



مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران

"بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در پایانه‌های مسافربری شهر تهران"

مجری: احسانه روشن

مشاور: مرجان مرتضوی

ویراست نهایی

پائیز ۱۳۹۴





مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران

"بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در پایانه‌های مسافری شهر تهران"

مجری: احسانه روشن

مشاور: مرجان مرتضوی

ویراست نهایی

پائیز



بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در پایانه‌های مسافری شهر تهران

تهیه‌کننده: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران / مدیریت مطالعات و برنامه‌ریزی امور اجتماعی و فرهنگی

مجری: احسانه روشن

راهبری و نظارت: مدیریت مطالعات و برنامه‌ریزی امور اجتماعی و فرهنگی / دکتر سبحان یحیایی

ناظر علمی: دکتر حسین میرزایی

بهره‌بردار: سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران



مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر
تهران

بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در بای‌انه‌های مسافری

قرارداد: شماره ۱۳۷/۷۲۳۷۵۷ مورخ ۹۴/۰۶/۱۷



شرح خدمات (به تفکیک مراحل، فعالیت‌ها و خروجی‌ها)

مراحل	عنوان مرحله	عناوین تفصیلی فعالیت‌های هر مرحله	خروجی‌های هر مرحله
مرحله اول	جمع آوری اطلاعات پایه‌ای	۱- بازدید، شناسایی و طبقه بندی ذینفعان	داده‌های پایه ای طرح
		۲- مصاحبه با کارشناسان، مدیران و خبرگان	
مرحله دوم	مطالعات اسنادی	۱- مطالعه ی اسناد فرادست	تدوین مبانی، ضرورت و الزمات طرح بر اساس اسناد فرادست و مطالعات پیشین
		۲- بررسی مطالعات مشابه	
		۳- بسط و بررسی مبانی نظری	
مرحله سوم	مطالعات اکتشافی پژوهش (جمع آوری داده)	۱- مصاحبه با ذینفعان	جمع آوری داده های خام
		۲- مصاحبه با ذینفعان فراگیر	
		۳- جمع آوری داده‌های تصویری	
مرحله چهارم	بررسی، اولویت بندی داده‌های جمع آوری شده	۱- پیاده سازی و کد بندی داده ها	تحلیل و بررسی داده ها (تعیین سرفصل های پژوهشی)
		۲- اولویت بندی داده های بدست آمده	
		۳- اولویت بندی و بسط داده‌های دارای اهمیت	
مرحله پنجم	تحلیل، بازنگری و بازجمع آوری داده‌های مورد نیاز	۱- برگزاری مصاحبه به منظور تکمیل سرفصل های پژوهشی	تدوین گزارش تحلیلی
		۲- برگزاری جلسات کانونی به منظور راست آزمایی داده ها	
مرحله نهایی	نگارش و جمع بندی نهایی و ارائه گزارش	۱- نگارش گزارش تحلیلی	ارائه گزارش نهایی
		۲- تهیه بخش پیوست	



جدول مشخصات گروه کاری و همکاران پژوهشی

ردیف	نام خانوادگی	نام	سطح تحصیلات	رشته تحصیلی	سمت در گروه
۱	روشن	احسانه	کارشناسی ارشد	علوم اجتماعی	مجری
۲	مرتضوی	مرجان	کارشناسی ارشد	مطالعات زنان	مشاور
۳	نجاتی	سمیه	دکتری	روانشناسی سلامت	مشاور و پژوهشگر
۴	فاطمه	صالحی	کارشناسی	علوم اجتماعی	پژوهشگر
۵	پریسا	مختاباد	کارشناسی ارشد	انسان‌شناسی	پژوهشگر



شماره صفحه	فهرست مطالب
۱	فصل اول: کلیات
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسئله
۴	۳-۱- اهمیت و ضرورت
۴	۴-۱- اهداف
۵	۵-۱- پیشینه
۵	۶-۱- سوالات
۷	فصل دوم: معرفی پروژه
۸	۱-۲- قلمرو سازمانی
۸	۲-۲- محدوده مکانی
۹	۱-۲-۲- پایانه مسافربری جنوب
۱۰	۲-۲-۲- پایانه مسافربری شرق
۱۱	۳-۲-۲- پایانه مسافربری غرب
۱۲	۴-۲-۲- پایانه مسافربری بیهقی
۱۴	۳-۲- بررسی اسناد فرادست
۱۴	۱-۳-۲- اهداف طرح
۱۵	۲-۳-۲- ضرورت طرح
۱۶	فصل سوم: الگوهای جهانی خدمات مادر و کودک



۱۷	۳-۱- نمونه‌های خارجی اتاق‌های مادر و کودک
۱۸	۳-۱-۱- اتاق تعویض پوشک نوزاد
۱۹	۳-۱-۲- اتاق‌های مادران و اتاق‌های شیردهی
۲۰	۳-۴- مقایسه اتاق‌های مادر و کودک با نمونه‌های خارجی آن
۲۳	فصل چهارم:
۲۳	چارچوب علمی پژوهش
۲۴	۴-۱- مبانی نظری
۲۴	۴-۱-۱- تعریف مفهومی
۲۶	۴-۱-۲- طرد فضایی- اجتماعی
۲۹	۴-۱-۳- جنسیت و شهر
۳۱	۴-۱-۴- جمع‌بندی
۳۲	۴-۲- روش انجام مطالعه
۳۲	۴-۲-۱- تبیین نظری روش
۳۲	۴-۲-۱-۱- روش تحقیق کیفی
۳۴	۴-۲-۲- تبیین عملیاتی روش
۳۴	۴-۲-۲-۱- رویکردها، تکنیک‌ها و حوزه‌های مطالعاتی
۳۵	۴-۲-۲-۲- سطوح مطالعاتی و جمع‌آوری داده
۳۶	۴-۳- خروجی‌های مطالعه و کاربرد آن
۳۶	۴-۴- محدودیت‌های انجام مطالعه
۳۸	فصل پنجم: یافته‌های اجتماعی اتاق‌های مادر و کودک
۳۹	۵-۱- مخاطب شناسی اتاق‌های مادر و کودک
۳۹	۵-۱-۱- بررسی مراجعه مخاطبان



- ۴۰ ۵-۱-۲- بررسی کلی خدمات سالیانه
- ۴۲ ۵-۱-۳- بررسی تطبیقی خدماتدهی مراکز
- ۴۵ ۵-۱-۴- تاثیرات متقابل فضا و خدمات مراکز مادر و کودک
- ۴۷ ۵-۱-۵- میزان رضایت مخاطبان از اتاق‌های مادر و کودک
- ۵۰ ۵-۱-۶- دلایل سفر
- ۵۴ ۵-۲- توقف و انتظار در پایانه‌های برون شهری
- ۵۷ ۵-۳- مادری؛ تجربه‌ی پردشدگی از فضاهای عمومی
- ۵۹ ۵-۴- ارزیابی تاثیر پروژه بر تجربه‌ی طرد
- ۶۲ ۵-۵- نحوه‌ی آشنایی با خدمات مادر و کودک
- ۶۷ ۵-۶- عوامل موثر بر دسترسی زنان به خدمات
- ۷۱ ۵-۷- کارکردها و مزیت‌های طرح
- ۷۶ ۵-۸- محدودیت‌های ساختاری طرح
- ۸۵ ۵-۹- بررسی دیدگاه مخاطبان در خصوص اتاق‌ها
- ۸۵ ۵-۹-۱- بررسی دامنه آگاهی و مراجعه مجدد مخاطبان
- ۸۸ ۵-۹-۲- ارزیابی امکانات
- ۹۱ ۵-۹-۳- میزان رضایت از عوامل انسانی
- ۹۴ ۵-۱۰- شیوه‌ها و امکان‌های توسعه طرح به سایر فضاهای شهری
- ۹۶ ۵-۱۱- کاربست عملیاتی
- ۱۰۰ فصل ششم: مستندنگاری تجربه‌ی راهاندازی اتاق‌های مادر و کودک
- ۱۰۱ ۶-۱- اتاق مادر و کودک
- ۱۰۱ ۶-۲- مکانیابی
- ۱۰۲ ۶-۳- استانداردهای داخلی



۱۰۴	۴-۶- تجهیزات اتاق
۱۰۴	۴-۶-۱- قسمت شست‌وشوی و تعویض
۱۰۵	۴-۶-۲- بخش شیردهی و استراحت
۱۰۵	۴-۶-۳- اقلام مصرفی مورد نیاز
۱۰۷	۴-۶-۵- مدیریت نیروی انسانی
۱۰۷	۴-۶-۵-۱- تامین هزینه‌ها
۱۰۷	۴-۶-۵-۲- تعداد نیروی انسانی
۱۰۸	۴-۶-۵-۳- مهارت‌ها و تخصص‌ها
۱۰۸	۴-۶-۵-۴- شرح وظایف
۱۱۲	۴-۶-۵-۵- مشخصات اتاق‌های مادر و کودک
۱۱۲	پایانه جنوب
۱۱۳	پایانه بیهقی
۱۱۴	پایانه غرب
۱۱۵	پایانه شرق
۱۱۶	منابع مطالعاتی
۱۱۹	پیوست
۱۲۰	سوالات مطالعات میدانی
	Error! Bookmark not defined. گزارش‌های میدانی
	Error! Bookmark not defined. گزارش شماره ۱- پایانه جنوب
	Error! Bookmark not defined. گزارش شماره ۲- پایانه جنوب
	Error! Bookmark not defined. گزارش شماره ۳- پایانه جنوب
	Error! Bookmark not defined. گزارش شماره ۴- پایانه غرب



گزارش شماره ۵- پایانه غرب **Error! Bookmark not defined.**

گزارش شماره ۶- پایانه شرق **Error! Bookmark not defined.**

گزارش شماره ۷- پایانه شرق **Error! Bookmark not defined.**

گزارش شماره ۸- پایانه بیهقی **Error! Bookmark not defined.**



فصل اول: کلیات



۱-۱- مقدمه

گزارش پیش رو بر دو مرحله متمرکز بوده است که شامل ارزیابی عملکرد اتاق‌های مادر و کودک از حیث خدمات‌رسانی به مادران و همچنین مستندنگاری این اقدام به عنوان تجربه‌ای قابل بسط بوده است. شایان ذکر است که در این پژوهش، ارزیابی صرفاً به معنی سنجش مطلوبیت خدمات نیست، بلکه به دنبال آن است تا عوامل موثر بر فعالیت طرح را نیز روشن نموده و دیدگاه‌های ذینفعان را به متولیان امر بازتاب دهد. به طور کلی، نتایج این گزارش نشان می‌دهد که این طرح از بهره‌وری بالایی برخوردار است، با این همه، تغییراتی که می‌تواند به تقویت و بهبود طرح کمک نماید از وابستگی زیادی با فعالیت پایانه‌ها برخوردار است. همچنین برخی اصلاحات در اشکال فیزیکی و زیرساختی طرح می‌تواند دایره‌ی مخاطبان آن را افزایش داده و دسترسی افراد بیشتری را به طرح فراهم آورد.

در بخش دوم این پژوهش، تلاش شده است تا اطلاعات مربوط به راه‌اندازی اتاق‌های مادر و کودک از طریق مراجعه به اسناد و یا متولیان که در برهه‌های مختلف مسئولیت اجرای طرح را برعهده داشته‌اند، جمع‌آوری شود. به نحوی که امکان توسعه و بهره‌برداری از این خدمات برای افرادی که در مسئولیت‌های مشابه قرار دارند، فراهم شود.

۱-۲- بیان مسئله

به موازات گسترش نهادها، مناسبات و روابط اجتماعی، فضاهای شهری و نقش آن‌ها در تبیین مناسبات اجتماعی هر چه بیشتر مورد بازاندیشی و بازنگری قرار گرفته‌اند. شهر تهران نیز همواره از این جنبه مورد مطالعه و نقد کارشناسان و متخصصین شهری بوده و به ویژه جایگاه اقشار حاشیه‌ای در فضاهای شهری همواره مورد بررسی قرار گرفته است. در این رابطه، یکی از مهمترین حوزه‌های بازنگری در فضاهای شهری، از زاویه‌ی نیاز زنان صورت گرفته؛ زنان از جمله گروه‌هایی هستند که در خلال این بازاندیشی بخشی از حق خود از فضاهای شهری را بازیافته و یا دست کم بر سهم آن‌ها از این فضاها تاکید شده



است. "اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های شهر تهران"، از معدود پروژه‌های عملیاتی و اجرایی در این راستا است که از سطح پژوهشی فراتر رفته و به تغییری مثبت و قابل توجه در مبادی شهری منجر شده. قابلیت پیاده‌سازی این پروژه، نیاز غیر قابل انکار مخاطبان به خدمات این اتاق‌ها و ضرورت ارزیابی فعالیت آن‌ها، ما را وادار می‌دارد تا از طریق بررسی وضعیت موجود، علاوه بر تحلیل عملکرد فعلی، به شیوه‌های صحیح بسط و توسعه این طرح در سایر فضاهای عمومی نیز بپردازیم.

از سوی دیگر نباید از سایر ویژگی‌های عمومی و خاص اتاق‌های مادر و کودک غفلت نمود. اتاق مادر و کودک از لحاظ خدماتی، دارای کارکردی چندوجهی است. این پروژه نه تنها نیازهای اجتماعی و رفاهی زنان را مد نظر داشته است، بلکه در حوزه سلامت کودکان نیز، پیامدهای مهمی را دنبال خواهد داشت. در صورتی که بستر اجرای طرح (پایانه‌ها) را در نظر بگیریم، می‌توانیم پیامدهای طرح را به سطوحی فراتر نیز ارتقاء دهیم.

پایانه‌های شهری یکی از مهمترین دوازده‌های شهری محسوب می‌شوند که ترافیک عبوری برون شهری را مدیریت می‌کنند. کارکرد ترانزیتی این پایانه‌ها، ویژگی‌های خاص و متفاوتی را در این فضاها رقم زده است. یکی دیگر از ویژگی‌های این فضاها، تاثیرپذیری از مسیرهای ارتباطی است. پایانه‌های شهری با هدف تامین بخشی از دسترسی پایتخت، در نقاط مختلف شهر تهران احداث شده و هر یک برحسب موقعیت استقرار خود، ورودی حوزه‌های فرهنگی (شهرها) مختلف محسوب می‌شوند. بدیهی است که این امر، فضای اجتماعی و فرهنگی متفاوتی در هر یک از پایانه‌ها ایجاد نموده است. شرایطی که بی‌تردید بر کارکردهای اتاق‌های مادر و کودک و نیازهای ویژه‌ی آن‌ها نیز موثر است. بدین ترتیب علاوه بر توصیف و تبیین فعالیت این اتاق‌ها، یکی از رویکردهای این پژوهش، مطالعه و ارزیابی اتاق‌های مادر و کودک به صورت منفرد و درونی و سپس به صورت تطبیقی و کلان خواهد است.



۱-۳- اهمیت و ضرورت

در بررسی اتاق‌های مادر و کودک، دو ویژگی اساسی به چشم می‌خورد: تازگی و ابتکاری بودن این اقدام در کشور و توجه و تمایل گسترده به الگوبرداری از اتاق‌های مادر و کودک. دو ویژگی که بواسطه‌ی آن‌ها می‌توان، ضرورت مطالعه‌ی این گونه فضاها را تبیین نمود.

استقبال از این پروژه نشان می‌دهد که این اقدام بیش از هر چیز، پاسخ به نیازی اساسی در فضاهای شهری است. با این همه این طرح پس از طی ۷ سال از اجرا هنوز، اقدامی جدید محسوب شده و لذا از دو جنبه قابل بررسی است. ابتدا آن که مشکلات و ضعف‌های آن هنوز شناسایی نشده است، محدودیت‌هایی که در صورت دستیابی بدان‌ها در خلال این مطالعه، می‌توانند در بهبود و ارتقای این فضاها موثر باشند.

دوم آن که مستندسازی مراحل اجرا و عملکرد آن سهم مهمی در انتقال صحیح این تجربه ایفاء خواهد نمود. اقدامی کوچک در مدیریت دانش فضاهای عمومی که آزمون و خطاها را به شکل محسوسی کاهش داده و به بسط نظری و عملیاتی این ایده کمک خواهد کرد.

۱-۴- اهداف

هدف اصلی این مطالعه "ارزیابی عملکرد اتاق‌های مادر و کودک" می‌باشد، با این همه با توجه به چارچوب پژوهشی، دو هدف فرعی نیز دنبال خواهد شد.

- ✓ بررسی الزامات خاص پروژه با توجه به ویژگی‌های فضای زمینه‌ای (پایانه‌های شهری)
- ✓ بررسی و شناسایی الزامات طرح جهت توسعه‌ی آن به سایر فضاهای شهری



۱-۵- پیشینه

با توجه به تازگی این طرح، هیچ مطالعه‌ی مشخصی در این ارتباط موجود نیست. با این همه می‌توان از مطالعاتی که به نحوی در رابطه با این طرح قرار گرفته و بخشی از مسائل آن را روشن می‌سازند، بهره برد. برخی از مطالعات فوق به شرح زیر می‌باشد:

جدول شماره ۱: منابع مطالعاتی مرتبط

مجتبی انصاری	بررسی احساس امنیت محیطی زنان در پارک‌های منطقه ای به عنوان بخشی از فضاهای شهری	1389
رضا اکبری	تأثیر کالبد فضاهای عمومی بر احساس امنیت اجتماعی زنان	1391
علی اسماعیلی زاده	ارزیابی شاخص‌های شهر دوستدار کودک	1392
اکبر کیانی	تحلیل و برنامه‌ریزی شهر دوستدار کودک	1391

۱-۶- سوالات

این مطالعه بنا بر شرح خدمات تعریف شده آن، به دنبال پاسخ به دو سوال تحلیلی و توصیفی است که عبارتند از:

- ✓ وضعیت بهره‌برداری اتاق‌های مادر و کودک به چه نحوی است و رضایت مخاطبان نسبت بدان چگونه است؟
- ✓ نقاط ضعف و قوت پروژه چه مواردی بوده و با توجه بدان‌ها چه پیشنهادی ارائه می‌گردد؟
- ✓ امکان توسعه این تجربه به سایر فضاهای عمومی چگونه ارزیابی می‌شود؟



مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر
تهران

بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در بای‌انه‌های مسافری



فصل دوم: معرفی پروژه



۲-۱- قلمرو سازمانی

اتاق‌های مادر و کودک در شهر تهران به تصدی‌گری سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران اجرا شده است و این سازمان حامی اصلی پروژه اتاق مادر و کودک محسوب می‌شود:

جدول شماره ۲: مشخصات حامی طرح اتاق مادر و کودک

عنوان حامی	نوع حمایت	طراح اصلی و ناظر پروژه	طراحی نقشه اولیه پروژه	زمان حمایت
سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران	واگذاری، نظارت بر اجرای پروژه و مدیریت بهره‌برداری	مرجان مرتضوی مدیر امور بانوان و بهداشت سازمان	مریم ساسانیان کارشناس واحد فنی سازمان	قبل و حین اجرا و تامین و نگهداری تجهیزات ۹۴-۱۳۸۶ (از زمان ارائه طرح تا پایان اجرا و بهره‌برداری)

۲-۲- محدوده مکانی

اتاق مادر و کودک در حال حاضر در چهار پایانه‌ی شهر تهران به اجرا درآمده است، که اطلاعات مکانی آن‌ها بدین شرح می‌باشد:

جدول شماره ۳: محل استقرار اتاق‌های مادر و کودک

پایانه بیهقی	ضلع جنوبی پایانه - پلاک ۷۲
پایانه غرب	طبقه اول سالن انتظار - جنب غرفه دهکده غذا - پلاک ۲۵۲
پایانه جنوب	سالن اصلی - روبروی تعاونی ۱۵ - پلاک ۴۴
پایانه شرق	ضلع شمالی پایانه - پلاک ۶۶

منبع: تارنمای رسمی سازمان پایانه‌ها

در ادامه به معرفی مختصری از محل اجرای پروژه خواهیم پرداخت:



۲-۱-۲- پایانه مسافربری جنوب

پایانه مسافربری جنوب در بخش شمالی بزرگراه بعثت قرار دارد و نخستین پایانه احداثی مجهز در سطح تهران است. این پایانه، در منطقه ۱۶ شهرداری تهران واقع شده و از سمت شمال، به خیابان شهید تقوی (خط BRT شهید افشار) از جنوب به اتوبان بعثت، از سمت غرب به خیابان شهید بخارایی و از شرق به خیابان عباسی محدود می‌شود.

ساختمان این پایانه مدور است و به دست مهندسان خارجی ساخته شده است. طراحی پایانه طوری است که با وجود محوطه پررفت‌وآمد آن، هیچ دود و غباری وارد سالن نمی‌شود. پایانه مسافربری جنوب در زمینی به مساحت بیش از ۱۷ هکتار بنا شده است. طبقه همکف با مساحت ۸۸۰۰ مترمربع شامل ۲۰ تعاونی و شرکت مسافربری است.

روزانه به‌طور متوسط ۲۰ هزار نفر برای سفر به نقاط گوناگون یا تهیه بلیت به پایانه جنوب مراجعه می‌کنند. میانگین متوسط حضور مسافران در این پایانه، ۸ میلیون و ۵۰۰ هزار نفر در سال است که به‌صورت رفت و برگشت تقریباً ۱۷ میلیون نفر از این پایانه رفت‌وآمد می‌کنند. در پایانه جنوب، ۲۴ شرکت مسافربری مختلف، مسافران را به ۱۶۰ شهر کشور جابه‌جا می‌کنند. همچنین عراق، ترکیه و سوریه، کشورهای هستند که مسافران می‌توانند از پایانه جنوب به آنها سفر کنند. (تارنمای سازمان پایانه‌ها)

جدول شماره ۴: تعداد وسایل نقلیه در پایانه جنوب

اتوبوس	سواری	مینی‌بوس	میدلباس	جمع کل
1,660	581	0	0	2241

منبع: گزارش سالانه سازمان پایانه‌های شهر تهران: ۱۳۹۴



شکل شماره ۱: پایانه جنوب



۲-۲-۲- پایانه مسافربری شرق

این پایانه در شرق تهران واقع شده و از شمال به خیابان دماوند، از جنوب به بزرگراه شهید یاسینی، از شرق به توقفگاه خط یک سامانه اتوبوس‌های تندرو و از غرب به پارک عطارد منتهی می‌شود. پایانه شرق با مساحتی حدود ۵/۳ هکتار در سال ۱۳۶۰ تاسیس شد. این پایانه پس از پایانه جنوب، دومین پایانه-ایست که در کلان‌شهر تهران به منظور جایجایی مسافران افتتاح گردید.

در پایانه شرق با استقرار ۹ شرکت مسافربری اتوبوسرانی، ۳ شرکت مسافربری مینی‌بوس‌رانی و ۶ شرکت مسافربری سوای، نسبت به جایجایی مسافران اقدام می‌شود. در این پایانه، سرویس‌های مسافربری به مقاصد ۳۳ شهر از جمله اراک، آمل، اصفهان، بابل، بابلسر، بجنورد، بندر ترکمن، ساری، سبزوار، گرگان، مشهد، یزد، قم، سمنان و .. برقرار می‌شود. (همان)

جدول شماره ۵: تعداد وسایل نقلیه در پایانه شرق

اتوبوس	سواری	مینی‌بوس	میدلباس	جمع کل
321	902	142	101	1466

منبع: گزارش سال ۱۳۹۴ سازمان پایانه‌ها



شکل شماره ۲: پایانه شرق



۲-۲-۳ - پایانه مسافربری غرب

پایانه مسافربری غرب در سال ۷۴ با حضور ریاست جمهور وقت افتتاح گردید همکنون یکی از بزرگترین پایانه مسافربری کشور محسوب می‌شود، در دو طبقه احداث شده است که در طبقه‌ی همکف آن، دفاتر فروش بلیت شرکت‌های مسافربری و غرفه‌های تجاری- خدماتی مستقر هستند و طبقه‌ی فوقانی نیز به دفتر مدیریت پایانه و دفاتر اداری شرکت‌های مسافربری، دو رستوران و اتاق مادر و کودک اختصاص داده شده است.

این پایانه به دلیل موقعیت استراتژیک خود و حصار شدن در میان چهار بزرگراه محمد علی جناح، شیخ فضل‌اله نوری، برادران شهید رحمانی و جاده مخصوص کرج، تردد اتوبوس‌ها را تسهیل کرده است. (همان)

جدول شماره ۶: تعداد وسایل نقلیه در پایانه غرب

اتوبوس	سواری	مینی‌بوس	میدل‌باس	جمع کل
1939	1525	39	49	3552

منبع: گزارش سال ۱۳۹۴ سازمان پایانه‌ها

شکل شماره ۳: پایانه غرب



۲-۲-۴- پایانه مسافری بیهقی

پایانه و پارک‌سوار بیهقی در مهرماه ۱۳۷۰ به دستور شهردار وقت تهران از شرکت نوسازی عباس‌آباد به معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران واگذار شد و در دی ماه همان سال به عنوان پایانه و پارک سوار، در اختیار سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران قرار گرفت.

این پایانه و پارک سوار در ۲۲ بهمن ۱۳۷۰ با مساحتی حدود ۵/۱۳ هکتار و ظرفیت ۲۰۰۰ سلول اتومبیل در شرق میدان آرژانتین با هدف تشویق و ترغیب به استفاده از حمل و نقل عمومی مورد بهره‌برداری قرار گرفت. در پایانه و پارک سوار بیهقی این امکان برای مسافران فراهم شده تا با استفاده از خدمات ۸ شرکت مسافری به ۵۵ کشور از جمله اصفهان، اهواز، مشهد، رشت، خرم‌آباد، اراک، همدان و تبریز و سه کشور ترکیه، سوریه و عراق سفر کنند. (همان)

جدول شماره ۷: تعداد وسایل نقلیه در پایانه و پارک‌سوار بیهقی

اتوبوس	سواری	مینی‌بوس	میدلباس	جمع کل
511	280	0	0	791

منبع: گزارش سال ۱۳۹۴ سازمان پایانه‌ها

شکل شماره ۴: پایانه و پارک‌سوار بیهقی



پراکندگی پایانه‌های فوق در سطح شهر به صورت ذیل می‌باشد

شکل شماره ۵: پراکندگی محل اجرای پروژه (پایانه‌ها) در شهر تهران





۲-۳- بررسی اسناد فرادست

شناسایی و بررسی اسناد فرادست بخش مهمی از هر کار پژوهشی را تشکیل می‌دهد. اسناد فرادست، عمدتاً چارچوب‌های فعالیت و عملکرد را تدقیق نموده و از این لحاظ معیار مناسبی به منظور شناسایی ضعف‌ها و ظرفیت‌های پروژه در اختیار ما قرار می‌دهند. در ادامه، به ارائه اسناد منتشره از سوی سازمان شهرداری‌های وزارت کشور و سازمان پایانه‌های شهرداری تهران خواهیم پرداخت.

۲-۳-۱- اهداف طرح

به طور کلی داده‌های موجود نشان می‌دهد که هدف اصلی از اجرای این طرح، ارتقای کیفیت محیطی برای مادران و نوزادان است. در "دستورالعمل مکان‌یابی و احداث اتاق مادر و کودک در فضاهای عمومی شهری"^۱ اهداف این طرح بدین شکل مطرح شده است:

- ✓ ترویج فرهنگ تغذیه با شیر مادر
- ✓ شیردهی به نوزادان و نظافت آن‌ها با آسایش و دور از انتظار عمومی
- ✓ تلاش برای تحقق عدالت اجتماعی در فضاهای شهری از طریق پیش بینی فضاهای دوستدار مادر و کودک در فضاهای عمومی
- ✓ ارتقای سلامت و بهداشت مادر و کودک
- ✓ جلوگیری از شیوع آلودگی زیست محیطی
- ✓ ترویج استفاده از حمل و نقل عمومی و حضور مادران در جامعه به همراه کودکانشان
- ✓ حفظ و ارتقای کرامت مادران
- ✓ تبادل اطلاعات و آشنایی مادران با قومیت‌های تربیتی متفاوت در تعامل با یکدیگر
- ✓ بهره‌مندی سازمان از معرفی طرح در شهرهای مختلف توسط مراجعین
- ✓ ارائه خدمات مشاوره‌ای به مراجعین

^۱- این دستورالعمل با کمک مبدع طرح (خانم مرجان مرتضوی؛ مدیر امور بانوان سازمان پایانه‌ها و مدیر اجرایی اتاق‌های مادر و کودک) تهیه و توسط وزارت کشور به شهرداری‌های کشور ابلاغ شده است.



۲-۳-۲- ضرورت طرح

سازمان پایانه‌ها و پارک سوارهای شهرداری تهران نیز در مستندنگاری مختصری که از طرح اتاق مادر و کودک، در تارنمای رسمی سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران، منتشر نموده است، ضرورت‌های اجرای طرح به صورت ذیل تبیین می‌کند:

- ✓ حفظ جایگاه و منزلت زنان و کودکان در اسلام و سفارش اکید دین مبین به رعایت حقوق زنان، کودکان و بهداشت و نظافت.
- ✓ رعایت اصول فرهنگی و مذهبی درخصوص حفظ حریم زنان و نیازهای خاص مادران و کودکان در دوران شیردهی
- ✓ اجرای مهمترین مامویت سازمان پایانه‌ها و پارک سوارهای شهرداری تهران در راستای فراهم آوردن امکانات رفاهی مسافران، استقبال‌کنندگان و مراجعه‌کنندگان و بهبود خدمات رسانی

شکل شماره ۶ و ۷: اتاق مادر و کودک پایانه ی بیهقی





فصل سوم:

الگوهای جهانی خدمات مادر و کودک



۳-۱- نمونه‌های خارجی اتاق‌های مادر و کودک

بر اساس استانداردهایی که در دهه‌ی نود میلادی یونیسف و سازمان بهداشت جهانی^۲ در رابطه با بیمارستان‌های دوستدار نوزاد تعبیه کرده است، یکی از آن قوانین ارج نهادن شیردهی مادر به کودک و دیگری عدم استفاده از مواد مکمل و شیمیایی برای نوزاد است. البته این استانداردها بیشتر روی سیاست‌ها متمرکز هستند تا امکانات و بر اساس این سیاست‌ها که بر تشویق شیردهی مادران بنا نهاده شده است، بیمارستان‌ها گواهی دوستدار نوزاد بودن دریافت می‌کنند. علاوه بر این، جدای از قانون‌گذاری‌ها و فراهم آوردن شرایط ساختاری برای زنان در فضاهای عمومی، مبحث دیگر قابل توجه وجود امکانات برای نوزادان و والدین است.

در ادامه آن چه گفته شد، والدین یک نوزاد، برای رفت و آمد در مکان‌های عمومی و غیرخصوصی احتیاج به امکانات خاصی دارند. در شهرهای اروپایی و آمریکای شمالی و خاور دور و کشورهای مسلمان نشین در مکان‌های مختلف، بنا به اقتضاء، تجهیزات متفاوتی برای والدین و به خصوص مادران فراهم می‌شود. از جمله این تجهیزات، بخش‌های تعویض نوزادان در توالت‌های عمومی، اتاق‌های شیردهی^۳ در فرودگاه‌ها و پایانه‌ها و اتاق مادران^۴ در محیط‌های کاری است.

شکل شماره ۸ و ۹: علامت متحد الشکل فضای شیردهی در ایالات متحده

http://www.slate.com/articles/double_x/doublex/2014/10/baby_friendly_hospitals_promoting_breast_feeding_at_the_expense_of_the_new.html

³ Lactation room

⁴ Mother's room



۳-۱-۱- اتاق تعویض پوشک نوزاد

تعویض پوشک نوزاد برای والدین در مکان‌های عمومی می‌تواند بسیار دشوار باشد. امروزه توالت‌های بیشتر شهرهای اروپایی و آمریکای شمالی مجهز به بخشی شده‌اند که دارای علامت تعویض پوشک نوزاد است. این علامت‌ها را در مکان‌های عمومی مانند مراکز خرید، رستوران‌ها، موزه‌ها، فرودگاه‌های اکثر شهرهای اروپایی می‌توان دید. تجهیزات حداقلی این بخش‌ها شامل یک تخت تعویض کم‌جا تاشو برای قرار دادن نوزاد روی آن و لوازم یک بار مصرف مانند کیسه پلاستیکی و پوشک است. این اتاق‌ها معمولاً هم به مادر و هم به پدر یا پرستار نوزاد اجازه ورود می‌دهند.

شکل شماره ۱۰ و ۱۱: نمونه تخت تعویض





۳-۱-۲- اتاق‌های مادران و اتاق‌های شیردهی

همچنین بحث‌های دیگری درباره‌ی «دوستدار مادر بودن محیط کاری»^۵ مطرح شده است. برای مثال در تگزاس ایالات متحده طی قانونی در سال ۱۹۹۱، سه عامل دسترسی به آب پاکیزه، وسایل بهداشتی و تخت تعویض کم جا و تاشو مناسب تعویض پوشک نوزادان و ساعات کار منعطف برای شیردهی در محیط کاری در دستور کار کارفرمایان قرار گرفت.^۶ همچنین، تسهیلاتی در برخی محیط‌های کاری برای وجود پرستار کودک در محل کار، ایجاد اتاق مادران، ایجاد شبکه‌های اجتماعی مادران برای حمایت از زنان و حمایت‌های پزشکی برای والدین و به خصوص مادران در نظر گرفته شده است.^۷

شکل شماره ۱۲: نمونه یک اتاق شیردهی در ایالات متحده آمریکا



همان‌طور که گفته شد، اتاق‌های مادران^۸ و اتاق‌های شیردهی نیز از جمله تسهیلاتی است که برخی از شرکت‌ها برای کارمندان خود فراهم می‌کنند. از خصوصیات اولیه این اتاق‌ها به شرح زیر است:

- ✓ جدول ساعتی برای استفاده از اتاق؛
- ✓ علامت و راهنمای اتاق که خوانا باشد و حتماً به زبان انگلیسی هم ترجمه شده باشد؛
- ✓ سینک دستشویی، مواد شوینده، دستمال کاغذی، سینی و میز برای تعویض کودک؛
- ✓ مبلمان مناسب برای استراحت والدین؛

⁵ Mother-friendly worksites

⁶ <http://texasmotherfriendly.org/about-the-program>

⁷ <http://www.workingmomsagainstguilt.com/10-creative-mom-friendly-workplace-practices/>

⁸ http://www.cdc.gov/breastfeeding/pdf/BF_guide_2.pdf



- ✓ پریش برق برای استفاده کنندگان؛
- ✓ سطل‌های زباله مناسب
- ✓ مواد شوینده برای تمیز کردن پس از خروج؛
- ✓ پمپ‌های الکتریکی برای دوشیدن شیر مادر و نگهداری آن برای شیردهی نوزاد از داخل شیشه شیر؛
- ✓ یخچال برای نگهداری شیر؛
- ✓ و کتابخانه کوچک برای امانت کتاب‌های مناسب بهداشت و سلامت مادر و کودک. ۹

۳-۴- مقایسه اتاق‌های مادر و کودک با نمونه‌های خارجی آن

شرایط زمینه‌ای کشورهای غربی از جهات مختلفی از ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی شهر تهران متفاوت است. به طور مثال در این کشورها، از شیردادن نوزادان در اماکن عمومی به شدت حمایت می‌شود و مادران حق دارند که به نوزادان خود بدون هیچ مزاحمتی در فضاهای عمومی شیر دهند. این در حالی است که در تهران، بسیاری از مادران به دلایل مذهبی و عرفی از شیردادن نوزادان خویش در فضاهای عمومی پرهیز می‌کنند.

با این حال، تعداد اتاق‌های شیردهی و تعویض نوزادان در فضاهای عمومی شهرهای غربی، هر روزه در حال افزایش است. برای مثال تمام فرودگاه‌های ایالات متحده آمریکا ملزم به ایجاد اتاق‌های مادران در درون فرودگاه هستند. این اتاق‌ها، گاهی با کمترین هزینه‌ها و به صورت کیوسک هستند و همین امر به سهولت تاسیس بیش از پیش آن‌ها در فضاهای عمومی کمک می‌کند.^۹

شکل شماره ۱۳: نمونه کیوسک اتاق مادران در فرودگاه ایلنواز ایالات متحده

^۹ <http://www.nutritionnc.com/breastfeeding/PDFS/worklact.pdf>

^{۱۰} <http://stuckattheairport.com/2015/08/05/chicago-ohare-airport-now-has-special-breastfeeding-room>



اتاق‌های مادر و کودک موجود در پایانه‌های برون شهری شهر تهران را به نحوی می‌توان ترکیبی از کاربری‌های توالت‌های عمومی دارای بخش تعویض پوشک نوزاد و اتاق‌های شیردهی موجود در شهرهای آمریکایی و اروپایی دانست. ظاهراً موارد اختلاف آشکار میان اتاق‌های مادر و کودک و اتاق‌های شیردهی و توالت‌های عمومی به شرح زیر است:

1. اتاق‌های شیردهی برای مادران تعبیه شده‌اند، چرا که اصولاً هدف اولیه این اماکن تشویق و تقویت شیردهی مادران و استفاده نکردن از شیرخشک است. در همین حال، اتاق‌های تعویض پوشک پدران هم به اندازه مادران اجازه ورود می‌دهند. این در حالی است که بخش تعویض پوشک اتاق‌های مادر و کودک نیز همانند بخش استراحت و شیردهی اش، تک جنسیتی است.
2. در اتاق‌های شیردهی، یکی از امکانات اولیه ای که برای مادران فراهم می‌شود دستگاه‌های پمپ الکتریکی دوشیدن شیر برای مادران است. این امر به مادران اجازه می‌دهد در فرصتی که به دست آورده اند شیر خود را بدوشند و در ساعات بعدی به کودک خود با شیشه شیر بدهد. به نظر می‌رسد ارائه امکاناتی از این قبیل در اتاق مادر و کودک به دلیل ناشناختگی و لوکس بودنش در ایران، نیاز به آموزش قبلی و هزینه‌های بیشتری دارد.¹¹

¹¹- علی رغم عدم استفاده از دستگاه‌های شیردهی در اتاق‌های مادر و کودک، شایان ذکر است که این تجهیزات در ایران موجود بوده و توسط شرکت‌هایی برای مراکز بیمارستانی وارد کشور می‌شوند. گفتنی است که استفاده از این تجهیزات در دستور کار سازمان پایانه‌ها قرار داشته است.



۳. اتاق های شیردهی ترجیحا در مجاورت مراکز پزشکی بهداشتی برای تسهیل ارائه امکانات پزشکی و بهداشتی به مادران قرار دارند. یعنی اتاق های شیردهی به هیچ وجه محدود به ارائه امکانات فیزیکی نمی شوند و همواره سعی می کنند جنبه فرهنگی و پزشکی نیز داشته باشند. در مورد اتاق های مادر و کودک موجود در پایانه‌ها ضمن اینکه جنبه‌های مذکور اهمیت قائل هستند، می توان به این امر توجه داشت که همواره مسئولی برای مراقبت و ثبت خروج و ورود مادران در آن وجود دارد. برای بهینه کردن خدمات پزشکی و ارتقا سطح امکانات این مراکز، این مسئول می تواند دوره های پرستاری را گذرانده باشد و یا خود در رشته های مربوط قبلا تحصیل کرده باشد. به دلیل عدم آشنایی همگان با زبان مادری شهرهای اروپایی، معمولا وجود زبان انگلیسی از الزامات است. در ایران هم چنین، وجود راهنما به زبان عربی یا ترکی راهگشا خواهد بود.



فصل چهارم:

چارچوب علمی پژوهش



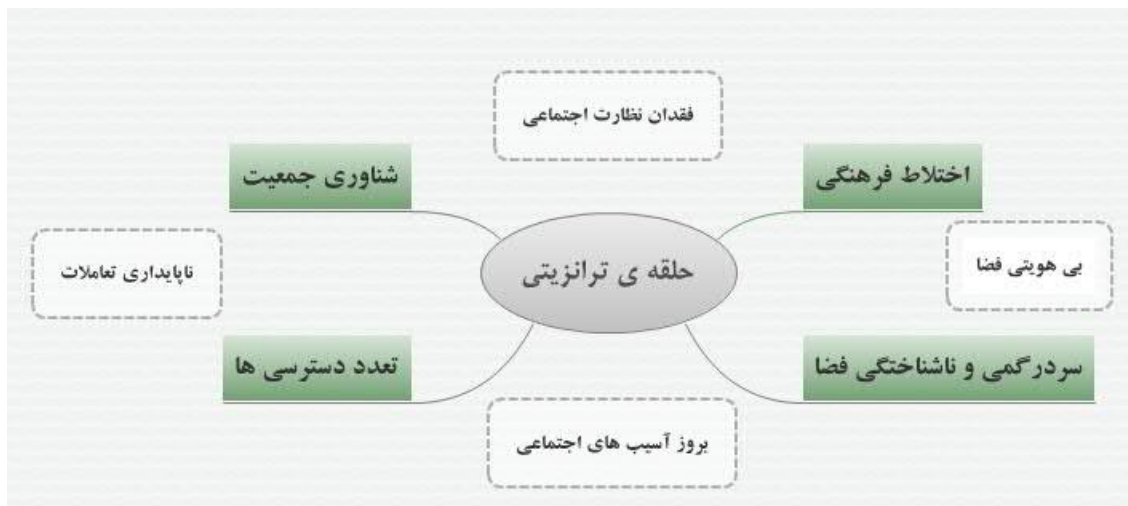
۴-۱- مبانی نظری

در بررسی چارچوب نظری این پژوهش می‌توان به مباحث فضاهای عمومی رجوع نمود، با این حال باید توجه داشت که آنچه در ادبیات این حوزه مورد بحث قرار گرفته است، عمدتاً بر تشابهات این گونه فضاها متمرکز بوده و کمتر به ویژگی‌های متفاوت و طبقه‌بندی این فضاها از لحاظ کارکرد شهری پرداخته‌اند. کارکردهایی که به دلیل پیوند با ساختارهای اجتماعی و فرهنگی جامعه، نقش مهمی در هژمونی جنسیتی در فضاهای شهری ایفا می‌نمایند. از این رو ابتدا به تعریف مفهومی فضای مورد مطالعه، مکانیسم‌های پذیرش و طرد در فضاهای شهری و مباحث مربوط به جنسیت در این ارتباط خواهیم پرداخت.

۴-۱-۱- تعریف مفهومی

اتاق‌های مادر و کودک در فضاهای ترانزیتی احداث شده و راه‌اندازی آن‌ها تا حد زیادی با مشخصات این فضاها در ارتباط بوده است. فضاهای ترانزیت نوع خاصی از فضاهای عمومی است که از کارکرد ترافیکی بالایی برخوردار است که این امر ویژگی‌های منحصر به فردی بر فضاهای مورد نظر تحمیل می‌نماید.

شکل شماره ۵: ویژگی‌های حاکم فضاهای ترافیکی (پایانه‌های برون‌شهری)





نظریه پردازان از فضاهای ترانزیت برون‌شهری به نام‌های مختلفی چون، فضاهای گذر، بی‌مکان، فضاهای ایستایی و ... یاد کرده‌اند. برای مثال مارک اوزه فضاهای ترانزیت را "بی‌مکان" نامیده است. "بی‌مکان" از دیدگاه وی، مکانی است بی‌هویت تاریخی و نمادین که خصیصه‌اش گمنامی و سردگمی انسان‌ها، استفاده از نمادها و زبانی ساده فهم، و مکانی برای گذر و استفاده‌ی صرف است. جایی که از دیدگاه او انسان‌ها با تجربه‌ای تهی توأم با مصرف‌گرایی روبرو هستند. (اوژه، ۱۹۹۵)

با این حال، فضاهای ترانزیتی در سال‌های اخیر تبدیل به مکان‌هایی با کاربری‌های مختلط شده‌اند که در آن خدمات مختلف اعم از مراکز خرید، مراکز بهداشتی، حفاظتی و امنیتی نیز یافت می‌شود. به عبارت دیگر، سرمایه‌گذاران هر چه بیشتر تلاش می‌کنند که فضاهای ترانزیتی را از مکانی با کارکرد صرف حمل و نقل به مکانی چند منظوره و سودآور تبدیل نمایند. (کولتن، ۲۰۱۴)

علی‌رغم این تفاوت‌ها، فضاهای ترانزیتی در ذیل فضاهای عمومی نیز تعریف می‌شوند. فضاهای عمومی آن دسته از فضاها هستند که عموم شهروندان بدون نیاز به کنترل، حق ورود و بهره‌برداری از آن‌ها را دارند. فضاهایی چون خیابان‌ها، پارک‌ها، میادین، بازارها و مساجد. این دسته از فضاها بنابر مقیاس‌های عملکردی و همچنین طیف متنوع و گسترده مخاطبین خود، بیشترین سهم را در حیات جمعی شهروندان ایفاء می‌کنند. (پاکزاد، ۱۳۸۵) "مامفورد به نقش فضاهای عمومی، در ایجاد همبستگی اجتماعی و ارتباطات متقابل چهره به چهره، تحرک اندیشه و زیباشناختی فضاهای شهری تاکید نموده است." (همان)

یکی از مهمترین تقسیماتی که در زمینه فضاهای عمومی انجام شده است، طبقه‌بندی عمومی و نیمه‌عمومی است. فضاهای عمومی و نیمه عمومی یکی از الگوهای تحدید فضاهای عمومی از لحاظ جنسیتی نیز محسوب می‌شوند. همچنین می‌توان فضاهای عمومی را بر اساس نقش آن‌ها در فعالیت‌های روزمره طبقه‌بندی نمود. یان گل که در حوزه نظریه پردازان اجتماعی شهر جای می‌گیرد، در یک تقسیم بندی فعالیت‌های هرروزه انسان‌ها در فضای شهری را به «فعالیت‌های ضروری»، «فعالیت‌های انتخابی» و «فعالیت‌های اجتماعی» تقسیم نموده است.



فعالیت های ضروری آن‌هایی هستند که از ماهیتی اجباری برخوردارند؛ مانند رفتن به مدرسه یا سرکار، خرید، منتظر اتوبوس یا کسی ماندن، به بیان دیگر فعالیت هایی که به درجات مختلف ناگزیر به انجام آن‌ها هستیم. (گل، ۱۳۸۷: ۳) فعالیت های انتخابی زمانی صورت می‌گیرد که تمایل به انجام آن‌ها وجود داشته باشد و زمان و مکان نیز فراهم آور زمینه‌ای مساعد باشند. (همان: ۵) از میان این فعالیت‌ها می‌توان به پیاده روی، نشستن در پارک برای استفاده از هوای تازه یا لذت بردن از نور آفتاب اشاره کرد. این فعالیت‌ها تنها در صورت مطلوب بودن شرایط فیزیکی و جوی محیط بیرون رخ می‌دهند. فعالیت‌های اجتماعی مواردی است که بیش از هرچیز وابسته به حضور دیگران در فضای عمومی است؛ همانند بازی کودکان، دیدارها و گپ‌های کوتاه، انواع مختلف فعالیت‌های گروهی و سرانجام، فراگیرترین حالت فعالیت‌های اجتماعی، ارتباطات منفعل مانند دیدن و یا گوش دادن. (همان: ۶)

مطابق با طبقه‌بندی فوق، پایانه‌های شهری دسته فضاهایی جای می‌گیرند که محل انجام برخوردهای اجباری هستند. به عبارت دیگر مراجعان در این فضاها اهداف واحدی را دنبال نموده و مراجعه‌ی آن‌ها بدین اماکن تنها از ماهیتی تفریحی و فراغتی برخوردار نیست.

۴-۱-۲- طرد فضایی - اجتماعی

همان طور که هانری لوفور می‌گوید: "طرد مردم از جامعه، به معنای طرد آن‌ها از تمدن است." (لوفور، ۱۹۹۶: ۱۹۵) در نگاه وی، حق ساکنین شهر به آن شهر، به همان اندازه که به خدمات، مسکن و امکانات دیگر است به فضای شهری است نیز هست. به راحتی می‌توان گفت که فضاهای عمومی در شهرها، انحصاری و طرد کننده هستند. چرا که ساکنین، به خاطر سن، قومیت، مذهب، جنسیت، سرمایه اقتصادی و فرهنگی از بخش‌های مختلف فضاهای عمومی طرد و منع می‌شوند.

در فهم مفهوم طرد اجتماعی، چارچوب نظری بوردیو مفید است. در نظر وی، طرد اجتماعی به صورت مستقیم به کمبود و محرومیت از سایر انواع سرمایه‌ها نظیر فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، و نمادین پیوند دارد. برای مثال، انسان‌هایی با سرمایه اقتصادی پایین ممکن است هیچ‌گاه به نقاط بالای



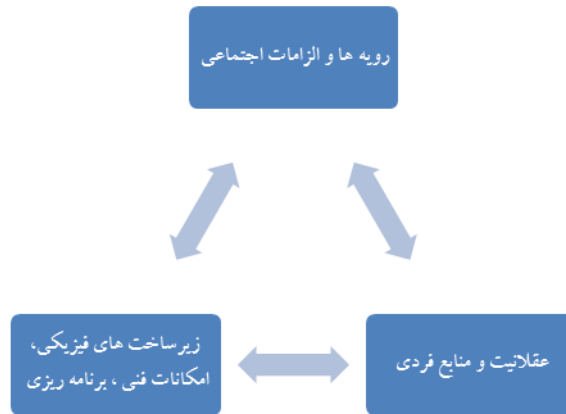
شهر تهران که محل مراکز خرید تهران است مراجعه نکنند و یا حتی به دلیل پائین بودن سرمایه فرهنگی، از وجود موزه‌ی رایگانی که در نزدیکی آن مرکز خرید هست، بی‌اطلاع باشند. (بوردیو ۲۰۰۰) در سال‌های اخیر، تعاریف متعددی از طرد اجتماعی-فضایی در شهرها توسط جغرافی دانان، جامعه‌شناسان و برنامه‌ریزان شهری ارائه شده است. یکی از بهترین مدل‌های مفهومی در این رابطه، متعلق به شاو (۲۰۰۲) است که سه عامل کلی را در طرد اجتماعی-فضایی موثر می‌داند:

۱. رویه و الزامات اجتماعی باعث مجاورت فضایی می‌شوند و نیاز به جابجایی مکانی را ایجاد می‌کنند.
۲. زیرساخت‌ها (همانند شبکه راه‌ها، مکان برای پارک کردن، اتومبیل‌ها، حمل و نقل عمومی و ..) بر روی توانایی افراد برای پیروی از همین الزامات تاثیر می‌گذارند و در عین حال به انتظارات از مشارکت نرمال اجتماعی شکل می‌بخشند.
۳. افراد به طرق گوناگون قادر به تنظیم منابع و ظرفیت‌ها برای پیروی از الزامات در زمینه‌ی زیرساخت‌های موجود هستند.

بنابر نظر شاو، طرد/شمول اجتماعی حاصل کنش متقابل رویه‌ها و الزامات اجتماعی، منابع فردی و زیرساخت‌های فیزیکی است. این مدل از این جهت در پژوهش پیش رو قابل توجه است که به نوعی می‌توان اتاق‌های مادر و کودک را تغییری در نوع سوم عوامل، یعنی زیرساخت‌های فیزیکی و امکانات فنی دانست که از طرد اجتماعی-فضایی زنان در محیط پایانه‌های شهری می‌کاهد.



شکل شماره ۶: مثلث طرد فضایی-اجتماعی از دیدگاه شاو



(۲۰۰۲)

یکی از گروه‌هایی که همواره از نظر فضایی از بخشی از شهر محروم می‌شود زنان هستند. زنان، به دلیل نبود امنیت، وسایل حمل و نقل مناسب و امکانات دیگر ممکن است ترجیح دهند یا ناگزیر شوند از بخشی از فضای شهری استفاده نکنند. همچنین در پی این محرومیت‌ها و به دلیل تلاش‌هایی که از سوی زنان در شهرها صورت گرفته است، استراتژی‌های مختلفی از سوی مسئولین شهری برای افزایش حضور و راحتی زنان در فضاهای عمومی شهرها به کار گرفته شده است. این استراتژی‌ها شامل مناسب-سازی وسایل حمل و نقل عمومی، معماری و برنامه‌ریزی خاص زنان و ... است.

در دهه‌های اخیر، استراتژی‌های متفاوت دیگری نیز برای تسهیل حضور زنان در فضای عمومی شهر تهران، تدارک دیده شده است که از مهم‌ترین آن‌ها، تفکیک فضای جنسیتی در وسایل حمل و نقل عمومی و همچنین ایجاد پارک‌های اختصاصی بانوان است.

سیاست‌های جدایی جنسیتی در فضاهای شهری، عمدتاً یک راه حل از بالا به پایین بوده، به طوری که در فضاهای عمومی، مقررات به صورت انحصاری برخی مکان‌ها را به زنان اختصاص داده است. این سیاست‌ها، اگر چه از سوی برخی، نوعی طرد رسمی قلمداد شده است، با این همه زنان به دلیل امنیت و راحتی در این فضاها، بر تفکیک جنسیتی در فضاهای شهری صحنه گذاشته و از این گونه فضاها به بهترین نحو بهره برده‌اند. (شاهرکنی، ۲۰۱۰)



علاوه بر شرایط عمومی که بر میزان دسترسی زنان به فضاهای عمومی حاکم است باید گفت که در میان اجتماع زنان نیز، این دسترسی، بنا به دلایل مختلف متفاوت است. به عبارت دیگر ویژگی‌های زمینه‌ای زنان، عاملی است که میزان دسترسی به فضاهای عمومی و همچنین مدت و ابزارهای دسترسی به آن را تعیین می‌کند. از این منظر، مادران از زمره اقشاری هستند که بیش از سایرین در معرض طرد اجتماعی قرار خواهند داشت.

درخصوص این گروه، ارتباط معناداری میان محیط‌هایی که برای کودکان مناسب است و حضور زنان در آن فضاها مشاهده می‌شود. از این رو، فضاهای بازی کودکان و دیگر فضاهای زنانه در فضاهای عمومی شهری فضاهایی نیمه خصوصی تلقی شده‌اند که در عین ویژگی طردکنندگی‌شان (از کلیت فضای شهری) راه حلی برای شکستن غلبه مردانه بر فضاها نیز بوده‌اند. (عباس، ۲۰۱۳)

۴-۱-۳- جنسیت و شهر

فضاهای عمومی برحسب عملکرد و کارکردهایشان، تجربه‌های متفاوتی را به افراد و گروه‌های مختلف عرضه می‌کنند. این فضاها، به نوعی محل بازتولید و یا تغییر مناسبات اجتماعی محسوب می‌شوند. به طور کلی روابط اجتماعی می‌تواند در فضا شکل گیرد، توسط فضا تهدید شود و یا فضا، خود واسطه برقراری روابط اجتماعی گردد. از این منظر، محیط شهری، یک مقیاس فضایی کلیدی شناخته می‌شود که جنسیت نیز از طریق آن تجربه و تثبیت می‌شود. (مک دوئل، ۱۹۹۳) فضاهای شهری عرصه‌هایی هستند که نقش‌های جنسیتی در آن‌ها شکل یافته یا در حال تغییر هستند. (شورت، ۱۳۹۰)

ویژگی‌های فضاهای عمومی بر حضور و تحرک اجتماعی زنان نیز اثرگذارند. یکی از معیارهای موثر بر تحرک اجتماعی زنان، دسترسی به فضاهای شهری و گشودگی این فضاها، نسبت به جابجایی مکانی زنان است. در رویکردهای جنسیتی نسبت به فضا، تاکید شده است که جایگاه زنان در فضاهای شهری، نقش مهمی در دستیابی آنان به منابع قدرت و احساس امنیت دارد. از این دیدگاه، ایجاد محدودیت و یا افزایش دسترسی به فضاهای عمومی از طریق بازتعریف فضاها به طور مستقیم جابجایی مکانی و اجتماعی زنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد.



مباحث بسیاری در باب زندگی اجتماعی در شهرها مطرح شده است که در برخی، نظریه پردازان فضاهای عمومی شهرها را رهایی‌بخش خوانده‌اند. (لیز، ۲۰۰۴) در این رویکرد، شهرها به دلیل مقیاس بزرگ و ناشناختگی - غریبگی انسان‌ها در آن‌ها، به ساکنین اجازه می‌دهند که پا را از هنجارهای اجتماعی سنتی محدودکننده فراتر بگذارند. از طرف دیگر، برخی نظریه‌پردازان به نقد موانع حضور زنان در فضاهای عمومی پرداخته و برنامه‌ریزی شهری را به آن علت که اصولاً رویکردی مردانه دارد و زنان را از بخش‌هایی از فضاهای عمومی محروم می‌کند، مورد نقد قرار داده‌اند. (ویلسون ۱۹۹۲) این رویکرد هم‌چنین، به بحث‌هایی درباره‌ی این که یک شهر دوستدار زنان چگونه شهری است، انجامیده است.

شهر دوستدار زنان، به همراه مفاهیمی از قبیل جریان‌سازی جنسیتی از سال‌های دهه هفتاد میلادی در سطوح مدیریت شهری و سیاست مطرح شد. یک شهر دوستدار زنان را به صورت کلی می‌توان از مکان‌ها و خدماتی که شهرداری‌ها در خیابان‌ها و پیاده‌روها، مراکز بهداشتی، مراکز نگهداری از کودکان، وسایل حمل و نقل عمومی، سرویس‌های عمومی و ... برای زنان تدارک دیده‌اند بازشناخت. برای ملموس شدن موضوع می‌توان از پروژه‌ی شهر دوستدار زنان سئول پایتخت کره جنوبی که بیش از ده میلیون نفر جمعیت دارد نام برد. این پروژه از سال ۲۰۰۷ آغاز شد و تاکنون ادامه دارد. سیاست کلی این طرح، تشویق مشارکت اجتماعی زنان و ایجاد محیطی اجتماعی فرهنگی دوستدار زنان است که با ۹۰ طرح در زمینه‌های ذیل تعریف شده است:

- ✓ نگهداری از کودکان برای زنان محروم (از قبیل زنان سرپرست خانوار، مهاجران و ...)
- ✓ بهبود وضعیت شغلی و ایجاد اشتغال برای زنان
- ✓ برنامه‌های فرهنگی مختص زنان
- ✓ ارتقاء امکانات ایمنی در شهر
- ✓ ارتقا امکانات توالی‌های عمومی و وسایل حمل و نقل شهری مختص زنان

در واقع، آن چنان که گفته می‌شود، این طرح به زنان فرصت می‌دهد و از آنان دعوت می‌کند که در توسعه‌ی سئول در راستای حمایت از زنان مشارکت کنند. نظریه‌ی پشت این طرح این است که اگر زنان در شهری کرامت داشته باشند، جامعه کرامت خواهد داشت. این پروژه به خاطر تغییرات و برنامه-



های کاربردی و عینی‌اش به راحتی قابل انتقال به سایر شهرهاست و اولین گام در راستای آن، دعوت بیشتر زنان در پروسه‌های تصمیم‌گیری در شهرهاست.

همچنین جریان‌سازی جنسیتی، به اقدامات شهری ای گفته می‌شود که در آن، برای هر گونه سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری، به نیازها، حساسیت‌ها و علاقمندی‌های هم زنان و هم مردان توجه شود. در این زمینه، شهرهایی از قبیل وین از شهرهای پیشرو هستند. برای مثال، در وین نه تنها در هر پروژه-ی خرد و کلان شهری، از زنان و مردان نظرسنجی و نیازسنجی می‌شود، بلکه در سطوح اجرایی، مردان و زنان پا به پای هم، تیم برنامه‌ریزان و مجریان شهری را می‌سازند.

۴-۱-۴- جمع‌بندی

بنا بر ماهیت عملکردی فضای مورد مطالعه این پژوهش، لازم است از تنها و منفرد دیدن نظریات فضاهای عمومی، فضاهای ترانزیت، تجربیات طرد و شمول فضایی، و جنسیت در شهر پرهیز کرد و آن‌ها را به صورتی کلی دید. به عبارت دیگر، برای کاربست نظریات باید در نظر داشت که زمینه‌ی مشخص فضاهای عمومی و فرهنگ خاص آن فضا، می‌تواند بسیار تعیین‌کننده باشد. برای مثال، تجربیات و نظریات بسیار سکولار و یا بسیار سنتی-مذهبی ممکن است برای فضاهای شهرهای ایرانی مناسب نباشد. علاوه بر این، در وهله‌ی اول، فاکتورهایی که شاو برای طرد و شمول فضایی مطرح می‌کند می‌تواند اولین قدم برای این باشد که یک فضا بتواند کارکردهایی را که برایش پیش‌بینی شده‌است، انجام دهد. در وهله‌ی دوم، با پیروی از اوژه باید در نظر داشت که فضاهای عمومی می‌توانند از کارکردهایی که برایشان دیده شده‌است بسیار فراتر روند.

در نهایت، تجربیات زنانه از فضاهای عمومی تجربیاتی ویژه و پیچیده است. چرا که زنان بنا به شرایط اجتماعی و زیستی ممکن است محدودیت‌ها و نیازهای خاصی داشته‌باشند که نادیده گرفتن‌شان منجر به دشواری و حذف و طرد آن‌ها از فضای عمومی شود. پس این تجربیات، بسته به زمینه‌ی اجتماعی آن می‌تواند مورد مذاقه قرار گیرد.



همچنین هر چند تفکیک جنسیتی در یک فضای خاص از بالا (از سوی نهادها و قوانین) برقرار شده باشد، عوامل بازدارنده و مزاحمت‌هایی که زنان در فضای عمومی مختلط با آن روبرو هستند، ممکن است آن‌ها را جذب یک فضای تفکیک شده کند. بنابراین، اگر فضای کاملاً مختلط را یک سر طیف در نظر بگیریم، فضای تک جنسیتی که در آن قوانین و عرف‌های خاص حاکم است آن سوی طیف قرار می‌گیرد. فضای میانی این طیف، همان طور که عباس به آن اشاره نموده است، فضایی است که در آن از نظر قانونی با جنسیت دیگر (مردان) برخورد نخواهد شد، اما غلبه‌ی فضایی به نفع زنان خواهد بود. این فضای سوم، فضایی است که امکانات بیشتری - برای مثال، امکان حضور خانوادگی و امکان ترغیب شدن افراد برای استفاده بیشتر از سایر فضاهای شهری - از فضای کاملاً تک جنسیتی را به زنان می‌دهد چرا که فضایی ایزوله و منزوی نیست و در کنش با فضاهای اجتماعی اطراف خواهد بود.

۴-۲- روش انجام مطالعه

۴-۲-۱- تبیین نظری روش

۴-۲-۱-۱- روش تحقیق کیفی

تحقیق کیفی مبتنی بر روش شناسی تفسیری است. تحقیقات کیفی، توصیفی است که در آن محقق به فرآیند معنی و درک حاصل از واژگان و تصاویر تمایل دارد. محقق عملاً به سوی مردم می‌رود، وضعیت‌ها، مکان‌ها و یا موسسات را مشاهده کرده و یا رفتارهای مردم را در حد شرایط طبیعی ثبت می‌کند. این تحقیقات عمدتاً به‌جای تاکید بر روش‌ها و نتایج با فرایند ارتباط دارند، و به معنی دارند: این‌که چگونه مردم احساسات و ساختار فکری‌شان را نسبت به زندگی، تجارب و جهان می‌سازند. محققان کیفی از ابزار اولیه جهت گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها سود می‌برند تا این‌که از لیست سیاهه، پرسشنامه و... استفاده کنند. تحقیق کیفی یک تحقیق تفسیری است، بنابراین سوگیری‌ها، ارزش‌ها، و قضاوت‌های محقق روی گزارش وی تاثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر، یک تحقیق ارزشی است و برخی از محققین، آن را مزیت تحقیقات کیفی و رمز راه‌گشا بودن این نوع از طرح‌های پژوهشی می‌دانند.

(ازکیا و دربان‌آستانه، ۱۳۸۲: ۲۹۵)



در خصوص تاثیر متقابل محقق و تحقیق در روش کیفی باید گفت، ارتباطات اجتماعی محقق در روش کیفی - برخلاف روش کمی که آن را متغیری مزاحم می‌دانند - آشکارا جزئی از دانش به حساب می‌آید. ذهنیت محقق و آنانی که مورد مطالعه قرار می‌گیرند به جزیی از فرآیند تحقیق بدل می‌شوند. تأملات محققان درباره اعمال و مشاهدات‌شان در میدان، برداشت‌ها، آزرده‌گی‌ها، احساس‌ها، و جز آن، به خودی خود به داده‌ای تبدیل می‌شوند که بخشی از تفسیر را تشکیل می‌دهند و در یادداشت‌های روزانه تحقیق یا در پروتکل مربوط به بستر و زمینه ثبت می‌شوند. (فلیک، ۱۳۸۸: ۱۸)

ذکر این نکته ضروری است که تفکیک کامل تحقیقات به نام تحقیق کمی و کیفی امکان‌پذیر و همچنین منطقی نبوده و تفاوت این دو مطلق نیست؛ بلکه پژوهش‌ها را می‌توان روی پیوستار قرار داد که یک سوی آن تحقیقات کیفی و سمت دیگر تحقیقات کمی قرار داشته باشند. نکته دیگر اینکه تاکید بر یکی از دو رهیافت فوق دلیل برتری آن بر رهیافت دیگر نیست و استفاده از یکی از این دو روش به ماهیت مسئله، متغیرها و ... بستگی دارد. (ازکیا و دربان آستانه، ۱۳۸۲: ۲۹۹)

«اووه فلیک» تحت عنوان رویکردها و روش‌ها در تحقیق کیفی، تحقیق کیفی را بر پایه برداشت نظری و روش شناختی واحدی نمی‌داند و از جمله ویژگی‌های مباحثات و اجرای تحقیق کیفی را تنوع رویکردهای نظری و روش‌های آن‌ها می‌داند. او بر همین اساس یک دسته از تحقیقات را مبتنی بر مطالعه دیدگاه‌های ذهنی می‌داند و دسته دیگر را در خصوص مطالعه شکل‌گیری و جریان تعاملات فرض می‌کند، و معتقد است دسته سوم ساختارهای میدان اجتماعی و معنای پنهان اعمال کنشگران را بازسازی می‌کنند. او این تنوع رویکردها را نتیجه خط سیرهای مختلف رشد در تاریخ کیفی می‌داند، خط سیرهایی که بخشی از آن به موازات یکدیگر پیش رفته‌اند و در بخشی نیز یکی به دنبال دیگری شکل گرفته‌اند. (فلیک، ۱۳۸۸: ۱۸)

فلیک همچنین رویکردهای مختلف در تحقیق کیفی را بر اساس پیش‌فرض‌های نظری، کانون توجه روش‌شناختی و درک متفاوت آنها از موضوع را به سه گروه تقسیم می‌کند؛ دیدگاه اول مرجع نظری‌شان کنش متقابل نمادین و پدیدارشناختی است. دومین گروه عمده به لحاظ نظری در روش‌شناسی قوم‌نگارانه و بر ساخت‌گرایی ریشه دارند و به امور عادی روزمره و نحوه ساختن واقعیت اجتماعی توجه نشان می‌دهند. سومین مرجع نظری نیز ساختارگرایی یا روان‌کاوی است که وجود ساختارها و



سازوکارهای ناخودآگاه روانی آرایش‌های اجتماعی پنهان را فرض می‌گیرند (همان، ۲۳). رویکردهای دسته نخست که دیدگاه‌های افراد مورد بررسی را برجسته می‌کنند، در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است.

در واقع هدف اینگونه تحقیقات شناسایی مباحث و موضوعات مورد نظر افراد در زمینه خاص و دیدگاه آن‌ها نسبت به آن موضوع و یا مبحث است. چنین داده‌های اکتشافی می‌تواند در ایجاد پرسش‌های مربوط به آن، برای مطالعات پیمایشی بزرگتر که با استفاده از پرسش نامه انجام می‌شود نیز، مفید باشد.

۴-۲-۲- تبیین عملیاتی روش

۴-۲-۲-۱- رویکردها، تکنیک‌ها و حوزه‌های مطالعاتی

اطلاعات این مطالعه بر اساس رویکرد تلفیقی کمی- کیفی جمع‌آوری شده است. اطلاعات کمی به صورت آمار توصیفی بوده و عمدتاً به منظور ارائه عملکرد پایانه‌ها و همچنین بررسی تطبیقی آنان ارائه شده است. اطلاعات آماری مربوطه از پرسشنامه‌هایی استخراج شده است که توسط مخاطبان اتاق‌های مادر و کودک طی سال‌های مختلف تکمیل شده است.^{۱۲}

علاوه بر این، با توجه به اهداف و سوالات تعیین‌شده، از رویکردی کیفی و تکنیک‌های آن؛ چون مصاحبه عمیق و مشاهده نیز بهره‌گرفته شده است. روش نمونه‌گیری در مطالعات کیفی، نمونه‌گیری در دسترس و ملاک اعتبار داده‌ها اشباع نظری بوده است. در جمع‌آوری داده‌ها نیز، سه حوزه اصلی مورد توجه قرار گرفته است:

✓ اتاق‌های مادر و کودک در ارتباط با جامعه هدف (مادران و کودکان)

✓ تاثیرات متقابل پروژه و محیط زمینه‌ای (پایانه‌ها)

¹²- کلیه‌ی اطلاعات کمی این گزارش از پرسشنامه‌های از پیش موجود، سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهر تهران استخراج شده است. تحلیل توصیفی این پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگران این مطالعه صورت گرفته است.



✓ و در نهایت بررسی تطبیقی زمینه‌ی فضایی چهار پروژه

۴-۲-۲-۲- سطوح مطالعاتی و جمع‌آوری داده

علاوه بر تشریح رویکردها و تکنیک‌ها باید توجه نمود که جمع‌آوری داده، از طریق منابع مختلفی صورت می‌گیرد. این منابع در این پژوهش به سه سطح تقسیم می‌شود:

مصاحبه با مدیران و دست‌اندرکاران

مصاحبه با مدیران از بخش‌های کلیدی پژوهش محسوب می‌شود. مدیران و کارشناسان هر حوزه به عنوان ذی‌نفعان طرح قادرند تا بخش مهمی از اطلاعات پایه‌ای را به پژوهشگران ارائه نمایند. از طریق مصاحبه با مدیران و کارشناسان می‌توان، تصویر جامعی از ماهیت و الزامات طرح بدست آورد. این سطح از مطالعه همچنین نقش مهمی در ترسیم واقع‌بینانه‌ی خروجی‌های پژوهش ایفاء نموده است.

مطالعات اسنادی

آشنایی پژوهشگران با اسناد فرادست، ادبیات نظری مربوطه و همچنین ایده‌ها و تجربه‌های مشابه از خلال مطالعه‌ی اسنادی و اطلاعاتی صورت می‌گیرد که پیش از این صورت‌بندی و منتشر شده است. توجه به این مرحله از این ضرورت ناشی می‌شود که هر مطالعه‌ی عمیقی باید سهم خود را در انباشت دانش حوزه مربوطه ایفاء نماید. امری که تنها از طریق آگاهی و اطلاع به حوزه مربوطه و حرکت در مسیر پژوهشی مناسب، قابل تحقق خواهد بود.

مطالعات میدانی

مطالعات میدانی از طریق حضور پژوهشگران در پایانه‌ها و اتاق‌های مادر و کودک و مصاحبه با کاربران و اطلاع‌دهندگان، صورت خواهد گرفت. بخش دیگر داده‌های میدانی از طریق مصاحبه با افرادی جمع-



آوری می‌شود که خود مخاطب مستقیم طرح نیستند، اما به نحوی نسبت بدان ذینفع‌اند؛ پرسنل پایانه‌ها، رانندگان، خانواده‌ها و مسافرانی که در دایره‌ی کاربران نمی‌گنجد، ذینفعان فراگیر طرح محسوب می‌شوند.

یکی دیگر از ملاحظات مطالعات میدانی که به فراخور ماهیت فضایی پایانه‌ها، ضرورت یافته است، حضور پژوهشگران در ساعات مختلف شبانه روز و روزهای مختلف (برحسب ترافیک عبوری) است که ارزیابی واقعی‌تری از شرایط فعالیت اتاق‌های مادر و کودک (با توجه به مقتضیات خاص پایانه‌ها) به ما ارائه داده است.

۴-۳- خروجی‌های مطالعه و کاربرد آن

خروجی‌های این مطالعه بنابر آنچه در اهداف پژوهشی مشخص شده، گزارشی مشتمل بر دو بخش توصیفی (مستندسازی) و تحلیلی (ارزیابی) است. در حالی که بخش توصیفی روند فعالیت و مدیریت اتاق‌های مادر و کودک را تشریح می‌کند، مباحث تحلیلی تلاش می‌کند تا با ترسیم عملکرد پروژه، به شناسایی وضعیت موجود و ارتقاء بهره‌وری آن کمک نماید. گزارش توصیفی دارای ماهیتی برون سازمانی بوده و بخشی از خدمات سازمان پایانه‌ها را ارائه می‌کند، در حالی که گزارش تحلیلی، گزارشی مدیریتی و درون سازمانی است که با هدف بهبود عملکرد اتاق‌های مادر و کودک تهیه شده است.

۴-۴- محدودیت‌های انجام مطالعه

در هر پژوهش میدانی، عواملی وجود دارد که روند تحقیقات را تحت تاثیر قرار می‌دهد. شناسایی این محدودیت‌ها و تبیین آن‌ها در روش‌شناسی پژوهش نشان می‌دهد که پژوهشگران تا چه حد نسبت به محدودیت‌ها و عوامل موثر بر پژوهش آگاه بوده و چه راه‌کارهایی برای آن اندیشیده‌اند. برخی از محدودیت‌های پژوهش پیش رو به شرح ذیل بوده است.



- ۱- با توجه به این که این پروژه در راستای ارائه خدمات به بانوان طراحی و اجرا شده است، یکی از محدودیت‌های آن، ضرورت استفاده از پژوهشگر خانم در جمع‌آوری داده‌هاست. همچنین می‌توان به محدودیت‌های زمانی در مطالعه مربوطه اشاره نمود. به طور کلی فعالیت و عملکرد اتاق‌های مادر و کودک در زمان پیک ترافیکی (تعطیلات) پایانه‌ها با اوقات عادی متفاوت است. لذا پژوهشگران زمان محدودی به منظور مطالعه این فضاها در اختیار خواهند داشت.
- ۲- در خصوص دسترسی‌پذیری مخاطبان باید گفت که ویژگی‌های محیطی و کاربردی پایانه‌ها به طور کلی، کمتر امکان دسترسی پژوهشگران به کاربران را فراهم می‌کند. افراد عمدتاً با عجله به پایانه‌ها وارد شده و پس از ورود اغلب زمان خود را به دریافت بلیط، انتقال بار و .. اختصاص می‌دهند. به عبارتی زمان محدود و اضطراب‌های ناشی از سفر، بستر و فضای انجام مصاحبه را با محدودیت مواجه می‌سازد. در این رابطه تلاش شده است تا از طریق انجام مصاحبه‌های تلفنی، نسبت به جمع‌آوری اطلاعات متفاوتی که تنها از طریق گفتگوی عمیق می‌توان بدان‌ها دست یافت، اقدام شود.
- ۳- یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش در این مطالعه، تنوع فرهنگی و قومیتی مخاطبان است که گاه به دلیل عدم آشنایی آن‌ها به زبان فارسی، امکان برقراری ارتباط با پژوهشگران و انجام مصاحبه را غیر ممکن می‌ساخت. در این رابطه تلاش شده است تا در پایانه‌هایی که اقلیت‌هایی با این خصوصیات یافت می‌شود از پژوهشگرانی استفاده شود که به زبان‌های مربوطه آشنایی دارند.
- ۴- فقدان پیشینه پژوهشی در زمینه‌ی مربوطه نیز از موارد دیگری است که در زمره‌ی محدودیت‌های طرح می‌توان برشمرد. عدم آشنایی مخاطبان (به ویژه نمونه‌های شهرستان) با مطالعات پژوهشی و اهداف آن، گاه مصاحبه و دریافت اطلاعات از آنان را دشوار ساخته است، به نحوی که برخی از پاسخگویان حاضر به همکاری در طرح پژوهشی نبوده‌اند. فقدان پیشینه‌ی مطالعاتی در زمینه‌ی طرح مربوطه نیز از دیگر مواردی است که محدودیت دسترسی پژوهشگران به یافته‌های پژوهشی دیگر (که عموماً با نگاه و رویکرد متفاوتی به موضوع می‌پردازند) را محدود ساخته است.



فصل پنجم:

یافته‌های اجتماعی اتاق‌های مادر و کودک



۵-۱- مخاطب‌شناسی اتاق‌های مادر و کودک

پایانه‌ی جنوب به لحاظ استقرار در جنوب شهر تهران، از یک طرف مراجعانی از محدوده‌ی جغرافیایی جنوب شهر تهران را دارد که با توجه به انطباق نسبی طبقات اجتماعی شهر تهران با جغرافیا، به این معناست که مراجعان آن قشر پایین شهری هستند و از طرف دیگر محدوده‌ی وسیعی از شهرهای جنوبی کشور برای ورود به شهر تهران به این پایانه مراجعه میکنند. با توجه به استقرار شهر تهران در نیمه‌ی شمالی کشور، نسبت این شهرها مشخص می‌شود. طبیعی است که مسائل، دلایل سفر و مشکلات این قشر با دیگر اقشار متفاوت خواهد بود.

از میان مصاحبه‌شوندگان، به طور کلی حدود ۸۴.۶٪ پاسخ دهندگان^{۱۳} اذعان داشته‌اند سفر با اتوبوس را ضرورتاً و از روی اجبار انتخاب کرده‌اند؛ عمدتاً به دلیل نداشتن وسیله‌ی نقلیه‌ی شخصی و هزینه‌ی بالای مسافرت‌های هوایی. ۶۹.۲۳٪ پاسخ دهندگان نیز به دلایل تکرار شونده از پایانه استفاده می‌کنند. به این معنا اتوبوس بین‌شهری بیش از هر چیز از کارکردی ارتباطی برخوردار است تا توریستی و تفریحی. به این معنا که اکثر مسافران از این وسیله برای جا به جایی‌های مکرر با اهداف معینی استفاده می‌کنند. اهمیت دو نکته‌ی ذکر شده برای پژوهش پیش رو در این است که اقامت و مراجعه‌ی مکرر، امکان برآورد تعداد مخاطبان را میسر ساخته و قدرت برنامه‌ریزی و پیس‌بینی را فراهم می‌آورد. (صالحی، یافته‌های میدانی)

۵-۱-۱- بررسی مراجعه مخاطبان

مطالعه تطبیقی و سالیانه قادر است، تفاوت‌های عملکرد اتاق‌های مادر و کودک را در ابعاد زمانی کوتاه مدت و بلند مدت در اختیار ما قرار دهد. یکی دیگر از ویژگی‌های چنین بررسی، امکان استنتاج ویژگی‌های خاص اتاق‌های مادر کودک در پایانه‌های مختلف است. با توجه به این که آمار مربوط به اتاق‌های

¹³- این آمار مربوط به پاسخ دهندگان مطالعات کیفی است.

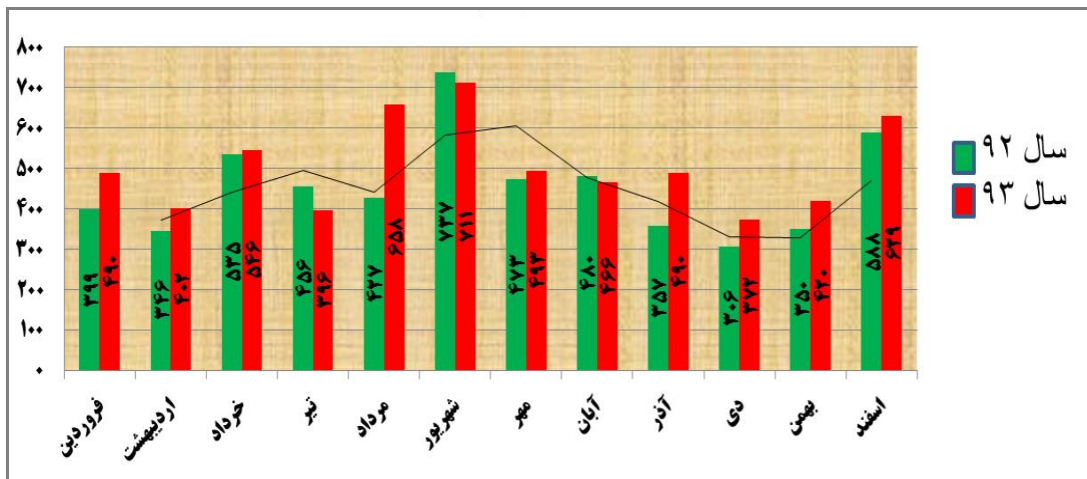


مادر و کودک به طور کامل در دسترس پژوهشگران قرار ندارد، لذا در این فصل به مقایسه آمار مراجعه‌کنندگان اتاق‌های مادر و کودک در سال ۹۲ و ۹۳ خواهیم پرداخت.

۵-۱-۲- بررسی کلی خدمات سالیانه

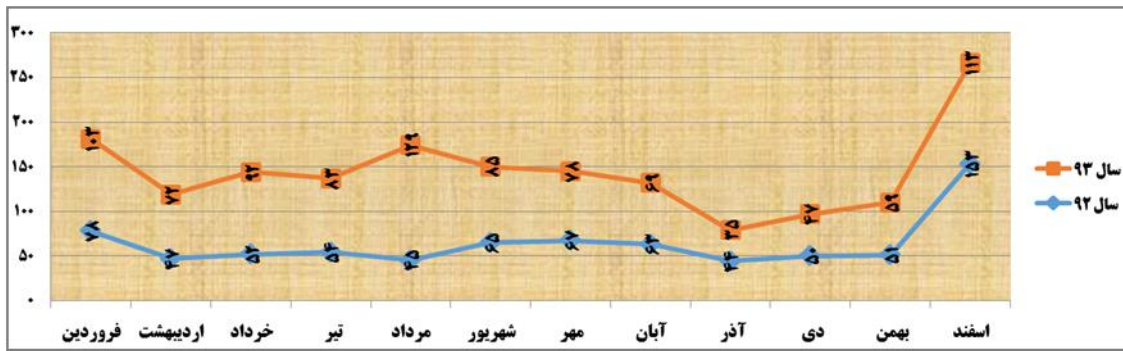
بررسی کلی خدمات اتاق‌های چهارگانه نشان می‌دهد که ماه‌های شهریور، مرداد و اسفند به ترتیب، اوج فعالیت اتاق‌ها بوده است. به استثنای مرداد ماه، در سایر ماه‌ها، تفاوت محسوسی میان آمار خدمات سال ۹۲ و ۹۳ مشاهده نمی‌شود.

شکل شماره ۱۶: آمار تطبیقی مراجعه‌کنندگان اتاق‌های مادر و کودک

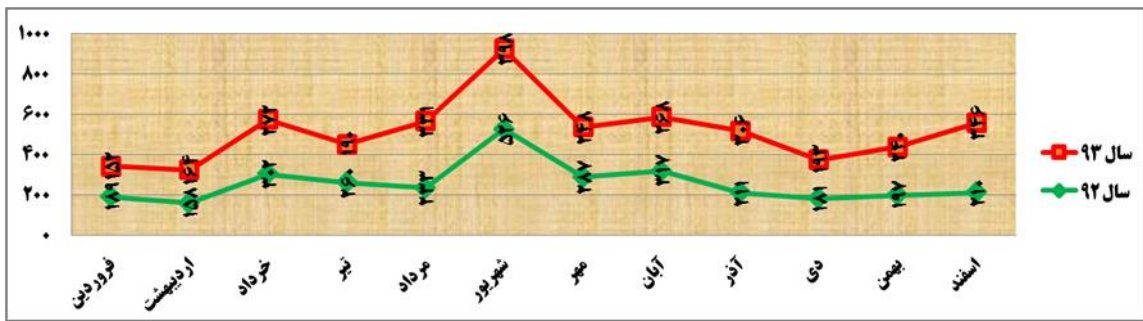


بررسی مراجعات کلی اتاق‌ها نیز نشان می‌دهد که میزان مخاطب هر پایانه در سال ۹۳ به نسبت سال ۹۲ از رشد قابل توجهی برخوردار بوده است. با این همه توزیع خدمات ماهیانه در دو سال متوالی از الگوی مشابهی برخوردار بوده و اختلاف چندانی میان آن‌ها مشاهده نمی‌شود.

نمودار شماره: آمار سالانه مراجعه‌کنندگان اتاق مادر و کودک غرب

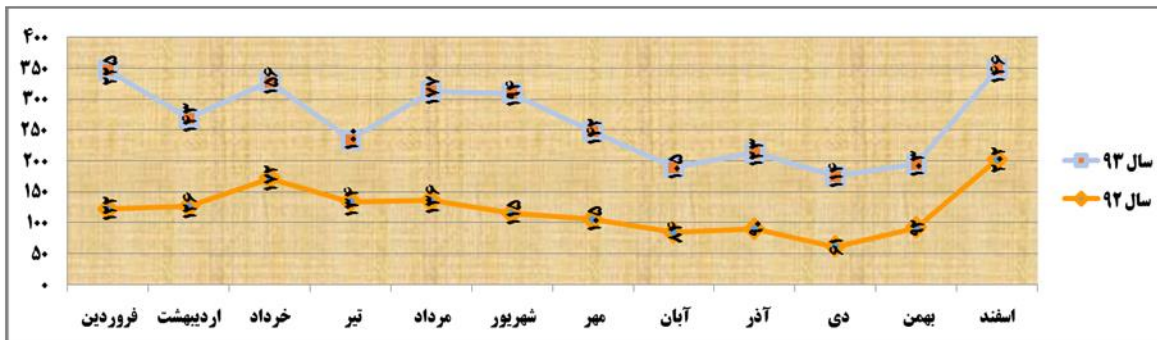


شکل شماره ۱۷: آمار سالانه مراجعه‌کنندگان اتاق مادر و کودک جنوب

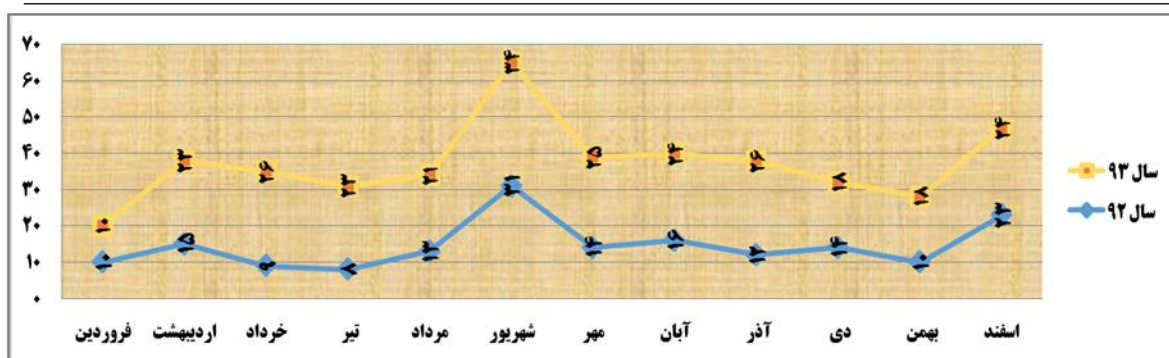


شکل شماره ۱۸: آمار سالانه مراجعه‌کنندگان اتاق مادر و کودک

شرق



شکل شماره ۱۹: آمار سالانه مراجعه‌کنندگان اتاق مادر و کودک بیهقی



۵-۱-۳- بررسی تطبیقی خدمات‌دهی مراکز

بررسی آماری خدمات اتاق‌های مادر و کودک مختلف نشان می‌دهد که تعداد مراجعه‌کنندگان در سال-های از تفاوت محسوسی برخوردار است. به طور کلی تعداد مخاطبان اتاق مادر و کودک از سال ۹۰ تا ۹۱ رشد قابل توجهی داشته است.

جدول شماره ۸: آمار مقایسه‌ای مراکز مادر و کودک پایانه‌ها سال ۹۰-۹۳

نام پایانه	۱۳۹۰	درصد	۱۳۹۱	درصد	۱۳۹۲	درصد	۱۳۹۳	درصد	مجموع هر پایانه
جنوب	۱۰۶۴	۱۰/۰۸	۱۷۹۶	۱۸/۲۳	۳۶۵۰	۳۷/۰۵	۳۳۳۹	۳۳/۹۰	۹۸۴۹
شرق	۱۳۷	۲/۸۹	۱۴۲۴	۳۰/۱۱	۱۴۳۹	۳۰/۴۳	۱۷۲۸	۳۶/۵۴	۴۷۲۸
غرب	۴۹۲	۱۶/۳۴	۴۸۲	۱۶	۱۱۶۳	۳۸/۶۲	۸۷۴	۲۹/۰۲	۳۰۱۱
بی‌بیهی	۱۱۶	۱۹/۳	۱۲۳	۲۰/۴۶	۱۵۲	۲۵/۲۹	۲۱۰	۳۴/۹۴	۶۰۱
مجموع سالیانه	۱۸۰۹	۹/۹۴	۳۸۲۵	۲۱/۰۲	۶۴۰۴	۳۵/۲۰	۶۱۵۱	۳۳/۸۱	۱۸۱۸۹

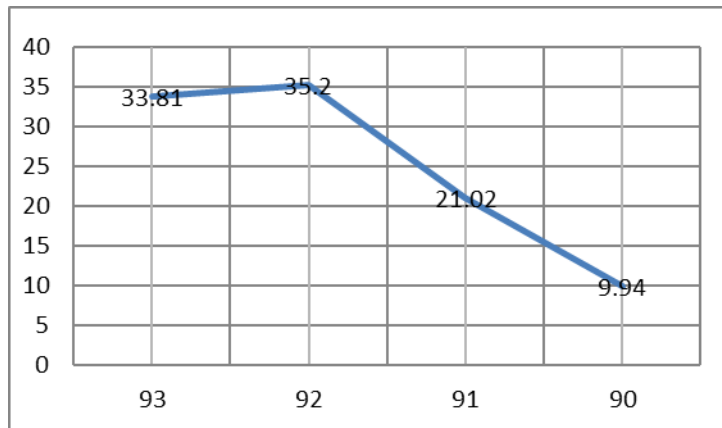
منبع: گزارش عملکرد سالانه سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهر تهران

نکته‌ی قابل تامل در این رابطه افزایش تعداد مخاطبان به نسبت سال‌های اولیه فعالیت است، که مطابق یافته‌های میدانی بخشی از آن، نشانه‌ی شناسایی این خدمات از سوی مخاطبان و مراجعات مجدد



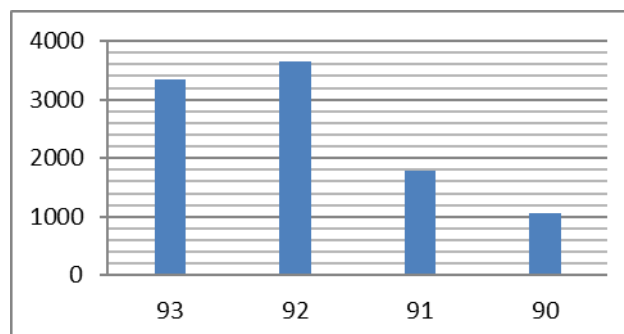
بدان است. تعداد مراجعه‌کنندگان به اتاق‌های مادر و کودک در پایانه‌های برون‌شهری از ۹/۹۴ درصد در سال ۹۰ به ۳۳/۸۱ در سال ۹۳ افزایش یافته است.

شکل شماره ۲۰: روند افزایشی مراجعه‌کنندگان طی سال‌های مختلف



همچنین دامنه تغییرات، در بررسی تطبیقی پایانه‌ها به شکل قابل توجهی متفاوت است. داده‌ها نشان می‌دهد که ترمینال جنوب، با بیش از ۹۰۰۰ مخاطب، بیشترین میزان خدمات دهی را به خود اختصاص داده است. وسعت ارائه خدمات این مرکز تقریباً دو برابر مراکز شرق و غرب و ۱۶ برابر مرکز بیهقی بوده است.

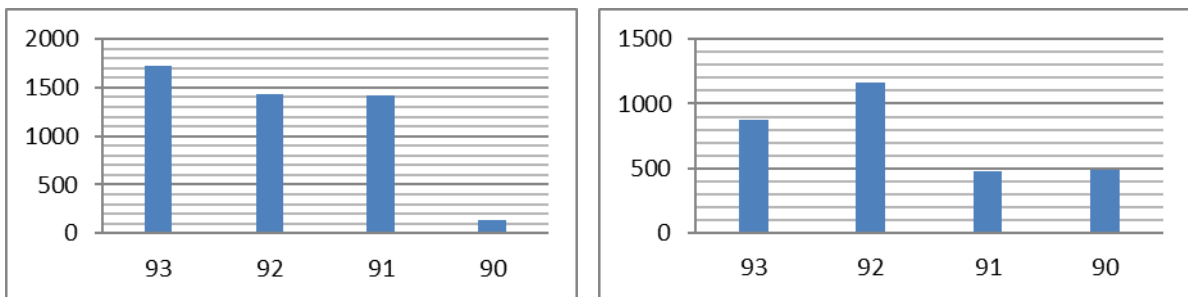
شکل شماره ۲۱: آمار مخاطبین اتاق کودک و مادر پایانه جنوب





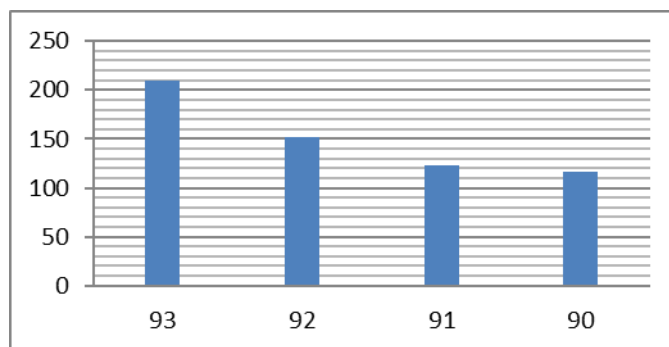
با این حال این آمار در سال ۱۳۹۳ با کاهش حدوداً ده درصدی به نسبت سال ۹۳ مواجه بوده است. بیشترین میزان کاهش آمار در پایانه غرب بوده که آمار سال ۹۴، نه درصد به نسبت سال قبل کاهش داشته است. در این رابطه، پایانه شرق با کاهش آمار شش درصدی در رتبه‌ی دوم افت مخاطب قرار دارد. با توجه به این که بخشی از مخاطبین مراکز مادر و کودک، متأثر از میزان کلی مسافری در پایانه‌هاست، لذا افت تعداد مخاطبان را نمی‌توان، بدون آمار تفکیکی مسافران تحلیل نمود. به عبارت دیگر تنها در صورتی می‌توان به تحلیل قابل اتکایی در خصوص کاهش یا رشد آمار اتاق‌های مادر و کودک دست یافت که آمار مسافران را به تفکیک جنسیت در اختیار داشته باشیم.

شکل شماره ۲۲: آمار مخاطبین اتاق کودک و مادر پایانه غرب و شرق



به طور کلی مرکز بیهقی در میان سایر مراکز کمترین آمار مراجعه‌کننده را به خود اختصاص داده است. سهم این مرکز از کل آمار مراکز در سال ۹۰، تنها ۶/۴۱ درصد، در سال ۹۱، ۳/۲۱ درصد، در سال ۹۲، ۲/۳۷ و در سال ۹۳، ۳/۴۱ بوده است. اگر چه مرکز بیهقی آمار محدودی از مراجعه‌کنندگان را در برمی‌گیرد، با این حال اطلاعات نشان می‌دهد که به ویژه در سال ۹۳، تعداد مخاطبان این مرکز با رشد ۵۰ درصدی به نسبت سال‌های گذشته روبرو بوده است.

شکل شماره ۲۳: آمار مخاطبین اتاق کودک و مادر پایانه بیهقی





۵-۱-۴- تأثیرات متقابل فضا و خدمات مراکز مادر و کودک

پایانه‌ها همچون هر فضای شهری دیگری از ارتباط مستقیمی با سرمایه‌ی اقتصادی و سبک مصرف شهروندان برخوردارند. از این رو می‌توان گفت که سرمایه‌ی اقتصادی کاربران، اولین عاملی است که دسترسی و بهره‌برداری کاربران به پایانه‌های برون شهری را تعیین می‌کند. به جز موارد معدودی که استثنا و تحت شرایط اضطرار سفر با اتوبوس را برمی‌گزینند، باید گفت که کاربران پایانه‌های شهری، افرادی متعلق به طبقه‌ی متوسط و ضعیف شهری یا افرادی دائم‌السفر هستند. با این همه در میان این گروه‌ها نیز نمی‌توان یکدستی و همگنی مشخصی را مشاهده نمود. به عبارت دیگر، هر یک از پایانه‌های شهری تهران نه تنها فرهنگ، قومیت و شخصیت متفاوتی را بازنمایی می‌کنند، بلکه کاربران آن‌ها نیز از مشخصات فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی متفاوتی برخوردارند. این امر نوعی ارزش‌گذاری فرهنگی-اقتصادی بر پایانه‌های شهری می‌گردد که از سوی مخاطبان بر آن‌ها اعمال می‌شود؛^{۱۴} روندی که افراد طی آن نحوه‌ی مصرف خود را با قضاوت‌های شخصی توجیه نموده و از آن حداکثر رضایت را بدست می‌آورند. بدین ترتیب فردی که سطح متفاوتی از امنیت و استانداردهای فرهنگی و اجتماعی را در نظر دارد، تلاش می‌کند تا علی‌رغم هزینه‌ی بیشتر، بهترین نوع خدمات را مورد استفاده قرار دهد.

در حالی که از سوی طبقات متوسط شهری، کیفیت فرهنگی و اجتماعی فضا مورد ارزیابی و توجه قرار می‌گیرد، در میان طبقات ضعیف شهری، هزینه‌های اقتصادی تنها عامل انتخاب خدمات محسوب می‌شود. محدودیت‌های اقتصادی موجود در میان این قشر نه تنها موجب انتخاب نازل‌ترین کیفیت‌ها شده بلکه گاه، موجب حذف آن‌ها از فضاهای شهری می‌گردد. این امر به کاهش شناخت و

¹⁴ - با توجه به تمایل مصرف‌کنندگان بر تمایزیابی فرهنگی، ارائه‌دهندگان خدمات نیز تلاش می‌کنند تا هر چه بیشتر فضای پایانه را از سایر فضاهای مشابه متمایز نمایند. اجتناب از کاربرد واژه‌ی ترمینال برای پارک سوار بیهقی (در حال حاضر پایانه و پارک سوار بیهقی نام دارد)، ارائه خدمات شخصی و ویژه، لباس متحدالشکل کارکنان و ... همه تلاش‌هایی است که در این راستا و بدیهی است که همسو با منطق اقتصادی بنگاه‌های حمل و نقل شکل یافته است.



آگاهی این قشر از فضاهای متفاوت شهری و متعاقبا قدرت مقایسه و ارزیابی آنان نسبت به تفاوت‌های فضایی موجود می‌انجامد.^{۱۵}

تفاوت‌های عینی و شناختی فوق، ضرورت تمایز و تفاوت خدمات در پایانه‌های شهری را ضروری ساخته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که خدمات اتاق‌های مادر و کودک هر پایانه بنابر ملاحظات فوق بر اساس نیاز، انتظار و شناخت مخاطبان همان پایانه طراحی، تهیه و ارائه شده است.

جدول شماره ۹: نظرات مخاطبان درخصوص پایانه های شهری

پارک سوار بیهقی و ترمینال جنوب، قابل مقایسه نیستند، گذشته از این که بیهقی به محل سکونت من نزدیکتره از نظر فرهنگی هم خیلی فرق داره. سریع، منظمه و مهمتر این که امنه. وقتی شما داخل بیهقی می‌رین، احساس نمی‌کنین جای متفاوتی از محله یا خونتون رفتین. ولی جنوب به جای دیگست. نه این که برای من اینطور باشه، فکر می‌کنم آدم هایی که اونجان، همونقدر برای من عجیب‌اند که من برای اون‌ها.	دختر ۲۷ ساله - تهران
خیلی اینجا (ترمینال جنوب) را دوست دارم. خب راهم دوره، خیلی کم می‌آم تهران. واسه همین خیلی خوشحالم وقتی می‌یام.	مادر ۳۵ ساله - خانه‌دار - ملارد
خوشم می‌آد از اینجا، حال و هواش خیلی خوبه... نمی‌دونم چرا.	مادر ۳۰ ساله - تحصیلات ابتدایی - اهل قرچک
وقتی دانشجو بودم همیشه از ترمینال جنوب استفاده می‌کردم. اون موقع هم اونجا راحت نبودم، ولی خب هیچ وقت هم اتفاقی برای من نیفتاد. نمی‌دونم چقدر این که من اونجا احساس امنیت نمی‌کنم، به این معنیه که اونجا امنیت نداره. منظور من اینه که شاید به نظر من اینطور می‌آد ولی دوست ندارم اونجارو.	دانشجوی ۳۰ ساله - تهران
توسعه‌ی خطوط مترو نیز یکی از خدماتی است که دسترسی به ترمینال جنوب را تا حد زیادی تسهیل کرده است. این امر در کنار هزینه‌های پایین‌تر خدمات این ترمینال موجب جذب هر چه بیشتر اقشار کم درآمد نه تنها از تهران، بلکه از شهرهای حاشیه‌ای اطراف شده و این ترمینال را به دروازه‌ی ورود و خروج نیروی کار یدی تهران تبدیل نموده است.	گزارش میدانی ترمینال جنوب
خیلی اینجا را دوست دارم. خب راهم دوره، خیلی کم می‌آم تهران. واسه همین خیلی خوشحالم وقتی می‌یام.	مادر ۴۰ ساله - ساکن ملارد - ترمینال جنوب

^{۱۵} - یکی دیگر از عوامل موثر بر جذب مخاطب در پایانه‌های شهری است که خود تحت تاثیر تکوین و پراکندگی پهناهای شهری بر اساس منطق اقتصادی شکل یافته‌است.



از لحاظ اذیت شدن خیلی ترمینال واسه آدمی که بچه کوچیک داره سخته. اصلا وحشتناکه. خیلی بده. باید بچه داشته باشین تا بفهمین. اما بازم این ترمینال غرب امنیت ماشینا و کیفیتش بهتره از جنوب. به خاطر همینم من میام از اینجا میرم. منم که زنم. جامعه واسه ما زنا خیلی ناامنه.	مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - تهران
توسعه‌ی خطوط مترو نیز یکی از خدماتی است که دسترسی به ترمینال جنوب را تا حد زیادی تسهیل کرده است. این امر در کنار هزینه‌های پایین‌تر خدمات این ترمینال موجب جذب هر چه بیشتر اقبال کم درآمد نه تنها از تهران، بلکه از شهرهای حاشیه‌ای اطراف شده و این ترمینال را به دروازه‌ی ورود و خروج نیروی کار یدی تهران تبدیل نموده است.	گزارش میدانی ترمینال جنوب

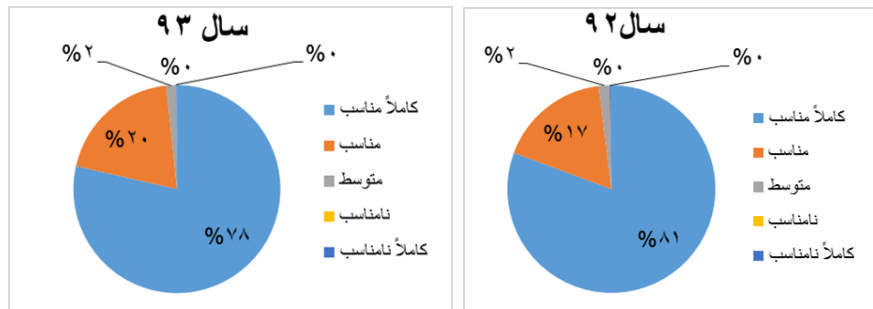
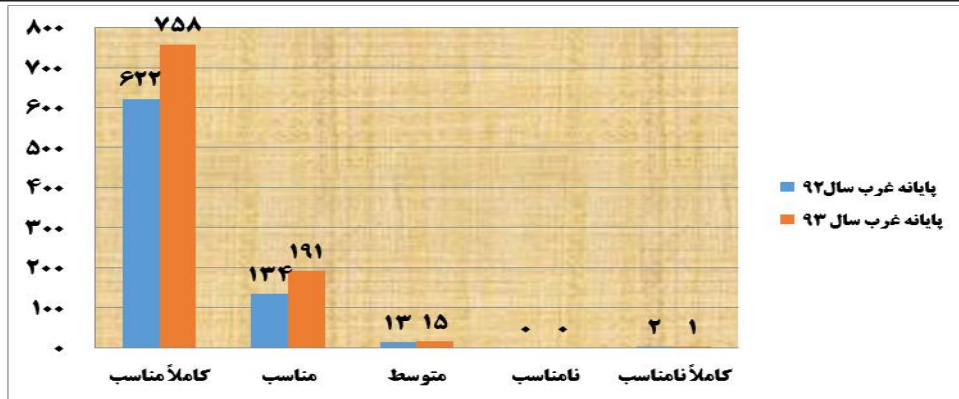
منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

۵-۱-۵- میزان رضایت مخاطبان از اتاق‌های مادر و کودک

همان گونه که گفته شد، موقعیت اقتصادی و اجتماعی مخاطبان، دسترسی متفاوتی به خدمات را برای آن‌ها می‌سازد. با این حال این، رضایت آن‌ها از خدمات همچنان تحت تاثیر نگرش‌ها و سطح اجتماعی و اقتصادی آنان قرار دارد. این امر ضرورت شیوه‌های متفاوت ارائه خدمات و امکانات در اتاق‌های مادر و کودک را بر حسب مخاطبان خاص آن، روشن می‌سازد. در این راستا یافته‌های حاصل از نظر سنجی نیز نشان می‌دهد در حالی که خدمات ارائه شده در برخی از اتاق‌ها (همچون بیهقی) به مراتب مطلوب‌تر از سایر اتاق‌هاست، مخاطبان از ارزیابی متفاوتی نسبت به زیبایی و کیفیت آن برخوردارند.

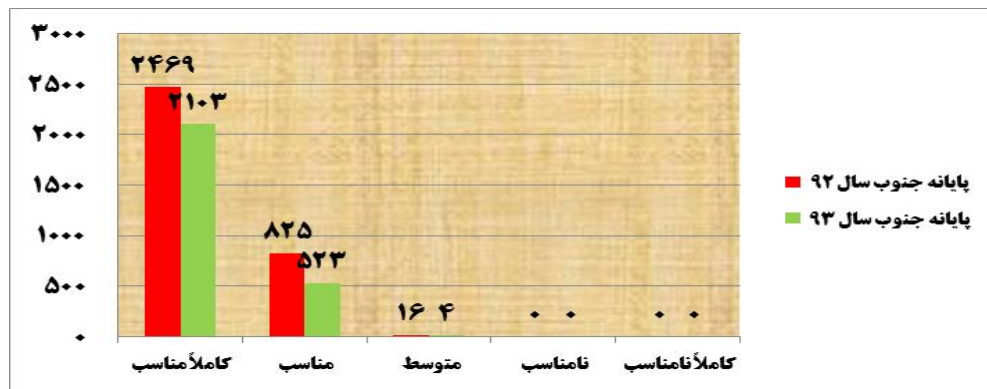
یافته‌های نظرسنجی در پایانه غرب نشان می‌دهد، که در سال ۹۲ و ۹۳ حدود ۸۱ و ۷۸ درصد از مخاطبان، وضعیت ظاهری اتاق را کاملاً مناسب و حدود ۱۷ و ۲۰ درصد از آنان آن را مناسب، ارزیابی نموده‌اند.

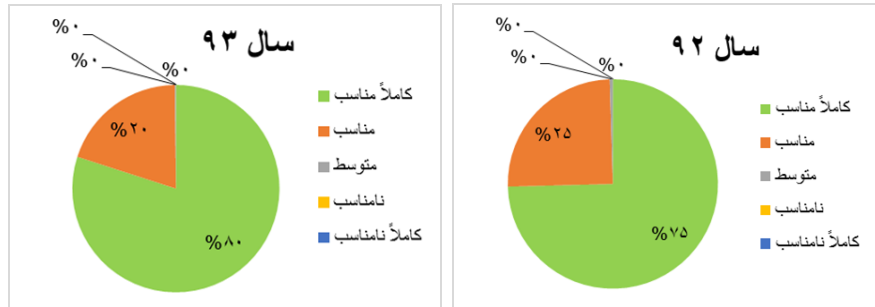
شکل شماره ۲۴: وضعیت ظاهری و تجهیزات رفاهی در پایانه غرب



با توجه به این که ترمینال جنوب از کمترین فضا و حداقل امکانات برخوردار است، با این همه میزان رضایت بالای مخاطبان آن با نرخ حدود ۷۵ و ۸۰ درصد، مشابه آمار پایانه غرب می‌باشد. میزان رضایت نسبی از امکانات اتاق نیز در پایانه جنوب حدود ۲۳ درصد بوده است.

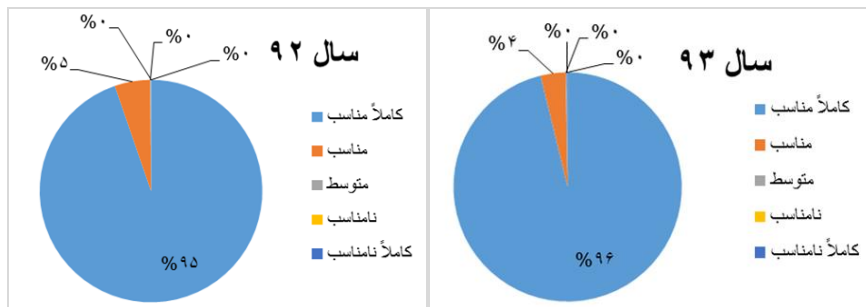
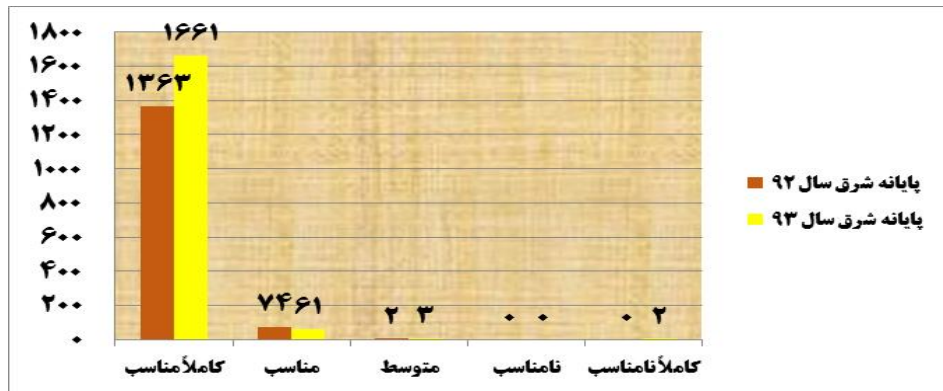
شکل شماره ۲۵: وضعیت ظاهری و تجهیزات رفاهی در پایانه جنوب





در پایانه شرق، به ترتیب در سال‌های متوالی، ۹۵ و ۹۶ درصد از مخاطبان رضایت بالایی از امکانات داشته‌اند و ۴ و ۵ درصد نیز رضایت نسبی از خدمات داشته‌اند که به نسبت پایانه غرب و جنوب نرخ پائینی از رضایت نسبی را نشان می‌دهد.

شکل شماره ۲۶: وضعیت ظاهری و تجهیزات رفاهی در پایانه شرق

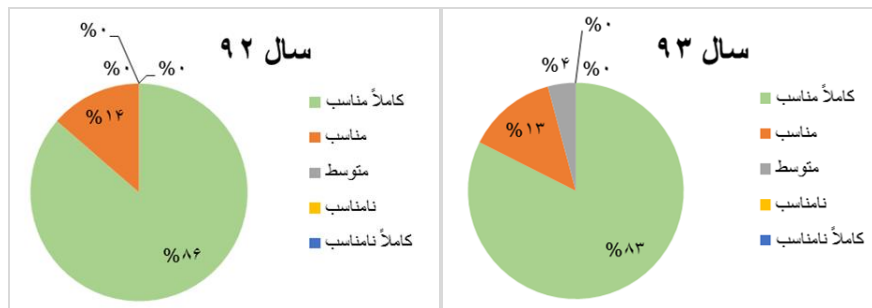
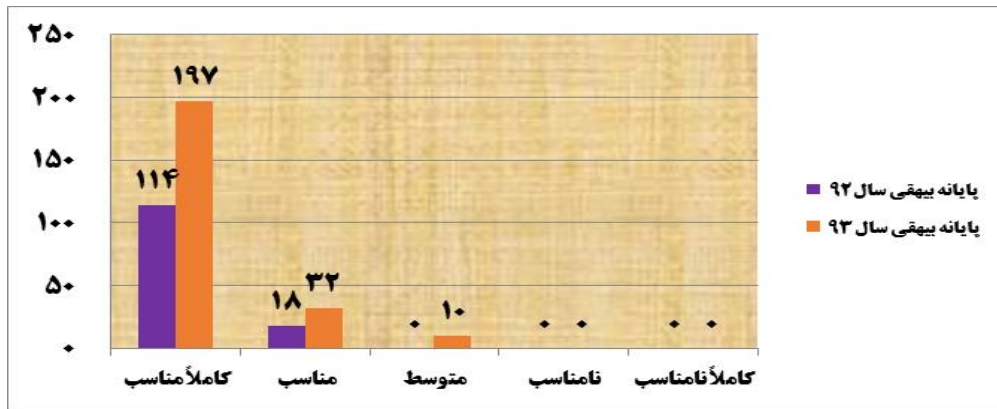


علی‌رغم اختلاف ارائه کیفیت در پایانه بیهقی، میزان رضایت بالای مخاطبان در این پایانه از اختلاف چندانی با سایر پایانه‌ها برخوردار نیست. در سال‌های ۹۳ حدود ۸۶ درصد از مخاطبان، رضایت



بالایی از خدمات ارائه شده داشته‌اند. در سال ۹۳ این میزان به ۸۳ درصد کاهش یافته و حدود ۴ درصد رضایت متوسطی را از خدمات پایانه اعلام نموده‌اند.

شکل شماره ۲۷: وضعیت ظاهری و تجهیزات رفاهی در پایانه بیهقی



تحلیل ارزیابی مخاطبان از امکانات ظاهری و رفاهی اتاق‌ها نشان می‌دهد که نگرش و رضایت افراد تحت تاثیر دسترسی عمومی آن‌ها به خدمات و امکانات قرار دارد. به عبارت دیگر میزان سرمایه‌ی اقتصادی و اجتماعی آنان است که انتظارات آن‌ها را از یک فضای خدماتی مشخص می‌کند. مدیریت بهینه‌ی اتاق‌های مادر و کودک، مستلزم شناسایی این انتظارات و پاسخگویی مناسب بدان‌ها است.

۵-۱-۶- دلائل سفر

سفرهای اداری، درمانی، تحصیلی و خانوادگی از مهمترین الگوهای سفر در پایانه‌های برون‌شهری تهران هستند. در میان انواع مختلف سفر، موارد تحصیلی و درمانی از الگوی مشخصی پیروی نموده و بنابر



تقویم آموزشی و کاری کشور، شدت و کاهش می‌یابند. اتاق‌های مادر و کودک به ویژه در زمان اوج مسافرت‌های خانوادگی از بیشترین میزان مخاطب برخوردارند. تعداد مراجعین به ویژه در مراکز جنوب، غرب و شرق به حدی است که این اتاق‌ها زمان‌های فوق را در حالت خدمات دهی ویژه قرار دارند.

جدول شماره ۱۰: نظرات مخاطبان در خصوص دلایل سفر

من هر دو سه ماه یک بار میام تهران. قبلا با شوهرم تو مغازه با هم کار میکردیم اما از وقتی بچه دار شدیم من فقط میام جنس میخرم برمیدرم. هم میشه خودم بیام هم با داداشم بیام. ای کاش اتاق مادر و کودک جنوب مثل غرب بود حداقل میشد با بچه استراحت کرد توی اینجا هنوز نشستی باید بلند شی تا کسی دیگه به بچه اش برسد.	مادر ۳۰ ساله- لیسانس- دامغان
ما چون خانواده مون شهرکردن، صاف از همینجا میریم پیششون. اما اون یه بار بلیط گیرمون نیومد مجبور شدیم بیایم تهران از تهران بریم شهرکرد.	مادر ۲۵ ساله- دیپلم- یزد
من و شوهرم از قدیم تو اینجا مغازه داشتیم میرفتیم جنس می آوردیم. من میرفتم می آوردم اون میفروخت. از وقتی دخترمون به دنیا اومد، من که دیگه نمیتونستم برم، مجبور شدیم یکی از مغازه ها رو بدیم بره. اما دیگه دخترم بزرگ شده بود می اومدم تا اینو حامله شدم. دیگه اوضاع انقد بد شده که با همین کوچیکه مجبورم بیام برم.	خانم ۳۰ ساله- تویسرکان
ما خیلی دیر به دیر میشه که بخوایم بیایم تهران. اون بار هم مجبور شدیم بیایم تهران چون میخواستیم بریم شمال، از شاهرود ماشین نبود. اومدیم ترمینال تهران	مادر ۳۰ ساله- دیپلم- شاهرود
من به خاطر شغلم که با دفترای مرکزی بیمه باید در ارتباط باشم زیاد میام و میرم . امسال مثلا سه بار مجبور شدم بیام و برم که دو بارشو بچه رو مجبور شدم با خودم بیارم چون خیلی کوچیک بود. از اتوبوس هم برای کار استفاده میکنم. محاله با بچه بخوام با اتوبوس سفر برم.	مادر ۲۶ ساله- دیپلم- آبادان
"من واسه کار میام ترمینال. داور بسکتبالم، فدراسیون ما رو میفرسته. هی شهرهای مختلف بازی میذارن یه مقدار تن خواه میدن که به هواپیما نمیرسه. مجبوریم با اتوبوس بریم. من برای سفرهای شخصیم اصلن حاضر نیستم با اتوبوس برم. با هواپیما میرم.	خانم ۲۸ ساله- تهران
من تهران زیاد میام. اما اون یه دفعه به خاطر اینکه بلیط هواپیما گیرم نیومد اومدم ترمینال. چون راه ما دوره و اگه با اتوبوس بخوای بری و بیای بیچاره میشی. دلیل سفرهای مداوم هم این بود که دخترم شکاف کام داشت وقتی به دنیا اومد. همون خوزستانم بود اما شما خبر نداری از دکترای اینجا.	مادر ۲۹ ساله- دیپلم- خوزستان

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش



پس از دلائل اداری و کاری که عمدتاً الگوهای سفر مردانه تلقی می‌شوند، موارد خانوادگی، درمانی و سپس تحصیلی عمده‌ترین دلائل سفر مسافریین خانم محسوب می‌شوند. دو گونه‌ی آخر، از لحاظ پراکنش زمانی، عمدتاً از ارتباط نسبی با یکدیگر برخوردارند. ورودی‌های این سفرها عمدتاً در روزهای اداری به تهران وارد می‌شوند، همچنین برخی از خانواده‌ها مراحل درمانی خود را به نحوی پیگیری می‌کنند که روند تحصیلی کودکانشان آسیب نبیند.

جدول شماره ۱۱: نظرات مخاطبان در خصوص دلائل سفر

من تهران زیاد میام. اما اون یه دفعه به خاطر اینکه بلیط هواپیما گیرم نبود اومدم ترمینال. چون راه ما دوره و اگه با اتوبوس بخوای بری و بیای بیچاره میشی. دلیل سفرهای مدامم هم این بود که دخترم شکاف کام داشت وقتی به دنیا اومد. همون خوزستانم بود اما شما خبر نداری از دکترای اینجا.	مادر ۲۹ ساله- دیپلم- خوزستان
ما هر سه ماه یا چهار ماه میریم ترمینال جنوب. چون خونه ی خودمون ورامینه خونه ی پدر مادرم نهانده. میایم اونجا سوار اتوبوس میشیم میریم نهانده. بعضی وقتا شده ماهی یه بار هم اومدم تند و تند.	مادر ۱۹ ساله- دیپلم- ورامین
ما معمولاً هر سه ماه یک بار میایم ترمینال. به خاطر اینکه هم من هم شوهرم محل سکونت پدر مادرامون ارومیه است. خیلی بخوایم نریم سه ماه یک بار میریم بهشون سر میزنیم .	مادر ۳۰ ساله- دیپلم- تهران
ما چون پدر و مادرم یه شهر دیگه ان، دائم میریم و میایم. اما وسیله ی شخصی داریم. تا مجبور نشیم نمیایم ترمینال. اولاً که با پدر بچه ها میرفتیم ، اما از وقتی پسر بزرگم گواهینامه گرفته با اون میریم. اون بار چون پسرم نمیتونست بیاد، رفتیم ترمینال.	مادر ۳۸ ساله- لیسانس- تهران
از چهره ها معلوم است همه مهربانن ولی ترمینالشون مهربون نیست یک نفر پیدا نمی شود توریست را راهنمایی کند فقط یک آرم گرافی مادری که در حال تعویض کودکش است دیدم که مثل آرم کشور خودمان است ولی فرصت نکردم بروم ببینم در ایران بیبی چنچینگ چه شکلی است.	مادر ۳۵ ساله اهل فرانسه
ما هر سه ماه یا چهار ماه میریم ترمینال جنوب. چون خونه ی خودمون ورامینه خونه ی پدر مادرم نهانده. میایم اونجا سوار اتوبوس میشیم میریم نهانده. بعضی وقتا شده ماهی یه بار هم اومدم تند و تند.	مادر ۱۹ ساله- دیپلم- ورامین
من ماهی دو دفعه می اومدم ترمینال. تا وقتی که مادرم زنده بود. میرفتم بهش سر میزدم تو ساوه. از کرج می اومدم ماشین های ساوه رو سوار میشدم میرفتم. اما بعد فوت مادرم الان سالی یه بار میام.	مادر ۳۰ ساله- فوق دیپلم- کرج
کلا من به خاطر بچه روز مسافرت نمی‌کنم، الان اومدم مدرکم و بگیرم، دانشگاه تهران الهیات خوندم. کارم زود تموم شد نمی تونم تا شب صبر کنم.	مادر ۲۷ ساله- خانه‌دار- لیسانس



باید برگردم. اینه که اومدم اینجا تا ساعت ۱۱ که بلیط دارم.	
ما اصلیتمون واسه توپسرکان همدانه. الان که اومدیم تهران موندیم به خاطر کار شوهرم تند تند میایم ترمینال میریم سر میزنییم به پدر مادرامون.	مادر ۲۸ ساله- ابتدایی- توپسرکان

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

در میان انواع سفر، مسافران درمانی ویژه‌ترین مخاطبان اتاق‌های مادر و کودک را تشکیل می‌دهند. این امر به دلیل عدم پیش‌بینی زمان سفر برای آن‌ها و طولانی شدن مدت انتظارشان و همچنین نیازهای خاص این گروه است. از دیگر ویژگی‌های این نوع سفرها آن است که برخلاف سفرهای خانوادگی که به صورت دو طرفه از پایتخت به شهرستان و یا بالعکس انجام می‌شود، سفرهای درمانی تماما از شهرستان به تهران صورت می‌گیرد. در نتیجه مخاطبان این گروه اغلب از دانش پائین‌تری نسبت به فضاهای شهر تهران و امکانات آن برخوردارند. در بسیاری از موارد مشغله‌ی مردان و یا ضرورت نگهداری از سایر فرزندان، خانواده‌ها را ناگزیر می‌سازند تا کودک را تنها به همراه یکی از والدین به سفر راهی کنند که عموماً مادران هستند.

جدول شماره ۱۲: نظرات مخاطبان در خصوص دلائل سفر

ما هر شیش ماه یک بار تهران میایم، الان که بچه ام دو سال و سه ماهش شده هر شیش ماهش ما تهران اومدیم. به خاطر اینکه کلیه ی بچه مشکل داره مجبوریم بیایم و بریم.	مادر ۲۳ ساله- دیپلم- خرم آباد
بچه ی من ۲۵ آذرماه ۹۱ به دنیا اومد. تا به دنیا اومد تو تخت زایمان به من گفتن پاهاش از مچ انحراف داره به داخل. به دکتر گفتیم چاره داره؟ گفتن نه. همین جوری میمونه. من از روزی که دو روزش بود بچه رو برداشتم اومدم تهران. گفتیم من نمیذارم بچه همینجوری بمونه.	مادر ۲۵ ساله- مهندس- کرمانشاه
من کلا یه بار اومدم تهران. البته باید تند تند می اومدم اما فقط یه بار تونستم بیام. بچه مون از وقتی ده ماهش شد ما کم کم فهمیدیم که یه مشکلی داره. اما نمیفهمیدم. هیچی رو تو دستش نمیتونست بگیره. همش ول میشد از دستش. منم کلی پول جمع کردم تونستم ببرمش بندر جیرفت دکتر. اونجا دکتر دیدش گفت احتمالاً مشکل مغزی داره. اما ما کاری از دستمون براش بر نیامد. باید ببرینش تهران. منم کلی جنگ کردم تونستم پول جور کنم بیمارمش تهران.	مادر ۳۰ ساله- دیپلم- روستای انورآباد کرمان
من دو تا دختر دیگه دارم یکیش چهار سالشه یکیش هشت سالشه. اونا مدرسه ای بودن. مجبور بودیم با شوهرم بچه ها رو تقسیم کنیم. اون می موند پیششون من این یکی رو واسه دوا درمون می آوردم. تازه از طرف دیگه چون میترسیدم جا بمونم کلی زودتر میرفتم، انقدر بچه اذیت میکرد چند بار دیر	مادر ۲۹ ساله- دیپلم- شیراز



<p>رفتم که کمتر اذیت شه، چون مریضم بود، دو بار جا موندم. بچه کلا دست و پا گیره. چه برسه خیلی کوچیک باشه و چه برسه مریض باشه. مراقبت و بهداشتش واقعا چند برابره.</p>	
<p>من تهران زیاد میام. اما اون یه دفعه به خاطر اینکه بلیط هواپیما گیرم نیومد اومدم ترمینال. چون راه ما دوره و اگه با اتوبوس بخوای بری و بیای بیچاره میشی. دلیل سفرهای مدام هم این بود که دخترم شکاف کام داشت وقتی به دنیا اومد. همون خوزستانم بود اما شما خبر نداری از دکترای اینجا.</p>	<p>مادر ۲۹ ساله- دیپلم- خوزستان</p>
<p>روز اول که اومدم بچه دو روزش بود. من نمیدونستم اتاق مادر و کودک هست. تا یک ماه نمیدونستم. تهران هم جایی رو نداشتیم که برم، همون جا روی صندلی های اتاق انتظار موندم تا بشه یه ساعتی که بچه رو ببرم دکتر. در حالی که بخیه داشتیم مجبور شدم ۸ ساعت روی صندلی های اتاق انتظار بشینم. شما نمیدونین من چه دردی تحمل کردم. فقط بچه به بغل گریه میکردم. این درهای اتوماتیک هر کسی میرفت می اومد باز میشد، یک سوزی هم می اومد. چون برف اومده بود. دکتر ساعت ۳ که رفتم تا بچه رو دید گفت خانوم این خوب میشه. بهم عکس کسایی که شبیه بنیامین بودن نشون داد که خوب شده بودن. انگار منو از یه جهنمی انداختن تو گلستون. این شد که هفته ای دو بار می اومدم تهران. چون دو تا بچه ی دیگه هم داشتیم، شوهرم میموند پیش اونا من مجبور بودم تنها بیام و برم تا کار پزشکی بنیامینو انجام بدم.</p>	<p>مادر ۲۶ ساله- حسابدار فروشگاه- کرمانشاه</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

اگر چه سفرهای درمانی در میان مسافرین هر چهار پایانه مشاهده می‌شود، با این حال یافته‌ها حاکی از آن است که پایانه جنوب از بیشترین مخاطب در مانی برخوردار است. این یافته‌ها با گستردگی سرویس‌های حمل و نقل این پایانه و همچنین این واقعیت که اغلب مخاطبان آن از اقشار ضعیف شهری هستند، همخوانی دارد.^{۱۶}

۵-۲- توقف و انتظار در پایانه‌های برون شهری

مطابق با طبقه‌بندی که گل از فضاهای شهری ارائه داده است، پایانه‌ها در گروه فضاهای عمومی اجباری قرار می‌گیرند؛ فضاهایی که افراد به منظور انجام فعالیت‌های روزانه‌شان بدان نیازمندند. از این منظر این

¹⁶- به طور کلی مصاحبه‌شوندگان اذعان نموده‌اند که به دلیل مشکلات سفر با کودکان، تنها در صورت اضطرار و اجبار سفر می‌کنند. سفر کودکان بیمار با وسایل نقلیه عمومی نیز به طور آشکاری گویای وضعیت اقتصادی خانواده‌ها است.



فضاها بیش از آن که از ماهیتی تفریحی و اجتماعی برخوردار باشند از کارکردی عملی برخوردارند. از این رو زمان سپری‌شده‌ی افراد در پایانه‌ها، زمان انتظار مرده‌ای است که اغلب ناخواسته و بدون پیش‌بینی شکل می‌گیرد. گاه دلائل ثانویه دیگری موجب انتظار مسافران در این فضاها می‌گردد. در میان مخاطبان مادر و کودک عوامل فوق را می‌توان به شرح ذیل دسته‌بندی نمود.

جدول شماره ۱۳: دلائل انتظار مسافران در پایانه‌ها

بی‌نظمی و عدم هماهنگی در حرکت سرویس‌های حمل و نقل
نداشتن دوست و آشنایی در تهران برای اقامت نزد آن‌ها
بی‌پناهی و بی‌خانمانی
مراجعه زودهنگام به دلیل عدم توانایی تخمین زمان سفر درون شهری (به دلیل ترافیک شهری)
ناکافی بودن زمان انتظار برای سپری نمودن در محلی مناسب‌تر
عدم آشنایی به فضاهای شهری و عدم تمایل به خروج از پایانه
سفرهای غیر قابل پیش‌بینی و غیر مترقبه

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

اگر چه عوامل فوق را می‌توان به کلیه پایانه‌های شهری تعمیم داد، با این همه میزان تاثیرگذاری هر عامل در پایانه‌های مختلف متفاوت است. به طور مثال زمان انتظار ناشی از بی‌نظمی در حرکت سرویس‌ها، در پایانه بیهقی در پائین‌ترین حد بوده و در پایانه جنوب مهمترین عامل انتظار محسوب می‌شود. بی‌خانمانی و کسب و کار در محل پایانه از دیگر مواردی هستند که در این پایانه به نسبت سایر پایانه‌ها بیشتر مشاهده می‌شوند. گاه، زنانی که به دلیل مشکلات خانوادگی، به طور موقت در پایانه‌های برون شهری سرگردان هستند، عموماً به خانه‌های مادر و کودک مراجعه نموده‌اند. عدم آشنایی افراد به مسیرهای ارتباطی و فضاهای شهری، زمان‌بر بودن جابجایی در شهر تهران و همچنین سفرهای غیر قابل پیش‌بینی و غیر مترقبه که از دیگر عواملی بوده‌اند که افراد را ترغیب نموده‌اند تا زمانی بین ۱ الی ۸ ساعت را در پایانه سپری نمایند.

جدول شماره ۱۴: نظرات مخاطبان در خصوص انتظار در پایانه‌های بین‌شهری

مادر ۲۳ ساله - دیپلم - خرم آباد	من هر دفعه که اومدم بیشتر از نیم ساعت معطل نشدم. به خاطر همین تا حالا فقط یه بار از اتاق مادر و کودک استفاده کردم.
---------------------------------	--



<p>به خاطر کارم مجبورم بیام بشینم که اتوبوس گیرم بیاد، میشه که دو ساعت سه ساعت معطل بشم اینجا. از اون طرفم خیلی موقعا اتوبوس زود حرکت میکرد ساعت پنج و شیش صبح میرسیدیم تهران، بعد باید منتظر میموندم تا بازار تهران باز بشه. به خاطر همین من معطلیم توی ترمینال زیاده. چه وقتی بیام، چه وقتی بخوام برگردم.</p>	<p>مادر ۳۰ ساله - الیگودرز</p>
<p>معمولا ما چهار پنج صبح میرسیم تهران تا بخواد بریم واسه خرید که هشت صبحه کلی وقت تو ترمینال میمونیم. بالاخره سرده یا گرمه بیرون. با بچه ی کوچیکم هیچ جا نمیشه رفت تو بارون و گرما. اتاق مادر و کودک هم که تازه از ساعت ۸ باز میشه به نظرم ساعت کاری این اتاق ها باید از صبح زود باز باشد.</p>	<p>مادر ۳۰ ساله - لیسانس - دامغان</p>
<p>"ما برای اداره ی روادید و گذرنامه میایم اینجا. روادید تو خیابون پاکستانه یه کمی از اینجا بالاتره. بعد هی هر از گاهی میگن که بیاین اینجا برای کارای مختلف. مثلا الان این کوچیکه رو باید واکسن بزنینم ، کارت تولد میخواد، کارت تولدو در صورتی به ما میدن که تو روادیدمون عکسش باشه. همه مون هم یه روادید داریم. این جوری نیست که جدا جدا باشه. الان آوردیم عکس اینو اضافه کنیم ، منتها هی میگن برو دو ساعت سه ساعت دیگه بیا. اونجام که حیاط و جای موندن نداره. من اینا رو بر میدارم میارم اینجا نگهشون میدارم چون بالاخره سرده گرمه. نمیشه اونجا موند. اما ترمینال همه چی داره. کولر، بخاری، غذا فروشی، دستشویی. اینه که ما زیاد میایم اینجا.</p>	<p>آقای ۳۵ ساله - تبعه‌ی غیر ایرانی</p>
<p>از فردیس کرج می‌ایم و راهمون خیلی دوره. ترافیک طوریه که یا باید خیلی زود برسیم یا دیر. ترجیح می‌دیم زودتر اینجا باشم و خودمون باهش باشیم.</p>	<p>مادر ۳۱ ساله - لیسانس - خانه دار</p>
<p>معمولا هم چون ساعت وقت قبلی ای که گرفتن یه کم با ساعتی که میرسن فاصله داره بیشتر از بقیه ی مراجع ها میمونن. به بچه ناهار میدن، مرتبش میکنن و یه کم وا میستن که به ساعت ویزیتشون برسه. ولی متاسفانه جای پایانه جنوب خیلی کوچیکه خیلی وقتها شرمنده مراجعین می شوی .</p>	<p>مسئول اتاق مادر و کودک - پایانه جنوب</p>
<p>همین اواخر صبح که اومدم دیدم یه خانمی خیلی عصبانی اومد، گفت خانم شما کجا بودید من شب و توی ترمینال خوابیدم. فهمیدم شوهرش زندانه و مادرشوهرش با بچش از خونس بیرونش کرده، اومده بود ترمینال که بره پیش خونوادش اما پول نداشت. چند ساعتی اینجا موند تا اتوبوس سوار بشه.</p>	<p>مسئول اتاق مادر و کودک</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

یافته‌ها نشان می‌دهد مادرانی که با انگیزه‌های اداری و کاری سفر می‌کنند نیز در معرض آسیب‌های محیطی فضای پایانه قرار دارند. این امر بدین دلیل است که آن‌ها بدون اطلاع از زمان مورد نیاز برای انجام امورشان قادر به رزرو و یا خرید پیشاپیش بلیط نیستند. در نتیجه به نسبت سایرین زمان



بیشتری را در انتظار سپری می‌کنند. سفرهای درمانی نیز که به نحوی با امور اداری غیر قابل پیش‌بینی در ارتباط هستند، از ویژگی مشابهی برخوردارند.

۵-۳- مادری؛ تجربه‌ی طردشدگی از فضاهای عمومی

مادری مرحله‌ای جدیدی از زندگی است که تجربه‌ای متفاوت برای زنان رغم می‌زند. الزامات نگهداری کودک، نیازهای او، مراقبت از سلامت کودک، عدم سازگاری محیط و فضای اجتماعی با شرایط ویژه کودکان و عدم پاسخگویی فضای شهری به نیازهای مادران از جمله عواملی هستند که هر چه بیشتر زنان را به انزوا و ممانعت از حضور در فضاهای عمومی و اجتماعی در این دوران می‌کشاند.

جدول شماره ۱۵: نظرات مخاطبان در خصوص تجربه‌ی مادری

البته کلا ما مادرا بعد بچه دار شدن صد در صد شرایطمون عوض شده. با بچه خیلی جاها رو اصلا نمیرم. چون هم خود بچه همه جا وا نمیسته هم بقیه همش میگن بچه رو ساکت کن. مگه بچه آدم بزرگه که بهش بگی ساکت ساکت بشه.	مادر ۲۳ ساله- دیپلم- خرم آباد
اصلا تو جامعه ی ما یه زنو با بچه اش همش طرد میکنن. انقدر که با زبون و چشم هی به آدم فشار میان که بچه رو ببر، ساکتش کن. بچه اعصابمونو خرد کرد.	مادر ۳۶ ساله- خانه‌دار- افسریه‌ی تهران
با بچه خیلی شرایطم فرق کرد. بدون بچه همه کاری میکردم. اما بچه واقعا دست و پا گیره. اصلا هیچ جا نمیشه رفت مگه اینکه نجبور شی. خودمم انقدر کمردرد گرفتم. نمیتونم بچه رو با خودم اینطرف اون طرف بکشم. خود بچه هم بی قراری میکنه و جایی نمیمونه که بذارمش جایی یه روزه برم برگردم. اینته مه به غیر از این کار، اصلا هیچ جایی نمیرم.	مادر ۳۰ ساله- تویسرکان
از وقتی بچه دار شدیم اصلا جاهای عمومی نمیریم. جاهای عمومی که هیچی، نه باشگاه میتونم برم، نه میتونم خرید برم. هیچ جا. چون بچه هزار و یکی رسیدگی میخواد. یکیش همین شیر دادن که از همه سختتره.	مادر ۳۶ ساله- دیپلم- تهران
من اصلا عروسی هم نمیرم. اصلا آدم‌ا بچه دستت میبینن گیر میدن بهت. میگن وا بچه رو عروسی هم آوردی. نه میداره خودت بفهمی نه ما. منم دیگه نمیرم اصلا.	مادر ۳۶ ساله- خانه‌دار- افسریه‌ی تهران
من ترمینالو همون یه بار اومدم دیگه هم نیومدم. چون با بچه خیلی وحشتناکه. من با بچه با ماشین شخصی هم جا به جا نمیشم، چه برسه به اتوبوس. آدم با بچه کلا محدود میشه. مخصوصا خانوم ها با بچه بیشتر از قبل محدود میشن.	مادر ۲۵ ساله- فوق لیسانس- دزفول



چون باید بیاین اینجا تو دزفول تا بفهمین. من بزرگ شده ی تهرانم. الانم واسه شغل شوهرم اومدیم اینجا. اینجا اصلا زنا کلا جا به جا نمیشن. چه برسه تنهایی و با اتوبوس.	
این دفعه که اینو بردم همش تو ذهنم می اومد اون یکی رو، دیدم خیلی فرق داره. تازه واسه شیر دادن مجبور بودم بکنمش زیر چادر. اگه گرم بود کلی عرق میکرد، خیس عرق میشد بچه. اگرم بزرگ تر بود که وا نميستاد. دیدین که بچه ها چطوری شیر میخورن. همش دلشون میخواد این ور و اون ورو ببینن. خلاصه خیلی فرق داشت تو ترمینال.	مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - تهران

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

تجربه‌ی انزوا که همزمان با تولد کودک آغاز می‌شود، از همان ابتدا و به دلیل نیازها و حساسیت‌های نوزادان، در اوج خود قرار دارد. با این حال زنان به فراخور شرایط مالی، خانوادگی و اجتماعی خود، میزان متفاوتی از طردشدگی را تجربه خواهند نمود. شدت و میزان این تجربه تحت تاثیر پایگاه اجتماعی، شغل مادر، تعداد فرزندان و همکاری والدین قرار دارد. امکان حذف خودخواسته از فضاهای عمومی در میان زنانی که اولین تجربه‌ی مادری خود را سپری می‌کنند به دلیل ترس و عدم آشنایی با شیوه‌های ابتکاری نگهداری فرزندان بیشتر است. زنانی که از مناسبات خانوادگی قوی‌تری برخوردارند، با بهره‌گیری از حمایت خانواده، فرصت مدیریت بهینه‌ی امور را خواهند یافت. علاوه بر موارد فوق گاه سنت‌ها و تلقی‌های ذهنی که درخصوص تربیت فرزندان وجود دارد به شکل ایجابی، موارد طردشدگی زنان را شدت می‌بخشد.

علی‌رغم دلایل و ریشه‌های متفاوتی که در این باب می‌توان برشمرد، باید گفت که در بسیاری از موارد، زنان (اگر چه به شکلی ناگزیر) اما کاملاً داوطلبانه و گاه به شیوه‌ای وسواس‌گونه مادری و خانه‌نشینی را به یکدیگر پیوند می‌زنند. این امر به ویژه از آن رو قابل اعتناست که این تجربه برای برخی از آنان به سبکی ماندگار از زندگی در انزوای نسبی می‌انجامد.

جدول شماره ۱۶: نظرات مخاطبان درخصوص تجربه‌ی مادری

البته این باعث نشده که تا مجبور نشیم با اتوبوس مسافرت نکنیم. مخصوصا که بچه داریم اصلا نمیریم. با بچه که کلن هیچ جا نمیشه رفت. مخصوصا اتوبوس. تا بچه یه صدا بده همه صداشون در میاد که ای داد بیداد خانوم ساکتش کن. من خرید هم دیگه با بچه نمیرم. مگه اینکه مجبور شم.	مادر ۳۸ ساله - لیسانس - تهران
---	----------------------------------



<p>اگر ماشین شخصی داشتیم اصلا و ابدا با اتوبوس مسافرت نمیرفتم. با اتوبوس از سر اجبار که میرم چون با بچه خیلی سخته. من اصلا به خاطر بچه خیلی جاها رو نمیرم. چون دائم شیر میخواد، رسیدگی میخواد. آدم از کت و کول می افته. مخصوصا وقتی کوچیک تره. خیلی شیردهی سخته. علاوه بر حمل و نقلش، سرگرم کردنش، خسته شدن خود بچه و کلافه شدنش. مادر اصلا تصمیم میگیره نره هیچ جا تا بخواد اینا رو تحمل کنه.</p>	<p>مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - تهران</p>
<p>من برای عوض کردن پوشک بچه رفتم تو اتاق. اما یک بار یا دو بار بیشتر نرفتم. چون میگم ، اصلا نمیداشتم معطل شم. همه ی کارای بچه رو میکردم که رسیدم راه به راه برم سوار ماشین شم و برم.</p>	<p>مادر ۳۰ ساله - خانه‌دار - تهران</p>
<p>چون با بچه خیلی سخته. اونم دو تا! تا مجبور نشم با اتوبوس مسافرت نمیرم اصلا. چون هم بچه ها اذیت میشن، هم من و هم بقیه واقعا اذیت میشن و اذیتم میکنن ها. حالا از وقتی این اتاقه رو زدن بهتر شده. شده باشه ۵ دقیقه وقت داشته باشم میرم چون بچه که یه کم آروم بگیره و بازی کنه کمتر تو اتوبوس اذیت میکنه.</p>	<p>مادر ۲۹ ساله - خانه‌دار - قائمیهی اسلامشهر</p>
<p>چون شوهرم بیشتر موقع ها نمیتونه با ما بیاد، واسه من که زن تنهام اتوبوس خیلی امنیت داره. اما بازم انقدر سخته که تا من مجبور نشم اصلا نمیرم. من اصلا بعد بچه دار شدن نه خرید میرم، نه زیارت، نه مسافرت. وا میستم یه کم اینا از آب و گل در بیان بعد من به کارام برسم. چه کاریه هم به خودت هم به بچه سختی بدی؟</p>	<p>مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - تهران</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

۵-۴- ارزیابی تأثیر پروژه بر تجربه‌ی طرد

با توجه به مسائلی که در مبحث پیشین مطرح شد، یکی از محورهای پژوهش بر آن بوده است تا تأثیر خدمات نوعی اتاق‌های مادر و کودک بر تجربه‌ی زنان را بررسی نماید. در تحلیل این امر باید اشاره نمود که نحوه‌ی بهره‌برداری زنان از این امکانات در گونه‌های مختلف فضاهای عمومی (اجباری- تفریحی و اجتماعی) متفاوت است. از آن‌جا که این پژوهش بر بررسی خدمات اتاق‌ها در فضاهای اجباری متمرکز بوده است باید گفت که این خدمات تأثیر مستقیم و جدی بر حضور زنان در این گونه از فضاها نخواهد داشت. به عبارت دیگر سفر با وسایل نقلیه عمومی بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی افراد را تشکیل می‌دهد. از سوی دیگر به دلیل کمبود امکانات رفاهی مشابه، زنان به صورتی پیشینی خود را با شرایط موجود وفق داده و به نوعی سازگاری با آن رسیده‌اند. اگر چه مادری، تجربه‌ی اجتماعی زنان را به شدت



محدود ساخته است اما در موارد لزوم و اضطرار آن‌ها برای مواجهه با فقدان امکانات و موقعیت‌های ناهماهنگ با نیازهای‌شان، شیوه‌ها و مهارت‌هایی کسب نموده‌اند.

جدول شماره ۱۷: نظرات مخاطبان در خصوص تجربه‌ی مادری

تو این مدتی هم که فهمیدم اتاق مادر کودک هست سه بار رفتم اونجا. هر سه بارم واسه عوض کردن پوشک بچه بوده. چون واسه شیر دادن که تو ترمینال مینشستم. من واسه اینکه جنس میبرم میارم مانتو میپوشم اما چادر همیشه واسه خودم برمیدارم. مثلاً آخر شبا چادر سرم میکنم یا وقتی که می‌خوام شیر بدم تو ترمینال چادرمو در میارم سر میکنم. به خاطر همینم عادت کردم تو خود ترمینال شیر میدم. البته خیلی سختم بوده‌ها همیشه. الان که بچه رو از شیر در آوردم. اما خب میدونین خانوم ترمینال پر نامحرمه. چه برسه بخوای سینه تو در هم بیاری. اصلاً چند باری هم که رفتم بچه رو عوض کنم هیچ باری ندیدم خانومی بشینه اونجا شیر بده.	مادر ۳۰ ساله- دیپلم- الیگودرز
من کلاً طوری کارای بچه رو انجام می‌ده که شیرشو عوضش کردنشو همه چیش بمونه موقع رسیدن. خیلی هم اذیت نمی‌کنه. چون مسیرون دور نیست خیلی (ساوه). شاید واسه همینه که خیلی اذیت نمی‌شم.	مادر ۲۲ ساله- خانه‌دار- تهران
آخه عوض کردن بچه که کاری نداره که من هر باشه انجام می‌دم. تو اتوبوس هم انجام می‌دم. سریع اونو می‌کشیم اینو می‌زارم می‌بندم. یه دقیقه است.	مادر ۲۷ ساله- کارمند- طیس
من خودم کارمند مترو ام خانوم، میدونم اینا چیه. تا بخوای بری اون بالا بیای اتوبوست رفته. من خانومم دستمال مرطوب بر میداره واسه مسافرت، همین جا راحت عوضش میکنه.	آقا- حدود ۵۰ سال- همراه با بچه‌ی شیرخواره
اولا که من ندیدم. دوما که این جور جاها انقدر کثیفه و همه اومدن میکروب‌ها و کثیفی هاشونو آوردن، پر آلودگیه. من میترسم اصلن تو پایانه بچه رو جایی ببرم. یه کم ولش میکنم راه میره دست به صندلی‌ها میزنه یه وقت، مریض میشه. چه برسه به این جور جاها. من دو ساعت معطل بشم همینجا به رو نگه می‌دارم.	مادر- پایانه شرق
ما عجله داریم خانوم. نیومدیم ترمینال که بریم اینجور جاها. اومدیم اتوبوس سوار شیم بریم. یه وقت میایم که بچه بخوابه تو راه."	مادر- پایانه شرق

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

مهارت‌های ابداعی زنان اگر چه به آنان در مدیریت مسائل‌شان کمک نموده است اما قادر به کاهش اضطراب‌ها و رفع مطلوب نیازهای آنان نیست. از این منظر باید گفت بهره‌برداری از اتاق‌های مادر



و کودک برای آنان نه تنها به رفع نیازهای اولیه و کاهش اضطراب‌های ناشی از "مادری در سفر" انجامیده بلکه آرامش ناشی از این امر گاه رغبت آنان به سفر را نیز افزایش داده است.

جدول شماره ۱۸: ارزیابی مخاطبان درخصوص تجربه‌ی مادری

<p>یه بار چهار بار دم عید اومدم ترمینال ماشین گیرم نیومد مجبور شدم برم. البته تا وقتی بچه ی کوچیک نداشتم اصلا حواسم نبود همچین جایی هست. بعدش که دو تا بچه پشت هم با فاصله ی یه سال خدا بهمون داد، کلا نظرم به دنیا عوض شد. قبلش هم کار میکردم هم راحت این طرف اون طرف میرفتم. یه بار تو ترمینال نشسته بودم بچه ها با هم گریه میکردن تابلوی اینجا رو دیدم رفتم از انتظامات پرسیدم. گفتن اینجوریه، یه همچین جایی برای بچه ها گذاشتن. وقتی رفتم انگار منو آزاد کردن. دفعه اول یه ساعت بیشتر موندم. اون خانوم نیکورزم هم کمکم کرد. بچه ها رو شستیم شیر دادم خوابوندم. انقدری اینجا به من مزه داد که از کرج زودتر می اومدم که برسم برم اتاق. بچه ها هم هرچی بزرگ تر میشدن بیشتر اینجا رو دوست داشتن. باعث شده بود دیگه نگران بلیط نباشم. عین خونه ی یه فامیل. با خیال راحت می اومدم اینجا می-نشستم تا بلیط گیرم بیاد.</p>	<p>مادر ۳۶ ساله - کرج</p>
<p>منم تو اتوبوس باز رومو اون وری میکردم شیرش میدادم اما تو ترمینال انقدر سخت بود اصلن شیر نمیتونستم بدم. چون چادری هم نیستم . باز چادری باشی بچه رو میبری اون زیر، اما خانومای مانتویی اصلا نمیتونن جاهایی که مرد میره و میاد شیر بدن. به خاطر همین به بدبختی شیر میدوشیدم میکردم تو شیشه شیر که بدم به بچه . تازه اون موقع که من اومدم تهران انقدر هوا گرم بود که نمیشد شیرو اینجوری برد. تو راه فاسد میشد. خلاصه خیلی خوب بود بچه رو بردم اونجا شیرش دادم. این جور جاها همه جا لازمه.</p>	<p>مادر ۳۲ ساله - کارمند- بیرجند</p>
<p>ولی خب کلا بچه خیلی مسافرت با ماشینو سخت میکنه. همیشه دو تا بلیط میگرفتم. بزرگه رو میداشتم رو صندلی، کوچیکه رو مینشوندم رو پای خودم. اگه ماشین شخصی داشتم هیچ وقت با اتوبوس مسافرت نمیکردم. معلومه که ماشین شخصی خیلی راحت تره. اما این اتاق خیلی کار منو راحت تر کرد. چون هر دفعه میرفتم دیگه با متصدی اتاق دوست شده بودم. با مادرهایی که می اومدن هم کلی حرف میزدیم.</p>	<p>مادر ۳۲ ساله - ساکن کرج</p>
<p>یه بار رفتم پوشکشو عوض کردم یه بارم رفتم خوابوندمش. دیدم چه عالی. چون بچه ی من خیلی بد اداست. توسر و صدا و شلوغی شیر نمیخوره. بچه هم که بزرگ تر میشه هی شیر میخوره هی ول میکنه دور و برشو نگاه میکنه یا اینکه همش میگه کل سینه تو در بیار که من دستمو بذارم روش شیر بخورم ، منم نمیتونستم این کار رو تو ترمینال انجام بدم ، خیلی اذیت میکرد. عوضش</p>	<p>مادر ۳۰ ساله - دامغان</p>



تو اتاق راحت شیر خورد خوابیدی.	
کلا ترمینال واسه ما که هی تند تند میایم خیلی با بقیه فرق داره. من از زنگان میام میرم شهروند خرید میکنم میرم خونه. چند بار از این وسایل تزئینی که رو چوب اسم طرفو مینویسن خریدم از ترمینال. تو اتاق هم که بچه‌ها بازی میکنن موقع رفتن هم بهشون یه کتابی بادکنکی چیزی میدن خیلی برای مادر کارو راحت تر کردن. چون مادر بودن خیلی سخته. خیلی زحمت داره. این چیزا واقعا کارشونو راحت ترمیکنه. خدا خیرشون بده واقعا	مادر ۲۹ ساله - خانه‌دار - قائمیهی اسلامشهر

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

۵-۵- نحوه‌ی آشنایی با خدمات مادر و کودک

تابلوهای راهنما و اطلاع‌رسانی شفاهی و غیررسمی از مهمترین شیوه‌های کسب اطلاع مادران از خدمات اتاق‌های مادر و کودک هستند. برخی از مخاطبان نیز، پس از مراجعه به سرویس بهداشتی و نمازخانه برای تعویض کودک خود از وجود چنین خدماتی مطلع شده‌اند. پرسنل پایانه و همچنین شهروندان عادی مطلع نیز در اطلاع‌رسانی این خدمات موثر بوده‌اند با این همه باید گفت که ماهیت ناپایدار سفرها و موقتی بودن دوران مادری، نمی‌تواند اطلاع‌رسانی انباشتی را برای مراکز مادر و کودک به دنبال داشته باشد. پایانه‌ها محل برخوردهای اتفاقی، گذرا و ناپایداری است که امکان انباشت و گسترش اطلاعاتی از این دست در میان مخاطبان را محدود می‌سازد. همچنین اختصاص خدمات به مادرانی که دارای نوزاد هستند، بیش از پیش دایره‌ی مخاطبان را محدود و ناپایدار می‌سازد. از این روال اطلاع‌رسانی اتاق‌های مادر و کودک یکی از مهم‌ترین وظایف مرتبط با این اتاق‌ها محسوب می‌شود. خصوصا آن که گاه، کمبود علائم کمبود علائم و اطلاع‌رسانی مناسب از طریق تابلو و رادیو پایانه، دسترسی‌های نامناسب، ریخت‌شناسی خاص پایانه و سطح سواد مادران، عدم آگاهی آنان از وجود خدمات را کاهش می‌دهد.

جدول شماره ۱۹: نحوه‌ی آشنایی با خدمات مادر و کودک

از اتاق که اومدم بیرون دیدم یه خانومی داره با بچه میچرخه. دید منم بچه دارم اومد پرسید خانوم دستشویی کجاست بچه رو عوض کنم ، منم راهنماییش کردم به اتاق. اونم رفت. انقدر خوشش اومده بود. اومد بیرون کلی تشکر کرد.	مادر ۳۷ ساله - لیسانس - تهران
اون بار دو ساعت معطل شدم تو ترمینال. رفتیم از نیرو انتظامی پرسیدم که	مادر ۲۵ ساله - فوق



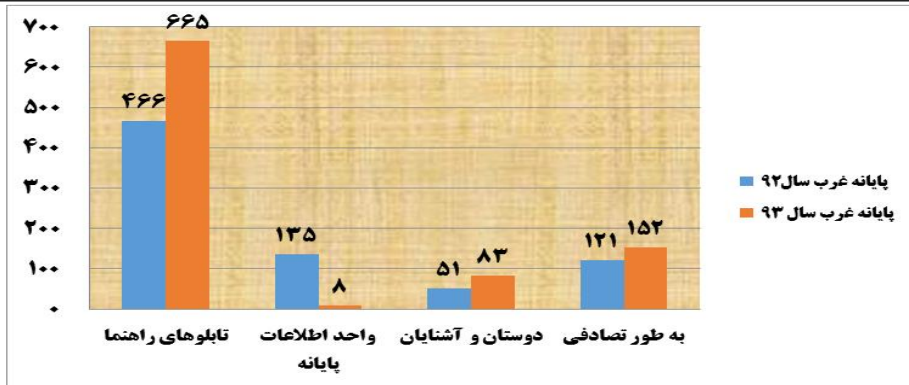
لیسانس- دزفول	نمازخونه تون کجاست برای بچه. گفتن یه همچین جایی هست. اتاق دارن برای مادرا. منم فک کردم یه جایی تو مایه های همون نمازخونه اس که فرش پهن کردن بشینیم شیر بدیم، اما رفتم دیدم چقد عالیه. هم بچه رو عوض کردم هم شیرش دادم.
مادر ۳۵ ساله- لیسانی- خراسان شمالی	بیشتر از یه ساعت تو ترمینال معطل نشدم. اما دوستم که قبلا اومده بود بهم گفته بود تو ترمینالای تهران همچین جایی هست. منم تا اومدم رفتم. بچه ام اون موقع ۵-۶ ماهه بود.
مادر ۲۶ ساله- دیپلم- آبادان	پارسال که من بچه نداشتم با خواهرم اومدیم ترمینال، یکی از پرسنل های ترمینال بود یادم نیاد، دید داریم با بچه میریم سمت سرویس بهداشتی بهمون گفت برین اون طرف اتاق مادر و کودک. مام رفتیم.
مادر ۳۰ ساله- دیپلم- روستای انور آباد کرمان	تهران که اومدیم تا دکتر دید گفت مشکل مغزیه. کلی آزمایش نوشت رفتم آزمایشو دادم. انقدری برام پول مونده بود که برگردم شهرمون. اومدم ترمینال. تو ترمینالم یه ساعتی معطل شدم بچه دستشویی کرد. از مردم پرسیدم ببرمش کجا، گفتن ببرش اونجا عوضش کن مجانیه. رفتم پوشکشو عوض کردم و اومدم بیرون.
مادر ۳۷ ساله- تهران	دم اطلاعات دیدم که زدن اتاق مادر و کودک. از اطلاعات پرسیدیم راهنمایی مون کردن. من یه ۴۵ دقیقه ای معطل شدم. یه بچه ی ۷ ساله هم دارم. این یکی ۸ ماهشه. رفتیم تا از روی تابلو پیداش کردیم.

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

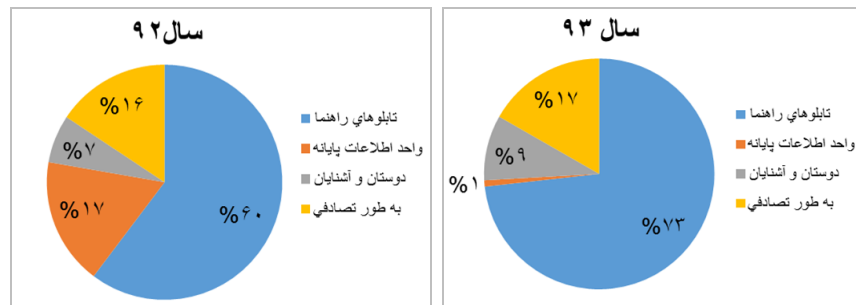
یکی از راه‌های افزایش اطلاع‌رسانی، بهبود علائم راهنمایی و همچنین تلاش جهت ارائه اطلاعات در فضاهایی است که عموماً زنان و مادران از آن‌ها استفاده می‌کنند. افزایش علائم اختصاری، دو زبانه، تعداد تابلوها در سرویس‌های بهداشتی، نماز خانه و مراکز خرید از جمله این راه‌کارها محسوب می‌شود.

بررسی اطلاعات اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های برون شهری در سال ۹۲ و ۹۳ نشان می‌دهد که حدود نیمی از مخاطبان از شیوه‌هایی به غیر از تابلوهای راهنما از وجود خدمات اطلاع یافته‌اند که این امر ضرورت بررسی و بازبینی تابلوهای راهنما را روشن می‌سازد.

شکل شماره ۲۸: نحوه‌ی آشنایی مخاطبان پایانه غرب با خدمات مادر و کودک

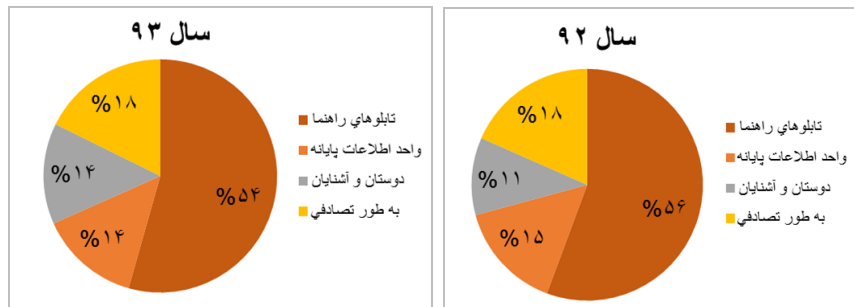
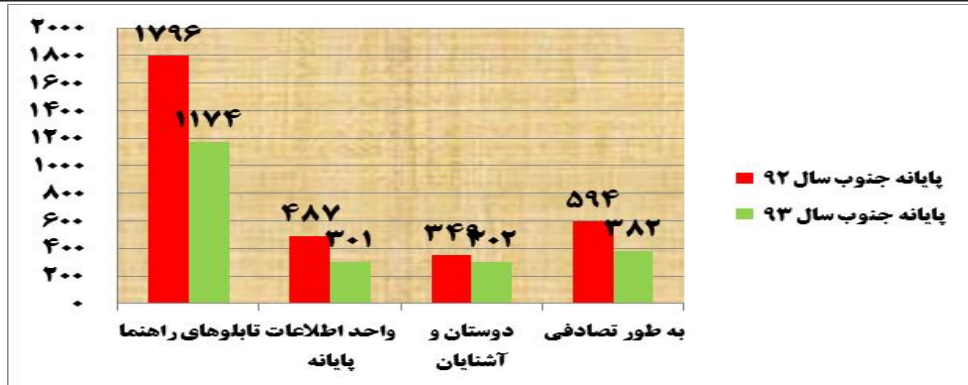


در پایانه غرب حدود ۲۰ درصد از مخاطبان به صورتی کاملاً اتفاقی با خدمات اتاق مادر و کودک مواجه شده‌اند. همچنین نقش واحد اطلاعات پایانه در خصوص اطلاع‌رسانی در سال ۹۳، تفاوت چشمگیری نسبت به سال ۹۲ داشته است. این امر نشان می‌دهد که اطلاع‌رسانی‌های شفاهی، شیوه‌ای غیر قابل اتکاء بوده و نمی‌تواند ثمربخشی پایداری ارائه نماید.



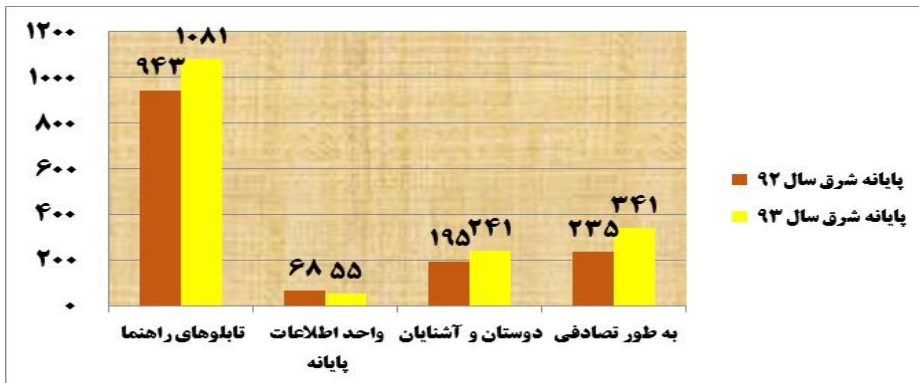
مطابق یافته‌های میدانی در پایانه جنوب افراد از طریق اطلاعات، پرسنل پایانه، تلویزیون ال ای دی سالن و سایر مسافران از خدمات اطلاع یافته‌اند. همچنین داده‌های پرسشنامه نشان می‌دهد که به ترتیب، تابلوها، شیوه‌های تصادفی، پرسنل پایانه و دوستان منبع کسب اطلاع در میان مخاطبان بوده‌اند.

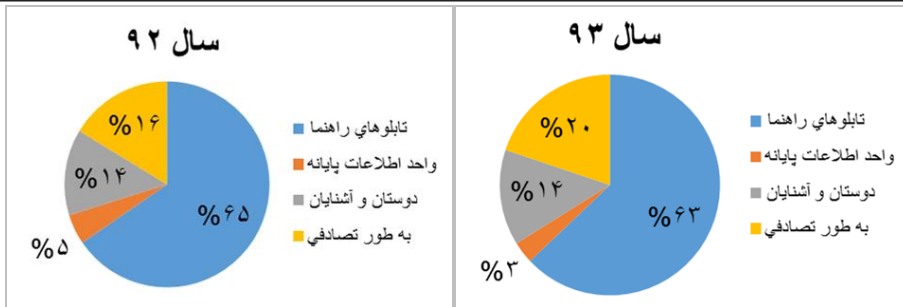
شکل شماره ۲۹: نحوه‌ی آشنایی مخاطبان پایانه غرب با خدمات مادر و کودک



در پایانه شرق حدود ۱۵ درصد از مخاطبان از طریق دوستان و آشنایان از وجود خدمات مطلع شده‌اند که نشان‌دهنده پیوستگی مناسب اجتماعی در میان مخاطبان این پایانه است. با توجه به این که مسافران این پایانه به مراتب از مقاصد متمرکزتری برخوردارند؛ (شهرداری شمالی کشور) امکان اشاعه‌ی اخبار مرتبط با امکانات پایانه در شبکه‌های خانوادگی مخاطبان کاملاً محتمل می‌باشد.

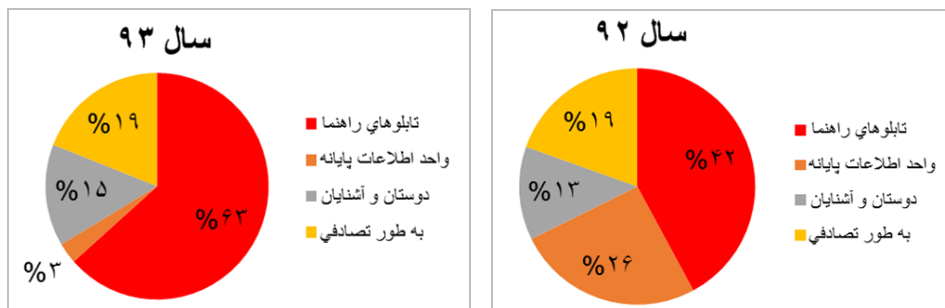
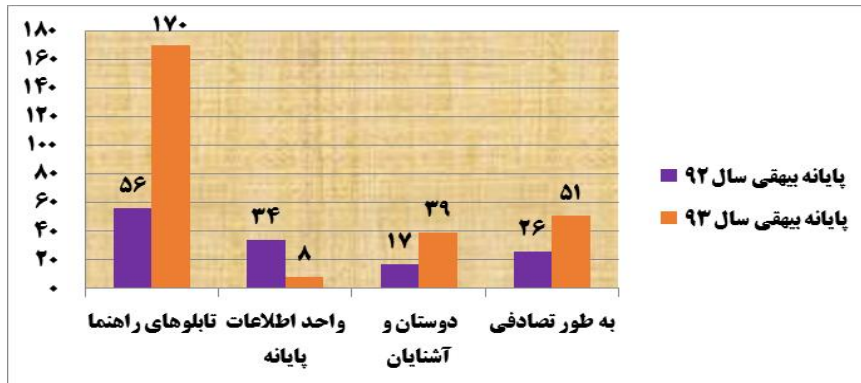
شکل شماره ۳۰: نحوه‌ی آشنایی مخاطبان پایانه غرب با خدمات مادر و کودک





مقایسه اطلاعات پایانه بیهقی در سال ۹۲ و ۹۳، تفاوت معناداری را نشان می‌دهد، بدین ترتیب که اطلاع‌رسانی این پایانه از طریق تابلوهای اطلاع‌رسانی کاهش حدود ۲۰ درصدی را نشان می‌دهد. اطلاع‌یابی از طریق دوستان و آشنایان نیز در این پایانه از نرخ نسبتاً بالایی برخوردار است.

شکل شماره ۳۱: نحوه‌ی آشنایی مخاطبان پایانه غرب با خدمات مادر و کودک





۵-۶- عوامل موثر بر دسترسی زنان به خدمات

در حالی که اتاق‌های مادر و کودک، خدماتی رایگان به کلیه کاربران پایانه و حتی بعضاً افرادی خارج از پایانه‌ها ارائه می‌دهند، زنان در پایانه‌های شهری از قدرت دسترسی برابری به این خدمات برخوردار نیستند. گاه عوامل بیرونی و شخصی مانع از دسترسی آزادانه‌ی زنان به اتاق‌های مادر و کودک می‌گردد و گاه نگرش‌ها و عاداتی که در میان آن‌ها عمومیت دارد مانع از توجه و یا تمایل آنان به بهره‌برداری از این فضاها می‌شود. شناسایی این مسائل تا حدی می‌تواند مدیریت شهری را در تطبیق خدمات با نیازهای مخاطبان یاری رساند و بیش از آن می‌تواند چارچوبی از عناصر موثر در عملکرد اتاق‌ها را برای آن ترسیم نماید.

یافته‌های میدانی نشان می‌دهد که میان میزان حضور اجتماعی زنان و تمایل به کشف و بهره‌برداری از فضاهای جدید ارتباط وجود دارد. زنانی از طبقه‌ی پائین، حتی در فضاهای عمومی امکان فاصله گرفتن از خانواده خود را ندارند. این دسته از زنان همواره می‌بایست در قلمرو و حوزه‌ی دید همسران خود، قدم بردارند. این دسته از مخاطبان نه تنها امکان کشف فضاهای پایانه را ندارند، بلکه در صورتی که فردی آنان را نسبت به امکانات مذکور آگاه کند، به سختی قادر خواهند بود که به اتاق‌های مادر و کودک قدم بگذارند. اتاق‌های مادر و کودک، برای همسران این زنان فضایی امن و یا اختصاصی برای زنان، بلکه فضایی به دور از دسترس و کنترل آنان است؛ در حالی که زنان تا جایی که در کنترل آنان باشد، حق استفاده از فضا را دارند. تعصب، ترس، احساس ناامنی و عدم اعتماد به توانایی زنان برای حضور مستقل در فضایی ناشناخته از دلائلی است که همسران این زنان برای اعمال محدودیت خود عنوان می‌کنند. در نتیجه‌ی این روند، زنان نیز نسبت به خود باور و اعتقادی مشابهی می‌یابند. کنجکاو، پرسش، تصمیم‌گیری و قدرت اظهار نظر در خصوص مسائل در میان این زنان به شدت کاهش یافته و در مقابل به ترس و تردید در فضاهای عمومی دچار هستند. زنانی که در این گروه جای می‌گیرند، حتی قادر به برقراری ارتباط و انتقال دیدگاه‌های خود در رابطه با اتاق‌های مادر و کودک نیز نبوده‌اند.

میزان سطح سواد، عامل دیگری است که به نحوی مستقیم بر دسترسی زنان به خدمات اتاق مادر و کودک موثر بوده‌اند. استفاده از تابلوهای اعلانات و تلویزیون‌های ال ای دی برای تبلیغات اتاق‌های



مادر و کودک، به طور اجتناب‌ناپذیری موجب حذف زنانی از حوزه‌ی مخاطبان این اتاق‌ها می‌گردد که از سواد خواندن و نوشتن بهره‌مند نیستند. در صورتی که به فارسی بودن این تبلیغات توجه کنیم، می‌توانیم اتباع خارجی (توریست، زائر و افراد دارای اقامت موقت) را نیز در همین گروه جای دهیم.

تبعیض و نابرابری بخشی از ساختار هر اجتماعی است که حتی در کوچکترین اجتماعات نیز مشاهده می‌شود. از این منظر باید گفت زنانی که از دسترسی پائین‌ترین نسبت به حقوق شهروندی برخوردارند، کمتر از سایرین فرصت بهره‌برداری از فضاهای خاص زنان را خواهند یافت. این امر نه به بازدارنده‌های بیرونی، بلکه گاه به دلیل تصور و نگرش‌هایی است که این زنان، به عنوان یک غیر شهروند از خود دارند. در این رابطه می‌توان به حساسیت‌هایی اشاره نمود که در میان اقلیت‌های افغان، کرد و عرب وجود دارد. مادران اتباع خارجی، کمتر از سایرین جسارت بهره‌برداری از فضاهای مختلف شهری را پیدا می‌کنند.

جدول شماره ۲۰: عوامل موثر بر دسترسی زنان به خدمات

مشاهدات میدانی پژوهشگر طرح	بیسواد بودن برخی از مادران (اکثرا از اقوام بلوچ، افغان و عرب) باعث می‌شود در این پایانه صرفا وجود تابلو، برای اطلاع‌رسانی کافی نبوده و اتاق نیازمند به نمادهای تصویری بیشتری برای سر در باشد.
مسئول اتاق مادر و کودک پایانه جنوب	یکی از مشکل‌ها ی من اینه که ما مادر عرب زیاد داریم و من اصلا نمی‌تونم بهش بگم چی کار کن و چی داریم و نداریم.
کارگر آهن آلات آقای ۳۵ ساله،	خانم من نمی‌تونه تنها بیاد اینجا. چون بزرگ شده ی تهرانه خیلی به تهران وارد نیست. می‌تونه یاد بگیره اما زمان می‌بره. البته محیط ترمینال از نظر من امنه اما ترجیح می‌دم که تنها نیاد چون وارد نیست.
مادر ۲۲ ساله - اتباع خارجی - ساکن محلات	من حرف ندارم بزنم. نمی‌دانم. چی بگم. من حرف زدن نمی‌دانم. (نگاهی به شوهرش می‌کند) نه نمی‌توانم برم.
آقای ۳۵ ساله - تبعه‌ی غیر ایرانی	راستش ما چون مال این کشور نیستیم و خارجی هستیم خیلی هم جرات نمی‌کنیم این جور جاها بریم. خیلی وقتا راه نمیدن یا خیلی بد نگاه میکنن. خانومم همین جا هم راضیه بشینه. همش میگه سخته اما خب چی کار کنیم همیشه که کارمون لنگ بمونه."
مادر ۳۵ ساله - تهران	اومدنی بیرون هم رفتم حساب کنم دیدم خانومه گفت رایگانه. کلی تعجب کردیم. تازه پوشک و دستمال میدادن. من فکر میکردم پولیه، هزینه داره نگرفتم. از اونیه که تو کیف دستیم بود در آوردم استفاده کردم.
مادر افغان، ۲۳ ساله،	قبلش فکر می‌کردم آدم می‌تونه بره بشینه، راحت شیر بده ولی اونقدر راحت



لیسانس، ساکن اصفهان	نبودم... اونقدر راحت نبودم. نمی دونم شاید چون اتاق مخصوص ایرانی‌هاست. من فکر کردم شاید جای ما نباشه، نمی تونم برم... احساس کردم شاید جای ما نباشه بنر را دیدم که نوشته اتاق مادران ایرانی است.
---------------------	--

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

شناخت و تسلط به فضا و همچنین میزان حس تعلق بدان نیز از مواردی است که قادر است زنان را به ورود و استفاده از اتاق‌های مادر و کودک ترغیب نموده و یا بازدارد. یکی دیگر از عواملی که دسترسی زنان به خدمات را محدود می‌سازد، نگرانی آنان از هزینه‌های احتمالی خدمات است. داده‌ها نشان می‌دهد که بسیاری از مادران در خصوص پرسش درباره‌ی هزینه‌ی خدمات تردید داشته و در نتیجه ترجیح می‌دهند که به اتاق‌های مادر و کودک مراجعه نکنند. در میان مخاطبانی که از وجود اتاق‌ها مطلع‌اند اما از آن‌ها استفاده نمی‌کنند، نگرانی‌های مالی از مهمترین موانع محسوب می‌شوند.

جدول شماره ۲۱: عوامل موثر بر دسترسی زنان به خدمات

مادر ۲۳ ساله، دیپلم- خرم آباد	همون بار هم اول داشتم رد میشدم تابلو رو دیدم، بعد هم از جلوش رد شدنی گذری، خود اتاقو دیدم رفتم توش. البته نمیدونستم رایگانه. به نظرم مادرا اول که نمیدونن همچین جایی هست ، بعدشم نمیدونن که رایگانه. من اول که رفتم تو این دم و دستگاو دیدم گفتم اولش بپرسم چند، که بینم میتونم پولشو بدم یا نه، بعدش فهمیدم رایگانه.
مادر ۳۰ ساله- خانه‌دار- کرج	بچه ام الان ۱۹ ماهشه. اون موقع خیلی کوچولو بود. یکی دو بار رفتم اتاقو. البته از خیلی قبل ترش دیده بودم که این اتاق هست از روی تبلیغات و ایناش. اما فکر میکردم یا یه اتاق معمولیه یا پول میگیرن. بعد که دیدم زدن رایگان رفتم توش. واقعا دیدن امکاناتش منو متعجب کرد. هم همه چیز داشت هم خیلی تر و تمیز بود.
مادر ۳۵ ساله- تهران	اومدنی بیرون هم رفتم حساب کنم دیدم خانومه گفت رایگانه. کلی تعجب کردیم . تازه پوشک و دستمال میدادن. من فکر میکردم پولیه، هزینه داره نگرفتم. از اونیه که تو کیف دستیم بود در آوردم استفاده کردم.
مادر ۲۶ ساله- حسابدار- فروشگاه- کرمانشاه	من خیلی وقتا مادرای رو که میدیدم پایین میگفتم پاشو برو اونجا، اما حالا یا حال نداشتن، یا وقت نداشتن، خیلی ها نمیرفتن. بعضی ها هم فک میکردن پولیه. تا میگفتم رایگانه پا میشدن.
مادر- پایانه شرق	خانوم تو این مملکت ببخشید تف هم مجانی برات نمیدازن. مطمئن باش میری میگن مجانبه. اومدنی بیرون یه پولی ازت میگیرن. نشستیم دیگه.

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش



در مقابل، برخی عوامل ایجابی بیرونی نیز دسترسی زنان به خدمات اتاق‌های مادر و کودک را تقویت نموده است. یکی از این موارد شبکه‌های خانوادگی و دوستی است که به اشاعه‌ی اخبار مرتبط با خدمات اتاق‌ها منجر شده و استفاده مادران از اتاق‌ها را رواج داده‌اند. عامل محوری در شکل‌گیری این شیوه از اطلاع‌رسانی خدمات رایگان است که اساساً باعث شگفتی مادران و گفتگو درباره‌ی آن گشته است.

همچنین یافته‌های میدانی نشان می‌دهد که حضور و بهره‌برداری زنان از فضای پایانه‌ها، از همان الگوی کلی آنان در دسترسی به فضاهای عمومی شهری پیروی می‌کند. فضاهای خرید، نمازخانه و سرویس‌های بهداشتی (که مجزا هستند)، مهم‌ترین فضاهای شناخته شده پایانه‌ها برای زنان هستند. در این اماکن (به واسطه‌ی زنانگی‌شان)، امکان گفتگو و تبادل اطلاعات برای زنان فراهم می‌شود، از این روست که اغلب زنان ابتدا از طریق این فضاهای اولیه از وجود خدمات اتاق مادر و کودک اطلاع‌یافته‌اند.

جدول شماره ۲۲: عوامل موثر بر دسترسی زنان به خدمات

فکر میکردیم پول میگیرن. چون یه اتاق تو ترمینال با همه ی امکانش مگه میشه رایگان باشه. بعد خانومه گفت رایگانه. خیلی راحت بودیم. خواهرم خیلی راحت بچه رو شست و عوض کرد و شیرش داد و بچه قشنگ آروم شد و خوابید و ما رفتیم. این دفعه که خودم بچه داشتم هم با هم رفتیم قشنگ بچه ها رو رو میل شیر دادیم. البته این بار ده دقیقه بیشتر نبودیم.	مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - آبادان
با دخترم که رفتیم اون تو خیلی خوشمون اومد. گفتیم چه عجب که یه بارم به فکر زنا و بچه ها بودن. انقد خوشمون اومد و ايسادیم کلی عکس گرفتیم اونجا. هم واسه یادگاری هم واسه اینکه به بقیه نشون بدیم.	همان
اتاقم از طریق تابلوی خود اتاق پیدا کردم. رفتم جلو درش. اصلاً تابلو ها رو نخوندم. بعد از اینکه عوضش کردم پرسیدم چقد تقدیم کنم، گفتن مجانیه. میدونین ما عادت نداریم یه هم چین جاهای تر تمیز و خوبی مجانی باشه. بعدا هم واسه همه تعریف کردم که تهران چیا داره. این شد که هر دفعه میرم. تازه توش کلی چیز دیگه هم دیدم. مثل تخت خواب و اسباب بازی اما اصلاً روم نشد بگم اینا چیه یا ما میتونیم استفاده کنیم یا نه. مهم ترین چیزش واسه من که کمردرد دارم اینه که واسه عوض کردن بچه خم نمیشم. هم کمردردم هم اینکه تو ترمینال خم شی جلو مردای نامحرم خوب نیست.	مادر ۳۰ ساله - تویسرکان
اون یه دفعه ای که رفتمم، به خاطر این بود که مجبور شدم بشورم. رفتم تو دستشویی خانومی که مسئول سرویس بهداشتی بود بهم گفت نمیشه اینجا	مادر ۲۰ ساله - دیپم - قرچک



بشوری. باید ببری اتاق مادر و کودک. منم پرسیدم یعنی پول بدم گفتن نه مجانیه. بردمش .	
منم وقتی این اتاقو تو ترمینال دیدم تعجب کردم. اول از این تعجب کردم که یه همچین جایی واسه زنا و بچه ها ساختن بعد اون از این تعجب کردم که دیدم رایگانه. والا به خدا از اینا بعیده. یه همچین جای تر و تمیز و قشنگی درست کنن پول هم نگیرن.	مادر ۲۶ ساله - خانه‌دار - تهران
اولش که گفتن برو فک کردم یه اتاق کوچیکه مثل نمازخونه، تاریک و کثیف ، حتما یه فرش پهن کردن کف زمین. من به همونم راضی بودم. رفتم جلوتر اطلاعیه شو رو ستون هم دیدم. اما وقتی رفتم و امکاناتشو دیدم خیلی خوشم اومد. یعنی خیلی ها. اولش انقدر امکاناتش زیاد ب چشمم اومد که گفتم پولیه. تو تهرانم که همه چیز گرونه، گفتم بپرسم بیهو نگه خیلی زیاده. اما روم نشد، خواستم برگردم برم متصدی گفت خانم رایگانه. انقدر به خدا خوشم اومد اومدم اینجا برای همه تعریف کردم. هیشکی باورش نمشه. فک میکنن من دارم دروغ میگم. این دفعه بیام عکسشم میگیرم نشونشون میدم. به خودشونم گفتم رفتین ببینین. دروغم کجا بود. ولی اصلا این چیزا تو شهرستانا نیست. اینا باورشون نمیشه. همه چیز مال تهرونه.	مادر ۳۲ ساله - خانه‌دار - نکا (ساری)
اکثرا از دوستان و آشنایان فهمیدن اینجا هست. و تابلو رو دیدن. الان هم خیلی ها هستن رفتن دستشویی بچه رو بشورن خانوم مسئول دستشویی گفته ببر همین بغل پوشک هم میدن، اومدن.	مسئول اتاق مادر و کودک
از خصوصیات اتاق مادر و کودک پایانه شرق این است که دقیقا کنار تنها سرویس بهداشتی بانوان قرار دارد. بدین ترتیب بانوان خواه ناخواه تابلو و بنرهای تبلیغاتی اتاق مادر و کودک را هنگام استفاده از سرویس بهداشتی خواهند دید.	گزارش میدانی پایانه شرق

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

۵-۷- کارکردها و مزیت‌های طرح

اگر چه وضعیت اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های مختلف، به نسبت با یکدیگر متفاوت است. با این حال باید گفت که کارکردها و مزیت‌های اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های برون‌شهری، فراتر از نمونه‌های خارجی آن رفته است. اتاق‌های مادر و کودک در سایر کشورها، به ارائه خدماتی کاربردی منحصر شده‌اند. فضای محدود یکی از مهمترین ویژگی‌هایی است که در این کشورها، افراد را به استفاده کاربردی و



کوتاه مدت از فضا ترغیب می‌کند.^{۱۷} این در حالی است که، اتاق‌های مادر و کودک شهر تهران به فضاهایی فرهنگی و حتی پاتوق ارتقاء یافته‌اند.^{۱۸} این امر اگر چه آگاهانه نبوده است اما باید گفت که فضا، امکانات، چیدمان و تجهیزات اتاق، زنان را به کاربرد فوق‌الذکر سوق داده است. شایان ذکر است که فضای نامطلوب پایانه نیز در این امر بی‌تاثیر نبوده است؛ فضایی با مشخصاتی که در تضاد کامل با معیارهایی قرار دارد که زنان به واسطه‌ی آن‌ها احساس امنیت می‌کنند.

جدول شماره ۲۳: کارکردها و مزیت‌های طرح

من تقریباً ماهی یک بار میام ترمینال که برم به مادرم سر بزیم. ما خودمون اصلتا زنجانی هستیم و خانواده مون زنجانن. خودمون چند سالیه اومدیم تهران. من دو تا بچه دارم که یکی پیش دبستانیه یکی شم الان دو ساله اس. به خاطر بچه ها همیشه یه طوری میام ترمینال که معطل نشم. آقامون برام بلیط میخره ته تهش نیم ساعت معطل شدیم که ماشینو پرکنن و راه بیفتن. اما با این حال من خیلی اتاق مادر و کودک اومدم. الان من بیام اونجا اون خانومایی که مسئول اتاقن منو میشناسن باور کنین. لیستو نگاه کنین هی نوشته مسلم (میخندد) به خاطر اینکه هم دختر بزرگه ام خوشش می اومد هم کوچیکه. باور کنین بعضی وقتا کوچیکه کاری نداشت اصلا، اما از تو خونه به بزرگه قول داده بودم که میبرمش از خونه در اومده بود.	مادر ۲۹ ساله - خانه‌دار - قادمیهی اسلام‌شهر
وقتی هم که میرم، هم با اون خانوم که اونجان هم با مادرهای دیگه خیلی با هم حرف میزنیم. راجع به بچه ها بیشتر اصلا نمیفهمیم وقت چه جوری گذشت. باور کنین اگه دو سه ساعت هم معطل شیم اصلا اذیت نمیشیم. اصلا من با هر دوی خانوما دوست شدم. مخصوصا اون خانوم که لکنت زبون دارن، اون واقعا مهربونه .	همان
هر جا بریم همین مشکلو داریم . برای من که مقیدم خیلی مهمه که سینه ام دیده نشه. حالا خانوم آقا هم نداره. آقایون بدتر. اما خانوما هم خوب نیست بینن. اصلا وقتی شوهرم هست منو میبرد بیرون ترمینال پشت یه درختچه ای شمشادی، ماشین پارک شده ای چیزی که شیر بدم. خیلی سخت بود. تازه علاوه بر این تو جاهای عمومی شیر دادن به خاطر اینم سخته که سر و صداس. بچه همش حواسش پرت میشه. بچه هم که بد شیر بخوره که خیلی بد ادا میشه.	مادر ۳۶ ساله - دیپلم - افسریه‌ی تهران
در میان مخاطبین ترمینال غرب افرادی مشاهده شدند که با آگاهی از وجود	مشاهدات میدانی پایانه

¹⁷- البته باید توجه نمود که نظم و سازمان‌دهی امور نیز در این کشورها، زمان‌های مرده و انتظار را به شدت کاهش داده است.

¹⁸- شایان ذکر است که این ویژگی تنها در پایانه غرب و بیهقی وجود دارد.



<p>اتاق مادر و کودک، برای حضور چند ساعته‌ی خود در اتاق مادر و کودک برنامه‌ریزی کرده‌بودند. مادران دانشجو و دارای کودکان بیمار از جمله‌ی این افراد هستند.</p>	<p>غرب</p>
<p>این دفعه‌ی آخر که اومدیم ۸-۹ ساعت معطل شدیم. اولش اتوبوس نبود بعدم که اومد اتوبوس بد اومد. شوهرم گفت اینا خیلی بده بشینیم تا اتوبوس خوب گیرمون بیاد. منم رفتم بچه رو تو دستشویی بشورم گفتن اتاق مادر و کودک هست. انقدر سرویس بهداشتی‌ها کثیف بود و بو میداد که من فرار کردم. گفتم اگه پولی هم باشه میدم. رفتم اونجا رو دیدم اصلا راحت شدم. بزرگه قشنگ نقاشی کرد و با اسباب بازی‌ها بازی کرد، منم کوچیکه رو خوابوندم، قبلش شستمش شیرش دادم، خودمم موندم تو اتاق. ۸ ساعت موندم اون تو تا بلیط گیرمون بیاد. عین خونه‌ی خودم.</p>	<p>مادر ۳۲ ساله - خانه‌دار - نکا (ساری)</p>
<p>من اصلا دوست ندارم جلو کسی به بچه شیر بدم. خود چه هم که کلا سخته. مخصوصا این شیر دادنش. اونجا که رفتم هم راحت شیر دادم هم با مادرای دیگه هم با خانوم متصدی کلی حرف زدیم. یه خانومی بودن لکنت داشتن. خیلی مهربون بودن. کلی راجع به بچه با هم حرف زدیم. من اونجا بودم هم یه خانومی اومد اصلا کلافه بود نمیدونم چرا. اونجا رو که دید اصلا خیلی راحت شد بنده‌ی خدا.</p>	<p>مادر ۳۲ ساله - خانه‌دار - نکا (ساری)</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

افزایش احساس امنیت یکی دیگر از مزیت‌های این طرح برای زنان بوده است. درک و تفسیر زنان از امنیت نه به عنوان یک زن، بلکه عمدتاً به عنوان یک مادر بوده است و عمده مسئله‌ای که آن‌ها بدان اشاره نموده‌اند، شیردهی در فضای عمومی بوده است. رویکردهای اصلی نسبت به شیردهی در اماکن عمومی بر آن بوده‌اند تا از طریق آگاه‌سازی زنان نسبت به طبیعی بودن شیردهی، آنان را نسبت به انجام آزادانه این رفتار تشویق کنند. با این همه در ایران اتخاذ چنین رویکردی ممکن به نظر نمی‌رسد، چرا که دشواری عمل شیردهی برای زنان نه به قضاوت‌های قالبی عموم بلکه به الزامات مذهبی و شرعی بازمی‌گردد که آن‌ها برای خود قائل هستند.

جدول شماره ۲۴: کارکردها و مزیت‌های طرح

<p>از همه سخت تر همون شیردانه. ما حجاب داریم اما به خاطر بچه‌ی کوچیک چادر سر نمی‌کنیم. بعد بخوای شیر بدی از یه طرف باید کلی دقت کنی که نبینت، این مردا همش نگاه میکنن کافیه یه نقطه از بدنمون بیرون بیاد. بعد هم هی بچه رو باید بالا و پایین کنی که چیزی دیده نشه. خود بچه کلافه</p>	<p>مادر ۲۶ ساله - شیراز</p>
--	-----------------------------



میشه . خلاصه خانوم برای من خیلی فوق العاده بود. اینکه راحت بشینی شیر بدی بچه رو آرام کنی، احساس کردم یه بارم ما رو دیدن، به ما احترام گذاشتن.	
البته شوهرم خیلی حساسه که من جلو بقیه شیر ندم. یکی دوبار که مجبور شدم تو ترمینال شیر بدم و باهام بود، اومد جلوم و ایستاد که کسی منو نبینه. به خاطر همین وقتی اون بار نبود من رفتم بالا شیر دادم.	مادر ۳۰ ساله - خانه‌دار - کرج
اومدم ترمینال تهران چند ساعت معطل شدیم از ساعت ۲ ظهر تا ۷ شب که ماشین گیرمون اومد. منم تابلوی این اتاقو رو دیوار دیدم. زیرشم نوشته بود بچه ها رو رایگان بترین عوض کنین. الان بچه ام دوساله اس اما اون موقع ۷ ماهه بود. من یه بچه ی دیگه هم داشتم. وقتی رفتیم بالا خیلی خوشمون اومد. تا من این یکی رو عوض کنم و شیرش بدم اون یکی هم حسابی سرگرم شد و با ماشین هایی که اونجا گذاشته بودن بازی میکرد. برای ما خیلی خوب بود. باور کنین دو سه ساعت شد که اون تو موندم. چون تو اون پنج ساعت اصلن نمیدونستم با بچه ها چ خاکی تو سرم بکنم. اما متاسفانه دیر دیدیم. باور کنین خانوم کلی مادر با بچه نشسته بودن توسالن که اونام به گمونم مثل ما خبر نداشتن که یه همچین جایی هست.	مادر ۳۰ ساله - خانه‌دار - شاهرود
بار اول هم از مغازه دارها پرسیدم که این بچه رو کجا ببرم عوضش کنم گفتن یه همچین اتاقی هست پولی هم نیست. منم بردمشون. اینه که هر دفعه میرم. البته یکی دو بار هم اومدم تعمیرات داشتن نشده که برم. اما وقتی که میرم هیچ کدوم از بچه ها اذیت نمیکنن. قشنگ میشینم تا ساعت حرکت اتوبوس برسه . تا لحظه ی آخر وامیستم.	مادر ۲۹ ساله - خانه‌دار - قادمیه ی اسلام شهر
من بچه ها رو تو ترمینال میردم تو دستشویی شیر میدادم. حال آدم از بو و کثیفی بد میشد، اما بهتر بود از اینکه همه مردا آدمو نگاه کنن. من اصلا با بچه ی شیرخوره به خاطر همین هیچ جا نمیرم که همیشه تو جمع شیر بدی. تو شهرم با آژانس جا به جا میشم. قبل سوار شدن به آژانس بچه رو شیر میدم که نخواد تو ماشین جلو مرد غریبه شیرش بدم. اینه که به نظرم این اتاقا خیلی خوبن.	مادر ۳۴ ساله - ابتدایی - شریف آباد تهران
اما پایین که نمیتونه شیر بده. همش مرده پایین . میارمش اینجا رو این تخت های سالن غذا خوری شیر بده که کسی نگاهش نکنه.	آقای ۳۵ ساله - اتباع خارجی
یه بار تقریبا یه ماه بود میرفتم و می اومدم. تابلو رو دیدم. رفتم بالا. حالمم خیلی بد بود. اوضاع برای من خیلی فرق کرد. یعنی واقعا نمیتونم بگم. با یه بچه ی مریض، می اومدم. واقعا نمیتونم بگم. قشنگ میرسیدم میرفتم تو اتاق میموندم، تا ساعت دکترم بشه. دکتر هم میدونست از راه دور میام اول کار منو راه مینداخت، دوباره می اومدم ترمینال ماشین میگرفتم برمگشتم کرمانشاه. تو ترمینال هم میرفتم تو اتاق.	مادر ۲۵ ساله - حسابدار فروشگاه - کرمانشاه
ترمینال روز روزش هم واسه مادرو بچه جهنمه. اما شما حساب کنین با بچه	همان



ی مریض دیگه چی میشه. وقتی بچه نداری تو به عالم دیگه ای، تا وقتی بچه دار میشی. نه سرما برات مهمه ، نه گرما مهمه، اصلا ترمینال جای بچه نیست. به خدا ۵ صبح که میرسیدیم من همش وجودم ترس بود. سرد و گرم داره. ت. اتوبوس بند نمیشن یه جا. همش گریه و شیون.	
---	--

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

بهداشت یکی از مهمترین مزیت‌های خدمات اتاق‌ها و اساسا از اصلی‌ترین دغدغه‌های مادران به شمار می‌رود. حساسیت کودکان، آلودگی سرویس‌های بهداشتی و دشواری رسیدگی به کودکان در توالت‌های عمومی سبب شده است که مادران، سلامت کودکان را یکی از مهمترین پیامدهای این طرح بشمار آورند. همچنین باید اشاره نمود که این طرح نه تنها به سلامت کودکان، بلکه به بهداشت عمومی پایانه نیز منجر خواهد شد.^{۱۹}

جدول شماره ۲۵: کارکردها و مزیت‌های طرح

البته خیلی راحت تر بود. هم راحتتر بود هم تمیز. چون توالت های ترمینال خیلی کثیفه . آدم همش میترسه بچه مریض بشه . به خاطر همینم من بچه رو اصلن نمیبردم اونجا بشورم میترسیدم مریض شه. همونجا با دستمال تمیزش میکردم. تون بارم مجبور شدم خیلی کثیف کرده بود، که اون خانومه گفت ببرش اتاق مادر و کودک. ولی خدایی خیلی خوب بود وقتی رفتم.	مادر ۲۰ ساله- دیپلم- ورامین
چون میدونین بچه‌ی کوچیکو تو سرویس های بهداشتی ترمینالا که نمیشه عوض کرد. انقدر که همیشه آلوده و کثیفه.	مادر ۳۷ ساله- تهران
یه بار که اومده بودیم ترمینال بچه خودشو خیس کرده بود ، منم خیلی عیبم می اومد بچه رو اونجا جلوی همه عوضش کنم. یه آقایی کنارمون نشست بود شنید من به دخترم چی گفتم. یه دختر ۱۷ ساله دارم یه پسر ۱۳ ساله. آقاهه بهمون گفت خانوم اونجا یه اتاق زدن واسه عوض کردن بچه. مام ۴ ساعت معطلی داشتیم. یک ساعت و نیم رفتیم تو اتاق. تمیزش کردم. بیقراری میکرد آرومش کردم خوابوندمش بعد دیگه گفتن برو رفتم. خیلی خوب بود. چون میدونین ترمینال چقد کثیفه. مخصوصا برای بچه های مریض که چند برابر. اینم مشکل قلبی داره دیگه شما خودت حسابشو بکن دیگه.	مادر ۳۵ ساله- ابتدایی- گل شهر کرج
از اون طرف هم سرویس بهداشتی ها خیلی کثیفه. نمیدونم رفتین دیدین	مادر ۳۰ ساله- خانه‌دار-

¹⁹- از آن جا که تعویض پوشاک نوزادان در توالت‌های عمومی دشوار و غیر بهداشتی است، بسیاری از مادران ترجیح می‌دهند که کودکان خود را در فضای باز تعویض نمایند که بعضا پوشک‌های آلوده را نیز در سطل‌های زباله و فضاهای باز رها می‌کنند.



سرویس بهداشتی‌ای ترمینالو یا نه. خیلی کثیفه. برای عوض کردن بچه باید جاش تمیز باشه. اونجا خیلی تر و تمیز بود. تازه اگه معطل هم بشیم بچه سرگرم میشه. همش نگران نیستی دستشو به صندلی‌ها و زمین بماله مریض شه. چون ترمینال که جای بچه نیست.	دامغان
جاهای دیگه اما فوق‌العاده با بچه سخته. هیچ جایی راحت نیستم که شیرش بدم، یا بخوام بخوابونمش. تازه تابستونم که باشه مشکل دوبرابره. زود پای بچه میسوزه، هر جایی هم نمیشه بچه رو شست چون خیلی آلودگی زیاده تو دستشویی‌های عمومی. اصلا خود مادر بخواد به روسریشو مرتب کنه نمیدونه بچه رو کجا بذاره. خلاصه با بچه خیلی سخته.	مادر ۲۶ ساله - دیپلم - آبادان
اتاق عالی‌ه. واقعا با خیال راحت آدم تو ترمینال میشینه. به خاطر اینکه مثلا به بار بچه پاش سوخته بود، من اگه اینجا نبود بیچاره میشدم تا این بچه رو ببرم، اما اینجا هم آب گرم داشت هم دیده بودم پودر بچه داشت. قشنگ رفتم شستمش پودر به پاش زدم شیرش دادم، راحت گرفت خوابید.	مادر ۳۶ ساله - دیپلم - تهران
خیلی پردود بود. آلودگی خیلی زیاده، حالا من ده دقیقه بیشتر نبودم ولی دودش انقدر زیاد بود که احساس خفگی به من دست داد.	خانم ۲۳ ساله، لیسانس، اهل مشهد
ما هفته‌ی پیش اومدیم تهران از گنبد کاووس. تا رسیدیم داشتیم رد میشدیم اینجا رو دیدم. بچه خودشو کثیف کرده بود. اومدم عوضش کردم خودمم مرتب کردم رفتیم خونه‌ی فامیلمون. الان هم داریم برمیگردیم اومدم قبل رفتن عوضش کنم. من هیچی نبوده که لازم داشته باشم اینجا نباشه. دستشون درد نکنه.	مادر ۲۷ ساله - خانه‌دار - گنبد کاووس
فضاش که خوبه (ترمینال) ولی افتضاح بوی دود و سیگار می‌اد. همین‌هایی که دارن داد و بیداد راه می‌ندازن سیگار می‌کشن می‌ندازن زیر پاشون.	مادر دیپلم - شاغل - اهل طبس

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

۵-۸- محدودیت‌های ساختاری طرح

پیش از این برخی از دلایل و زمینه‌های بیرونی تقویت و کاهش عملکرد اتاق‌های مادر و کودک مورد بررسی قرار گرفت. با این حال باید اشاره نمود که برخی از ابعاد درونی و ساختاری طرح نیز مانع از استفاده بهینه و گسترده مخاطبان از اتاق‌های مادر و کودک می‌گردند. عدم دسترسی مناسب به اتاق‌های مادر و کودک یکی از موارد مذکور می‌باشد. عموماً حرکت و جابجایی زنانی که مادر هستند به واسطه‌ی بار و وسایلی که به همراه دارند و همچنین ضرورت نزدیکی به سکوه‌های حرکت به سختی صورت می‌-



گیرد. در صورتی که اتاق‌های مادر و کودک به فاصله قابل توجهی از سکوها قرار داشته باشد و یا دسترسی بدان به راحتی امکان پذیر نباشد (همچون نمونه غرب)، مادران از مراجعه بدان‌ها اجتناب می‌ورزند.

جدول شماره ۲۶: محدودیت‌های ساختاری طرح

<p>دوری اتاق از محل تردد مسافریین کاملاً واضح است. به این معنا که خلوت بودن مسیر دسترسی به اتاق عملاً تعداد زیادی از مراجعین گذری را از اتاق حذف کرده است. یعنی میبایست اطلاع قبلی و وقت به میزان کافی وجود داشته باشد تا مسافری تصمیم بگیرد برای استفاده از خدمات به اتاق مراجعه کند. این فاصله بر تصمیم‌گیری افرادی که دچار ذیق وقت هستند و در عین حال به این خدمات احتیاج دارند مستقیماً اثر منفی می‌گذارد. با توجه به اینکه در ابتدا هدف از اجرای این طرح در طبقه اول؛ "۱- استراحت مادران در یک محیطی امن و آرام و به دور از آلودگیهای صوتی و سوختی بوده است. ۲- بالا بردن ضریب امنیت و بهره‌وری و بهینه نمودن آن مکان به گفته ایشان اینجا قبلاً مکانی برای استراحت ولگردان و دزدان بوده است که حضور آنها موجب رعب و وحشت رهگذران می‌گردید". (مصاحبه با خانم مرتضوی)</p>	<p>داده‌های مشاهدات میدانی - پایانه غرب</p>
<p>اولین مواجهه با اتاق مادر و کودک این پایانه از طریق تابلوی نصب شده در بالای سالن انتظار پایانه است. آنچه از تابلو به ذهن متبادر می‌شود محلی برای تعویض پوشک بچه‌های شیرخوار است. بعد از ورود به سالن اصلی انتظار از طریق تابلوهای نصب شده بر روی دیوارها و دنبال کردن فلش‌های آنها، میتوان به پله‌هایی رسید که به طبقه ی دوم منتهی میشود. به نسبت نیز تعداد پله‌ها زیاد است. با مراجعه ب طبقه ی دوم می‌بایست تعداد زیادی برگه ی "به طرف اتاق مادر و کودک" را در مجاورت با رستوران دنبال کرد تا به اتاق رسید. دسترسی به اتاق به نسبت محل (یعنی پایانه و تردد‌های سریع) اصلاً مناسب نیست. طبقه ی فوقانی بسیار کم تردد تر از طبقه ی هم کف است. از طرفی تابلو‌ها به قدر کافی گویای خدماتی که در طبقه ی فوق ارائه میشوند را نمیرسانند تا افراد را ترغیب به مراجعه کنند و حتی جذابیتی نیز برای جذب مادران و یا مکانی برای تحویل بار آنها که دغدغه اصلی آنها نیز می‌باشد ایجاد نشده است. امتیاز ترمینال غرب از نظر تبلیغات بهتر از پایانه‌های دیگر می‌باشد.</p>	<p>همان</p>
<p>من معمولاً کلی چیز میز با خودم میارم ترمینال که اگه معطلی داشتیم سرگرمشون کنم. با خوراکی و مداد رنگی و اینا. اما اگه هوا خیلی گرم یا سرد نباشه میارمشون بیرون که بازی کنن. چون هم بچه‌ها سرگرم میشن بیشتر، هم زمان معطلی مون کمه. اینجوری ده دقیقه یه ربع تحرک میکنن تو راه</p>	<p>خانم ۲۷ ساله که در سالن انتظار نشسته</p>



<p>میخوابن. تا بخوای بری و اونجا رو پیدا کنی ، ماشین رفته. البته بعضی وقتا که با سواری میریم شده یه ساعت یه ساعت و نیم هم معطل شیم، اما چون باید گوش به زنگ باشیم که کی ماشین پر میشه همین جا باشیم بهتره. تازه اینجوری پیش شوهرمم هستم.</p>	
<p>البته من به خاطر بچه یه جور می اومدم که اصلا تو ترمینال معطل نشم. آخرش نیم ساعت معطل میشدم. معمولا تا میرسیدم میرفتم، اینم بود که خیلی به اتاق سر نمیزدم. تازه طبقه ی بالا هم بود. آدم بعضی وقتا عجله داره نمصرفه بره بالا و بخواد برگرده. به خاطر همین من سعی میکردم کارای بچه رو کامل انجام بدم قبل رفتن تا تو ترمینال و ماشین کاری نداشته باشه. اون دو بار هم بچه یه بارش خودشو کثیف کرد، یه بارش هم وقت داشتیم، رفتم که راحت تر شیر بدم. سیستم صوتی پایانه هم ضعیف ضعیفه در سالن هم که بشنیم صدا کاملاً مفهوم نیست. چه برسد به اینکه آنجا نشسته باشیم.</p>	<p>مادر ۳۰ ساله- فوق دیپلم- کرج</p>
<p>توی ترمینال یه ساعت بیشتر معطل نشدیم. اون باری هم که اتاقو رفتم بچه اذیت میکرد داشتیم دور میزدیم تو ترمینال که فلششو دیدم. همینجوری فلشو گرفتیم از پله ها رفتیم بالا اتاقو دیدیم. از اون به بعد هر سه باری که اومدم اتاقو رفتم. البته مثلا هر بار یه ربع بیست دقیقه. تو اون یک ساعت معطلی بیست دقیقه هم بردمش اونجا</p>	<p>مادر ۳۶ ساله- خانه دار- افسریه‌ی تهران</p>
<p>اتاقم اینجوری پیدا کردم که دنبال جای شستن بچه میگشتم، یکی از آدمهای رستوران بهم گفت اون روبرو یه اتاقه واسه همین کار. من اصلن خودم این همه رفته بودم ندیده بودم همچین چیزی. یعنی حتی یه بار هم به تابلو ها دقت نکرده بودم. البته اگر هم تابلوشو میدیدم نمیرفتم. چون بالا بود پیچ در پیچ ، آدم این همه بره تا ببینه چیه نمصرفه. نمیدونین پولیه یا نه. آدم میرع ضایع میشه. اما وقتی بهم گفتن مجانیه برو واسه شستن بچه رفتم.</p>	<p>مار ۳۶ ساله- ابتدایی- شریف آباد تهران</p>
<p>با بچه خیلی سخته این ور اون ور رفتن. مخصوصا اگر کوچیک باشن. من خیلی میشد که ببینم مادری نشسته به سختی داره به بچه اش شیر میده. حتمن خودمو مقید میدونستم بهش بگم اینجا یه همچین اتاقی هست. همه خیلی تعجب میکردن. البته خیلی هام میگفتن وای خانوم واسه یه بچه عوض کردن کی میره این همه پله ها رو بالا و پایین؟</p>	<p>۲۷ ساله- خانه‌دار- مهرشهر کرج</p>
<p>منی که به عنوان تازه وارد اومدم اینجا نمی تونم، از کدوم در وارد بشم. اینجا هیچ تابلویی نیست که بدونم از کجا باید واردیا خارج بشم. بعد اگر خط عابر پیاده از هم تفکیک بشه خیلی بهتره چون اتوبوس ها می رنو می آن و ممکنه که نبینن مردمو.</p>	<p>خانم ۲۳ ساله، لیسانس، اهل مشهد</p>
<p>ما اومدیم ببینیم بلیط هس یا نه، شوهرم رفته سوال کنه. نمیتونیم که بریم . تا برم پیدا کنم شوهرم برگشته.</p>	<p>مادر حدود ۳۰ ساله</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش



همچنین می‌توان به تک‌جنسیتی بودن اتاق‌های مادر و کودک اشاره نمود که ورود و همراهی پدران بدان را دشوار می‌سازد. اگر چه زمینه‌های فرهنگی و اجتماعی غالب، رویکرد تک‌جنسیتی اتاق‌ها را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد با این همه تجربه‌های مشابه از ارائه اتاق‌های مادر و کودک نشان داده است (در نمایشگاه‌های مدیریت شهری و از سوی سازمان پایانه‌ها)، در صورتی که محلی برای استراحت و یا انتظار پدران در مجاورت اتاق‌ها وجود داشته باشد، زنان بیشتری امکان استفاده از خدمات را خواهند یافت.

جدول شماره ۲۷: محدودیت‌های ساختاری طرح

مسئول اتاق مادر و کودک شرق	ما کلا پدرها رو راه نمیدیم. اگه زن و شوهر جفتشون باشن که اصلا راه نمیدیم. اگه فقط پدر باشه و خیلی هم ضرورت داشته باشه باید اول زنگ بزنیم معاون پایانه، با اون چک کنیم ، بعد با هماهنگی اون راه بدیم بیاد سریع کارشو انجام بده بره. ببینین خانوم اسم اینجا اتاق مادر و کودک. نه مادر پدر و کودک!
گزارش میدانی پایانه شرق	اتاق مادر و کودک یکی از کانکس‌های کوچکی است که از پیش در مجموعه ی ترمینال وجود داشته است. اندازه ی این مرکز باعث شکوه و نارضایتی مخاطبین این اتاق شده است. در واقع اگر اندازه ی این اتاق بزرگ تر باشد، همراهان مادر از جمله شوهر وی نیز می‌توانند به جای این که جلوی درب اتاق منتظر باشند در اتاقکی کوچک به انتظار بنشینند. اما به گفته ی مسئول این اتاق، این کار میسر نیست چون از توانایی کنترل یک مسئول خارج است.
گزارش میدانی پایانه شرق	وقت مراجعت دیدم که پدری همراه با پسرش ک حدودا ۱۲ ساله بود، جلوی در ایستاده اند و منتظر هستند. وقتی از ایشان پرسیدم که به چه منظور اینجا هستند گفتند: " ما الان نیم ساعته اینجا وایسادیم ، مردا رو راه نمیدن. بچه رو برد عوض کنه دیگه نمیداد بیرون. گفتم وقت داریم نیم ساعت ، بذار بازی کنه".
مادر حدود ۳۰ سال	اینجا با شوهرم نشستیم بچه هام که بازی میکنند. من که نمیتونم برم با بچه‌ها بالا به این بگم دو ساعت تنها بشین که همه با هم میشینیم اینجا.

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

محدودیت‌های دیگر به تبلیغات و اطلاع‌رسانی در خصوص طرح بازمی‌گردد. همانگونه که پیش از این گفته شد، جمعیت شناور و ناپایدار پایانه‌ها اطلاع‌رسانی موثر و گسترده‌ی اتاق‌ها را ضروری ساخته است. این در حالی است که تابلوهای اطلاع‌رسانی (به ویژه در پایانه جنوب و شرق)، مناسب ارزیابی نمی‌شوند. ضرورت آگاهانی رسانی و همچنین هدایت مخاطبان به اتاق‌های مادر و کودک، به خصوص در



پایانه‌هایی که از دسترسی مناسبی برخوردار نیستند (چون غرب)، اهمیت بیشتری می‌یابد.²⁰ گاه نیز طراحی ساختمان پایانه می‌تواند به سردرگمی مخاطبان منجر گردد. ۲۱.۵۵ خدمات رفاهی مادران، در پایانه بایستی از ابتدا ورود به پایانه مثل کریدور مترو و درب اصلی ورودی پایانه کاملاً از طریق تابلو، اطلاع‌رسانی گردد که نبود این مهم به نظر می‌رسد بعد از ۷ سال از افتتاح قدیمی‌ترین اتاق مادر و کودک در پایانه جنوب کاملاً مشهود است.

شکل شماره ۲: تابلو اتاق مادر و کودک در کنار سرویس بهداشتی



شکل شماره ۱: نبود اتاق مادر و کودک در تابلو راهنما



یکی دیگر از محدودیت‌های اتاق‌های مادر و کودک، به عدم مطابقت نیازها و امکانات بازمی‌گردد. اتاق مادر و کودک پایانه جنوب در حالی که از بیشترین میزان مراجعه‌کننده در میان سایر اتاق‌ها برخوردار است (اغلب مخاطبین آن نیز در گروه درمانی جای می‌گیرند)، به نسبت از حداقل امکانات و فضا تشکیل شده است. کمبود امکانات در این پایانه به اشکال مختلف، کیفیت خدمات ارائه شده را نیز تنزل داده است.

جدول شماره ۲۸: محدودیت‌های ساختاری طرح

گزارش میدانی پایانه جنوب	پایانه ی جنوب با توجه به اجماع احتمال پایین بودن طبقه و پایگاه اجتماعی
--------------------------	--

²⁰- در پایانه غرب استفاده از نشانه‌گذاری برای مسیریابی از ابتکاراتی است که مکان‌یابی اتاق‌ها را برای مخاطبین تا حدی تسهیل نموده است.

²¹- به طور کلی طراحی معماری پایانه جنوب، گاه یافتن اتاق مادر و کودک برای مخاطبان را تسهیل نموده و گاه آن را دشوار ساخته است.



<p>مراجعین دارای خصلت هایی است که توجه به آن ها اهمیت به سزایی دارد. برای مثال احتمال اینکه مادر در پایانه های شمال و غرب وسایل بازی برای کودک به همراه داشته باشد یا امکان خرید شیر داشته باشد، بیشتر از مراجعان این پایانه است. لذا اعمال نوعی تبعیض مثبت برای این پایانه و تخصیص بودجه ی بیشتری برای این پایانه میتواند اثرگذار باشد. همچنین میزان مراجعه به این اتاق و سنخ های مراجعه کننده، میتواند در اهمیت میزان فضا ، نوع امکانات و اطلاع رسانی ها اثر گذار باشد.</p>	
<p>بعضی وقتا انقدر شلوغه مامانا مجبورن نوبتی بشینن رو کاناپه شیر بدن. سه نفر شیر میدن بقیه وا میستن جا خالی شه تا بتونن بشینن شیر بدن. اونایی هم که بچه ی ۲ یا ۳ سال دارنو میگیریم برن دیگه چون اصلن جا نیست. سوم همراهی بیش از یک فرزند با مادر هنگام مراجعه به اتاق. که این مسئله بسیار حایز اهمیت است. مادری که مجبور به شیردهی و تعویض کودک خود در این اتاق باشد و چند کودک با سنین مختلف را به همراه داشته باشد، نیازمند امکاناتی بیشتر از محل شست و شوی نوزاد و تعویض پوشک و محل شیردهی است. لذا علی رغم این نکته، این پایانه در مقایسه با دیگر پایانه ها به شدت کم امکانات تر و کم جاتر بود.</p>	همان
<p>بعد از ورود به اتاق اولین مساله ای که به ذهن متبادر میشود کوچکی نسبی اتاق به نسبت موارد مشابه در دیگر پایانه هاست. کل اتاق یک مستطیل نسبتا کوچک است که در انتها چند روشویی، در سمت چپ سه تخت تعویض پوشک و یک کاناپه ی سه نفره و در سمت راست یک ویترین و تخت کودک قرار دارد.</p>	همان

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

میزان مراجعه مخاطبان همچنین می‌تواند تحت تاثیر مستقیم عامل انسانی قرار گیرد. همان گونه که در مرور الگوهای جهانی خدمات مادر و کودک مطرح شد، اتاق‌های مادر و کودک در سایر کشورهای جهان به صورت مکانیزه و بدون دخالت نیروی انسانی مدیریت می‌شوند. مدیریت اتاق‌های مادر و کودک از طریق عوامل انسانی، دارای مزیت‌ها و معایبی است که در صورت تقویت هر از این ابعاد، تمایل و یا امکان بهره‌برداری مخاطبان از این خدمات، تقویت و یا تضعیف می‌گردد. یافته‌های حاصل از مصاحبه نشان می‌دهد که میزان حضور مادران در اتاق‌های مادر و کودک و همچنین تعدد مراجعه آن‌ها به از بازخوردهایی تبعیت می‌کند که افراد از مسئولین اتاق‌های مادر و کودک دریافت نموده‌اند.

جدول شماره ۲۹: محدودیت‌های ساختاری طرح

الان خانوم من تو همدانم دیدم که اتاق مادر و کودک زدن. برام جالب شد،	مارد ۲۶ ساله - حسابدار
---	------------------------



فروشگاه- کرمانشاه	رفتم ببینم که چیه. یه جای بی در و پیکر برهوتی بود ، اصلا قابل مقایسه با تهران نیست. تهران نه تنها خوبه از حد توقع مسافرا بیشترم هست. اصلا همون خانوم متصدی که اونجان، خانوم نیکو رزم به صد تا اتاق می ارزن. انقدر مهربون و با محبتن. من که خیلی ازشون ممنونم.
مادر ۳۰ ساله- خانه‌دار- کرج	برخورد متصدی اتاق خیلی خوب بود. اون دوباری که رفتم تقریبا با هم دوست شدیم و راجع به بچه حرف زدیم. چون فکر کنم خودشم یه بچه ی کوچیک داشت.
مادر ۲۵ ساله- خانه‌دار- یزد	وقتی اومدیم دو سه ساعت معطل شدیم. من رفتم در حد پنج دقیقه بچه رو عوض کردم اومدم بیرون. بعدش یه ساعت بعد برگشتم بچه رو شیر بدم راهم ندادن. هیچ کس هم نبوده‌ها. گفتن شما یه بار اومدی نمیتونی دوباره بیای. گفت برو. منم دیگه جوابتونو نمیدم.
همان	مسئولی که من با وی گفتگو کردم بسیار علاقمند به شغلش و بسیار راضی از ایجاد چنین مرکزی بود. او علی رغم این که تحصیلات و سابقه ی کاری اش ربطی به نگهداری از کودکان و مادران ندارد، با گشودگی خاطر از مادران استقبال می کرد و به آن ها خدمات لازم را ارائه می داد.

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

این بازخوردها گاه می‌تواند منفی باشد و گاه می‌تواند همچون هر تعامل انسانی دیگری تحت تاثیر سوتفاهم قرار گیرد.

جدول شماره ۳۰: محدودیت‌های ساختاری طرح

مادر ۲۸ ساله- بتدایی تهران	تو ترمینالم معطل میشیم. چون بعضی وقتا میایم ببینیم بلیط هست بریم یا نه. میشه که دو ساعت سه ساعت معطل بشیم. من دو تا بچه دارم یکیش هفت سالشه یکیش یک سالشه. اون موقع که رفتم اتاق مادر و کودک تابلوشو شوهرم دید گفت این چیه؟ گفتم نمیدونم. همینجوری معطل بودیم. رفتم ببینم که چیه. بعدش دوبار دیگه هم رفتم. البته بزرگه رو راه نمیدادن، منم مجبورمیشم بذارمش پیش شوهرم ، اون یکی کوچیکه رو میبرمش.
مادر ۲۵ ساله- خانه‌دار- دزفول	دیدم فضا مناسبه میخواستم بشینم، من نمیدونم چرا محدودیت زمانی داره. من وسط مرداد بود که رفتم اونجا. انقدررر گرم بود داشتیم میپختیم. خانومه گفت نهایت بیست دقیقه میتونین استفاده کنین. فقط من بودم و یه خانوم دیگه. مجبورمون کرد بریم بیرون تو اون گرما بشینیم.
مادر ۲۷ ساله- خانه‌دار- گنبد کاووس	ما هفته ی پیش اومدیم تهران از گنبد کاووس. تا رسیدیم داشتیم رد میشدیم اینجا رو دیدم. بچه خودشو کثیف کرده بود. اومدم عوضش کردم خودمم مرتب کردم رفتیم خونه ی فامیلمون. الان هم داریم برمیگردیم اومدم قبل رفتن



<p>عوضش کنم. من هیچی نبوده که لازم داشته باشم اینجا نباشه. دستشون درد نکنه.</p>	
<p>واللا واقعیتش کسی از مسئولا به من نگفته که بگو یه ساعت، اما مگه یه بچه چقد کار داره. عوضش کنه شیرش بده نهایت بشه یه ربع. حالا نیم ساعت هم دراز بکشه ، باید بره دیگه. میدونین بعضی ها میان مثلن یکی شون بچه داره، میاره اینجا بشوردش، زنگ میزنن همه شون بیان بالا بگیرن اینجا بخوابن. خب من نمیدارم. یا مثلن خانومه اومده ولش کنی شبم می مونه اینجا با بچه اش. باید بگیرم برو یه ساعت دیگه یا نه؟ من شبا دارم میرم بعضی وقتا دارم درو میبندم یکی میاد، درو وا میکنم بره بشوره بچه شو ، اما اونایی که الکی میخوان اینجا بشینن رو میگم برن.</p>	<p>مسئول اتاق مادر و کودک</p>
<p>واللا خیلی حالت بدی داره که هی وایسی بالا سر مراجع دست به سینه که داری چی کار میکنی، بیشتر مواقعم طرف کمک نمیخواد که در بشه در حین کمک پیششون بود. به خاطر همین از شامپوها و لوسیون ها دزدی میکنن. غیر از اون با توجه به اینکه اینجا پایانه است و هر جور آدمی میاد و میره، امکان جاسازی مواد خیلی زیاده. وقتی بالا سرشون وا نستیم دوربینم نداشته باشیم نمیدونیم اونطرف دارن چی کار میکنن.</p>	<p>مسئول اتاق مادر و کودک</p>
<p>فضای ترمینال مشغول شیردادن بود پرسیدم چرا به اتاق مراجعه نمی کند و آیا از بودن اتاق خبر دارد یا خیر گفت وقتی می خواست به دستشویی برود اتاق را دید و برای تعویض پوشک بچه اقدام کرد. اما نوزادش در آن زمان شیر نخورد و حالا مجبور است همین جا به اون شیر دهد. از او پرسیدم آیا از اتاق رضایت دارد؟ گفت خیلی از ایده اش خوشش آمده است و به دوستان و آشنایانش هم حتما این اتاق را معرفی می کند. اما این مادر دلش نمی خواست دوباره به اتاق بازگردد و دلیل عمده اش این بود که مجبور بود دوباره از کنار مسئول رد شود و دلیل آمدنش را چنان که دفعه ی پیش گفته بود بازگو کند.</p>	<p>گزارش میدانی پایانه شرق</p>
<p>وقتی از یکی از زنانی که کودک حدود ۴ سال به همراه داشت و در یکی از پایانه ها هنگام انتظار به سختی سعی در سرگرم کردن کودک خود داشت پرسیدم اتاق مادر و کودک را میشناسید ، پاسخ داد: "آره همین بغله. اما واسه بچه ها ی کوچیکه. من این دخترمو دیر از پوشک گرفتم نزدیک سه سالش بود، بردم عوضش کنم گفت خانوم برو اینجا که واسه این نیست. منم دیگه نبردمش اونجا. یعنی گفتن مال این نیست. نمیدونستم میتونم ببرمش اونجا." به نظر میرسد اصول و قواعد مشخصی در باره ی این اتاق ها وجود ندارد. در پایانه ی غرب از ورود بچه ها زیر شش سال استقبال میشود، در پایانه ی شرق اساسا بالای دو سال موضوعیت ندارند. پایانه ی غرب محدودیت زمانی برای مراجعان اتخاذ میکند، پایانه ها ی شرق و شمال اینطور نیستند.</p>	<p>گزارش میدانی پایانه شرق</p>

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش



در نهایت آن که با توجه به جامعه هدف اتاق‌های مادر و کودک، زمان خدمات رسانی این اتاق-ها، یکی از مهمترین محدودیت‌های توسعه‌ی خدمات آن محسوب می‌شود. به استثنای تعطیلات ویژه، که حجم مسافرت به اوج خود می‌رسد، زمان کاری این اتاق‌ها از ساعت ۸ الی ۹ شب می‌باشد.^{۲۲} این در حالی است که بسیاری از مادران به دلیل شرایط کودکان، مسافرت شبانه را ترجیح می‌دهند.

جدول شماره ۳۱: ارزیابی مخاطبان درخصوص

بعد من هر دفعه می اومدم تابلوشو میدیدم انقدر دلم میخواست برم. اما اصلا شانس من ساعتش با من نمیخورد. من ۳ ساعت معطل میشدم با بچه ها، اونم وقتی که خواب بود و بی قراری میکرد، اما در اتاق بسته بود. منم تا برم و برگردم شب دیروقت بود در اتاقو می‌بستن. خونه ی فامیل هم به ترمینال خیلی دور بود. ارزش نداشت ما بریم . تا میرسیدیم باید برمگشتیم. تازه بازار هم به اینجا خیلی نزدیک بود. با مترو چند تا ایستگاه میرفتیم میرسیدیم. اینه که خیلی دلم میخواست در اینجا باز بود ما همینجا به بچه میرسیدیم. یه بار که به ساعت باز اتاق رسیدم، تو یه روز دوبار رفتم.	مادر ۳۰ ساله- دامغان
این اتاقم تابلوشو دیده بودیم. اما هم فامیلون اومده بود بسته بود. هم ما ۴ دفعه اومدیم بسته بود. هیچ وقت باز نیست. مجبوریم بیایم تو رستوران بشینیم تا کارمون راه بیفته.	آقای ۳۵ ساله- اتباع خارجی
من بچم مریضه هر ماه باید پیام خونشو عوض کنن. وقتی می یام خیلی زوده، اینجا بسته است. وقتی هم بر می گردم هم که سریع بلیط می گیرم و می رم.	مادر ۳۴ ساله- خرم آباد

منبع: یافته‌های گروه میدانی پژوهش

از لحاظ سازمانی، یکی از موانع مهم پیش روی افزایش زمان خدمات اتاق‌های مادر و کودک، هزینه‌های نیروی انسانی آنهاست. همچنین شیفت کاری شبانه برای اغلب زنان (که تنها متولیان اتاق-های مادر و کودک هستند نیز) ارائه خدمات شبانه را دشوار ساخته است. این در حالی این که پایانه‌ها به دلیل فعالیت شبانه‌روزی خود نیازمند تامین خدمات به ویژه برای اقشاری چون زنان و مادران می‌باشند.

²²- قابل ذکر است که ساعات کاری در در زمان پیک ساعت کاری تا ۱۰ شب هم افزایش می یابد.

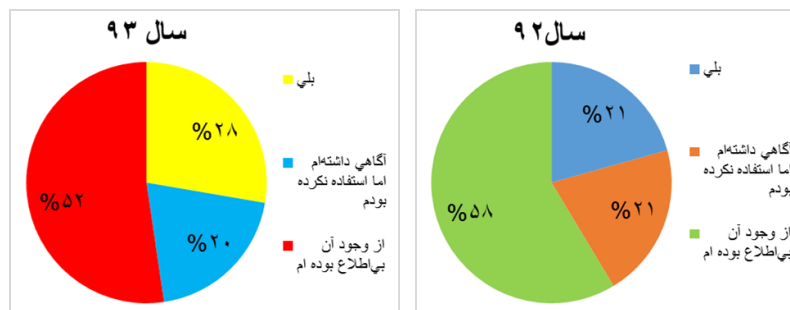
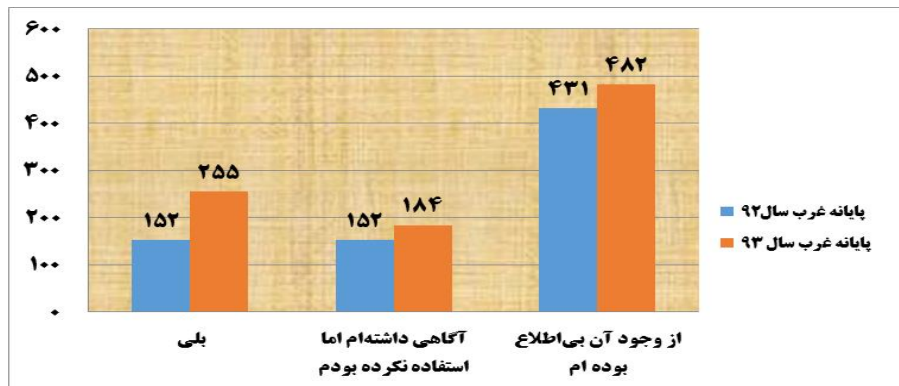


۵-۹- بررسی دیدگاه مخاطبان در خصوص اتاق‌ها

۵-۹-۱- بررسی دامنه آگاهی و مراجعه مجدد مخاطبان

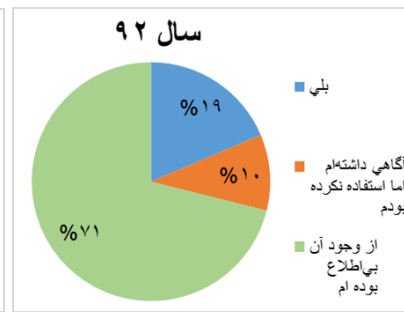
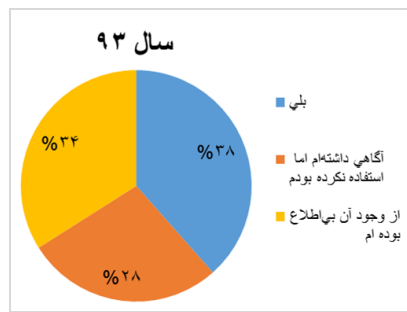
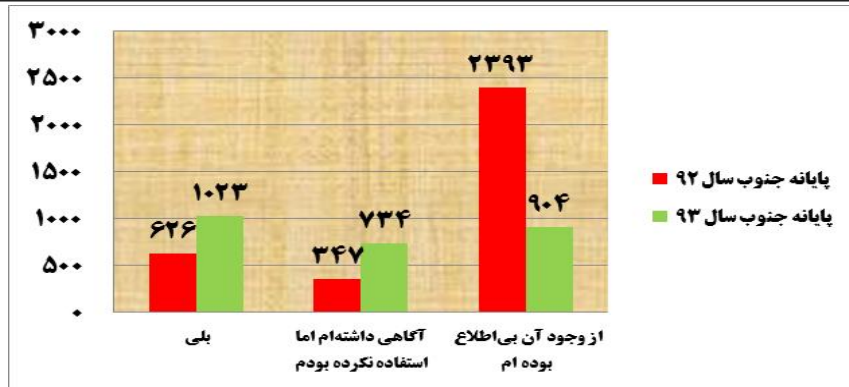
بررسی میزان اطلاع مخاطبان نسبت به خدمات اتاق‌های مادر و کودک در پایانه غرب، نشان می‌دهد که حدود ۵۲ و ۵۸ درصد از مخاطبان پیش از مراجعه به اتاق، از وجود آن بی‌اطلاع بوده‌اند. ۲۰ و ۲۱ درصد از وجود آن مطلع اما به دلایل مختلف بدان مراجعه نکرده بودند و ۲۸ و ۲۱ درصد از مخاطبان، مراجعین تکراری این اتاق بوده‌اند.

شکل شماره ۳۲: بررسی آگاهی و میزان مراجعه مخاطبان در پایانه غرب



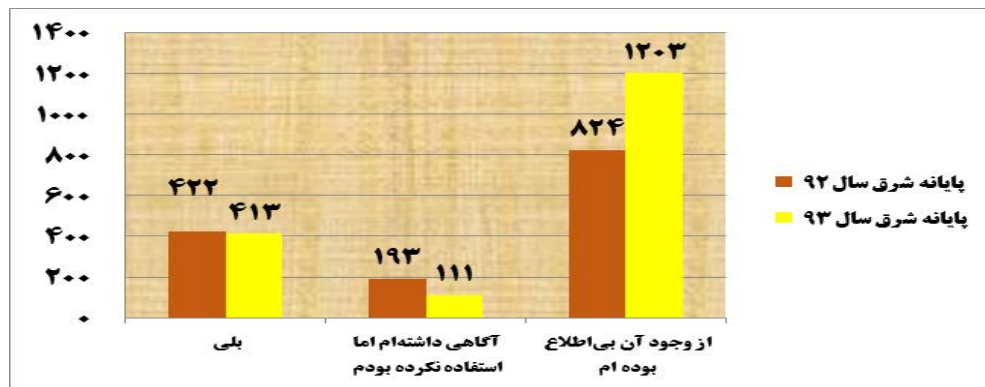
در پایانه جنوب حدود ۷۱ و ۳۴ درصد از مخاطبان از وجود خدمات بی‌اطلاع بوده‌اند. میزان آگاهی مخاطبان نسبت به خدمات در سال ۹۳ رشد داشته است. همچنین میزان افرادی که با وجود اطلاع از طرح از آن استفاده نکرده بوده‌اند، ۱۸ درصد و مراجعین تکراری ۱۹ درصد رشد داشته است.

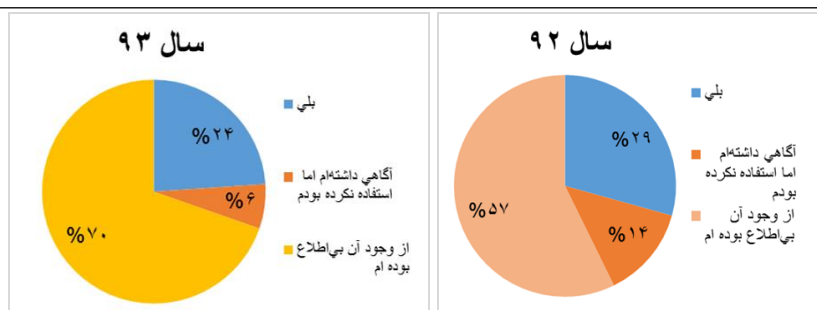
شکل شماره ۳۳: بررسی آگاهی و میزان مراجعه مخاطبان در پایانه جنوب



در پایانه شرق میزان مراجعه افراد مطلعی که از خدمات استفاده نکرده‌اند، ۸ درصد رشد داشته است و افرادی که برای اولین بار مراجعه نموده و پیش از آن از خدمات اتاق بی‌اطلاع بوده‌اند، ۱۳ درصد رشد داشته است.

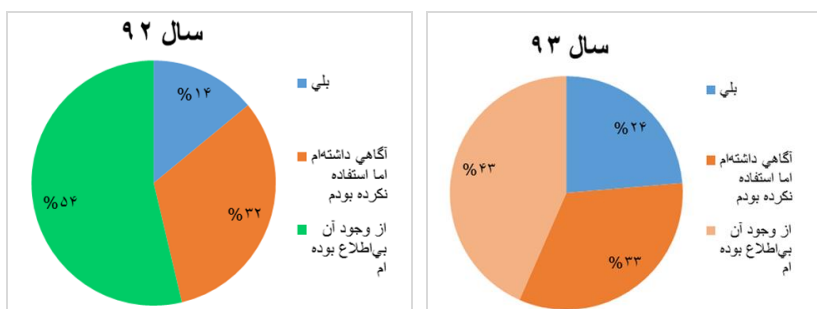
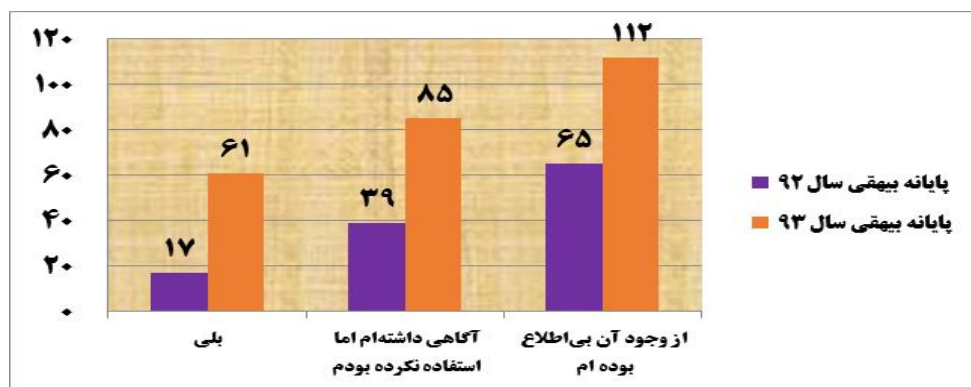
شکل شماره ۳۴: بررسی آگاهی و میزان مراجعه مخاطبان در پایانه شرق





اتاق مادر و کودک پایانه بیهقی نیز اگر چه کاهش ۱۰ درصدی مراجعات تکراری را داشته است، با این همه ۱۱ درصد در میزان مخاطبان جدیدی که از خدمات اتاق بی‌اطلاع بوده‌اند، افزایش داشته است.

شکل شماره ۳۵: بررسی آگاهی و میزان مراجعه مخاطبان در پایانه بیهقی

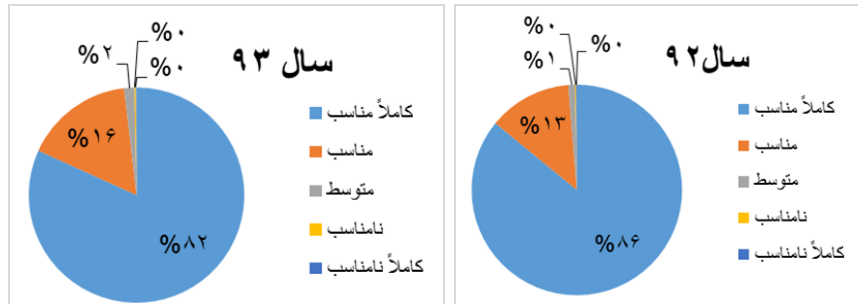
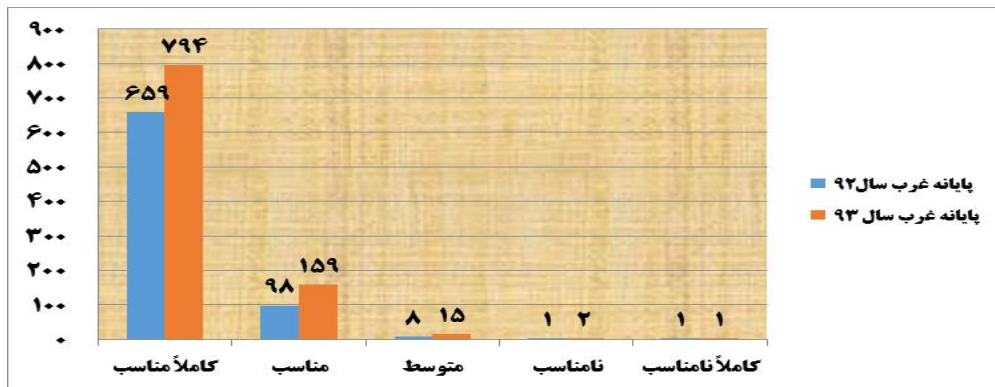




۵-۹-۲- ارزیابی امکانات

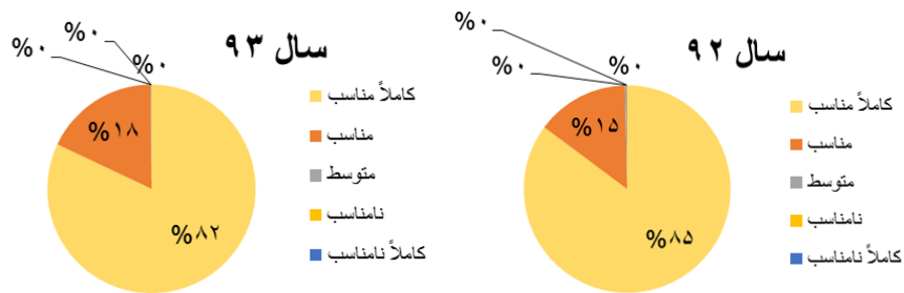
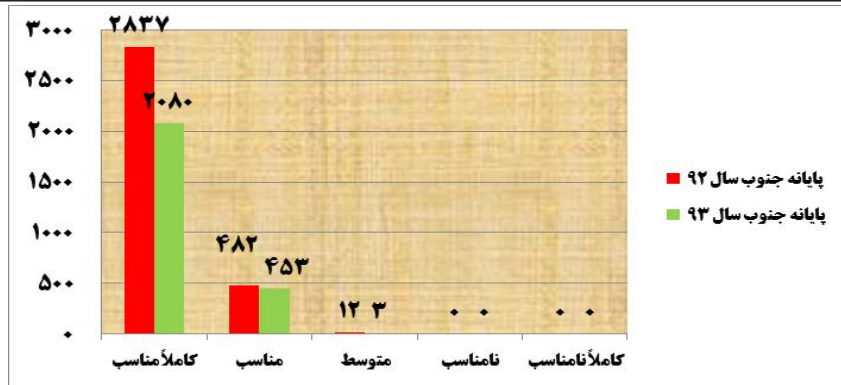
نظرسنجی که از مخاطبان در خصوص وضعیت اتاق از نظر نظافت و خدمات بهداشتی صورت گرفته است، نشان می‌دهد که ۸۶ و ۸۳ درصد از مخاطبان وضعیت بهداشتی اتاق پایانه غرب را بسیار مطلوب ارزیابی نموده‌اند.

شکل شماره ۳۶: ارزیابی امکانات در اتاق مادر و کودک پایانه غرب



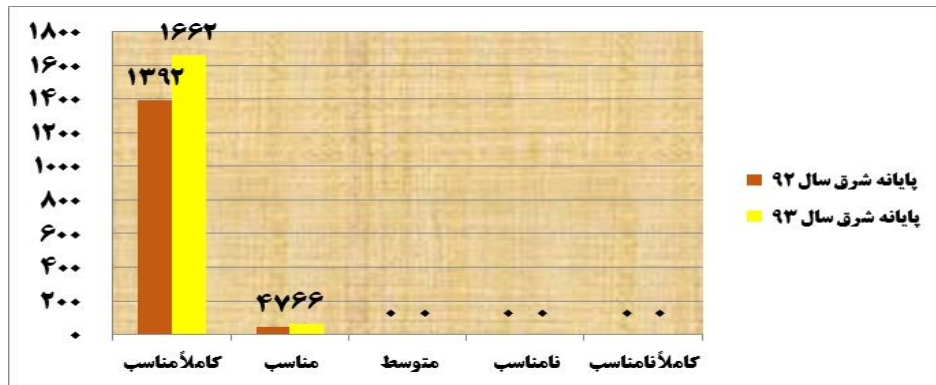
آمار مربوطه در پایانه جنوب، نشان می‌دهد که ۸۵ و ۸۲ درصد وضعیت اتاق‌ها را مطلوب و ۱۵ و ۱۸ درصد مناسب ارزیابی نموده‌اند.

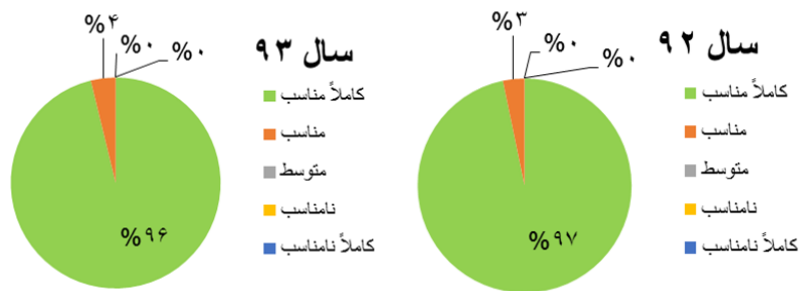
شکل شماره ۳۷: ارزیابی امکانات در اتاق مادر و کودک پایانه جنوب



در پایانه شرق، ۹۷ و ۹۶ درصد از مخاطبان، وضعیت اتاق‌ها را بسیار مناسب و ۳ و ۴ درصد نیز مناسب توصیف نموده‌اند.

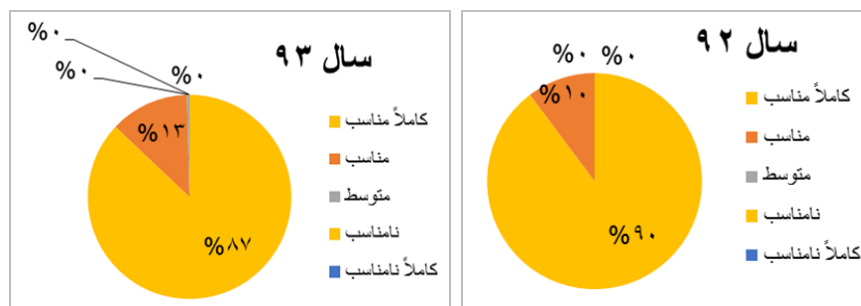
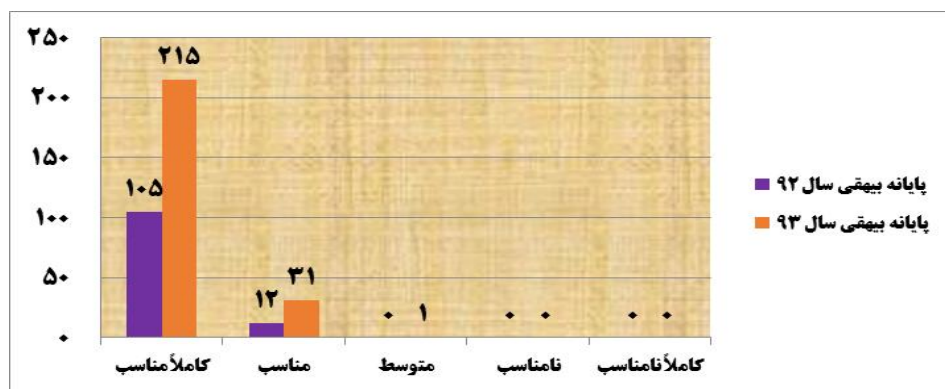
شکل شماره ۳۸: ارزیابی امکانات در اتاق مادر و کودک پایانه شرق





در پایانه بیهقی، ۹۰ و ۷۸ درصد از مخاطبان، وضعیت بهداشتی اتاق را بسیار مناسب و ۱۰ و ۱۳ درصد مناسب ارزیابی نموده‌اند.

شکل شماره ۳۹: ارزیابی امکانات در اتاق مادر و کودک پایانه بیهقی

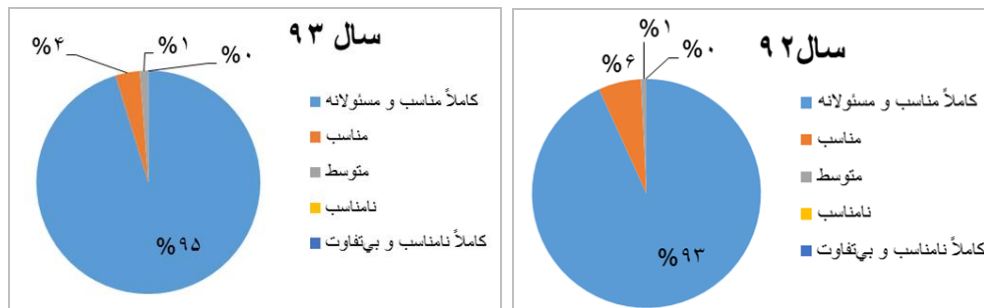
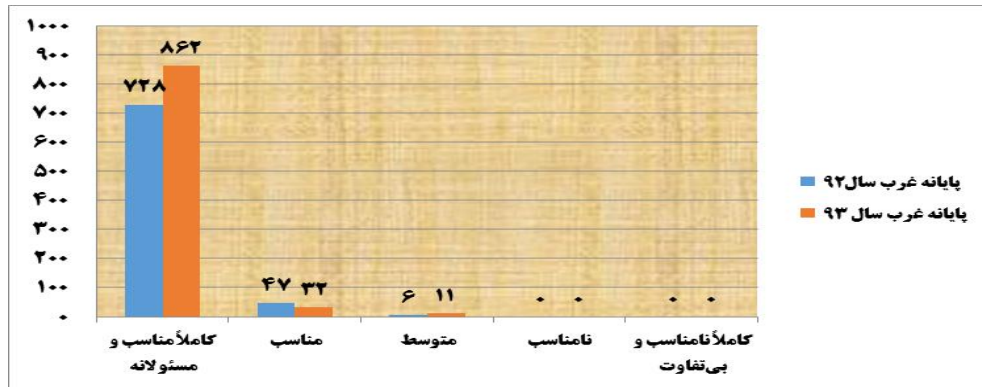




۵-۹-۳- میزان رضایت از عوامل انسانی

درخصوص میزان رضایت از برخورد مسئولین اتاق مادر و کودک، ۹۳ و ۹۵ درصد از مخاطبان پایانه غرب، برخورد مسئولین را بسیار مناسب و ۶ و ۴ درصد مناسب توصیف نموده‌اند.

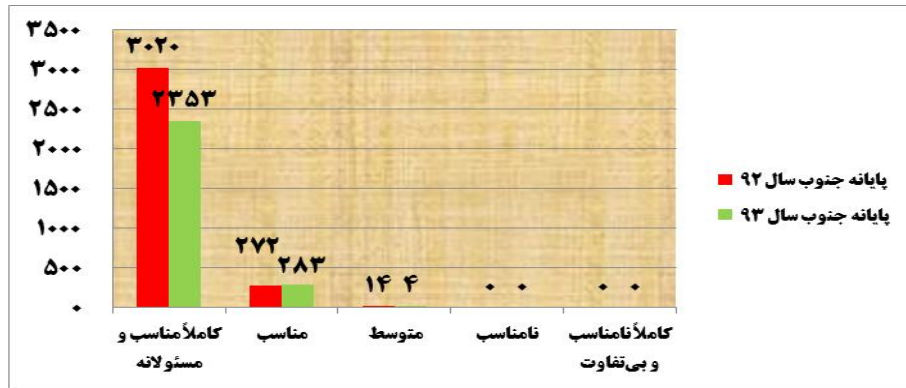
شکل شماره ۴۰: میزان رضایت از پرسنل اتاق مادر و کودک پایانه غرب



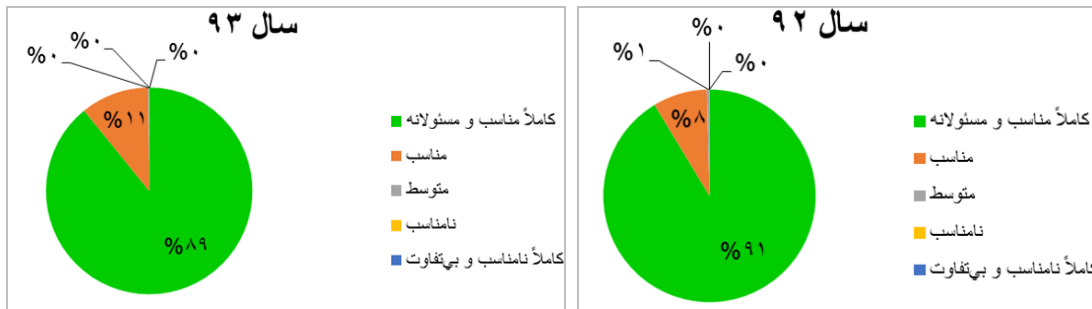
در پایانه جنوب ۹۱ و ۸۹ درصد از مخاطبان برخورد مسئولین اتاق را بسیار مناسب و ۸ و ۱۱ درصد مناسب ارزیابی نموده‌اند.



شکل شماره ۴۱: میزان رضایت از پرسنل اتاق مادر و کودک پایانه

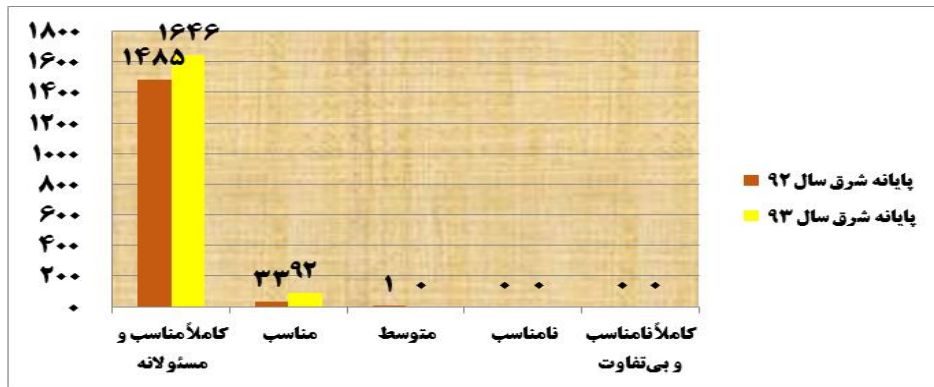


جنوب

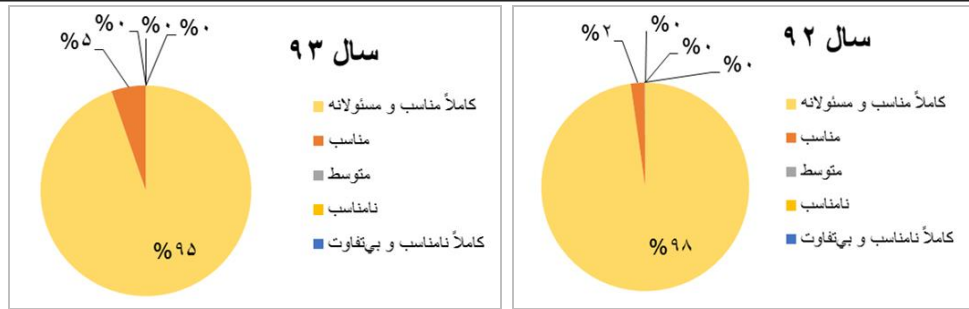


در پایانه شرق، میزان رضایت بالا از برخورد مسئولین در سال‌های مختلف به ترتیب، ۹۸ و ۹۵ درصد می‌باشد.

شکل شماره ۴۲: میزان رضایت از پرسنل اتاق مادر و کودک پایانه

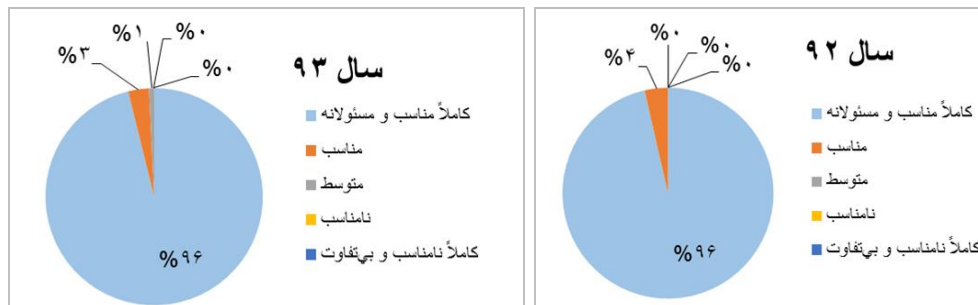
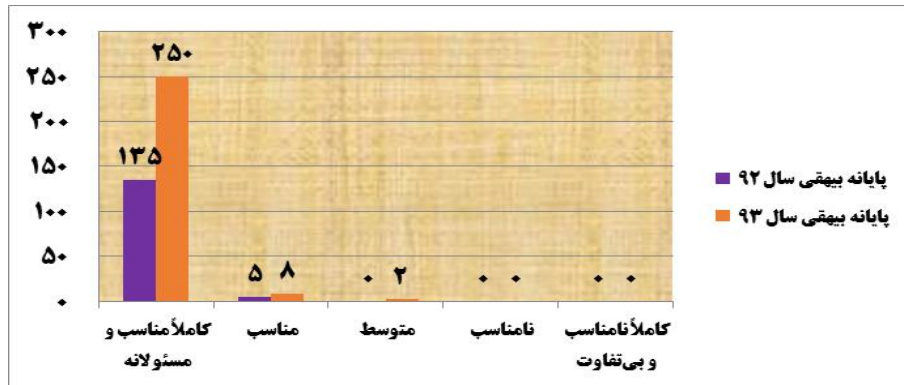


شرق



در پایانه بیهقی، ۹۶ درصد از مخاطبین از برخورد مسئولین، رضایت بالایی داشته و ۴ و ۳ درصد نیز آن را مناسب توصیف نموده‌اند.

شکل شماره ۴۳: میزان رضایت از پرسنل اتاق مادر و کودک پایانه بیهقی





۵-۱۰- شیوه‌ها و امکان‌های توسعه طرح به سایر فضاهای شهری

با توجه به ویژگی‌های اتاق‌های مادر و کودک، پیش‌بینی می‌شود که این خدمات در سایر فضاهای شهری نیز مورد استقبال قرار گیرد. با این حال ضرورت راه‌اندازی اتاق‌ها در سایر فضاها، وابسته به نوع فضا و همچنین نوع فعالیت‌هایی است که در آن‌ها صورت می‌گیرد. پیش از هر چیز می‌توان فضاهایی را مورد توجه قرار داد که از مشابهت بیشتری با پایانه‌های شهری برخوردارند، بدیهی است که بسط خدمات مادر و کودک در این فضاها به واسطه‌ی تجربه‌ی پیشینی موجود به دور از آزمون و خطایی قابل توجه خواهد بود.

در میان سایر فضاهای شهری، فرودگاه‌ها و ایستگاه‌های مترو از بیشترین میزان شباهت با پایانه‌های برون شهری برخوردارند. در صورتی که بخواهیم اماکن فوق را از لحاظ برخی معیارهای مشترک مورد طبقه‌بندی قرار دهیم، می‌توانیم مترو، پایانه و فرودگاه را در یک وضعیت پیوستاری در نظر بگیریم. کارکرد اجباری و روزمره این فضاها، قدرت عمل مخاطبان در فضاهای عمومی وابسته (سالن انتظار، کافه تریا، سرویس بهداشتی و ...)، ماهیت ترانزیتی و در نهایت مدت زمان انتظار مخاطبان به ترتیب از مترو تا فرودگاه افزایش می‌یابد. بدین معنی می‌توان گفت که پایانه‌ها در وضعیت بینابینی قرار دارند که امکان الگوپذیری از آن را برای دو فضای دیگر ممکن می‌سازد.

مطابق با تجربه‌ی پایانه‌های برون‌شهری، امکان توسعه‌ی طرح مادر و کودک به سایر فضاهای شهری به دو صورت میسر خواهد بود: عمومی- کارکردی. در گونه‌ی اول که به نیرو، تجهیزات و بودجه‌ی مالی بیشتری نیاز است، امکانات رفاهی زنان نیز در اتاق‌های مربوطه فراهم شده است. این اتاق‌ها، همچون اتاق‌های غرب و بیهقی، امکان تبدیل شدن به محلی برای مادرانی که به فضاهای ترانزیتی مراجعه می‌کنند را نیز خواهد داشت. در مدل عمومی، اتاق مادر و کودک، فضایی مجزا از فضاهای ترانزیتی است؛ فضایی که علاوه بر رفع نیازهای کودکان، مادران را نیز از ناخوشایندی‌های احتمالی سفر فضای اصلی محافظت می‌کند.^{۲۳} در صورتی که راه‌اندازی این اتاق‌ها به این رویکرد نزدیک شود

²³- فضاهای ترانزیتی، فضاهای عمومی کارکردی هستند که با مفهوم انتظار به شدت گره خورده‌اند. این فضاها احتمال برخوردهای اتفاقی با افرادی بیگانه را افزایش می‌دهند. روابط و گره‌های اجتماعی در این فضاها به حداقل ممکن می‌رسد



(همچون رویکرد پایانه‌های برون‌شهری)، ما با اقدامی مبتنی بر تامین خدمات بر پایانه تفکیک جنسیتی روبرو خواهیم بود (همچون اختصاص واگن‌های اختصاصی خانم‌ها در مترو). خدماتی که به زعم برخی به دنبال ایجاد تنوع در خدمات شهری مورد استفاده زنان بوده و و متعاقباً امکان تحرک آنان را افزایش خواهد داد.²⁴ خدمات مادر و کودک در سایر فضاهای ترانزیتی در صورتی که از فضای مناسب و امکانات استراحت در کنار تجهیزات شیردهی و تعویض کودک استفاده کند، به فضایی زنانه که به راحتی قابلیت‌های اجتماعی خواهد یافت ارتقاء می‌یابد.

در مقابل الگوی اول که در پایانه‌های بین‌شهری اجرا شده است باید به گونه‌ی دیگری از تامین خدمات اشاره نمود که صرفاً کارکردهای عملی را مد نظر دارند. این گونه از خدمات تنها به دنبال تامین نیازهای مادران بوده و با کمترین هزینه قابل اجرا خواهند بود.

"تفاوت خدمات عمومی و کارکردی را می‌توان با تفاوت موجود میان فضای اجتماعی²⁵ و فضای گذر²⁶ نیز تبیین نمود. در حالی که نوع اول قدر است فضایی اجتماعی برای استراحت، معاشرت، گپ زدن، بازی کردن، آموزش و غیره باشد، نوع دوم تنها فضای گذر و با هدف استفاده‌ی عملی -تعویض پوشک- خواهد بود. تفاوت میان فضای اجتماعی و فضای گذر را می‌توان از آن‌جا ارزیابی نمود که یک مادر، پس از شیر دادن تا چند حد تمایل به ماندن در فضا دارد. نه تنها فضا و تجهیزات در گونه‌ی اول خدمات تعیین‌کننده خواهد بود، بلکه محتوای ارائه شده نیز می‌تواند، کارکردهای فضا را به نحوی تعریف نماید که مد نظر مدیریت شهری است. به طور مثال برای ایجاد یک فضای عمومی و اجتماعی می‌توان کتاب‌هایی در شلف اتاق مادر و کودک قرار داد که در دسترس مادران و کنار سایر وسایل کاربردی

که به ویژه برای افرادی که به ندرت از این فضاهای استفاده می‌کنند و یا به طور کلی کمتر از فضاهای عمومی استفاده می‌کنند، همچون زنان، می‌تواند ناخوشایند باشد.

²⁴- اگر چه تحرک (Mobility) خود کنشی است که به توانمندی زنان می‌انجامد، اما عده‌ای در مقابل سعی نموده‌اند تا تقلیل تنوع تجربیات زنان که در نتیجه‌ی سیاست تفکیک شکل می‌گیرد را برجسته نمایند.

25 -Social space

26 -Transitory space



باشد. یا مبلمان به نحوی طراحی شود که مادران شیرده فرصتی برای استراحت و معاشرت بیابند." (مختاباد، گزارش میدانی پایانه شرق)

در نهایت با توجه به اقتضات فضایی حاکم بر پایانه، فرودگاه و مترو و همچنین با توجه به متوسط زمان انتظار در آن‌ها، می‌توان از الگوی فضای عمومی- کارکردی و یا تلفیقی از این دو بهره گرفت.

درخصوص سایر فضاهای عمومی همچون مراکز میوه و تره‌بار، بوستان‌ها، مراکز خرید و سرویس‌های بهداشتی شهری نوع کارکردی اتاق‌های مادر و کودک، مناسب‌تر و عملیاتی‌تر خواهد بود. با توجه به ضرورت توجه به نیازهای نیازهای مادران در فضاهای شهری و با توجه به یافته‌های این پژوهش مبنی بر مشکلات آن‌ها در این فضاها، فقدان فضای تعویض و شستشوی کودکان در سرویس‌های بهداشتی اماکن فوق، امری غیر قابل چشم پوشی است. در نهایت آن‌که راه‌اندازی اتاق‌های مادر و کودک علاوه بر تامین خدمات مورد نیاز زنان، همسو با سیاست‌های نوین مدیریت شهری (شهر دوست‌دار کودک) و همچنین سیاست‌های کلان سیاسی و اجتماعی کشور (افزایش جمعیت) نیز خواهد بود.

۵-۱۱- کاربست عملیاتی

تدوین کاربست عملیاتی پروژه بر مبنای یافته‌های پژوهش استخراج شده و خروجی است که حامی طرح می‌تواند، مطابق با آن نسبت به اصلاح، تغییر و توسعه پروژه اقدام نماید. بدیهی است که اولویت‌بندی و اجرای پیشنهادات مربوطه، در حوزه صلاحدید سازمان حامی خواهد بود. همچنین اگر چه پیشنهادات مختلفی در راستای ارتقا عملکرد پروژه پیشنهاد می‌گردد، با این همه سازمان‌های متولی و مجری هر پیشنهاد ممکن است متفاوت از سازمان حامی باشند. به عبارت دیگر هر اقدامی که به نحوی به تاثیر مطلوب بر پروژه می‌انجامد، می‌بایست به سازمان مربوطه‌ی خود ارجاع گردد.

جدول شماره ۳۲: کاربست ناظر بر بهبود پروژه

برنامه	شرح اقدام و ملاحظه	حوزه نفوذ	سازمان/معاو	اولویت
--------	--------------------	-----------	-------------	--------



سوم	دوم	اول	نت/اداره متولی			
		*	سازمان پایانه‌ها	فرمانطقه‌ای	با توجه به فعالیت شبانه‌ی پایانه‌های شهری و همچنین اولویت سفر شبانه برای مادران، ضروری است تا خدمات اتاق-های مادر و کودک به صورت شبانه‌روزی ارتقاء یابد. ²⁷	توسعه خدمات شبانه
		*	سازمان پایانه‌ها و روابط عمومی پایانه‌های برون شهری	فرمانطقه‌ای	تابلوهای اطلاع‌رسانی در کلیه پایانه‌ها (به ویژه در پایانه جنوب) مطلوب ارزیابی نشده است. در این راستا لازم است تا درخصوص بازنگری و اصلاح متحدالشکل تابلوها، اقدامات لازم صورت گیرد. در این راستا به ویژه می‌توان از اطلاع‌رسانی در فضاهایی بهره برد که بیش از همه مورد مراجعه جامعه هدف است، اماکنی چون نمازخانه‌ها، سرویس‌های بهداشتی و مغازه‌ها.	افزایش تعداد تابلوهای اطلاع رسانی
		*	سازمان پایانه‌ها و روابط عمومی پایانه‌های برون شهری	فرمانطقه‌ای	با توجه به تردد اتباع بیگانه در پایانه‌های برون شهری که عمدتاً شامل؛ توریست، زائر و بیماران هستند، لازم است تا از تابلوهای دو زبانه و علائم بین‌المللی جهت اطلاع رسانی اتاق‌ها استفاده شود.	تامین و نصب تابلوهای دو زبانه
		*	سازمان پایانه‌ها و مدیریت پایانه جنوب	فرمانطقه‌ای	با توجه به این که اتاق مادر و کودک پایانه جنوب از بیشترین تعداد مخاطب برخوردار است و اغلب مخاطبان آن را کودکان بیمار تشکیل می‌دهند (که مکرراً در حال سفر هستند)، ضروری است تا نسبت به توسعه فضا و امکانات این اتاق اقدامات لازم صورت گیرد.	توسعه‌ی فضای و زیرساختی اتاق مادر و کودک جنوب
	*		سازمان پایانه‌ها	فرمانطقه‌ای	یافته‌ها نشان می‌دهد که تامین برخی تجهیزات می‌تواند، به تقویت خدمات اتاق‌های مادر و کودک بیانجامد. برخی از این تجهیزات مایکروویو و دستگاه شیردهی است که امکان تهیه غذای کودکان را برای ساعات طولانی‌تری فراهم می‌آورد.	توسعه تجهیزات رفاهی اتاق‌ها
		*	سازمان پایانه‌ها	فرمانطقه‌ای	یکی از بازدارنده‌های طرح، عدم امکان انتقال بار به داخل اتاق‌ها بوده است. در صورتی که این امکان برای مادران (همچون اتاق بیهقی) فراهم شود، امکان بهره‌برداری موثر از خدمات اتاق‌ها در پایانه‌های برون شهری افزایش خواهد یافت.	خدمات دریافت بار محدود
		*	سازمان پایانه‌ها	فرمانطقه‌ای	یکی از دیگر از محدودیت‌های بهره‌برداری از طرح، عدم امکان ورود پدران به اتاق‌ها بوده است. در صورتی که پدران در	طراحی و ساخت اتاق انتظار آقایان

²⁷- در صورت محدودیت‌های سازمانی، افزایش ساعات بامدادی فعالیت اتاق‌ها نیز می‌تواند در ارتقای عملکرد اتاق‌ها موثر باشد.



				فضایی در جنب اتاق‌ها امکان انتظار و یا استراحت داشته باشند، امکان بهره‌برداری از اتاق برای مخاطبین بیشتری فراهم خواهد شد.	
	*	سازمان پایانه‌ها	فرمانطقه‌ای	از دیگر محدودیت‌های مراجعه مادران به اتاق‌ها، نگرانی از دست دادن سرویس‌های اتوبوس بوده است. در صورتی که اتاق‌ها مجهز به سیستم پیچ و یا اطلاع رسانی باشند. مادران می‌توانند بدون نگرانی به کودکان خود رسیدگی کنند.	طراحی سیستم اعلام حرکت اتوبوس‌ها

علاوه بر پیشنهادهاتی که به منظور ارتقای پروژه، اتاق‌های مادر و کودک ارائه شده است. در خصوص توسعه طرح به سایر فضاهای شهری نیز، دستورالعمل‌ها و مصوبات مستقلاً نیاز است که تهیه هر یک از آن‌ها برعهده معاونت‌های ذیربط می‌باشد. پیش‌نیاز توجه معاونت‌های مربوطه به کاربست ذیل، توجه آن‌ها به ضرورت خدمات مادر و کودک است که می‌تواند به پشتوانه مفاد قانونی همچون مصوبه شورای اسلامی شهر تهران در خصوص شهر دوستدار کودک صورت گیرد که در آن به صراحت نسبت به تامین فضاهای مشابه تاکید شده است.

جدول شماره ۳۳: کاربست ناظر بر توسعه پروژه

شرح اقدام	سازمان/معاونت/اداره متولی	حوزه نفوذ	برنامه
بررسی، تصویب و ابلاغ دستورالعمل مربوطه به مناطق	معاونت معماری و شهرسازی	منطقه‌ای - فرمانطقه‌ای	تامین امکانات تعویض و شیردهی نوزاد در کلیه مراکز تجاری و خرید شهر تهران
بررسی، تصویب و ابلاغ دستورالعمل مربوطه به مناطق	معاونت فنی و عمران و خدمات شهری	منطقه‌ای	تامین مکانات تعویض و شیردهی نوزاد در کلیه سرویس‌های بهداشتی شهری و بازارهای میوه و تره بار شهر تهران
بررسی، تصویب و ابلاغ دستورالعمل مربوطه به مناطق	معاونت اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران	منطقه‌ای	تامین امکانات تعویض و شیردهی نوزاد در کلیه سراهای محله
طراحی و احداث	مدیریت مجموعه -	فرمانطقه‌ای	احداث اتاق‌های مادر و کودک در کلیه مجموعه‌های تفریحی و گردشگری مهم شهر تهران همچون؛ اراضی عباس آباد و



مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر
تهران

بررسی تجربه اتاق مادر و کودک در بای‌انه‌های مسافری

	های ذیربط		مجموعه هزار و یک شهر، شهریانو ها و پارک‌های بانوان
--	-----------	--	--



فصل ششم:

مستندنگاری تجربه‌ی راه‌اندازی اتاق‌های مادر و کودک



۶-۱- اتاق مادر و کودک

اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های شهر تهران، به نحوی که شاهد آن هستیم نه تنها از اولین نمونه‌های خدمات مادر و کودک در ایران محسوب می‌شوند، بلکه به دلیل تفاوت‌های کارکردی و بنیادی آن با نمونه‌های خارجی، در سطحی جهانی نیز می‌توان آن‌ها را اولین نمونه‌های خدمات اجتماعی-بهداشتی مادر و کودک در فضاهای عمومی نامید. بدیهی است این طرح با محدودیت‌ها و کاستی‌هایی روبرو بوده است، با این همه خروجی طرح تجربه‌ای مفید و موثر در حوزه خدمات رسانی به زنان و کودکان محسوب می‌شود که ثبت و انتقال روند به توسعه‌ی بهینه و به دور از آزمون و خطای آن این طرح در سایر فضاهای شهری خواهد انجامید.

۶-۲- مکان‌یابی

مکان‌یابی یکی از مهمترین مراحل احداث اتاق‌های مادر و کودک بوده و از تاثیر مستقیمی بر تعداد مراجعین به این اتاق‌ها برخوردار است، به عبارت دیگر این مرحله از اجرای طرح، به شکست و یا موفقیت حتمی آن خواهد انجامید. مصاحبه با دست‌اندرکاران و مدیران اجرایی اتاق‌های مادر و کودک نشان می‌دهد که مکان‌یابی فراتر از امری فنی بوده و مطلوبیت آن مستلزم توجه به نیازها و اولویت‌های مخاطب خاص هر فضا است. به طور مثال در صورتی که اولویت‌های فنی، فاصله‌گیری اتاق‌ها از منابع آلودگی محیطی را گوشزد می‌کند، اضطراب سفر در فضای پایانه، مسافران را به توقف در نزدیکی سکوهای مسافر ترغیب می‌کند. امنیت، نزدیکی به اتاق انتظار و دسترسی مناسب موارد دیگری هستند که در تمایل مراجعه مخاطبان به به اتاق‌ها موثر عنوان شده‌اند. بدین ترتیب مشاهده می‌شود که گاه استانداردهای فنی و اولویت‌های کاربران فضا، از همخوانی چندانی با یکدیگر برخوردار نیست.

از این رو پیشنهاد می‌شود که مکان‌یابی اتاق‌های مادر و کودک در سه مرحله فنی، عام و مدیریتی صورت گیرد. در سطح فنی، کارشناسان مربوطه می‌توانند از محل مورد نظر و اقتضائات خاص



آن بازدید به عمل آورده و از طریق روش‌های فنی مناسب مکانیابی، نقاط مناسب احداث اتاق مادر و کودک را تعیین نمایند. نقاط شناسایی شده، می‌تواند از طریق پرسشنامه یا مصاحبه، مورد نظرسنجی مخاطبان قرار گرفته و در نهایت اولویت‌های مکان‌یابی استخراج شوند. در سطح مدیریتی می‌توان به منظور تعیین گزینه‌ی مطلوب نهایی از روش AHP در سطح مدیران و کارشناسان بهره گرفت.

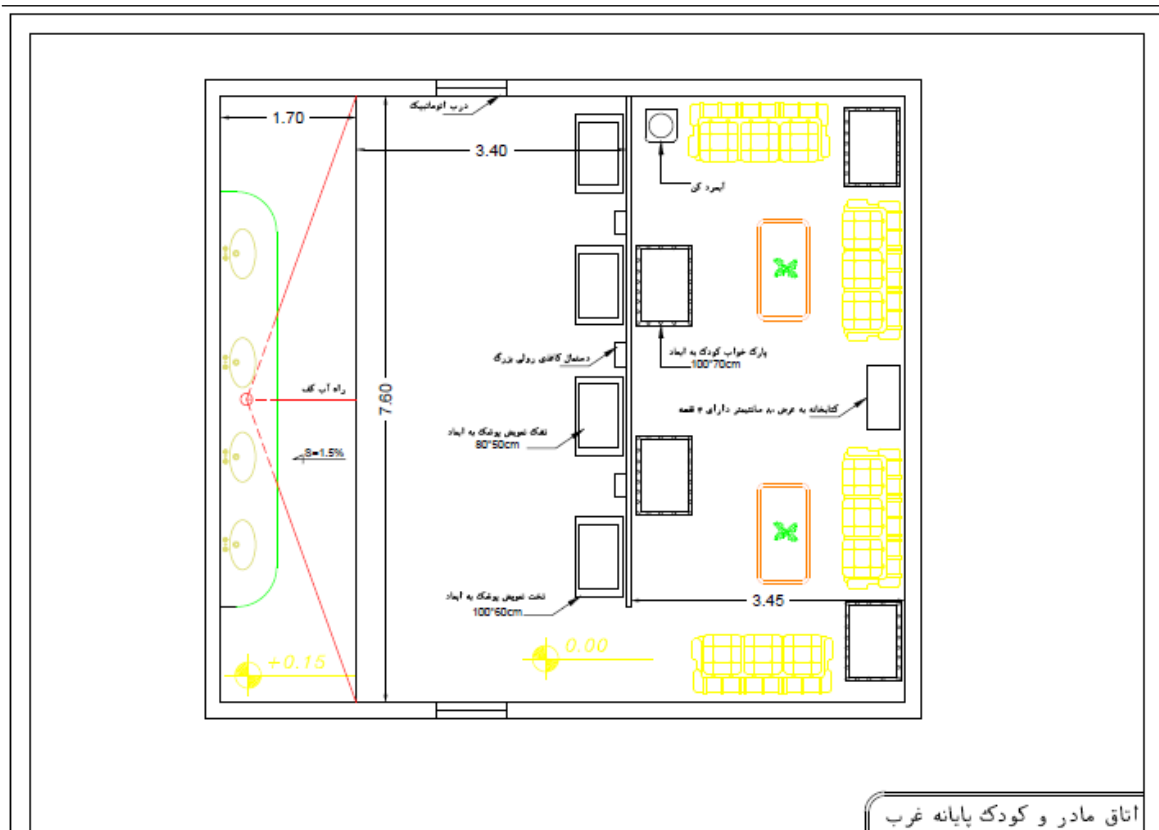
در مواردی که اجرای مکان‌یابی سه‌مرحله‌ای میسر نمی‌باشد، مجریان طرح می‌توانند از معیارهای کلانی بهره‌گیرند که در راه‌اندازی اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های برون‌شهری مد نظر بوده است.

- ۱- نزدیک بودن مکان اتاق مادر و کودک به اتاق انتظار مسافران در پایانه‌ها
- ۲- قرار گرفتن مکان مذکور در محلی که از بالاترین امنیت برخوردار باشد
- ۳- قرار گرفتن مکان مذکور در محلی از پایانه، مرکز خرید، بیمارستان و ... که دسترسی به آن از طرف مراجعین به سهولت صورت پذیرد (گاه این دسترسی می‌تواند از طریق تجهیزات مضعفی چون آسانسور، پله برقی و یا همسطح‌سازی راه، تسهیل شود).
- ۴- قرار گرفتن مکان مذکور در محلی از پایانه، مرکز خرید، بیمارستان و ... که از طریق تابلوها و علائم راهنما به راحتی قابل شناسایی باشد.
- ۵- استقرار اتاق‌ها در محلی که به دور از آلودگی‌های محیطی و صوتی باشد.

۳-۶- استانداردهای داخلی

در طراحی اولیه اتاق‌های مادر و کودک، ۱۲ متر مربع، کمترین مساحتی است که برای راه‌اندازی یک اتاق در نظر گرفته شده است. با این همه، اختصاص مساحت می‌بایست، بر اساس تعداد احتمالی مخاطب پیش‌بینی و طراحی گردد. تفکیک فضای شیردهی و شستشو از دیگر ویژگی‌های اتاق‌های مادر و کودک است، که امکان استراحت در فضایی منفک را در اختیار مادران قرار داده است.

شکل شماره ۴۴: یک نمای کلی نحوه تقسیم بندی فضاها در اتاق مادر و کودک پایانه غرب



علاوه بر فضای استراحت مادران، اتاق‌ها باید از حداقل تجهیزات مانند تخت شیردهی به نوزاد و تخت استراحت نوزاد و مانند اینها برخوردار باشند. اتاق‌ها می‌بایست، دارای برخی الزامات فنی و بهداشتی از قبیل روشویی مخصوص شستشوی کودک با ارتفاع و سر شیرهای استاندارد و مخصوص نیز باشد. سطح کاملاً صیقلی و صاف موجبات لیز شدن محل را فراهم می‌آورد و خطراتی را به همراه دارد پس می‌بایست از سطوحی دارای اصطکاک استفاده شود. همچنین می‌بایست به جهت جلوگیری از تجمع آب به شیب بندی محل نیز توجه شود. مصالح مصرفی در دیوار محل شستشوی کودک به جهت نیاز به نظافت و امکان شستشوی می‌بایست از نوع سنگ یا کاشی کار شود. ولی در مابقی دیوارها و قسمت‌های دیگر این اتاق از مصالح دیگر نیز می‌توان استفاده نمود.



۶-۴- تجهیزات اتاق

تجهیزات داخلی اتاق مادر و کودک به لحاظ رنگ، فرم و کاربرد می‌بایست متناسب با نیازهای مادران و همچنین روحیه‌ی کودکان باشد. به عبارت دیگر کلیه‌ی تجهیزات می‌بایست، فضایی کودکانه و آرام را به مخاطب القاء نماید. همچنین تجهیزات اتاق‌ها می‌بایست از کیفیت نسبی برخوردار باشد در غیر اینصورت، نوع کاربری، استهلاک تجهیزات و ضرورت تجدید تجهیزات را اجتناب‌ناپذیر خواهد ساخت. در این بخش مروری بر تجهیزات مورد نیاز هر بخش داشته و در پایان جدولی از تجهیزات ضروری اتاق‌های مادر و کودک ارائه می‌شود.

تجهیزات اتاق مادر و کودک، به تناسب تفکیک فضاهای داخلی به دو بخش شستشو و شیردهی تقسیم می‌شود:

۶-۴-۱- قسمت شست‌وشوی و تعویض

ارتفاع محل شست‌وشوی نوزاد بایستی مطابق با استانداردهای معماری بوده (۸۵-۹۲ سانتی متر) به طوری که مادر به راحتی بتواند کودک را کنترل نماید، همچنین می‌بایست در انتخاب نوع کاسه و محل تخلیه آب آن دقت شود، در صورت کوچک بودن کاسه، مادر کنترل کاملی بر روی کودک نخواهد داشت و همچنین پاشیده شدن آب بر روی مادر موجبات ایجاد نگرانی را برای فرد بوجود می‌آورد. در این خصوص باید دقت شود از کاسه شست‌وشوی با قطر زیاد و عمیق با دهانه‌ی باز استفاده شود تا از ایجاد مشکلات عنوان شده جلوگیری بعمل آید. در ضمن شیر آلات مصرفی می‌باید استاندارد بوده و به جهت سهولت در استفاده و صرفه جویی در آب، از نوع اهرمی کار با کلاهک قابل تنظیم شود. بلند بودن ارتفاع شیر آب به جهت سهولت کار برای مادر در هنگام شست‌وشوی کودک در زیر شیر الزامی می‌باشد.

در بخش تعویض پوشک، به جهت اینکه مادر باید تسلط کامل بر روی کودک خود را داشته باشد می‌بایست از تخت‌هایی با ارتفاع استاندارد استفاده شود، به طوری که نیازی به تغییر حالت یا خم شدن مادر برای تعویض پوشک فرزندش نباشد و همچنین پوشش روی تخت می‌بایست با اسفنج محکم با روکش قابل شستشو پوشانده شود.



۶-۴-۲- بخش شیردهی و استراحت

در این بخش نیز، وجود مبلمان راحت، دستگاه تصفیه هوا، دستگاه الکترومغناطیس (دستگاه دور کننده حشرات)، پارک خواب، صندلی غذا، میکروفر، فرش، پشتی، امکانات نقاشی برای کودکان، لوازم بهداشتی، دستگاه دو کاره آب سرد و گرم و هر آنچه که برای آسایش مادران ضرورت دارد ضروری است.

۶-۴-۳- اقلام مصرفی مورد نیاز

راه‌اندازی اتاق‌های مادر و کودک، تجربه‌ای جدید است که همچون هر تجربه‌ی مشابه دیگری بخشی از آن با آزمون و خطا پیش رفته است. دسترسی به جزئی‌ترین اطلاعات این طرح می‌تواند، مدیرانی را که درصدد راه‌اندازی مراکز مشابهی هستند، یاری نماید. بدین منظور لیستی از کالاها و تجهیزات مورد نیاز اتاق‌های مادر و کودک ارائه می‌گردد.

جدول شماره ۳۴: تجهیزات مورد نیاز اتاق‌های مادر و کودک

دستگاه تصفیه هوا	الف) تجهیزات استانداردهای محیطی
دستگاه خوشبو کننده هوا (ضدحساسیت برای کودکان)	
دستگاه الکترومغناطیس دور کننده حشرات موزی	
دستگاه دو کاره آب گرم کن و سردکن	
دستگاه تهویه هوا	
دستگاه گرمایشی و سرمایشی هوا برای تنظیم دمای اتاق (مثال: بخاری و کولر)	
وجود نور مناسب با قابلیت کم و زیاد شدن	
خشک کن های برقی	
امکانات شستشوی کودک (سینی شستشوی، آب گرم و سرد)	ب) تجهیزات تعویض، استراحت، شیردهی و غذا دادن مادر
تخت تعویض استاندارد کودک که با استفاده از آن مادر احتیاج به خم شدن نداشته باشد.	
مبلمان مناسب برای شیردهی و استراحت مادر	
صندلی مناسب برای غذا دادن مادر به کودک خویش	
مایکروویو (برای گرم کردن شیر و غذای کودک)	
ملحفه، پتو و لوازم خواب کودک	
سطل های زباله در دسترس مادران	
جالبازی مناسب برای آویزان کردن لباس مادر	



حوله یکبار مصرف	ج) امکانات بهداشتی و لوازم یک بار مصرف
زیرانداز یک بار مصرف	
دستکش یکبار مصرف برای مادر و متصدی	
کیسه فریزر و کیسه زباله	
دستمال کاغذی رول کوچک و بزرگ و دستمال جعبه ای	
پوشک (پنبه ریز) در سایزهای مختلف	
کرم مرطوب کننده و وازلین، کرم تالک و بدن	
پودر بچه	
دستمال مرطوب (بعضی از مادرها بدلیل اینکه بچه سرما نخورد برای پاک کردن استفاده می کنند)	
شامپو برای شستشوی بچه	
ژل شستشوی دست برای مادران و مایع دستشویی	د) امکانات پزشکی
جعبه کمک های اولیه	
حضور پزشک و مشاور در بعضی از ایام هفته بخصوص در مناسبتها وایام پیک سفر	ه) امکانات سرگرمی کودک
اسباب بازی برای کودکان	
پارک خواب و یا پارک بازی جهت بازی کردن کودکان	
میز و صندلی مخصوص نقاشی کودکان و امکانات دیگر برای نقاشی کودکان	و) امکانات آموزشی و فرهنگی
عروسکهای حمام که در زمان شستشو سر کودک گرم شود	
نوشته و علامت هایی برای استفاده‌ی صحیح از تک تک امکانات اتاق (مثال: این که مادران پس از استفاده از امکانات اتاق ملزم به تمیز کردن و خشک کردن آن هستند و یا اینکه لوازم استفاده شده یک بار مصرف به سطل زباله انتقال می یابد).	
بروشور های توضیح دهنده اهداف، مقررات و امکانات اتاق مادر و کودک	
تابلو اعلانات برای بالا بردن اطلاعات مادران در خصوص نحوه رسیدگی به کودکانشان	
تابلوهایی با مطالب آموزنده در حوزه بهداشت و سلامت	
کتاب و مجلات برای مطالعه مادران	
فرش برای نشستن و دراز کشیدن مادران و کودک	ز) امکانات غیرضروری اما مفید
اهداء هدایا در مناسبتها بخصوص در طرح استقبال از بهار	



۶-۵- مدیریت نیروی انسانی

۶-۵-۱- تامین هزینه‌ها

یکی از مهمترین مواردی که در اداره‌ی اتاق‌های مادر و کودک می‌بایست مورد توجه قرار گیرد، شیوه‌های اداره آن به صورت مکانیکی یا انسانی است. در صورتی که مدل دوم (منطبق با تجربه‌ی پایانه‌های برون‌شهری شهر تهران) در دستور کار قرار داشته باشد، لازم است تا پیش از احداث اتاق‌ها درخصوص تامین تعداد و دستمزد پرسنل، پیش‌بینی لازم صورت گیرد. بررسی تجربه‌ی فعلی نشان می‌دهد که پس از راه‌اندازی اتاق‌ها، هزینه‌ی نیروی انسانی یکی از عمده‌ترین هزینه‌های طرح را به خود اختصاص می‌دهد. این امر به حدی جدی است که می‌تواند کارفرمای مربوطه به برون‌سپاری این اتاق‌ها ترغیب نماید. اقدامی که بدون شک، خدمات فرهنگی و حتی رایگان اتاق‌ها را به شدت تحت تاثیر قرار داده و آن‌ها را از شکل و عملکرد فعلی‌شان خارج خواهد ساخت.

۶-۵-۲- تعداد نیروی انسانی

درخصوص نیروی انسانی، نکته‌ی حائز اهمیت دیگر، تعداد و مدیریت زمان پرسنل است. از آن‌جا که این اتاق‌ها نیازمند نیروی کار خانم می‌باشد، بدیهی است که پرسنل با محدودیت‌هایی روبرو خواهند بود. شیفت کاری شبانه و مرخصی‌های پیش‌بینی‌نشده از مهمترین محدودیت‌های فوق است که می‌تواند با استخدام نیروی آنکال ... پوشش داده شود. بر اساس تجارب به دست آمده از نحوه اداره و مدیریت اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌ها، حداقل دو نفر می‌باید در این اتاق‌ها به صورت شیفتی مستقر شده و در تمامی ساعات شبانه روز بویژه در فضاهایی مانند پایانه‌ها و فرودگاه‌ها که کارکرد شبانه روزی دارند، به مراجعان خدمات رسانی کنند ضروری می‌باشد.



۶-۵-۳- مهارت‌ها و تخصص‌ها

از آن‌جا که بخش مهمی از خدمات اتاق‌های مادر و کودک بر محور نیروی انسانی فراهم شده است و خدمات آن نیز از ماهیتی ارتباطی برخوردار است، لذا مهارت‌ها، توانایی‌ها و تخصص‌های افراد بکار گرفته شده در این اتاق‌ها به راحتی بر کیفیت خدمات موثر خواهد بود. در این رابطه برخی از الزاماتی که در راه‌اندازی اتاق‌های پایانه‌های شهری مد نظر بوده‌اند، ارائه می‌گردد.

۱- بکارگیری پرسنل خانم در اتاق‌ها.

۲- دارا بودن مدرک دانشگاهی کودک یاری، مشاوره تغذیه کودکان، روانشناسی کودکان ورشته‌های مرتبط و یا مدرک تحصیلی دیپلم متوسط با سابقه و تجربه کار در کلینیک‌های ویژه کودکان و مهد کودک‌ها و یا در زایشگاه و اتاق نوزادان.

۳- شناخت و آگاهی از فعالیت‌هایی که باید در اتاق مادر و کودک انجام شود.

۴- سلامت روانی و صحه صدر برای ارائه خدمات به ماردان و مراجعین.

همچنین یک نفر کارشناس روانشناسی و صاحب تجربه باید به صورت دوره‌ای از این اتاق‌ها بازدید و کمبودهای موجود را به مدیریت مربوطه در پایانه، فرودگاه، مرکز خرید و ... اعلام نماید. در مراکزی مانند مراکز خرید، فرودگاه‌ها و مانند این‌ها که به هر نوعی تحت مدیریت مستقیم شهرداری قرار ندارند، شهرداری باید طی تفاهم نامه ای فی مابین خود و مدیریت مربوط به آن مرکز موارد مربوط به تامین پرسنل و تجهیزات داخلی اتاق را تقبل نماید و در مقابل تامین فضای مورد نیاز نیز بر عهده مدیریت مربوطه است.

۶-۵-۴- شرح وظایف

با توجه به حساسیت‌هایی که مدیریت اتاق‌های مادر و کودک از نوع عمومی آن برخوردار است، ضروری است تا شرح خدمات مسئولین اتاق‌های تدوین گردد. شرح خدمات اتاق‌های مادر و کودک پایانه‌های شهری به شرح زیر می‌باشد.

جدول شماره ۳۵: شرح خدمات نیروی انسانی



اطلاع‌رسانی، هماهنگی و تبلیغات
اجرای دقیق دستور العمل ها و بخشنامه ها صادره از سوی مسئولین .
در صورت بازدید مسئولین سازمان می‌بایست امور بانوان سازمان در جریان نقطه نظرات، پیشنهادات و انتقادات قرار گیرد تا جهت بهبود وضعیت اقدامات لازم انجام پذیرد.
هماهنگی لازم با رادیو مسافر در خصوص اطلاع‌رسانی و راهنمایی مسافران جهت استفاده از اتاق مادر و کودک.
هماهنگی لازم با مدیریت پایانه و نماینده امور بانوان سازمان به منظور تعیین فرد جایگزین در زمان استفاده از مرخصی ساعتی و روزانه.
مسئولین اتاق بایستی در خصوص مشکلات اتاق ، مرخصی ها و غیره نماینده امور بانوان پایانه را در جریان قرار داده و هرگونه تذکرات و اقداماتی که از سوی آنها اعلام میگردد با برخوردی مناسب اجرا نمایند.
هماهنگی‌های لازم با مدیر پایانه و امور بانوان سازمان در خصوص هرگونه بازنده‌های مسئولین خارج از شهرداری و کسب اطلاعات و تهیه عکس توسط دانشجویان و غیره و همچنین برگزاری هرگونه نشست های مشاوره ای برای بانوان بایستی انجام پذیرد (در صورت تصویربرداری گروه‌های فیلمبرداری و دانشجویی منوط به ارائه معرفی‌نامه از سوی حراست سازمان بلامانع می باشد).
مسئولین اتاق موظف می باشند بصورت دوره‌ای مطالب نصب شده بروی تابلو اعلانات را تعویض نمایند.
مطالب بایستی در ارتباط با موضوع کودک باشد مطالب شامل بریده جراید ، مطالب آموزشی و بهداشتی با ذکر منبع در کاغذ های رنگی بصورت تاپی و خوانا باشد. (در صورتیکه مطالب نیاز به تایپ داشته باشد، نماینده آن پایانه می تواند در این خصوص همکاری لازم بعمل آورد).
در صورت نیاز به مطالب اینترنتی به همراه منابع نماینده می تواند در این خصوص همکاری لازم بعمل آورد.
در صورت نیاز به خریداری کتاب برای جمع آوری اطلاعات به منظور بالا بردن سطح آگاهی مراجعین نماینده می تواند با هماهنگی مدیر پایانه از کتابفروشی های پایانه کتاب تهیه نماید، در غیر اینصورت اعلام نیاز توسط نماینده امور بانوان آن پایانه طی نامه ای ارسال تا توسط امور بانوان سازمان خریداری و در اختیار آنها گذاشته شود.
مسئول اتاق موظف است با همکاری روابط عمومی پایانه بنرها و استندهای تهیه شده با موضوع های مناسبی ، در جای مناسب و جلوی دید مراجعان قرارداد داده و در پایان مراسم تحویل نماینده امور بانوان نماید در صورت مشاهده هر گونه بی توجهی به نصب بنرهای ارسالی حتما برخورد می‌گردد.
مسئول اتاق موظف است از نصب هرگونه تصاویر اینترنتی و انیمیشن های خارجی جداً خودداری نماید .
در زمانهای پیک سفر و حضور مشاوران و برنامه های ویژه و استفاده از تصاویر کودکان با اجازه والدین بایستی با هماهنگی نماینده امور بانوان تصاویر تهیه تا در جمع‌بندی گزارشات و تهیه بروشورها و تابلوها استفاده گردد.
اجرای دقیق دستورات اعلامی از سوی مافوق و هرگونه اقدام اعم از تکثیر مطالب و اطلاع‌رسانی در خصوص اتاق مذکور با هماهنگی مدیر پایانه و امور بانوان سازمان صورت پذیرد و از اجرای اقدامات ، بدون اطلاع‌رسانی جداً خودداری نماید.
در صورت بروز هرگونه مشکل در اتاق مادر و کودک توسط نماینده امور بانوان آن پایانه به مدیر پایانه اطلاع داده شود تا در اسرع وقت با همفکری واحد امور بانوان مشکل مذکور رفع گردد.
در صورت اجرای برنامه های ویژه مسئولین اتاق ملزم به همکاریهای لازم می باشند و در صورت تماس مسئولین موظف به پاسخگویی می باشند.
الزامات فردی و کاری
ساعت حضور به صورت شیفته ۱۲ ساعت کار - ۳۶ ساعت استراحت و روزهای جمعه یک هفته در میان می باشد که در زمان



<p>پیک سفر، اعیاد، تعطیلات نوروز، ایام تابستان و غیره متغیر می‌باشد و در صورت ضرورت نیاز به مرخصی روزانه با هماهنگی و تعیین جایگزین بلامانع می‌باشد. (نماینده امور بانوان، بانوان شاغل در آن پایانه)</p>
<p>پرسنل می‌بایست با لباس مرتب و منظم و پاکیزه و یکدست طوری که مراجعه‌کننده گان با دیدن آنها احساس نشاط نمایند. در محیط کار مشغول به فعالیت باشند (لباس فرم تحویلی از سوی امور بانوان سازمان)</p>
<p>پرسنل بایستی سلسله مراتب اداری را رعایت نمایند.</p>
<p>مسئولین اتاق به منظور روحیه بخشی ودوری از هرگونه یکنواختی موظف هستند با همکاری وهمفکری نماینده امور بانوان آن پایانه با توجه به تسهیل در خدمات دهی مناسب نسبت به تغییر دکوراسیون اتاق اقدام نمایند.</p>
<p>انجام هماهنگی های لازم با امور بانوان سازمان و نماینده امور بانوان در خصوص اعلام نیاز وسایل مصرفی اعم از زیرانداز یکبار مصرف، کرم های سوختگی، پنبه ریز و غیره.</p>
<p>مسئولین اتاق موظف می‌باشند نظارت کامل بر تاریخ مصرف نوشیدنی‌ها مانند شیر و لوازم مصرفی بهداشتی و غیره را داشته باشند در صورت مشاهده هر گونه بی توجهی از سوی مسئول اتاق که سلامت مراجعین را به خطر بیندازد با جدیت برخورد می‌گردد.</p>
<p>حفظ و نگهداری</p>
<p>حفظ و نگهداری از کلیه وسایل در اختیار (هماهنگی لازم با نماینده امور بانوان در خصوص تجهیزات ولوازمی که بایستی برچسب اموال داشته باشد).</p>
<p>کنترل کامل وضعیت اتاق از لحاظ ایمنی، بهداشت و نظافت محیط.</p>
<p>انجام هماهنگی های لازم با مسئولین خدمات پایانه به منظور نظافت کلی اتاق.</p>
<p>برقراری نظم و انضباط در خصوص جانمایی وسایل موجود داخل اتاق.</p>
<p>تکریم مراجعہ کنندگان</p>
<p>نظارت و هدایت مادران جهت استفاده کودکان از وسایل موجود در اتاق جهت تعویض پوشاک و شستن آنها با دستکش یک بار مصرف برای هر نفر.</p>
<p>دراختیار گذاری وسایل مورد نیاز و موجود دراتاق به مراجعین همچون اسباب بازی با توجه به مطمئن بودن از سلامت وسایل.</p>
<p>رعایت شئون اسلامی و برخورد محترمانه با مراجعین محترم.</p>
<p>پرسنل می‌بایست با ملاحظت و نرمی رفتار نموده و متانت گفتار و نوع سخن گفتن و طرز برخورد با مراجعین را به بهترین نحو انجام دهند، برخورد با روی باز و لبخند سبب گرایش هرچه بیشتر و بهتر مراجعہ کنندگان می‌گردد، پرسنل این اتاق باید به کودکان عشق بورزند و به مادران احترام بگذارند واز یک جا نشستن وبی تحرکی جداً خوداری نمایند.</p>
<p>فراهم آوردن محیطی شاد برای کودکان و مادران</p>
<p>ارائه فرم نظر سنجی به مراجعین ونظارت بر تکمیل صحیح آن (ذکر نام ونام خانوادگی فرزند وشماره تلفن الزامی می‌باشد) مگر در مواقعی که مراجعہ کننده تمایلی به دادن شماره خود ندارد، مسئول اتاق موظف است دلیل درج شماره را به جهت اطلاع رسانی وقرعه کشی در مناسبتهای مختلف توضیح دهد.</p>
<p>در صورتیکه مراجعہ کننده از سطح سواد پائینی نیز برخوردار است و یا برای پر نمودن برگه وقت کافی ندارد مسئول اتاق موظف است سوالات را خوانده و نظرات را با ذکر شماره تماس در برگه نظر سنجی درج نماید.</p>
<p>در صورتیکه مراجعہ کننده خانم به جهت بازدید از اتاق آمده باشد مسئول اتاق موظف به ارائه توضیحات لازم از امکانات اتاق میباشد و سپس در صورت تمایل برگه نظر سنجی توسط بازدیدکننده تکمیل گردد.</p>



ارائه آموزش‌های لازم به مادران جهت استفاده صحیح و بهینه از وسایل موجود.

خلاقیت‌های لازم در خصوص افزایش رضایتمندی مراجعین ، ارباب رجوع مداری سازمان پایانه ها و کارآمدی شهرداری تهران
هماهنگیهای لازم با امور بانوان سازمان ونماینده اموربانوان پایانه در خصوص هر گونه برنامه ودرخواست مراجعین)
پیشنهادات مفید وارزنده که در پیشبرد اهداف سازمانی وتکریم از مادران وكودكان باشد مورد تقدیر قرار خواهد گرفت)



۶-۵-۵- مشخصات اتاق‌های مادر و کودک

پایانه جنوب

14	مساحت اتاق
۲	ظرفیت شستشو
۳	ظرفیت تعویض
۳	تعداد مبلمان
-	صندلی غذا
-	مایکرووی
۱	تلویزیون
-	فرش

استراحت گاه مادران



محل شستشو و تعویض پوشک

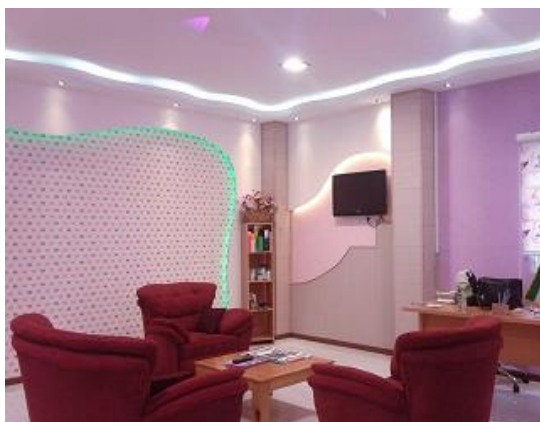




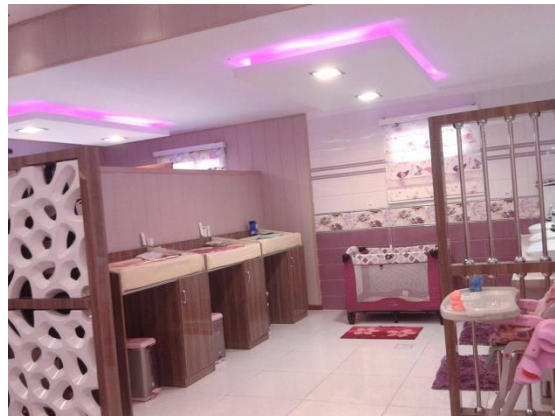
پایانه بیهقی

56	مساحت اتاق
۳	ظرفیت شستشو
۳	ظرفیت تعویض
۵	تعداد مبلمان
۱	صندلی غذا
-	مایکرووی
۱	تلویزیون
۱	فرش

استراحت گاه مادران



محل شستشو و تعویض پوشک





پایانه غرب

65	مساحت اتاق
۴	ظرفیت شستشو
۳	ظرفیت تعویض
۸	تعداد مبلمان
۱	صندلی غذا
۱	مایکرووی
۱	تلویزیون
۱	فرش

استراحت گاه مادران



محل شستشو و تعویض پوشک





پایانه شرق

14	مساحت اتاق
۳	ظرفیت شستشو
۳	ظرفیت تعویض
۲	تعداد مبلمان
۱	صندلی غذا
-	مایکرووی
۱	تلویزیون
۱	فرش

استراحت گاه مادران



محل شستشو و تعویض پوشک





منابع مطالعاتی

- پاکزاد، جهانشاه، (۱۳۸۵)، مبانی نظری و فرآیند طراحی شهری، تهران: وزارت مسکن و شهرسازی.
- تارنمای سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور: <http://imo.org.ir>
- تارنمای سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهرداری تهران: <http://terminals.tehran.ir>
- تارنمای پایگاه تحلیلی خانواده و زنان: <http://mehrkhane.com/fa/news/> ۱۷۵۶۲
- دستورالعمل مکانیابی و احداث اتاق‌های مادر و کودک، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های وزارت کشور، ۱۳۹۳.
- شورت، جان (۱۳۹۰)، نظریه‌های شهری؛ ارزیابی انتقادی، کرامت زیاری، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ دوم.
- کارمونا، متیو. هیت، تیم. اک، ترنر. تیسدل، استیون (۱۳۸۸)، مکان‌های عمومی فضاهای شهری، قرایی و همکاران، انتشارات دانشگاه هنر.
- گل، یان (۱۳۸۷)، زندگی در فضای میان ساختمان‌ها، ترجمه شیما شصتی، سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- گزارش عملکرد سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارهای شهر تهران، سال ۹۱-۹۳.
- Abbas, M. (۲۰۱۳). Women's Strategic Needs in Outdoor Recreational Spaces, the Case of Nablus, and Palestine. ATINER's Conference paper series MDT۰۴۴۲-۲۰۱۳
- Abbas, M., & Abu-Jidi, N. (۲۰۱۰). Women's urban constraints in public spaces. The case of Nablus city Palestine. Status: published.
- Augé, M. (۱۹۹۵). Non- lieux. Verso.
- Bondi, L., & Rose, D. (۲۰۰۳). Constructing gender, constructing the urban: a review of Anglo-American feminist urban geography. Gender ,
- Place and Culture: A Journal of Feminist Geography, ۱۰(۳), ۲۴۵-۲۲۹



- Bourdieu, Pierre. Acts of resistance: Against the new myths of our time. Cambridge: Polity Press, .۲۰۰۰
- Crenshaw, K. (۱۹۸۹). Demarginalizing the intersection of race and sex: A black feminist critique of antidiscrimination doctrine, feminist theory and antiracist politics. U. Chi. Legal F., .۱۳۹
- Coulton, J. A. (۲۰۱۴). Terminopolis or terminal institution? A sociological examination of the institutionalised airport terminal (Doctoral dissertation, University of Salford.)
- Daneshpour, Z. A., & Mahmoodpour, A. (۲۰۰۹). Exploring the people's perception of urban public parks in Tehran. Na.
- Faizi, M. (۲۰۰۶). The role of urban parks in a metropolitan city. Environmental Sciences, ۱۲, .۳۴-۲۹
- Lees, L. (Ed.). (۲۰۰۴). The Emancipatory City? Paradoxes and possibilities. Sage.
- Lefebvre H. (۱۹۹۱). The Production of Space. Oxford: Blackwell
- Lefebvre, H. (۱۹۹۶) Writings on cities: Henri Lefebvre, introduced, selected and translated by E. Kofman, E. Labas. Oxford: Blackwell
- Shahrokni, N. (۲۰۱۲, August). Ideologies in motion: Gender-segregated buses in Tehran, Iran. In The Second ISA Forum of Sociology (August - ۱۴, ۲۰۱۲). Isaconf.
- Shove, E. (۲۰۰۲, October). Rushing around: coordination, mobility and inequality. In ESRC Mobile Network Meeting, Department for Transport, London, October.
- Mc Dowell, Linda (۱۹۹۳), Toward an Understanding of the Gender Division of Urban Space, in Environment and Planning D: Society and Space, ۱۰, PP ۶۵۱-۶۶۹
- Wilson, E. (۱۹۹۲). The sphinx in the city: Urban life, the control of disorder, and women. Univ of California Press.
- http://www.slate.com/articles/double_x/doublex/2014/10/baby_friendly_hospitals_promoting_breast_feeding_at_the_expense_of_the_new.html



-
- Mother-friendly worksites
 - <http://texasmotherfriendly.org/about-the-program>
 - <http://www.workingmomsagainstguilt.com/10-creative-mom-friendly-workplace-practices/>
 - http://www.cdc.gov/breastfeeding/pdf/BF_guide_2.pdf
 - <http://www.nutritionnc.com/breastfeeding/PDFS/worklact.pdf>
 - <http://stuckattheairport.com/2015/08/05/chicago-ohare-airport-now-has-special-breastfeeding-room>



پیوست



سوالات مطالعات میدانی

- ✓ ویژگی‌های زمینه‌ای مخاطب چیست؟ (سن - تحصیلات - محل سکونت - شغل)
- ✓ متوسط مراجعه‌ی مخاطب به ترمینال در سال چقدر است؟ و دلایل سفر او چیست؟
- ✓ متوسط توقف در ترمینال در هر بار مراجعه چقدر است؟
- ✓ طولانی‌ترین زمان توقف در پایانه چقدر بوده و دلیل آن چه بوده است؟
- ✓ مخاطبان در طول حضور خود در ترمینال از کدام بخش‌ها بیشتر استفاده نموده‌اند؟ (شناخت فضایی مخاطب از این محیط تا چه حد است؟ در صورت محدود بودن این شناخت عوامل محدود کننده چه مواردی هستند؟ این شناخت تا چه حد بر درک مخاطب از محیط و شکل‌گیری رفتارهای او موثر است؟)
- ✓ به عنوان یک مادر تفاوت‌های محیطی ترمینال‌ها با سایر فضاهای عمومی نزد مخاطبان چگونه تعریف می‌شود؟ (در فضاهای دیگر مخاطبان با چه محدودیت‌هایی روبرو هستند و چه از چه شیوه‌هایی در برابر این محدودیت‌ها استفاده می‌کنند)
- ✓ تجربه‌ی زیسته‌ی مخاطبان از حضور در فضاهای شهری، پیش و پس از تجربه‌ی مادری چه تفاوتی با یکدیگر دارد؟
- ✓ میزان اطلاع مخاطبان عام (مادران مراجعه کننده به ترمینال) نسبت به وجود اتاق مادر و کودک در چه حد است؟ میزان استفاده‌ی آن‌ها از این خدمات چقدر است؟ بازدارنده‌ها و محدودیت‌های گروهی که از این خدمات استفاده نمی‌کنند چیست؟
- ✓ این آگاهی تحت تاثیر چه عواملی و چگونه تقویت یا تضعیف می‌شود؟ (اطلاع رسانی شفاهی، تابلوها، دسترسی‌ها) - درباره‌ی مخاطبانی که از این خدمات استفاده کرده‌اند، نحوه‌ی آشنایی و کسب اطلاع از خدمات استخراج شود.
- ✓ در تبلیغات چه تعریفی از فضا برای مخاطبان احتمالی صورت گرفته است؟
- ✓ مخاطبان چه حد از زمان حضور خود در پایانه را در اتاق سپری نموده‌اند؟ دلایل حضور و یا عدم حضور آن‌ها در اتاق‌ها چیست؟
- ✓ آیا در زمان حضور در پایانه یا اتاق مادر و کودک، نگرانی خاصی احساس نموده‌اند؟ دلایل آن چگونه ارزیابی می‌شود؟
- ✓ آیا خدمات ارائه شده، تغییری در الگوهای سفر مخاطبان ایجاد نموده است؟ به طور کلی تجربه‌ی سفر با کودک چه شرایط و مشخصاتی دارد.
- ✓ به عنوان یک مادر، شکل ایده‌آل یک فضای ترانزیتی (پایانه) برای مخاطبان چیست؟
- ✓ آیا مخاطبان تمایزی میان خود و سایر مخاطبان مشاهده می‌کنند؟ ملاک‌های آن‌ها برای این تمایزبایی چیست؟
- ✓ با توجه به کارکرد دو گانه‌ی اتاق‌ها، مخاطبان تاکید خدمات ارائه شده را برای کدام گروه (مادر - کودک) قوی‌تر ارزیابی می‌کنند؟ به نظر آن‌ها وزن خدمات باید متمرکز بر کدام گروه باشد؟
- ✓ نقاط قوت و ضعف اتاق‌های مادر و کودک از دیدگاه مخاطبان چیست؟



- ✓ طراحی تک‌جنسیتی اتاق‌ها از نگاه مخاطبان چگونه تفسیر می‌شود و منافع و معایب آن برای آن‌ها چیست؟
- ✓ اتاق‌ها تا چه حد محل آشنایی و برخوردهای اجتماعی برای مخاطبان بوده است؟ موضوعات گفتگوهای انجام شده، پیرامون چیست؟
- ✓ زمان اوج بهره‌برداری از اتاق‌ها در طی سال و روز چگونه است؟ این تغییرات چه تاثیری بر خدمات ارائه شده داشته است؟
- ✓ موقعیت استقرار و ساختار طراحی اتاق‌ها چه تاثیری بر عملکرد آن‌ها داشته است؟
- ✓ از ابتدای فعالیت، مهمترین تغییراتی که در رابطه با عملکرد هر اتاق شکل گرفته چیست و دلایل این تغییرات چه بوده است؟ (پرسنل شهرداری)
- ✓ ارزیابی تطبیقی داده‌های حاصل از مخاطبان شهرستان و تهران چه اطلاعاتی در اختیار ما قرار می‌دهد؟
- ✓ ارزیابی تطبیقی مخاطبان پایانه‌های مختلف چه اطلاعاتی در اختیار ما قرار می‌دهد؟
- ✓ مشخصات فضایی پایانه‌های مختلف چگونه عملکرد اتاق‌ها را تحت تاثیر قرار داده است؟ چگونه می‌توان از این مشخصات در بهبود خدمات بهره گرفت؟
- ✓ بر اساس ارزیابی فوق الزامات یکپارچه حاکم بر اتاق‌های مادر و کودک و همچنین الزامات منحصر به فرد هر یک از آن‌ها چه می‌تواند باشد.
- ✓ میزان تطابق اهداف و سیاست‌های طرح با نیازهای مخاطبان چطور ارزیابی می‌شود؟



سازمان پایانه ها و پارک سوارهای شهرداری تهران فرم ارزیابی کیفیت خدمات غرفه اتاق مادر و کودک

تهران شهر دوستدار کودک

نام و نام خانوادگی: شماره تماس: نام شهرستان

.....:

۱- آیا تا پیش از این از خدمات اتاق مادر و کودک استفاده نموده بودید؟

بلی گاهی داشتم اما استفاده نکرده بودم از وجود آن بی اطلاع بودم

۲- در صورت مثبت بودن جواب سوال ۱ لطفاً بنویسید در کدام شهر از خدمات اتاق مادر و کودک استفاده نموده بودید؟ کدام شهر:

۳- از چه طریق برای اولین بار از وجود اتاق مادر و کودک مطلع شدید؟

تابلوهای راهنما نمایشگاه غنچه ها دوستان و آشنایان به طور تصادفی

۴- وضعیت ظاهری و تجهیزات رفاهی اتاق مادر و کودک را چگونه ارزیابی می کنید؟

کاملاً مناسب مناسب متوسط نامناسب کاملاً نامناسب

۵- وضعیت اتاق را از نظر نظافت و خدمات بهداشتی چگونه ارزیابی می کنید؟

کاملاً مناسب مناسب متوسط نامناسب کاملاً نامناسب

۶- رفتار و برخورد مسئول غرفه مادر و کودک با شما چگونه بوده است؟

کاملاً مناسب و مسئولانه مناسب معمولی نامناسب کاملاً نامناسب

۷- آیا وسایل مربوط به نظافت و سایر خدمات برای رفع نیازهای بهداشتی کودک شما مناسب بوده است؟

کاملاً مناسب مناسب متوسط نامناسب کاملاً نامناسب





مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران