

راهبرد پژوهی مدیریت شهری در راستای توسعه پایدار در بافت‌های تاریخی

(مطالعه موردی: بافت تاریخی شهر یزد)

محمدتقی رضویان - استاد و عضو هیئت علمی گروه جغرافیا، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید بهشتی، تهران

حامد قادرمرزی - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه کردستان، کردستان

مهدی علیان* - دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید بهشتی و دانشگاه آزاد اسلامی،

واحد علوم و تحقیقات، پژوهشگر باشگاه پژوهشگران و نخبگان جوان، تهران

رامین چراغی - دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران

پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۴/۱۱ تأیید مقاله: ۱۳۹۴/۹/۲۸

چکیده

از اوایل دهه ۹۰ میلادی، به‌کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های آژانس‌های دولتی مجدداً رونق یافته و مدیریت شهری نیز از این موج بی‌نصیب نمانده است. از آنجا که مدیریت شهری با شکل‌دهی به فضای زیستی در همه زمینه‌ها، در پی افزایش رفاه شهروندان و دستیابی به توسعه پایدار محل‌های شهری است، ارزیابی عملکرد در حقیقت یکی از ابزارهای اصلی و اساسی مدیریت برای تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ها و یکی از راه‌های ارزیابی عملکرد میزان رضایت مردم است. در همین راستا، پژوهش حاضر با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسش‌نامه و در ارتباط با ابعاد پایداری محله‌ای و عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای، به دنبال سنجش وضعیت عملکرد مدیریت شهری و تعیین استراتژی بهینه در بافت تاریخی شهر یزد است. نتایج میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، در ابعاد چهارگانه اجتماعی-فرهنگی، زیست-محیطی، اقتصادی و کالبدی-فیزیکی بیانگر این است که در همه محلات بافت تاریخی شهر یزد، عملکرد مدیریت شهری از منظر شهروندان قابل قبول نیست و لازم است، مدیریت شهری با در دستور کار قرار دادن استراتژی ارتقا در همه محلات، بر تأمین هر چه بهتر شاخص‌های عملکردی و به‌طور ویژه، شاخص‌های مرتبط با پایداری محله‌ای همت گمارد و با تمرکز بر برنامه‌ها، منابع و فعالیت‌ها، به تأمین هر چه مطلوب‌تر خدمات مورد نیاز شهروندان اقدام کند.

کلیدواژه‌ها: بافت تاریخی شهر یزد، پایداری محله‌ای، راهبرد پژوهی، ماتریس رضایت/اهمیت، مدیریت شهری.

مقدمه

شهر یکی از بارزترین نمودهای حیات انسانی است و از زمان شکل‌گیری اولیه آن تا به حال، فراز و نشیب‌های زیادی داشته است و شیوه اداره آن نیز در طول تاریخ، تطور فراوانی یافته است (لطیفی، ۱۳۸۷: ۱۱۸) و مدیریت که عامل اصلی و حیات‌بخش هر سازمان و نهاد و بخش جدانشدنی هر برنامه‌ریزی است، یکی از ارکان اصلی آن است. از این رو، می‌توان گفت که برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت، هماهنگی، کنترل و اصلاح برنامه‌ها، عناصر اصلی چرخه مدیریت شهری محسوب می‌شوند (تقوایی و صفرآبادی، ۱۳۹۰: ۳۹). داده‌های سیستم مدیریت شهری، خواسته‌های دولت و شهروندان و ستانده‌های آن توسعه کمیت و کیفیت زندگی شهری است. بنابراین مدیریت شهری باید همه نظام شهری، اعم از فضای کالبدی و عملکردی آن را تحت پوشش قرار دهد؛ لذا دارای ماهیت سازمانی توأمان، چندعملکردی و چندسطحی است.

اما آنچه متخصصان و برنامه‌ریزان بر آن اتفاق نظر دارند، نقش و عملکرد مدیریت شهرها در پایداری محلات است. مدیریت شهری و شهرداری با توجه به وظایفی که در سطح محله بر عهده دارد، با انجام وظایف خود به صورت مطلوب می‌تواند در پایداری محلات تأثیرگذار باشد (کاظمیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۸). در این میان، نقش و توانمندی اهرم مدیریت شهری در قالب تدوین و اجرای برنامه‌ها در محلات شهری به عنوان یکی از ابزارهای کلیدی در پایداری شهری شناخته شده است. پس می‌توان گفت، هدف تئوریک و کلان سیستم مدیریت شهری و شهرداری‌ها تقویت فرایند توسعه پایدار شهری است؛ به نحوی که زمینه و محیط مناسب برای زندگی راحت، امن و کارآمد شهروندان به تناسب ویژگی‌های آنان و جامعه مرتبط فراهم آید (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲: ۳۲). همچنین تأکید اصلی مدیریت شهری بر اتخاذ سیاست‌های مناسب در بخش‌های راهبردی برای ظرفیت‌سازی و توان‌بخشی در سطوح محلی، به جای اجرای پروژه‌های عظیم عمران شهری است (اردشیری، ۱۳۷۹: ۱۹).

برخی محققان، مدیریت حفظ و احیای بافت‌های تاریخی را با اهداف توسعه پایدار هماهنگ دانسته‌اند و اقدامات و برنامه‌های بهسازی و نوسازی بافت‌های تاریخی را تحقق توسعه پایدار شهری می‌دانند. ویژگی‌های بافت تاریخی وضعیت ناپایداری را در ابعاد مختلف باعث شده است؛ از جمله این ویژگی‌ها می‌توان به وجود فضاها و عناصر دارای ارزش در کنار فضاها و عناصر فاقد ارزش اشاره کرد که گاهی در تقابل با آنها، افت کیفیت بافت، افزایش فرسودگی و ناکارآمدی را بر بافت تحمیل کرده‌اند (طاهرخانی و متوسلی، ۱۳۸۵: ۱۰۰). از این رو، چنانچه مدیریت بافت تاریخی با استفاده بهینه از ارکان خود بتواند در جهت سامان‌دهی فضاها و عناصر داخل بافت اقدام کند و ویژگی‌های دارای ارزش را برجسته گرداند، به فرایند پایداری محله‌ای و اهداف شهر پایدار کمک خواهد کرد.

ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از یک سو می‌تواند به عنوان ابزاری برای خودآگاهی از پیامدهای اقدامات انجام گرفته عمل کند و از سوی دیگر، می‌تواند به مثابه ابزاری برای نیازسنجی شهروندان به کمک برنامه‌ریزان و مدیران شهری بیاید؛ چرا که از طریق ارزیابی عملکرد می‌توان علاوه بر سنجش میزان رضایت مردم از سرویس‌های ارائه‌شده، نیاز و اولویت آنها را تعیین و فرایند توسعه را اجتماع‌محور کرد (لطیفی و سویزی، ۱۳۹۲: ۲). بدین ترتیب، ارزیابی می‌تواند منجر به برنامه‌ریزی در راستای تخصیص بهینه منابع، تقویت نقاط قوت، جبران کاستی‌ها و جلوگیری از آزمون و

خطاهای معمول و تحمیل هزینه‌های اجتماعی اقتصادی و محیطی ناشی از عدم نیازسنجی شهروندان شود. حال اگر به رابطه مستقیم میان میزان مسئولیت‌پذیری و مشارکت و میزان رضایت از عملکرد مدیران که در ذات هر انسانی نهفته است، اشاره‌ای داشته باشیم، به اهمیت عملکرد مدیران بیش از پیش پی خواهیم برد.

در زمینه پایداری محله‌ای و نقش مدیریت شهری در آن، پژوهش‌هایی انجام گرفته است که برای جلوگیری از اطاله کلام، به برگ و نایکندر^۱ (۱۹۹۷)، بارتون^۲ (۲۰۰۳)، ارکن^۳ (۲۰۱۱)، ژنگ و همکاران^۴ (۲۰۱۴)، چیلدرز و همکاران^۵ (۲۰۱۴) و همچنین حکمت‌نیا و زنگی آبادی (۱۳۸۳)، طاهرخانی و متوسلی (۱۳۸۵)، کریمی (۱۳۸۷)، توکلی‌نیا و استادی‌سیسی (۱۳۸۸)، کاظمیان و همکاران (۱۳۹۰) و دیگر پژوهش‌های ارزشمند اشاره می‌شود.

نکته‌ای که باید در نظر داشت، این است که ایجاد احساس رضایت در شهروندان و مشارکت در اداره امور شهری، نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌کند، با ارائه تصویری مطلوب از مدیریت و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار کند. گام اول در این زمینه، طراحی سازوکاری مناسب به منظور شناسایی و درک چگونگی نگرش مردم نسبت به عملکرد مدیریت شهری است. سنجش میزان رضایت شهروندان از سرویس‌های شهری ارائه‌شده و ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان، می‌تواند یکی از بهترین سازوکارها برای رسیدن به این مهم تلقی شود. بر همین اساس، پژوهش حاضر با عنایت به اهمیت این بحث، به دنبال نیل به اهداف زیر است:

۱. تعیین وضعیت رضایت از عملکرد مدیریت شهری در محلات بافت تاریخی شهر یزد؛

۲. تعیین استراتژی بهینه پیشروی مدیریت شهری در بافت تاریخی شهر یزد.

مبانی نظری

محله‌های شهری به عنوان کوچک‌ترین واحد سازمان فضایی شهر، در پایداری شهری نقشی اساسی ایفا می‌کنند، به‌گونه‌ای که شکل‌گیری هویت محله‌ای، اقتصاد محلی، ایمنی، توسعه فضایی و کالبدی و تحکیم روابط اجتماعی، با پایداری محله‌ای شهری ارتباط می‌یابد (توکلی‌نیا و استادی‌سیسی، ۱۳۸۸: ۲۹). در تعبیر جغرافیایی، مفهوم محله، ضمن دارا بودن مکان معین، به اجتماعی اطلاق می‌شود که در چنین فضایی سکونت دارند و از برخوردهای فراوان «نخستین» یا «رویارویی» با یکدیگر بهره‌مند می‌شوند (عبداللهی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۹). در بافت سنتی شهرهای ایران، محله به عنوان سلول اصلی شهر و سکونتگاه قوم، نژاد، مذهب یا فرقه‌ای خاص است (پاکزاد، ۱۳۸۶: ۴).

با مطرح شدن محله به عنوان «سلول زندگی شهری»^۶ تحقق توسعه پایدار نیز تنها در قالب توسعه محله‌ای و در

1. Per G. Berg, Gunnel Nycander

2. Barton, Hugh

3. Müge Akkar Ercan

4. Zheng, Helen Wei, Geoffrey Qiping Shen, Hao Wang

5. Daniel L. Childersa, Steward T.A. Pickettb, J. Morgan Grovec, Laura Ogdend, Alison Whitmerea

6. Urban Life Cellule

مقیاس محلی و در ادامه، تفکر «جهانی بیندیش، محلی عمل کن»^۱ دنبال شد (معصومی، ۱۳۹۰: ۶۲). توسعه اجتماعات محله‌ای یکی از گرایش‌های نظری مؤثر بر رویکرد توسعه پایدار شهری است و با توجه عمیق به مفاهیم و ادبیات توسعه پایدار، حلقه‌ای از فرایند مدیریت و اداره امور شهری تلقی می‌شود (علیان، ۱۳۹۳: ۳۵). توسعه محله‌ای عبارت است از فرایندی مبتنی بر مشارکت داوطلبانه و خودیارانه در میان ساکنان یک محله، به منظور بهبود شرایط فیزیکی، اجتماعی و اقتصادی (چاویز و فلورین^۲، ۱۹۹۰: ۱۸). این مفهوم به دلیل خصیصه بارز خود که در نظر گرفتن وجوه ارزشی حاکم بر سازوکار توسعه شهری است، تلاشی مؤثر برای هدایت امر توسعه، با محوریت انسان و محیط زیست به کار می‌بندد. چارچوب پایه نظری این رویکرد، تأکید مؤثر و فزاینده بر اثرات متقابل گروه‌های اجتماعی ساکن شهر در همه ابعاد است که چون پایه‌ای برای تقویت هویت زیستی اجتماعی شهری و بهبود کیفیت زندگی از یک سو و کارآمدی سازوکارهای مدیریت و اداره امور شهری از سوی دیگر، بر پایه تقویت الگوهای مشارکت مردم خواهد بود. در این معنا، تحقق توسعه اجتماعات محلی را در چارچوب توسعه محله‌ای پایدار می‌توان در گرو نظام و الگوی مدیریت و هدایت شهری قلمداد کرد (رفیعیان و تقوایی، ۱۳۸۳: ۱۱۳).

تعاریف متعددی از مدیریت شهری ارائه شده و هر کدام از این تعاریف بیان‌کننده نگرشی نظام‌مند به مقوله مدیریت شهری است. مدیریت شهری مفهومی است که در اصطلاحات حکومت محلی و مفاهیم جغرافیایی «مدیریت‌گرایی شهری»^۳ در دهه ۱۹۷۰ ریشه دارد (جنکیس^۴، ۲۰۰۰: ۱۳۷). مدیریت شهری شامل سیاست‌گذاری‌ها و خط‌مشی‌ها، تخصیص منابع و اجرای برنامه‌هاست (وانگ و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۴۸)؛ همچنین، مدیریت شهری را می‌توان عبارت از بر عهده گرفتن نقشی فعال در توسعه، مدیریت و هماهنگ‌سازی منابع برای دستیابی به توسعه شهری دانست (ضرابی و جمالی‌نژاد، ۱۳۸۹: ۲۲۷). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است در رأس آن عنصری برای برنامه‌ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد؛ این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید (صرافی و عبدالهی، ۱۳۸۷: ۱۲۱). امروزه، تحول در مدیریت شهری و اتخاذ مدیریت نو عبارت است از اداره امور شهر به منظور رشد پایدار مناطق شهری در سطح محلی (با در نظر داشتن و تابعیت از اهداف سیاست‌های ملی اقتصادی و اجتماعی). این روش جدید مدیریت شهری با تأکید بر اجتماعات محلی را می‌توان بخش ناگسسته تمرکززدایی در سال‌های اخیر دانست (رضویان، ۱۳۸۱: ۴۶). نظام مدیریت شهری با هدف اداره مطلوب امور شهر، سعی دارد روابط میان عناصر شهری را هماهنگ کند (طالقانی و رضایی، ۱۳۸۶: ۶۴) و در این میان، نیازهای شهروندان یکی از مؤلفه‌هایی است که باید مدنظر مدیریت شهری قرار بگیرد. نیازها و انتظارات شهروندان ممکن است به دلایل زیادی تغییر یابد. منابع کمیاب مدیریت شهری و همچنین انتظارات زیاد، آنها را به کارآمدی و تأثیر بیشتر وا می‌دارد. تجارب قبلی جامعه، سطح آموزش، ویژگی‌های شخصی، تبلیغات و ارتباطات عمومی در ارتباط با خدمات، ارتباط با محیط زیست و... تأثیر فوق‌العاده‌ای در سطح رضایت شهروندان دارد (آگول^۵، ۲۰۱۲: ۵۵۶).

1. Think Globally, Act Locally
 2. Chavis, D. M., & Florin, P.
 3. urban managerialism
 4. Jenkins
 5. Deniz Akgul

نارضایتی شهروندان از خدمات دریافتی از طرف شهرداری از سه دلیل عمده نشئت می‌گیرد: اولویت‌هایی که توسط سیاست عمومی انعکاس داده نمی‌شود، کاهش بهره‌وری و همچنین روابط مدیران محلی و شهروندان بر اساس منفعت شخصی. بیشتر نظرسنجی‌های رضایت از عملکرد را سازمان‌ها و به‌ویژه شهرداری‌ها برای ارتقای خدماتشان انجام می‌دهند (دهوگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۹). رضایتمندی شهروندان یکی از مهم‌ترین نتایج خروجی مدیریت مکان^۲ است (اینش^۳، ۲۰۱۰: ۱۶۵؛ اینش و فلورک^۴، ۲۰۰۸: ۱۴۱؛ زنکر^۵ و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۵۷).

جدول به آشنایی با وظایف شهرداری‌ها در حیطه‌های مرتبط با بحث توسعه پایدار محله‌ای اختصاص دارد و به اختصار به تشریح آنها می‌پردازد.

جدول ۱. وظایف شهرداری در زمینه توسعه پایدار محله‌ای

شرح وظایف	ابعاد
تشریح مساعی با فرهنگ در حفظ ابنیه و آثار باستانی تأسیس کتابخانه، بوستان کودکان و امثال آن در حدود اختیارات مصوب جلوگیری از تكدی‌گری اختصاص ۱/۵ درصد از کل درآمد شهرداری برای تأسیس و اداره کتابخانه عمومی رعایت مقررات اعلام‌شده از سوی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی برای تأسیس ایران‌گردی و جهانگردی	اجتماعی فرهنگی
تهیه و تعیین میدان‌های عمومی برای خرید و فروش برآورد و تعیین بودجه و اصلاح آن پیشنهاد، برقراری یا الغای عوارض شهر مشارکت در تشکیل فروشگاه‌های زنجیره‌ای برای تأمین مایحتاج شهروندان صدور پروانه کسب برای اصناف و پیشه‌وران حفظ و نگهداری اموال منقول و غیرمنقول تعیین بهای هر ملک و تشخیص عوارض متعلقه طبق مصوبات قانونی	اقتصادی
تنظیم و نگهداری معابر و نهرهای عمومی و مجاری آب و فاضلاب مراقبت در امور بهداشت شهروندان با تشریح مساعی وزارت بهداشت جمع‌آوری، دفع و بازیافت زباله و ایجاد محل‌های مخصوص تخلیه زباله نظارت و مراقبت وضع دودکش‌ها و کارخانه‌ها برای کنترل آلودگی هوا جلوگیری از ایجاد و تأسیس همه اماکنی که به نحوی موجب مزاحمت برای ساکنان می‌گردد. ایجاد مراکز برای معاینه وسایل نقلیه موتوری استفاده از سوخت‌های غیرآلاینده در وسایل نقلیه عمومی و تشویق مردم به استفاده از آنها ایجاد، حفظ و نگهداری باغ‌ها و پارک‌های عمومی کشت، حفاظت و آبیاری درختان معابر، میدین و بزرگ‌راه‌ها همکاری با سازمان‌های محیط زیست و بهداشت برای تعطیلی صنایع آلاینده موجود در شهر	زیست-محیطی

1. Dehoog, Ruth Hoogland
2. place management
3. Insch, A.
4. Insch, A., & Florek, M
5. Zenker, S.

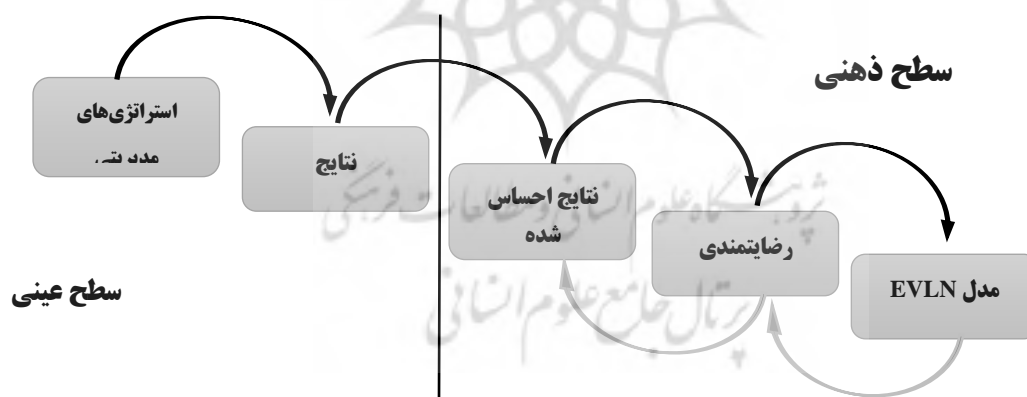
ادامه جدول ۱. وظایف شهرداری در زمینه توسعه پایدار محله‌ای

شرح وظایف	ابعاد
<p>جلوگیری از سد معبر و استفاده غیرمجاز از پیاده‌روها</p> <p>ایجاد، احداث و اصلاح خیابان‌ها، میداين و کوچه‌ها</p> <p>پوشاندن و آسفالت سواره‌روها و پیاده‌روها</p> <p>اتخاذ تدابیری برای حفظ شهر در برابر بلایای طبیعی و حوادثی از قبیل آتش‌سوزی و...</p> <p>ایجاد غسلخانه و گورستان</p> <p>صدور پروانه‌های ساختمانی مطابق ضوابط و مقررات</p> <p>جلوگیری از عملیات ساختمانی بدون مجوز یا مخالف ضوابط و مقررات</p> <p>تأسیس مؤسسه‌هایی برای نوسازی شهرها، خانه‌ها و محله‌های قدیمی شهر به منظور تجدید ساختمان‌ها</p> <p>ایجاد پارکینگ‌ها</p> <p>نصب نیمکت و میلمان شهری در فضاهای شهری</p> <p>نصب تابلوهای راهنمای مسیر و همچنین تابلوهای تبلیغاتی و اطلاعاتی</p> <p>احداث فرهنگ‌سرا، مسجد، نمازخانه و بازار روز</p> <p>ساخت یادمان‌ها در سطح شهر</p>	فیزیکی کالبدی

(مأخذ: کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲)

چارچوب مفهومی ارتباط بین عملکرد مدیریت شهری و رضایتمندی شهروندان را می‌توان در قالب شکل ۱ خلاصه

کرد.



شکل ۱. چارچوب مفهومی برای ارتباط بین عملکرد مدیریت شهری و رضایتمندی شهروندان

زمانی که مدیران شهری استراتژی‌هایی را در راستای ارائه خدمات به شهروندان اتخاذ می‌کنند، به نتایجی منجر خواهد شد و این نتایج می‌تواند به صورت مثبت یا منفی بازنمون پیدا کند. این نتایج مثبت یا منفی طبیعتاً در شهروندان احساسات رضایت یا ناراضی را بر می‌انگیزد. در این زمینه، ون‌رایز^۱ مدلی را تحت عنوان EVLN^۲ در ارتباط با

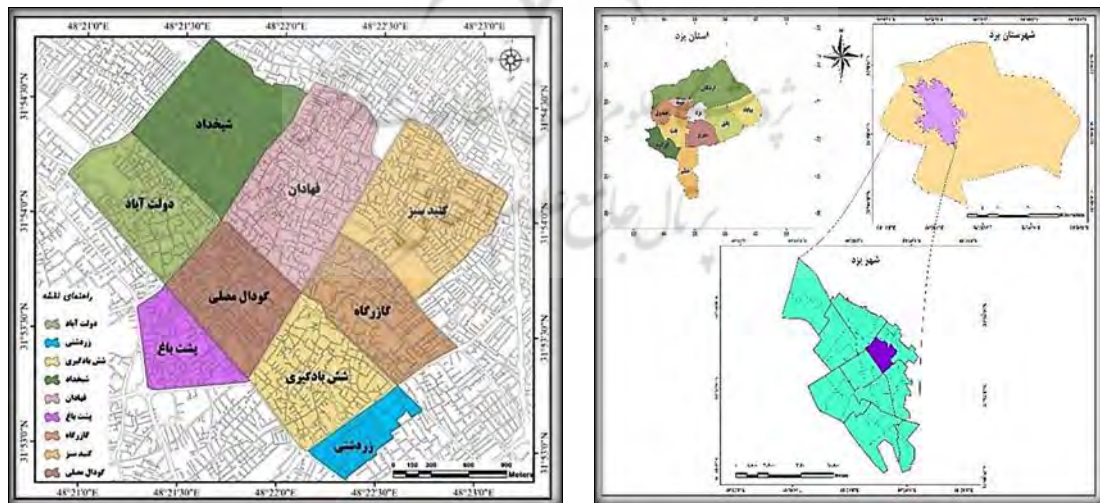
1. Van Ryzin

2. Exit, Voice, Loyalty, Neglect

نارضایتی شهروندان ارائه می‌دهد و بیان می‌کند که نارضایتی به صورت خروج یا ترک محل، شکایت، وفاداری به مدیریت کنونی و غفلت یا بی تفاوتی بروز پیدا می‌کند (ون‌رایز، ۲۰۰۶: ۱). بنابراین، زمانی که مدیریت شهری آمار اهمیت خدمات مختلف و میزان رضایت از خدمات را مقایسه می‌کند، می‌تواند یک ابزار قدرتمند برای تصمیم‌گیری در تخصیص منابع ایجاد کند و از نتایج ماتریس رضایت/اهمیت به عنوان پایه‌ای برای تخصیص منابع استفاده کند، به طوری که شهروندان دارنده رتبه پایین نسبت به شهروندان حائز رتبه‌های بالاتر، اهمیت بیشتری داشته باشند (واکر^۱، ۱۹۹۶: ۲).

محدوده تحت مطالعه

شهر یزد در دشت وسیع یزد-اردکان واقع شده و از شمال شرقی و جنوب غربی وسط دو رشته کوه خرناق و تفت احاطه شده است. عبور یک راه اصلی منطقه‌ای در جهت شرقی-غربی و تلاقی آن با چند راه فرعی که از سوی جنوب امتداد می‌یابند، موقعیت مناسبی را از نظر دسترسی‌ها برای استقرار شهر به وجود آورده است. جهت شیب برای هدایت آب قنات از سوی کوه‌های جنوبی نیز امکان سکونت را فراهم آورده و لذا هسته اولیه و تاریخی شهر در چنین موقعیتی شکل گرفته است (کلاتری و حاتمی‌نژاد، ۱۳۸۵: ۱۸). مرکز اولیه شهر یزد در محله فهادان، با وجود هم‌جواری با ریگزارها، موقعیت مساعدی از نظر طبیعی دارد و در همسایگی نزدیک آن، سکونت‌گاه‌های زیادی مستقر است. بافت تاریخی یزد شامل نه محله اصلی به نام‌های فهادان، گودال مصلی، گنبد سبز، گازرگاه، شش‌بادگیری، دولت‌آباد، شیخداد، زرتشتی‌ها و پشت باغ و ۴۹ زیرمحله است. این محدوده از شهر که به موازات ثبت جهانی، به عنوان بزرگ‌ترین بافت خشتی دنیا و دست‌نخورده‌ترین بافت تاریخی کشور شناخته می‌شود، مساحتی حدود ۵۱۹ هکتار از شهر یزد را شامل می‌شود (شکل ۲).



شکل ۲. نقشه تقسیمات سیاسی و موقعیت محلات بافت تاریخی شهر یزد

روش‌شناسی پژوهش

بدیهی است که هر پژوهش علمی نیازمند به‌کارگیری روش‌ها و ابزارهایی در جهت نیل به نتیجه است. پژوهش حاضر نیز که با روش پیمایشی به انجام رسیده است، اطلاعات مورد نیاز خود در بخش مبانی را با روش کتابخانه‌ای که از معمول‌ترین روش‌های آن، استفاده از کتاب‌ها، گزارش‌ها، مقاله‌ها، سالنامه‌های آماری یزد و مراجعه به سازمان‌های مرتبط با مسائل شهری، از جمله شهرداری یزد، به‌ویژه شهرداری ناحیه تاریخی، سازمان میراث فرهنگی است، به‌دست آورده است. همچنین اطلاعات مربوط به عملکرد مدیریت شهری، با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسش‌نامه‌های بسته و پنج‌گزینه‌ای، بر اساس طیف لیکرت^۱ با توجه به سؤال و فرضیه پژوهش و در ارتباط با ابعاد پایداری محله‌ای، از بین شهروندان ساکن ناحیه تاریخی فراهم آمده است. با توجه به ماهیت و سؤالات پژوهش، جامعه آماری پژوهش در بخش پرسش‌نامه، شهروندان ساکن در محدوده بافت تاریخی شهر یزد است. از آنجا که مراجعه به همه آنها امکان‌پذیر نبود، این پژوهش ناگزیر به انتخاب جمعی به عنوان نمونه و تعمیم نتایج آن به کل جامعه بود. روش انتخاب نمونه، بنا بر بستر گسترده پژوهش و ماهیت جغرافیایی آن و با عنایت به ناهمگونی جامعه و جمعیت محلات بافت تاریخی، روش نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده، مناسب تشخیص داده شد. در جدول ۲، ابتدا با استفاده از فرمول کوکران^۲، ۳۸۰ نمونه به عنوان حجم نمونه محاسبه شد و سهم هر یک از محلات با توجه به جمعیت آنها برآورد شد؛ سپس با پیمایش در بافت تاریخی، پرسش‌نامه‌ها با روش احتمالی ساده از بین افراد ۲۰ سال به بالا توزیع و تکمیل گردید. از این تعداد، ۲۴ پرسش‌نامه از روند کار حذف و در نهایت، کار تحلیل با ۳۵۶ پرسش‌نامه قابل قبول ادامه پیدا کرد.

جدول ۲. تعداد پرسش‌نامه‌های اختصاص یافته به محلات بافت تاریخی

تعداد پرسش‌نامه	جمعیت	محله
۶۷	۷۲۳۳	محله شیخداد
۳۳	۳۶۱۴	محله دولت‌آباد
۶۱	۶۵۶۷	محله فهادان
۱۸	۱۹۲۰	محله گودال مصلی
۷۸	۸۴۳۷	محله گنبد سبز
۳۱	۳۳۲۷	محله گازرگاه
۴۱	۴۴۵۱	محله شش‌بادگیری
۶	۶۹۸	محله زردستی‌ها
۲۱	۲۲۸۹	محله پشت باغ
۳۵۶	۳۸۵۳۶	مجموع

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

1. Likert
2. Cochran

به منظور افزایش اعتبار سؤالات، پس از تعریف عملیاتی در راستای هدف اصلی پژوهش، پرسش‌نامه طراحی گردید. برای برآورد میزان پایایی و بررسی میزان صحت سؤالات و سنجش سطح مناسب ابزار تحلیل، با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، مقدار آلفای همه گویه‌ها محاسبه شد. این نکته نیز شایان ذکر است که در محاسبه این ضریب به همسو بودن گویه‌ها و دسته‌بندی آنها توجه شده است. از آنجا که ضریب آلفای محاسبه شده برابر با ۰/۷۲۵ است، بنابراین از میزان حداقل قابل قبول، یعنی ۰/۷ بیشتر است و اعتبار و پایایی پرسش‌نامه تأیید می‌شود. شاخص‌های به‌کاررفته در پژوهش با استناد به جدول و مسئله مورد پژوهش، به شرح جدول ۳ است.

جدول ۳. شاخص‌ها و ابعاد پژوهش

ابعاد	شاخص‌ها و گویه‌های پژوهش
اجتماعی - فرهنگی	حفظ بناهای باارزش تاریخی و میراثی محله
	ترغیب ساکنان محله به ماندن در محله
	ایجاد محل‌های گذران اوقات فراغت ساکنان
	ایجاد فرهنگ‌سرا، کتابخانه و... (رفاه شهروندی)
	جلب همکاری مردم محله و مشارکت آنان برای رفع مشکلات محله
	جلب اعتماد شهروندان و ساکنان محله
زیست - محیطی	جمع‌آوری و دفع زباله‌های محله
	اهتمام مدیریت شهری در تمیزی و پاکیزگی محله
	ایجاد مراکز بازیافت زباله و خرید پسماند
	درخت‌کاری، ایجاد و نگهداری فضای سبز و پارک‌های محله‌ای
اقتصادی	فراهم آوردن حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس‌رانی و تاکسی‌رانی)
	ایجاد واحدهای تجاری و اقتصادی مورد نیاز ساکنان محله
	سودآوری فعالیت‌های اقتصادی موجود در محله
	توزیع مناسب فعالیت‌های اقتصادی در محله
	جلوگیری از فعالیت‌های اقتصادی مزاحم در محله
	تسهیل در صدور پروانه کسب برای مشاغلی که مورد نیاز ساکنان محله است
فیزیکی - کالبدی	اجرای طرح‌های عمرانی برای بهبود وضعیت محله
	رسیدگی به وضعیت بافت فرسوده و توجه به نوسازی و بهسازی مساکن
	ایجاد کاربری‌های متنوع برای گروه‌های مختلف جوانان، سالخوردگان، کودکان و زنان
	ایجاد فضاهای جذاب و متنوع در محله
دسترسی به خدمات آموزشی (مهد کودک، دبستان و راهنمایی)	
دسترسی ساکنان به خدمات بهداشتی ° درمانی (خانه بهداشت، درمانگاه و...)	

مدل عملیاتی پژوهش حاضر برگرفته از مدل مایکل واکر^۱، یعنی ماتریس رضایت/اهمیت^۲ است. بر مبنای این مدل، از گزارش‌های شهروندان به منظور ارتقای مدیریت شهری استفاده می‌شود. طیف نمره‌های تعیین شده در این ماتریس، بر اساس نظر کارشناسان و پژوهش‌های انجام گرفته در این حوزه، به شرح جدول‌های ۴ و ۵ است. سپس با توجه به مقادیر به دست آمده درباره رضایتمندی و اهمیت، با توجه به شکل ۳، استراتژی بهینه برای عملکرد مدیریت شهری اتخاذ شد.

جدول ۴. طیف نمرات در نظر گرفته شده برای رضایتمندی شهروندان

نمره ابعاد اجتماعی - فرهنگی و فیزیکی - کالبدی ^۳	نمره ابعاد اقتصادی و زیست‌محیطی	
۲۸ ° ۳۶	۲۴ ° ۳۰	رضایت بالا
۲۱ ° ۲۸	۱۸ ° ۲۴	رضایت نسبی
۱۴ ° ۲۱	۱۲ ° ۱۸	متوسط
۷ ° ۱۴	۶ ° ۱۲	رضایت پایین
۰ ° ۷	۰ ° ۶	رضایت بسیار پایین

(مأخذ: نویسندگان)

جدول ۵. طیف نمره‌های در نظر گرفته شده برای اهمیت شاخص‌ها

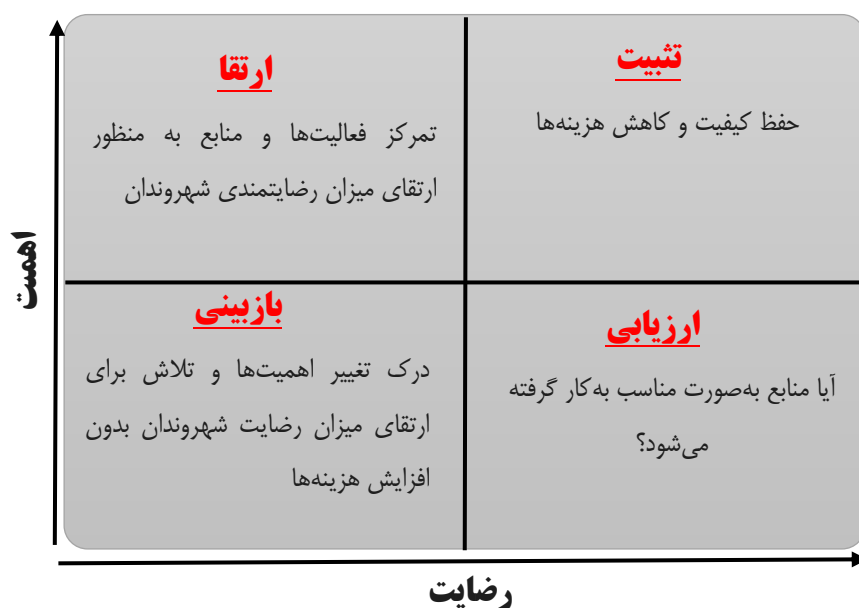
نمره	
۱۸ ° ۳۰	اهمیت بالا
۱۵ ° ۱۸	دارای اهمیت
۱۰ ° ۱۵	متوسط
۵ ° ۱۰	اهمیت کم
۰ ° ۵	اهمیت بسیار کم

(مأخذ: نویسندگان)

1. Walker Micheal H.

2. Satisfaction / Importance Matrice

۳. شایان ذکر است که این طیف با توجه به تعداد و میانگین گویه‌های پرسش‌نامه انتخاب شده و از آنجا که تعداد گویه‌ها در ابعاد اجتماعی - فرهنگی و فیزیکی - کالبدی برابر بوده، طیف نمره‌های آنها نیز یکسان است. درباره ابعاد اقتصادی و زیست‌محیطی نیز به همین صورت است.



شکل ۳. مدل مایکل واکر، ماتریس رضایت/اهمیت (گوهری پور و همکاران، ۲۰۱۱: ۷۲)

تشریح این موقعیت‌های چهارگانه و انتخاب استراتژی‌های بهینه مدل در قالب جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. تشریح مدل مایکل واکر، ماتریس رضایت/اهمیت

<p>اهمیت کم / رضایت پایین</p> <p>این حالت زمانی پیش می‌آید که میزان رضایت شهروندان از یک نوع خدمت شهری پایین باشد، اما از طرفی میزان اهمیت همان سرویس شهری نیز کم باشد. در این صورت، مدل مایکل واکر استراتژی بازبینی را پیشنهاد می‌کند، یعنی تلاش به منظور ارتقای رضایت شهروندان بدون افزایش بودجه و هزینه‌ها.</p> <p>اهمیت کم / رضایت بالا</p> <p>ممکن است رضایت شهروندان از یک خدمت شهری زیاد باشد، اما اهمیت آن سرویس شهری پایین باشد. در اینجا ماتریس رضایت/اهمیت، استراتژی ارزیابی را پیشنهاد می‌دهد، یعنی ارزیابی جدی انجام دهیم تا به این نتیجه برسیم که آیا منابع به درستی به کار گرفته شده‌اند یا خیر؟ در این حالت سعی می‌شود بودجه این خدمات به گونه‌ای کاهش یابد که در رضایت شهروندان تغییر محسوسی احساس نشود.</p> <p>اهمیت زیاد / رضایت پایین</p> <p>دسته دیگر خدمات شهری است که شهروندان از مدیریت شهری در قبال تأمین آنها رضایت چندانی ندارند، اما در مقابل، این خدمات از اهمیت بسیار زیادی برخوردارند. در اینجا مدل ارائه شده در مؤسسه مشاوران برکشیر، استراتژی ارتقا را پیشنهاد می‌دهد؛ یعنی تمرکز فعالیت‌ها و منابع به منظور ارتقای میزان رضایت شهروندان - کاهش منابع از خدمات با اهمیت پایین و استفاد از این منابع به منظور ارائه بهتر سرویس‌های شهری با اهمیت‌تر.</p> <p>اهمیت زیاد / رضایت بالا</p> <p>این حالت بهترین حالت ممکن است. زیرا در آن هم میزان رضایت شهروندان و هم اهمیت یک نوع سرویس شهری بالا است. در این صورت، مدل واکر استراتژی تثبیت را پیشنهاد می‌دهد. در این حالت، می‌توان کمی از هزینه‌های خدمات مذکور را کاهش داد، منوط بر اینکه باعث کاهش محسوسی در رضایت شهروندان نشود.</p>

(مأخذ: نویسندگان)

در همین زمینه پرسش‌نامه‌ای مطابق با وظایف مدیریت شهری و در راستای پایداری محله‌ای طراحی شد و در میان شهروندان ساکن بافت توزیع و از آنها نظرسنجی شد. در این پرسشنامه‌ها، میزان رضایت و میزان اهمیت هر یک از سرویس‌های ارائه‌شده از سوی مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان تعیین گردید و نهایتاً بر مبنای میزان اهمیت هر کدام از شاخص‌ها و میزان رضایت از خدمات ارائه‌شده و با الهام از مدل ارائه‌شده توسط مؤسسه مشاوران برکشایر^۱، استراتژی بهینه هر کدام از شاخص‌ها برای دستور کار قرار گرفتن در مدیریت شهری، تعیین شده است.

یافته‌ها و نتایج

با عنایت به مقیاس ابزار سنجش در پژوهش حاضر، برای بررسی تفاوت‌ها، میانگین‌ها مقایسه می‌شود و از این طریق، معنادار بودن تفاوت محلات، نسبت به میانگین بررسی و آزمون می‌شود تا بتوان به معنادار بودن یا نبودن تفاوت بین یک حد استاندارد از نظر آماری پی برد؛ لذا در ادامه، آزمون T انجام گرفته است. برای اطمینان از وضعیت عملکرد مدیریت، گویه‌های مرتبط در هر بعد از سطح تحت مطالعه، به متغیر تبدیل و ترکیب شد و آزمون به تفکیک محلات نه‌گانه اجرا گردید. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، در ابتدا رضایتمندی شهروندان و میزان اهمیت شاخص‌ها در هر یک از محلات، از طریق محاسبه میانگین هر یک از گویه‌های مرتبط محاسبه شد و در ادامه، آزمون‌های آماری و تعیین استراتژی بهینه به دست آمد. شایان ذکر است که تعیین وضعیت رضایتمندی و وضعیت اهمیت با توجه به حد متوسط گویه‌ها، تبیین‌کننده هر کدام از شاخص‌ها است. نتایج کاربرد این آزمون آماری نشان‌دهنده واقعیت‌هایی به شرح زیر بوده است:

بیشتر شاخص‌هایی که برای سنجش عملکرد مدیریت شهری در محدوده تحت مطالعه استفاده شده است، از سطح معناداری بالایی برخوردار است. بنابراین می‌توان به این امر اذعان کرد که با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ در شاخص‌های بعد اجتماعی- فرهنگی در همه محلات، فرض صفر، یعنی عدم تفاوت معنادار بین وضع موجود با حد متوسط رد شده است و نه محله بافت تاریخی از حد متوسط فاصله معناداری دارند.

مقایسه میانگین وضع موجود نسبت به حد متوسط گویه‌ها در بعد اجتماعی- فرهنگی از عملکرد مدیریت شهری (جدول ۷) بیانگر این است که در همه محلات وضعیت رضایتمندی کمتر از حد متوسط است. مقدار گویه‌های تبیین‌کننده در این بُعد در محلات گودال مصلی و زردشتی‌ها با ۱۶/۴۴ و ۱۶/۴۰ بالاترین و محله گنبدسبز با ۱۵/۷۷ پایین‌ترین است.

بر اساس اطلاعات به‌دست‌آمده از شهروندان ساکن در بافت تاریخی به تفکیک هر محله، میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی- فرهنگی در وضعیت مطلوبی نیست (جدول ۸)؛ در حالی که در محلات نه‌گانه، معیارهای اجتماعی- فرهنگی حائز اهمیت زیادی است و این مؤلفه‌ها از نظر شهروندان در میزان پایداری محله‌ای مهم است؛ بنابراین استراتژی بهینه در این زمینه **استراتژی ارتقا** است و مدیریت شهری باید توجه ویژه‌ای به بافت تاریخی، از نظر شاخص‌های بعد اجتماعی- فرهنگی داشته باشد.

جدول ۷. مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی - فرهنگی به تفکیک محلات

محلات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	تفاوت در سطح ۹۵٪	
						سطح معناداری	اطمینان
						پایین‌ترین	بالاترین
شیخداد	-۱۹/۰۷۹	۶۶	۱۵/۸۰۶	۱۸	-۲/۱۹۴	۰/۰۰۰	-۱/۹۴۶
دولت‌آباد	-۱۰/۰۶۵	۳۲	۱۵/۹۶۹	۱۸	-۲/۰۳۱	۰/۰۰۰	-۱/۶۱۹
فهادان	-۹/۲۶۵	۶۰	۱۶/۵۹۰	۱۸	-۱/۴۰۹	۰/۰۰۰	-۱/۱۰۵
گودال مصلی	-۴/۷۷۷	۱۷	۱۶/۴۴۴	۱۸	-۱/۵۵۶	۰/۰۰۰	-۰/۸۶۹
گنبد سبز	-۲۰/۶۸۶	۷۷	۱۵/۷۶۹	۱۸	-۲/۲۳۱	۰/۰۰۰	-۲/۰۱۶
گازرگاه	-۱۱/۶۱۶	۳۰	۱۵/۸۳۹	۱۸	-۲/۱۶۱	۰/۰۰۰	-۱/۷۸۱
شش بادگیری	-۹/۹۱۷	۴۰	۱۶/۱۷۰	۱۸	۱/۸۲۹	۰/۰۰۰	-۱/۴۵۶
زردشتی‌ها	-۴/۰۰۰	۹	۱۶/۴۰۰	۱۸	-۱/۶۰۰	۰/۰۰۳	-۰/۶۹۵
پشت باغ	-۷/۳۸۲	۲۰	۱۶/۱۹۰	۱۸	-۱/۸۱۰	۰/۰۰۰	-۱/۲۹۸

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۸. تعیین استراتژی بهینه بعد اجتماعی - فرهنگی به تفکیک محلات

محلات	رضایتمندی		اهمیت	
	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	وضعیت اهمیت
شیخداد	۱۵/۸۰۶	ناراضی	۱۷/۵	دارای اهمیت
دولت‌آباد	۱۵/۹۶۹	ناراضی	۱۸/۳	اهمیت بالا
فهادان	۱۶/۵۹۰	تا حدودی راضی	۱۹/۱	اهمیت بالا
گودال مصلی	۱۶/۴۴۴	تا حدودی راضی	۱۹	دارای اهمیت
گنبد سبز	۱۵/۷۶۹	ناراضی	۱۸/۶	اهمیت بالا
گازرگاه	۱۵/۸۳۹	ناراضی	۱۷/۸	دارای اهمیت
شش بادگیری	۱۶/۱۷۰	تا حدودی راضی	۱۶/۴	دارای اهمیت
زردشتی‌ها	۱۶/۴۰۰	تا حدودی راضی	۱۸/۷	اهمیت بالا
پشت باغ	۱۶/۱۹۰	تا حدودی راضی	۱۷/۹	دارای اهمیت

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

از لحاظ گویه‌های بعد زیست‌محیطی (جدول ۹) به غیر از محله گودال مصلی و فهادان که با سطح معناداری ۰/۹۰۱ و ۰/۸۶۳ از سطح اطمینان یعنی ۰/۰۵ بیشتر است و به حد متوسط نزدیک است، دیگر محلات فاصله معناداری از میانگین دارند و میزان رضایتمندی پاسخ‌گویان از عملکرد مدیریت شهری (میانگین وضع موجود) پایین‌تر از حد متوسط

است. شایان ذکر است که محلات زردشتی‌ها و شیخداد نیز به ترتیب با $۲/۷-$ و $۱/۸-$ بیشترین فاصله را از حد متوسط دارند.

نتایج جدول حاکی از آن است که شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در شاخص‌های زیست‌محیطی چندان رضایتی ندارند، در صورتی که شهروندان با اهمیت این دسته شاخص‌ها آشنا بوده‌اند و آنها را در میزان پایداری مهم ارزیابی کرده‌اند. بنابراین از بعد زیست‌محیطی مدیریت شهری استراتژی ارتقا را باید در بافت تاریخی برای بهبود وضعیت پایداری محله‌ای مبنای عمل خود قرار دهد.

جدول ۹. مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد زیست-محیطی به تفکیک محلات

محلات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	تفاوت در سطح ۹۵٪	
						سطح معناداری	اطمینان
						بالاترین	بالاترین
شیخداد	-۹/۹۷۰	۶۶	۱۳/۱۹۴	۱۵	-۱/۸۰۶	۰/۰۰۰	-۱/۴۳۷
دولت‌آباد	-۵/۸۵۵	۳۲	۱۳/۳۶۴	۱۵	-۱/۶۳۶	۰/۰۰۰	-۱/۰۷۰
فهادان	-۵/۹۲۹	۶۰	۱۴/۷۲۱	۱۵	-۰/۲۷۹	۰/۸۶۳	-۰/۸۴۷
گودال مصلی	-۰/۱۲۷	۱۷	۱۴/۹۴۴	۱۵	-۰/۰۵۶	۰/۹۰۱	۰/۸۷۰
گنبد سبز	-۱۰/۵۶۶	۷۷	۱۳/۱۶۷	۱۵	-۱/۸۳۲	۰/۰۰۰	-۱/۴۸۸
گازرگاه	-۲/۹۱۴	۳۰	۱۴/۰۶۵	۱۵	-۰/۹۳۵	۰/۰۰۷	-۰/۲۷۹
شش بادگیری	-۲/۷۴۴	۴۰	۱۴/۱۷۱	۱۵	-۰/۸۲۹	۰/۰۰۹	-۰/۲۱۸
زردشتی‌ها	-۸/۰۶۰	۹	۱۲/۳۰۰	۱۵	-۲/۷۰۰	۰/۰۰۰	-۱/۹۴۲
پشت باغ	-۴/۹۸۵	۲۰	۱۳/۴۷۶	۱۵	-۱/۵۲۴	۰/۰۰۰	-۰/۸۸۶

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۱۰. تعیین استراتژی بهینه بعد زیست‌محیطی به تفکیک محلات

محلات	رضایتمندی		اهمیت	
	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	وضعیت اهمیت
شیخداد	۱۳/۱۹۴	ناراضی	۱۸/۵	اهمیت بالا
دولت‌آباد	۱۳/۳۶۴	ناراضی	۱۸/۲	اهمیت بالا
فهادان	۱۴/۷۲۱	تا حدودی راضی	۱۹	اهمیت بالا
گودال مصلی	۱۴/۹۴۴	تا حدودی راضی	۱۸/۹	اهمیت بالا
گنبد سبز	۱۳/۱۶۷	ناراضی	۱۸/۹	اهمیت بالا
گازرگاه	۱۴/۰۶۵	تا حدودی راضی	۱۷/۶	دارای اهمیت
شش بادگیری	۱۴/۱۷۱	تا حدودی راضی	۱۸/۴	اهمیت بالا
زردشتی‌ها	۱۲/۳۰۰	ناراضی	۱۹/۳	اهمیت بالا
پشت باغ	۱۳/۴۷۶	ناراضی	۱۷/۹	دارای اهمیت

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

میانگین گویه‌های بعد اقتصادی (جدول ۱۱) از نظر پاسخ‌گویان در همه محلات پایین‌تر از حد متوسط است (میزان تفاوت هر کدام از محلات در ستون اختلاف از میانگین آمده است). این مسئله بیانگر این است که پاسخ‌گویان عملکرد مدیریت شهری را در این گویه‌ها منفی ارزیابی کرده‌اند و از عملکرد مدیران راضی نیستند. به عبارت دیگر، پاسخ‌گویان در برابر گویه‌های تبیین‌کننده بعد اقتصادی، گزینه‌های ضعیف و بسیار ضعیف را نسبت به گزینه‌های خوب و بسیار خوب، بیشتر انتخاب کرده‌اند که نتیجه آن، ضعیف بودن عملکرد مدیریت شهری در بعد اقتصادی را تداعی می‌کند. همان‌گونه که از نتایج جدول مشخص است، ضعف عملکردی مدیریت شهری در زمینه بعد اقتصادی به نارضایتی ساکنان محلات بافت تاریخی منجر شده است، در حالی که شاخص‌های این بعد اهمیت زیادی در پایداری محله دارند. بنابراین، مدیریت شهری باید در رابطه با شاخص‌های بعد اقتصادی با **استراتژی ارتقا** بر تأمین هر چه بهتر شاخص‌های اقتصادی همت گمارد و برنامه‌های خود را بر محور ارتقای شاخص‌ها متمرکز کند.

جدول ۱۱. مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد اقتصادی به تفکیک محلات

محلات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	تفاوت در سطح ۹۵٪	
						سطح معناداری	اطمینان
						بالاترین	پایین‌ترین
شیرخدا	-۸/۴۹۹	۶۶	۱۳/۴۰۳	۱۵	-۱/۵۹۷	۰/۰۰۰	-۱/۲۲۲
دولت‌آباد	-۶/۲۹۸	۳۲	۱۳/۴۲۴	۱۵	-۱/۵۷۶	۰/۰۰۰	-۲/۰۷۷
فهادان	-۸/۵۳۵	۶۰	۱۳/۳۷۷	۱۵	-۱/۶۲۳	۰/۰۰۰	-۱/۲۴۲
گودال مصلی	-۴/۱۰۸	۱۷	۱۳/۷۲۲	۱۵	-۱/۲۷۸	۰/۰۰۱	-۰/۶۲۱
گنبد سبز	-۹/۲۹۷	۷۷	۱۳/۳۷۲	۱۵	-۱/۶۲۸	۰/۰۰۰	-۱/۲۷۹
گازرگاه	-۵/۸۲۷	۳۰	۱۳/۴۵۲	۱۵	-۱/۵۴۸	۰/۰۰۰	-۱/۰۰۶
شش بادگیری	-۷/۰۹۲	۴۰	۱۳/۴۱۵	۱۵	-۱/۵۸۵	۰/۰۰۰	-۱/۱۳۴
زردشتی‌ها	-۳/۰۹۶	۹	۱۳/۶۰۰	۱۵	-۱/۴۰۰	۰/۰۱۳	-۰/۳۷۷
پشت باغ	-۴/۱۳۰	۲۰	۱۳/۶۲۰	۱۵	-۱/۳۸۰	۱۰/۰۰	-۰/۶۸۴

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

بر اساس داده‌های جدول ۱۳، گویه‌های تبیین‌کننده بعد کالبدی- فیزیکی در محلات تحت مطالعه، از حد متوسط پایین‌تر است؛ تنها در محله فهادان (با سطح معناداری ۰/۴۸۸) و با اختلاف کمتری نیز در محله زردشتی‌ها (با سطح معناداری ۰/۰۴) با توجه به سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ می‌توان گفت که در دیگر محلات، پاسخ‌گویان عملکرد مدیریت شهری را مناسب ندانسته‌اند. بنابراین، می‌توان گفت عملکرد مدیریت شهری به جز محله فهادان، در دیگر محلات بافت تاریخی ضعیف بوده و از حد متوسط کمتر است. این امر در محله گازرگاه با اختلاف ۲/۲۵۸- از میانگین به بالاترین حد خود رسیده است و بیشترین نارضایتی از عملکرد مدیریت شهری را در این محله شاهدیم.

جدول ۱۲. تعیین استراتژی بهینه بعد اقتصادی به تفکیک محلات

استراتژی	اهمیت		رضایتمندی		محلات
	وضعیت اهمیت	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹/۵	ناراضی	۱۳/۴۰۳	شیخداد
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹/۲	ناراضی	۱۳/۴۲۴	دولت آباد
ارتقا	دارای اهمیت	۱۷/۵	ناراضی	۱۳/۳۷۷	فهادان
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹/۱	ناراضی	۱۳/۷۲۲	گودال مصلی
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹	ناراضی	۱۳/۳۷۲	گنبد سبز
ارتقا	اهمیت بالا	۱۸/۶	ناراضی	۱۳/۴۵۲	گازرگاه
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹	ناراضی	۱۳/۴۱۵	شش بادگیری
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹	ناراضی	۱۳/۶۰۰	زردشتی‌ها
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹/۶	ناراضی	۱۳/۶۲۰	پشت باغ

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

همان‌گونه که از نتایج جدول بر می‌آید، شهروندان ساکن بافت تاریخی از کیفیت فیزیکی - کالبدی محلات خود و عملکرد مدیریت شهری در این زمینه رضایتمندی قابل قبولی ندارند، در حالی که این شاخص‌ها را در پایداری محلات خود دارای اهمیت و اهمیت بالا ارزیابی کرده‌اند. در این ارتباط، مدیریت شهری باید با اتخاذ استراتژی ارتقا، برنامه‌ها، منابع و فعالیت‌های خود را به منظور ارتقای میزان رضایتمندی شهروندان بسیج کند.

جدول ۱۳. مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد کالبدی - فیزیکی به تفکیک محلات

محلات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد اختلاف از		سطح معناداری	تفاوت در سطح ۹۵٪	
				متوسط	میانگین		اطمینان بالاترین	اطمینان بالاترین
شیخداد	-۱۰/۳۲۴	۶۶	۱۶/۲۰۹	۱۸	-۱/۷۹۱	۰/۰۰۰	-۱/۴۴۵	-۲/۱۳۷
دولت آباد	-۷/۳۷۷	۳۲	۱۶/۰۹۱	۱۸	-۱/۹۰۹	۰/۰۰۰	-۱/۳۸۲	-۲/۴۳۶
فهادان	-۰/۷۶۴	۶۰	۱۷/۸۳۶	۱۸	-۰/۱۶۴	۰/۴۸۸	۰/۲۶۵	-۰/۵۹۳
گودال مصلی	-۵/۷۳۳	۱۷	۱۶/۲۷۸	۱۸	-۱/۷۲۲	۰/۰۰۰	-۱/۰۸۸	-۲/۳۵۶
گنبد سبز	-۱۱/۲۷۶	۷۷	۱۶/۲۳۱	۱۸	-۱/۷۶۹	۰/۰۰۰	-۱/۴۵۷	-۲/۰۸۲
گازرگاه	-۸/۴۸۰	۳۰	۱۵/۷۴۲	۱۸	-۲/۲۵۸	۰/۰۰۰	-۱/۷۱۴	-۲/۸۰۲
شش بادگیری	-۸/۳۳۵	۴۰	۱۶/۱۴۶	۱۸	-۱/۸۵۴	۰/۰۰۰	-۱/۴۰۴	-۲/۳۰۳
زردشتی‌ها	-۳/۸۷۳	۹	۱۷/۰۰۰	۱۸	-۱/۰۰۰	۰/۰۰۴	-۰/۴۱۶	-۱/۵۸۴
پشت باغ	-۵/۸۷۲	۲۰	۱۶/۲۳۸	۱۸	-۱/۷۶۲	۰/۰۰۰	-۱/۱۳۶	-۲/۳۸۸

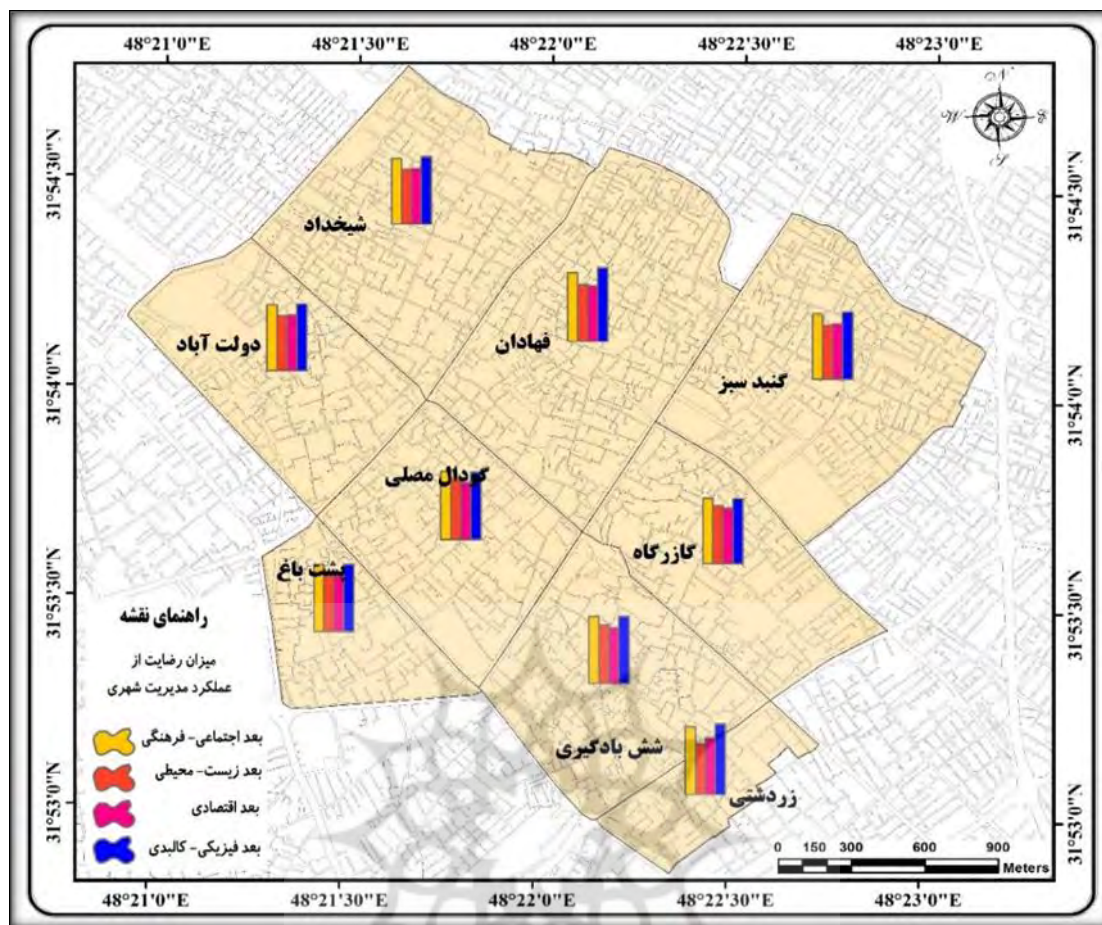
(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۱۴. تعیین استراتژی بهینه بعد کالبدی - فیزیکی به تفکیک محلات

استراتژی	اهمیت		رضایتمندی		محلات
	وضعیت اهمیت	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	
ارتقا	دارای اهمیت	۱۶/۵	تا حدودی راضی	۱۶/۲۰۹	شیخداد
ارتقا	دارای اهمیت	۱۷/۲	تا حدودی راضی	۱۶/۰۹۱	دولت‌آباد
ارتقا	دارای اهمیت	۱۷/۵	تا حدودی راضی	۱۷/۸۳۶	فهادان
ارتقا	اهمیت بالا	۱۹	تا حدودی راضی	۱۶/۲۷۸	گودال مصلی
ارتقا	اهمیت بالا	۱۸/۸	تا حدودی راضی	۱۶/۲۳۱	گنبد سبز
ارتقا	دارای اهمیت	۱۶/۷	ناراضی	۱۵/۷۴۲	گازرگاه
ارتقا	اهمیت بالا	۱۸/۶	تا حدودی راضی	۱۶/۱۴۶	شش بادگیری
ارتقا	دارای اهمیت	۱۷	تا حدودی راضی	۱۷/۰۰۰	زردشتی‌ها
ارتقا	دارای اهمیت	۱۶/۱	تا حدودی راضی	۱۶/۲۳۸	پشت باغ

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

- نتایج بررسی‌ها (شکل ۴) نشان‌دهنده واقیعت‌هایی به شرح زیر بوده است:
- ✓ مقایسه عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی - فرهنگی در وضع موجود، بیانگر این است که در همه محلات وضعیت رضایتمندی کمتر از حد متوسط است.
 - ✓ از لحاظ گویه‌های بعد زیست محیطی به غیر از محله فهادان و گودال مصلی، دیگر محلات فاصله معناداری از میانگین دارند و میزان رضایتمندی پاسخ‌گویان از عملکرد مدیریت شهری (میانگین وضع موجود) پایین‌تر از حد متوسط است.
 - ✓ از نظر گویه‌های بعد اقتصادی، همه محلات پایین‌تر از حد متوسط است. این مسئله بیانگر این است که پاسخ‌گویان عملکرد مدیریت شهری را در این گویه‌ها منفی ارزیابی کرده‌اند و از عملکرد مدیران راضی نیستند.
 - ✓ همچنین، بر اساس گویه‌های تبیین‌کننده بعد کالبدی - فیزیکی، تنها در محله فهادان (با سطح معناداری ۰/۴۸۸) عملکرد مدیریت شهری مناسب ارزیابی شده و در دیگر محلات بافت تاریخی، ضعیف و از حد متوسط کمتر بوده است. این امر در محله گازرگاه با اختلاف ۲/۲۵۸- از میانگین به بالاترین میزان خود رسیده و بیشترین نارضایتی از عملکرد مدیریت شهری را در این محله شاهدیم.



شکل ۴. نقشه میزان رضایت از عملکرد مدیریت شهری در محلات بافت تاریخی شهر یزد

نتیجه گیری

با تعمق در نیروهای مؤثر در پایداری محله‌ای و به‌ویژه محلات تاریخی شهرها، اگر مدیریت شهری را فرایند یکپارچه‌سازی کوشش‌های شهروندان و دولت برای بهبود اوضاع زیست‌محیطی، اجتماعی، فرهنگی، کالبدی- فیزیکی و اقتصادی شهرها و به‌طور ویژه، محلات شهری بدانیم، مفهوم پایداری و رشد و تعالی به ذهن متبادر می‌گردد و به نوعی مدیریت با شکل‌دهی به فضای زیستی در همهٔ زمینه‌ها، در پی افزایش رفاه شهروندان و دستیابی به توسعهٔ پایدار محله‌ای و شهری است. در همین زمینه با ارزیابی عملکرد، مدیریت شهری قادر می‌گردد میزان بهره‌وری سیستم خود را ارزیابی و نقاط قوت و ضعف آن را مشخص و برای اصلاح، رشد و توسعهٔ پایدار شهری برنامه‌ریزی کند.

در همین راستا، پژوهش حاضر با روش پیمایشی و با هدف سنجش سطح رضایتمندی شهروندان بافت تاریخی و عملکرد مدیریت شهری، برای تعیین استراتژی بهینهٔ مدیریت شهری به انجام رسید؛ نتایج سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، در ابعاد چهارگانه اجتماعی- فرهنگی، زیست- محیطی، اقتصادی و کالبدی- فیزیکی بیانگر این است که در همهٔ محلات بافت تاریخی شهر یزد، عملکرد مدیریت شهری از منظر شهروندان قابل

قبول نیست. ضعف عملکردی مدیریت شهری در بافت تاریخی، در ابعاد چهارگانه پایداری محله‌ای، نارضایتی و ناپایداری را در این محدوده از شهر باعث شده است؛ نمود بارز و عینی آن را می‌توان در بی‌تمایلی به سکونت در این محدوده باارزش و تاریخی، مسائل و مشکلات متعدد، جایگزینی اجتماعی ساکنان با اقشار ضعیف و... دید. هر چند، به نظر می‌رسد که در کشور ما به دلیل عدم تحقق مدیریت یکپارچه شهری و درگیری سازمان‌ها و نهادهای گوناگون، نمی‌توان مدیریت شهری را به عنوان تنها نهاد مسئول در زمینه توسعه پایدار معرفی کرد، اما برآیندی از خدماتی که از سوی مدیریت شهری ارائه می‌شود، می‌تواند به مثابه معیاری مهم در این زمینه دیده شود. بنابراین، مدیریت شهری با توجه به وضعیت کنونی، بر تأمین هر چه بهتر شاخص‌های عملکردی و به‌طور ویژه، شاخص‌های مرتبط با پایداری محله‌ای همت گمارد و با تمرکز برنامه‌ها، منابع و فعالیت‌ها و با در دستور کار قرار دادن استراتژی ارتقا در همه محلات، به تأمین هر چه مطلوب‌تر خدمات مورد نیاز شهروندان اقدام کند.

در پژوهش‌ها، پیشنهادها در حقیقت حرکت از وضعیت ظرفیتی فعلی به سوی ظرفیت ایده‌آل، برای دستیابی به اهداف و مقاصد است. در پژوهش حاضر، پیشنهادها در زمینه نتایج و فرضیات در دو سطح برنامه‌ریزی، مدیریتی و اجرایی (راهبردی) به شرح زیر ارائه می‌گردد.

- ✓ اهتمام ویژه به اقناع ساکنان بومی و افزایش حس تعلق به ماندن در محله، در جهت مبارزه با رشد منفی جمعیت؛
- ✓ اهتمام به جمع‌آوری و دفع زباله‌ها برای افزایش سلامت شهروندان و ارتقای کیفیت و مطلوبیت بصری؛
- ✓ حفظ و حراست از ابنیه دارای هویت و ارزش تاریخی برای افزایش هویت و خوانایی محله؛
- ✓ احیا و افزایش پایداری اقتصادی و اجتماعی، تغییر کاربری سازگار و متناسب با نیازهای ساکنان و توریست‌ها، به دلیل متروکه بودن تعداد زیادی از ابنیه؛
- ✓ اهتمام ویژه مدیریت شهری به افزایش مطلوبیت اکولوژیک و پایداری زیست-محیطی از طریق ایجاد فضای سبز و افزایش سرانه فضای سبز محلات؛
- ✓ تأسیس پارک‌های محله‌ای، به‌ویژه در مراکز محلات و احیای مراکز محلات؛
- ✓ ظرفیت‌سازی و فرهنگ‌سازی برای استفاده از حمل‌ونقل عمومی و پیاده‌محوری در محلات، با توجه به تاریخی بودن و ناتوانی در طراحی و ایجاد شبکه‌های ارتباطی؛
- ✓ پیاده‌محور شدن خیابان مسجد جامع، برای حفظ و نگهداری مسجد جامع و همچنین امنیت بیشتر ساکنان و توریست‌ها؛
- ✓ سامان‌دهی و جمع‌آوری مشاغل خیابانی، تکدی‌گری‌ها و دست‌فروشی‌ها، به‌ویژه در خیابان‌های اصلی، به دلیل تأثیر منفی و بسیار ناخوشایند آنها در کیفیت بصری و تصویر ذهنی از بافت تاریخی؛
- ✓ توزیع متعادل تأسیسات و امکانات عمومی به نسبت ظرفیت مورد نیاز و بر اساس سلسله مراتب قابل قبول؛
- ✓ ایجاد زمینه و بسترسازی برای تأسیس شورایی در سطح محلات، به عنوان حلقه اتصال بین مدیریت/شورای شهر و شهروندان؛
- ✓ ایجاد انگیزه و احساس اهمیت در ساکنان، از طریق ایجاد خانه‌های گفت‌وگوی محله‌ای؛
- ✓ ارتقای فرهنگ شهروندی و به‌ویژه بافت تاریخی از طریق آموزش.

منابع

- پاکزاد، جهان‌شاه؛ (۱۳۶۹). واحد محله، فصلنامه صفا، شماره ۱، صص ۹۴-۷.
- تقوایی، مسعود؛ صفراآبادی، اعظم؛ (۱۳۹۰). نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری، مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، مطالعات جغرافیایی مناطق خشک، سال اول، شماره ۴، صص ۵۲-۳۵.
- توکلی‌نیا، جمیله؛ استادی‌سیسی، منصور؛ (۱۳۸۸). تحلیل پایداری محله‌های کلان‌شهر تهران با تأکید بر عملکرد شورایی‌ها، نمونه موردی: محله‌های اوین، درکه و ولنجک، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۷۰، صص ۴۳-۲۹.
- حکمت‌نیا، حسن؛ زنگی‌آبادی، علی؛ (۱۳۸۳). بررسی و تحلیل سطوح پایداری در محلات شهر یزد و ارائه راهکارهایی در بهبود روند آن، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۷۲، صص ۵۱-۳۷.
- رضویان، محمدتقی؛ (۱۳۸۱). مدیریت عمران شهری، تهران، انتشارات پیوند نو.
- رفعیان، مجتبی؛ تقوایی، علی‌اکبر؛ (۱۳۸۳). توسعه پایدار محله‌ای و اداره امور شهری؛ با تأکید ویژه بر ایران، چکیده مقالات همایش توسعه محله‌ای، تهران، شهرداری تهران.
- صرافی، مظفر؛ عبدالهی، مجید؛ (۱۳۸۷). تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۶۳، صص ۱۳۴-۱۱۵.
- ضرابی، اصغر؛ جمالی‌نژاد، مهدی؛ (۱۳۸۹). بررسی نقش مدیریت هماهنگ شهری در تحقق بخشی میزان امنیت اجتماعی، مورد پژوهی: استان اصفهان، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، صص ۲۴۰-۲۲۵.
- طالقانی، محمد؛ رضایی، پرویز؛ (۱۳۸۶). عملکرد مدیریت شهری در سیستم یکپارچه مدیریت جامعه (مفاهیم و کاربردها)، فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی، سال دوم، شماره ۴، صص ۷۱-۶۳.
- طاهرخانی، حبیب‌الله؛ متوسلی، محمد مهدی؛ (۱۳۸۵). مدیریت بافت تاریخی شهرهای ایران، چالش‌ها و راهبردها، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۱۸، صص ۱۰۷-۹۶.
- عبداللهی، مجید؛ صراف، مظفر؛ توکلی‌نیا، جمیله؛ (۱۳۸۸). بررسی نظری مفهوم محله و بازتعریف آن، با تأکید بر شرایط محله‌های شهری ایران، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۲، شماره ۷۲، صص ۱۰۲-۸۳.
- علیان، مهدی؛ (۱۳۹۳). ارزیابی و تحلیل وضعیت پایداری محله‌ای با تأکید بر مدیریت شهری در بافت تاریخی شهر یزد، پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد، استاد راهنما: محمد حسین سرایی، دانشگاه یزد.
- کاظمیان، غلامرضا؛ سعیدی رضوانی، نوید؛ (۱۳۸۲). امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها، جلد اول، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- کاظمیان، غلامرضا؛ مشکینی، ابوالفضل؛ بیگلری، شادی؛ (۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد)، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۱، شماره ۲۱، صص ۲۸-۷.
- کریمی، مهرداد؛ نگین‌تاجی، صمد؛ (۱۳۹۱). شهر پایدار، سیاست‌هایی برای دستیابی به پایداری محله‌ای، نشریه منظر، شماره ۱۸، صص ۷۹-۷۴.
- کلاتری، حسین؛ حاتمی‌نژاد، حسین؛ (۱۳۸۵). برنامه‌ریزی مرمت بافت تاریخی شهر یزد، تهران، انتشارات فراگستر.

لطیفی، غلامرضا؛ سویزی، امیر؛ (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر پایه سنجش میزان رضایت شهروندان (نمونه موردی: منطقه ۱۰ شهر اصفهان)، اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار، تهران.

معصومی، سلمان؛ (۱۳۹۰). توسعه محله‌ای در راستای پایداری کلان‌شهر تهران، تهران، انتشارات جامعه و فرهنگ.

نجفی کانی، علی‌اکبر؛ میرکتولی، جعفر؛ باباییان، طاهره؛ (۱۳۹۳). بررسی میزان رضایت حاشیه‌نشینان از عملکرد مدیریت شهری و نقش آنان در توسعه فضایی و کالبدی حاشیه شهر بابل، جغرافیا و آمایش شهری ° منطقه‌ای، شماره ۱۲، صص ۳۲-۱۳.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی