

Problems of Concentration of Doctors in Yazd City Center: A Qualitative Analysis of Key Players

Nafiseh Jalilian¹, Ali Haji Gholam Saryazdi^{2*} , Mohammad Miraei³, Maryam Rezaei¹

1) MA of Urban Management, Farabi Campus, University of Tehran, Iran

2) Assistant Professor, Systems Dynamics Research Group, Imam Javad University College, Yazd, Iran

3) Assistant Professor, Farabi Campus, University of Tehran, Iran

Received: 11/06/2022 Revised: 03/31/2023 Approved: 06/04/2023

Abstract

Background: The city and urban management issues, especially the issue of doctors' concentration in an urban area, are inherently dynamic and complex due to the existence of different actors with different perspectives.

Aim: The current research has examined the issue of concentration of managers in Taleghani Boulevard of Yazd city by identifying and analyzing the interaction of key actors influencing the problem, which has different strategies and goals.

Method: The research method of this research is based on the descriptive-analytical method and the data collection method based on documentary and field methods. In other words, the initial identification of actors and their strategies and goals has been done through library study (documentary method). Then, through group interviews with experts (field method), the completion of actors and their goals was discussed, and by using Mector method and software, these actors and their goals were analyzed in relation to the issue of concentration of doctors in an urban area.

Results: The results of the research showed that among the 9 actors identified, although there is no dominant actor in this issue, traffic, police, patients and doctors are highly influential. Also, among the 7 identified goals and strategies, traffic reduction and access to parking have great sensitivity among actors.

Conclusions: Based on these findings, it can be concluded that in the short term, online scheduling with the participation of knowledge-based companies and doctors will reduce traffic, and with the establishment of a parking lot by the municipality on Taleghani Boulevard in Yazd, traffic will decrease. On the other hand, it was found that the qualitative method and case study are used in urban management studies.

Keywords: mector method, qualitative analysis, concentration of doctors, urban management, traffic, stakeholders' behavior, case study

* **Corresponding:** Ali Haji Gholam Saryazdi, a.saryazdi@iju.ir

- **Article type:** research article

- **Article APA Reference**

Jalilian, N., Haji Gholam Saryazdi, A., Miraei, M., & Rezaei, M. (2023). Problems of concentration of doctors in Yazd city center: A qualitative analysis of key players. *Qualitative Research in Behavioral Sciences*, 2(1), 21-34. <https://doi.org/10.22077/QRBS.2024.7727.1034>

مشکل تمرکز پزشکان در مرکز شهر یزد: تحلیل کیفی بازیگران کلیدی

نفیسه جلیلیان^۱، علی حاجی غلام سریزدی^{۲*}، محمد میرهای^۳، مریم رضایی^۱

(۱) کارشناسی ارشد مدیریت امور شهری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران
(۲) استادیار گروه مدیریت و مدیر گروه پژوهشی پویایی‌شناسی سیستم‌ها، مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع) یزد
(۳) استادیار گروه مدیریت امور شهری، دانشکده‌گان فارابی دانشگاه تهران

دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۱۸ تجدیدنظر: ۱۴۰۲/۰۱/۱۱ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۱۴

چکیده

زمینه: شهر و مسائل مدیریت شهری بخصوص موضوع تمرکز پزشکان در یک منطقه شهری بدلیل وجود بازیگران مختلف با دیدگاه‌های مختلف ذاتا پویا و پیچیده است.

هدف: پژوهش حاضر موضوع تمرکز مدیران در بلوار طالقانی شهر یزد با شناسایی و تحلیل تعامل بازیگران کلیدی تاثیرگذار بر مسئله که دارای راهبردهای و اهداف مختلفی بررسی کرده است.

روش: روش پژوهش توصیفی - تحلیلی (کیفی) و روش گردآوری داده‌ها بر پایه روش اسنادی و میدانی است. به عبارت دیگر، ابتدا از طریق مطالعه کتابخانه‌ای (روش اسنادی) به شناسایی اولیه بازیگران و استراتژی‌ها و اهداف آن‌ها پرداخته شده است. سپس از طریق مصاحبه گروهی با خبرگان (روش میدانی)، به تکمیل بازیگران و اهداف آن‌ها پرداخته و با استفاده از روش و نرم‌افزار مکتور به تحلیل این بازیگران و اهداف آن‌ها در رابطه با مسئله تمرکز پزشکان در یک منطقه شهری پرداخته شده است.

یافته‌ها: نتایج تحقیق نشان داد که از بین ۹ بازیگر شناسایی شده، هرچند بازیگر غالبی در این مسئله وجود ندارد ولی راهنمایی و رانندگی، پلیس، بیماران و پزشکان دارای تاثیرگذاری و تاثیرپذیری زیاد هستند. همچنین از بین ۷ هدف و راهبرد شناسایی شده، کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ از حساسیت زیادی بین بازیگران برخوردار است.

نتیجه‌گیری: براساس این یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که در کوتاه مدت، نوبت‌دهی آنلاین با مشارکت شرکت‌های دانش‌بنیان و پزشکان سبب کاهش رفت و آمد می‌شود و با ایجاد پارکینگ توسط شهرداری در بلوار طالقانی یزد ترافیک کمتر خواهد شد. از طرفی مشخص شد روش کیفی و مطالعه موردی در مطالعات مدیریت شهری کاربرد دارد.

کلید واژه‌ها: روش مکتور، تحلیل کیفی، تمرکز پزشکان، مدیریت شهری، ترافیک، رفتار ذی‌نفعان، مطالعه موردی

* نویسنده مسئول مکاتبه: علی حاجی غلام سریزدی، a.saryazdi@iju.ir

- نوع مقاله: پژوهشی

- ارجاع APA مقاله

جلیلیان، نفیسه؛ حاجی غلام سریزدی، علی؛ میرهای، محمد و رضایی، مریم (۱۴۰۲). مشکل تمرکز پزشکان در مرکز شهر یزد: تحلیل کیفی بازیگران کلیدی. پژوهش‌های کیفی در علوم رفتاری، ۲(۱)، ۲۱-۳۴. <https://doi.org/10.22077/QRBS.2024.7727.1034>

جلیلیان، ن.، حاجی غلام سریزدی، ع.، میرهای، م. و رضایی، م. (۱۴۰۲). مشکل تمرکز پزشکان در مرکز شهر یزد: تحلیل کیفی بازیگران کلیدی. پژوهش‌های کیفی در علوم رفتاری، ۲(۱)، ۲۱-۳۴. <https://doi.org/10.22077/QRBS.2024.7727.1034>

مقدمه

شهرها یکی از سیستم‌های پویا و پیچیده می‌باشند که مسائل موجود در آن‌ها متأثر از بازیگران مختلف با دیدگاه‌ها، اهداف و راهبردهای متفاوت هستند (Azizi et al., 2011). به عبارت دیگر تعدد مدیریت و ناهماهنگی نهادهای دولتی و خصوصی متولی امور شهری از چالش‌های مدیریت شهری در رابطه با مسائل پیچیده شهری است (Ashtiani Araghi et al., 2020). یکی از چالش‌های مهم در شهرها، مسئله تمرکز ساختمان‌های دولتی، اداری، پزشکی و ... است. هرچند که با تشکیل شورای اسلامی شهر و اعطای بعضی از وظایف به شهرداری، مدیریت شهری به سمت تمرکززدایی حرکت کرده، اما تاکنون این امر توفیقی نداشته و هنوز مدیریت شهری با چالش‌های بزرگی همراه است (Valigholizadeh & Kheyri, 2016).

یکی از مسائل مهم در شهرها در رابطه با تمرکز بخصوص در شهرهای بزرگ و کلانشهرها تمرکز مراکز بهداشت و درمان در یک خیابان است. تمرکز مطب‌ها، کلینیک‌ها و برخی اوقات بیمارستان‌ها در یک محل مسائل مثبت و منفی مختلفی را به وجود آورده است که افراد مختلفی را تحت تاثیر قرار داده است که هر یک از این مسائل یا سود برده یا متضرر شده‌اند. به عنوان مثال این تمرکز سبب ایجاد ترافیک شده که برای راهنمایی و رانندگی، مردم محل و افراد عبوری ایجاد مشکل کرده است (Shir Mohammadi & Hadadi, 2019). همچنین دلیل تردد افراد زیاد و مختلف امنیت این مناطق برای مردم و کسبه محل کم است (Salar et al., 2020). از طرفی این تمرکز باعث دسترسی آسان بیماران به خدمات مختلف درمانی شده در حالی که مشکل پارکینگ برای آن‌ها در دسترس است (Alvanchi & Moghaddam, 2019; Alvanchi et al., 2020). لذا با توجه به اینکه این مسئله از بازیگران مختلف با اهداف و استراتژی‌های مختلف تاثیرپذیر است لذا تحلیل آن نیاز به شناسایی آن‌ها و تحلیل تعاملات آن‌ها دارد. شهر یزد بعنوان قطب درمان جنوب کشور دارای مسئله تمرکز پزشکان در بعضی از خیابان‌های خود است. یکی از خیابان‌های مهم و متراکم خیابان طالقانی که در مرکز شهر نیز واقع است می‌باشد. این خیابان به بورس پزشکی و درمانی و رشته‌های جانبی آن از داروخانه گرفته تا آزمایشگاه و رادیولوژی و تزریقاتی و لوازم طبی بدل شده است. بنابراین، تحلیل مسئله تمرکز پزشکان در خیابان طالقانی شهر یزد، علاوه بر نیاز به شناسایی بازیگران مختلف در این مسئله و اهداف و راهبردهای آن‌ها؛ نیازمند تعیین میزان تاثیرگذاری و تاثیرپذیری آن‌ها بدلیل تفاوت در سطح نفوذ و قدرت نسبی آن‌ها می‌باشد. برای این منظور در این مقاله با استفاده از روش مکتور که یک رویکرد سیستمی تحلیل بازیگران است به تحلیل این مسئله پرداخته و به این سوال پاسخ داده می‌شود که بر سر کدام اهداف و راهبرد هم‌گرایی و توافق وجود دارد و کدام نه. روش مکتور یک روش علمی و سیستماتیک جهت شناسایی و تحلیل بازیگران تاثیرگذار در یک مسئله است. اگر در یک مسئله تصمیم‌گیران یک مسئله بتوانند تشخیص دهند که چه کسی تحت تاثیر تصمیمات و اقدامات اتخاذ شده توسط آن‌ها قرار دارد و چه کسی قدرت تاثیرگذاری بر نتایج آن‌ها را دارد، بسیار حائز اهمیت است و گرنه بدون یک روش علمی نتایج تصمیمات می‌تواند مناسب نباشد (Salehi et al., 2019). این روش در حوزه‌های مختلف که بازیگران متفاوت با دیدگاه‌ها و قدرت متفاوت در آن نقش دارند کاربرد دارد. به عنوان مثال مسائل حوزه محیط زیست بازیگران مختلف دولتی، خصوصی و مدنی و همچنین بین‌المللی دارد که هر یک دارای راهبردها و اهداف متفاوتی هستند که نه تنها تاثیرات مستقیم و غیرمستقیمی بر دیگر بازیگران و اهداف آن‌ها دارد بلکه از آن‌ها نیز تاثیرپذیر است. همچنین قدرت تاثیرگذاری و تاثیرپذیری هر بازیگر متفاوت است (Talibian et al., 2016).

Khezerpour et al. (2019) با استفاده از روش مکتور به تحلیل و شناسایی بازیگران مؤثر بر برقراری امنیت پایدار در راستای حل معضل کولبری در شهرستان‌های پیرانشهر، سردشت، بانه و مریوان پرداخته‌اند. (Roohi & Hajiani (2017) در زمینه مسائل سیاسی و امنیتی؛ به بررسی بازیگران بحران سوریه و (Kolahchian & Muhammadi Lord (2017) به بررسی تعامل بازیگران و تاثیر راهبردهای بازیگران مختلف بر مسئله تروریسم در غرب آسیا و (Asadi (2020) به تحلیل بازیگران در مسئله استقلال کردستان عراق پرداخته‌اند. (Akhlaghi et al. (2020) در آینده‌پژوهی اجرای اهداف سند تحول بنیادین آموزش و پرورش در افق ۱۴۰۴ با استفاده از روش مکتور به تحلیل بازیگران و تعاملات و اثرگذاری آن‌ها در تحقق اهداف سند تحول پرداخته‌اند. (Azizi et al. (2011) و همچنین (Ashtiani Araghi et al. (2020) به بررسی بازیگران و کنشگران در مدیریت کلان‌شهر تهران پرداخته‌اند. آن‌ها بیان می‌کنند که بازیگران مختلف و متضادی در مدیریت شهر ایفای نقش می‌کنند که باعث پیچیدگی مسائل شهری شده‌اند. لذا در هر مسئله شهری نیاز به شناسایی بازیگران و قدرت آن‌ها می‌باشد. آن‌ها در بررسی نقش کنشگران مدیریت شهری در یکپارچگی مدیریت کلانشهر تهران، ۵ بازیگر اصلی را شناسایی کردند که عبارتند از شهرداری، شورای شهر، شهروندان، نهادهای دولتی و نهادهای خصوصی. همانطور که اشاره شد شهر و مسائل مدیریت شهری بدلیل وجود بازیگران مختلف با دیدگاه‌های مختلف ذاتا پویا و پیچیده هستند. یکی از مسائل مهم شهری، موضوع تمرکز پزشکان در یک منطقه شهری است که ضمن اینکه دارای موافقان با دلایل مختلف است دارای مخالفان جدی با دلایل متنوع نیز

می‌باشد. این مسئله در شهر یزد بخصوص در بلوار طالقانی یزد مشهود بوده و در چند سال اخیر که ساخت یک ساختمان بزرگ برای پزشکان در این بلوار شروع شده تشدید گردیده است. لذا این تحقیق با استفاده از روش تحلیل بازیگران مکتور بدنبال بررسی تعاملات بین بازیگران کلیدی تاثیرگذار بر این مسئله می‌باشد.

بر این اساس چهار سؤال پژوهش حاضر عبارتند از: (۱) بازیگران کلیدی تاثیرگذار بر مسئله چه کسانی هستند؟ (۲) تعامل بین بازیگران کلیدی مسئله تمرکز پزشکان به چه صورتی است؟ (۳) این بازیگران چه راهبردها و اهدافی را دنبال می‌کنند و (۴) راهبردها و اهداف این بازیگران چه تاثیری بر مسئله تمرکز پزشکان دارد؟ با توجه به اکتشافی بودن تحقیق و استفاده از نظرات خبرگان برای استخراج بازیگران و شناخت تاثیر آن‌ها و اهداف مختلف آن‌ها بر مسئله، فرضیه‌ای به آزمون گذاشته نمی‌شود.

روش

روش تحلیل بازیگران یا ذی‌نفعان فرایندی است جهت شناسایی افراد و گروه‌هایی که بیشترین نفوذ و تاثیر را بر یک مسئله دارند که بطور گسترده در مدیریت، سیاست‌گذاری، بازاریابی، آینده‌پژوهی و ... (Akhlaghi et al., 2020; Rahbar et al., 2018) و همچنین در حوزه‌های مختلفی چون محیط‌زیست (Talibian et al., 2016)، جنگ و سیاست (Roohi & Hajjani, 2017; Khezerpour et al., 2019)، مسائل اقتصادی (Kolahchian & Mohammadi Lord, 2017; Asadi, 2020)، مدیریت شهری (Ashtiani Araghi et al., 2020; Azizi et al., 2011) و ... استفاده می‌شود.

روش مکتور یکی از روش‌های تحلیل بازیگران است که توسط مایکل گوته و فرانسویس بورس معرفی شده است که دارای دو هدف می‌باشد که عبارتند از: (۱) شناسایی و طبقه‌بندی بازیگران بر مبنای تاثیرگذاری و تاثیرپذیری نسبی آن‌ها بر مسئله به کمک ماتریس اثرات مستقیم بازیگران بر یکدیگر و (۲) شناسایی موضع‌گیری هر یک از این بازیگران نسبت به اهداف و راهبردها به کمک ماتریس دوبخشی (bipartite matrix) (Salehi et al., 2019; Talibian et al., 2016) این روش دارای ۴ گام زیر است:

- (۱) شناسایی بازیگران اصلی
- (۲) شناسایی اهداف و راهبردهای اصلی
- (۳) تعیین حالت‌های مختلف نفوذ مستقیم هر یک از بازیگران بر یکدیگر و تشکیل ماتریس بازیگر - بازیگر با هدف تعیین روابط بین بازیگران. در ماتریس بازیگر - بازیگر، بازیگران در سطر و ستون قرار گرفته و تاثیرگذاری هر سطر بر ستون و تاثیرپذیری هر ستون از سطر تعیین می‌شود. این روابط در ۴ مقیاس + (بی تاثیر)، ۱ (تاثیر کم)، ۲ (متوسط) و ۳ (تاثیر زیاد) می‌باشد. در تعیین روابط هم تاثیرگذاری مطرح است و هم تاثیرپذیری. تحلیل این ماتریس علاوه بر آن که نقاط قوت و ضعف یا میزان نفوذ یا وابستگی هر یک از بازیگران را مشخص می‌کند احتمال وقوع رقابت یا نزاع جدی بین بازیگران را نیز نشان می‌دهد.
- (۴) توصیف و محاسبه موضع هر بازیگر در رابطه با اهداف و راهبردها و تشکیل ماتریس دوبخشی با هدف تعیین هم‌گرایی و واگرایی میان بازیگران در رابطه با اهداف و راهبردها. در ماتریس دوبخشی بازیگران در سطرها و اهداف و راهبردها در ستون‌ها قرار گرفته و میزان نظر هر بازیگر نسبت به هدف مشخص می‌شود. این روابط در ۴ مقیاس + (بی تاثیر)، ۱ (تاثیر کم)، ۲ (متوسط) و ۳ (تاثیر زیاد) و به صورت - (مخالف / ناهمسو) و + (موافق / همسو) می‌باشد. تحلیل این ماتریس توافق یا نزاع بازیگران بر سر اهداف را مشخص می‌کند. علاوه بر این با مشخص کردن شدت مخالفت و یا موافقت هر بازیگر به یک هدف، می‌توان اولویت اهداف هر یک از بازیگران را مشخص کرد (Salehi et al., 2019; Talibian et al., 2016).

این تحقیق از نظر ماهیت از نوع تحقیقات کیفی و با توجه به هدف از نوع تحقیقات کاربردی مبتنی بر مطالعه موردی است. همچنین نحوه گردآوری اطلاعات پژوهش مبتنی بر روش توصیفی - تحلیلی و روش گردآوری داده‌ها بر پایه روش اسنادی و میدانی است. به عبارت دیگر ابتدا از طریق مطالعه کیفی کتابخانه‌ای (روش اسنادی) شناسایی اولیه بازیگران و استراتژی‌ها و اهداف آن‌ها انجام شد و سپس از طریق مصاحبه گروهی با خبرگان (روش میدانی) بازیگران و اهداف آن‌ها شناسایی شدند. سپس با استفاده از روش و نرم‌افزار مکتور نظرات بازیگران و اهداف آن‌ها در رابطه با مسئله تمرکز پزشکان در یک منطقه شهری تحلیل شد. اعضای گروه خبرگان مبتنی بر روش مدل‌سازی گروهی و همچنین براساس نظر Khezerpour et al. (2019) شامل ۱۲ نفر و به صورت هدفمند (آشنا با مسائل شهری و تمرکز نهادی در شهر بخصوص تمرکز پزشکان در شهر یزد و بلوار طالقانی) تعیین شدند.

یافته‌ها

شناسایی بازیگران اصلی: در شناسایی بازیگران همانطور که اشاره شد ابتدا با بررسی ادبیات موضوع، تعداد ۷ بازیگر مرتبط اولیه شامل پزشکان، راهنمایی و رانندگی، مردم محل، بیماران، کسبه، افراد عبورکننده، شهرداری شناسایی شدند. سپس خبرگان با بررسی این لیست، ضمن تایید موارد اولیه، تعداد ۲ بازیگر شامل شرکت‌های دانش بنیان حوزه فناوری اطلاعات و پلیس را نیز به لیست اضافه کردند. همچنین خبرگان بازیگر پزشکان را به پزشکان و مراکز درمانی تغییر دادند.

شناسایی اهداف و راهبردها: در شناسایی اهداف و راهبردهای مختلف مرتبط با مسئله مانند بازیگران، ابتدا با بررسی ادبیات موضوع، تعداد ۵ هدف و راهبرد مرتبط اولیه شناسایی شد. سپس خبرگان با بررسی این لیست، ضمن تایید موارد اولیه، تعداد ۲ هدف و راهبرد شامل سهولت نوبت‌دهی به صورت آنلاین و امنیت را نیز به لیست اضافه کردند. جدول ۱، نام اهداف و راهبردها به همراه توضیحات مرتبط با ذکر منبع را نشان می‌دهد.

جدول ۱: اهداف و راهبردهای کلیدی موثر بر مسئله تمرکز پزشکان در یک خیابان

نام هدف یا راهبرد	توضیحات و بازیگر متناسب	منبع
کاهش ترافیک	شدت کاربری زمین در سطح و ارتفاع، وجود مسئله ترافیک را رقم می‌زند که عاملین آن (ذی نفعان) افراد عبورکننده، مردم محل، بیماران و راهنمایی و رانندگی می‌باشند.	(Shir Mohammadi & Hadadi, 2019)
دسترسی به پارکینگ	موضوع دسترسی به پارکینگ به صورت میدانی در ۴ مقوله قابل بررسی است: تلف شدن وقت در صورت کمبود فضای پارک - آثار مربوط به فاصله محل پارک تا مقصد - هزینه پارکینگ - امکانات پارکینگ‌های عمومی. این امر با بازیگری بیماران، کسبه و بالاحص شهرداری پیوند خورده است.	(Alvanchi et al., 2020); (Alvanchi & Moghaddam, 2019); (Faezi & Nezla, 2020)
دسترسی به امکانات سلامت و مراکز خدمات‌دهی	به منظور دسترسی به امکانات سلامت و مراکز خدمات‌دهی، وضعیت پراکندگی و توزیع خدمات و میزان توسعه یافتگی در محدوده مورد نظر از طریق آنترونی شانون و تاپسیس قابل محاسبه و اندازه‌گیری است. تنها بازیگر شناسایی شده بیماران می‌باشند.	(Anjam Shua et al., 2016); (Ghazanfarpour et al., 2016); (Meshkini & Ebrahimi, 2018)
هزینه و صرف وقت برای رسیدن به امکانات	تمرکز پزشکان و مراکز درمانی و آزمایشگاهی و سایر مراکز خدماتی سلامت منجر به کاهش هزینه و زمان جهت استفاده از این مراکز می‌شود.	(Ebadifard Azar et al., 2006)
توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	در راستای توسعه وسایل حمل و نقل عمومی، بازیگران شهرداری، مردم محل و بیماران ایفای نقش می‌کنند و بررسی ۴ عامل فردی، جغرافیایی، مالی و ساختاری در رابطه با این گروه دارای اولویت می‌باشد.	(Khayatan et al., 2011); (Issabakhsh et al., 2016)
درآمد پزشکان و مراکز درمانی	موضوع درآمد پزشکان و مراکز درمانی با شناسایی موقعیت فضایی - کالبدی، تخصص، نحوه ارائه خدمت و ساز و کارهای اقتصادی پزشکان مرتبط خواهد بود.	(Jamali et al., 2012)
سهولت نوبت‌دهی به صورت آنلاین	پیاپی سازی سامانه‌های نوبت‌دهی تلفنی به منظور تامین فضای مناسب برای ارائه خدمات از سوی متخصصین IT، برای ذی نفعان؛ پزشکان و مراکز درمانی و بیماران انجام می‌شود.	(Hazaveh et al., 2016); (Fatemi & Hashemi, 2019)
امنیت	در خصوص امنیت به وضوح می‌توان گفت که امروز موضوع مدیریت درست و بجای شهری با برپایی امنیت، یک ارتباط دوطرفه است. پس می‌توان نقش مدیریت شهری در ایجاد امنیت اجتماعی مردم را موثر دانست. به غیر از حضور پلیس، بازیگری کسبه و مردم محل نیز باید مدنظر قرار گیرد.	(Salar et al., 2020)

ماتریس بازیگر - بازیگر: جدول ۲ ماتریس بازیگر - بازیگر است که نظر خبرگان در رابطه با تاثیرگذاری و نفوذ مستقیم هر یک از بازیگران بر یکدیگر و روابط بین بازیگران می‌باشد.

جدول ۲: ماتریس بازیگر - بازیگر

۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
۱	۲	۱	۰	۲	۳	۱	۱	۰	(۱) پزشکان و مراکز درمانی
۲	۱	۱	۱	۱	۲	۱	۰	۲	(۲) راهنمایی و رانندگی
۱	۰	۲	۰	۱	۰	۰	۱	۲	(۳) مردم محل
۰	۱	۱	۰	۲	۰	۱	۱	۲	(۴) بیماران
۱	۰	۳	۰	۰	۰	۲	۱	۱	(۵) کسبه
۰	۰	۰	۰	۱	۰	۱	۲	۰	(۶) افراد عبورکننده
۱	۱	۰	۰	۲	۰	۱	۰	۲	(۷) شهرداری
۱	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۱	۱	(۸) شرکت‌های دانش‌بنیان IT
۰	۱	۰	۱	۲	۱	۲	۲	۲	(۹) پلیس

ماتریس دوبخشی: جدول ۳ ماتریس دوبخشی می‌باشد که با استفاده از نظر خبرگان به توصیف و محاسبه موضع هر بازیگر در رابطه با اهداف و راهبردها با هدف تعیین هم‌گرایی و واگرایی میان بازیگران در رابطه با اهداف و راهبردها می‌پردازد.

جدول ۳: ماتریس دوبخشی (بازیگر - هدف)

سهولت نوبت‌دهی به صورت آنلاین	افزایش درآمد پزشکان و مراکز درمانی	توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	کاهش هزینه و صرف وقت برای رسیدن به امکانات	دسترسی به امکانات سلامت و مراکز خدمات‌دهی	دسترسی به پارکینگ	کاهش ترافیک	
۰	۲	۳	۰	۱	۲	۰	پزشکان و مراکز درمانی
۰	۰	۰	۰	۰	۰	۳	راهنمایی و رانندگی
۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱-	مردم محل
۲-	۱	۳	۰	۰	۱	۲-	بیماران
۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱-	کسبه
۱-	۰	۰	۰	۰	۰	۲-	افراد عبورکننده
۱	۰	۰	۳	۱	۱	۳	شهرداری
۰	۳	۲	۰	۱	۰	۱	شرکت‌های دانش‌بنیان IT
۳	۰	۰	۰	۰	۰	۰	پلیس

میزان نفوذ بازیگران و قدرت رقابت‌پذیری آن‌ها: برای تعیین میزان نفوذ هر بازیگر بر بازیگران دیگر از ماتریس تاثیرگذاری و تاثیرپذیری استفاده می‌شود. جدول ۴ ماتریس تأثیر هر بازیگر بر سایر بازیگران را نشان می‌دهد. متغیر Li نشان‌دهنده مجموع اثرگذاری هر بازیگر بر سایر بازیگران و متغیر Di نشان‌دهنده شدت وابستگی و اثرپذیری هر بازیگر از سایر بازیگران است.

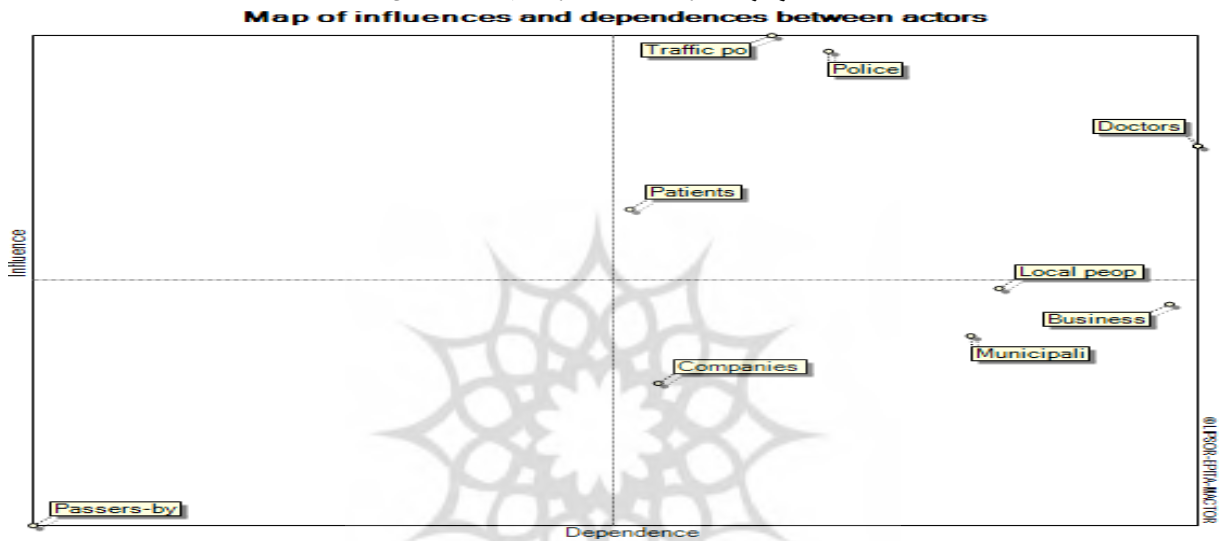
جدول ۴: ماتریس تاثیر بازیگران

Li	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
۴۸	۶	۶	۷	۲	۸	۶	۷	۶	۸	(۱) پزشکان
۵۵	۷	۶	۶	۲	۱۰	۶	۸	۸	۱۰	(۲) راهنمایی و رانندگی
۳۹	۵	۵	۵	۲	۷	۴	۵	۴	۷	(۳) مردم محلی
۴۴	۶	۵	۷	۱	۷	۴	۶	۵	۷	(۴) بیماران
۳۸	۵	۴	۷	۲	۶	۳	۶	۴	۷	(۵) کسبه
۲۴	۴	۱	۳	۱	۳	۲	۳	۴	۴	(۶) مردم عبوری
۳۶	۵	۴	۵	۱	۶	۴	۵	۵	۶	(۷) شهرداری
۳۳	۴	۵	۴	۲	۵	۴	۵	۴	۵	(۸) شرکت‌های دانش‌بنیان IT
۵۴	۶	۵	۸	۲	۸	۶	۸	۸	۹	پلیس
۳۷۱	۴۲	۳۶	۴۷	۱۴	۵۴	۳۵	۴۸	۴۰	۵۵	Di

نمودار ۱ ماتریس تاثیرگذاری و تاثیرپذیری را نشان می‌دهد. محور عمودی بیانگر میزان تاثیرگذاری و محور افقی بیانگر میزان تاثیرپذیری (وابستگی) است. بررسی این نمودار موارد زیر را نشان می‌دهد:

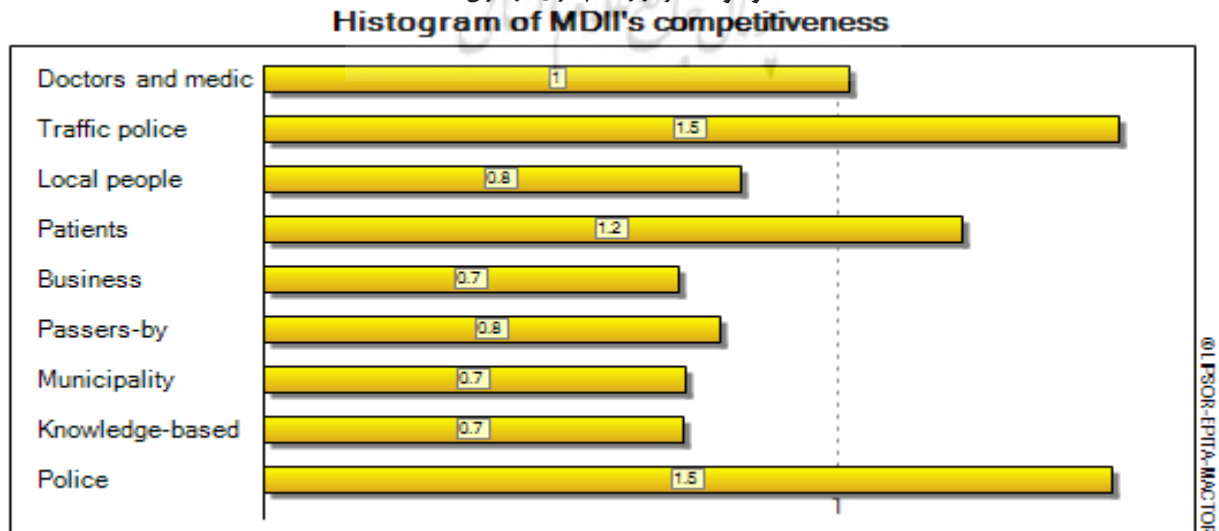
- در رابطه با این مسئله بازیگر غالب یا به عبارتی بازیگرانی که تاثیرگذاری بالا و تاثیرپذیری پایینی داشته باشند وجود ندارد.
- راهنمایی و رانندگی، پلیس، بیماران و پزشکان بازیگران کمکی یا به عبارتی دارای تاثیرگذاری و تاثیرپذیری زیادی هستند. بنابراین در تغییر وضعیت این مسئله آن‌ها بشدت موثر هستند.
- شهرداری و شرکت‌های دانش بنیان حوزه IT بازیگرانی هستند که بیش از آنکه تاثیرگذار باشند، تاثیرپذیر بوده و بازیگر مغلوب به‌شمار می‌آیند.
- کسبه و مردم محل بازیگرانی هستند که تقریباً تاثیرگذاری و تاثیرپذیری متوسطی دارند و از این قابلیت برخوردارند که در صورت تغییر شرایط به بازیگران تاثیرگذار تبدیل شوند.
- افراد عبوری کمترین اثرگذاری و اثرپذیری را دارند که می‌توان نقش آن‌ها را تا حد زیادی کمرنگ دانست.

نمودار ۱: نمودار تاثیرگذاری و تاثیرپذیری بازیگران



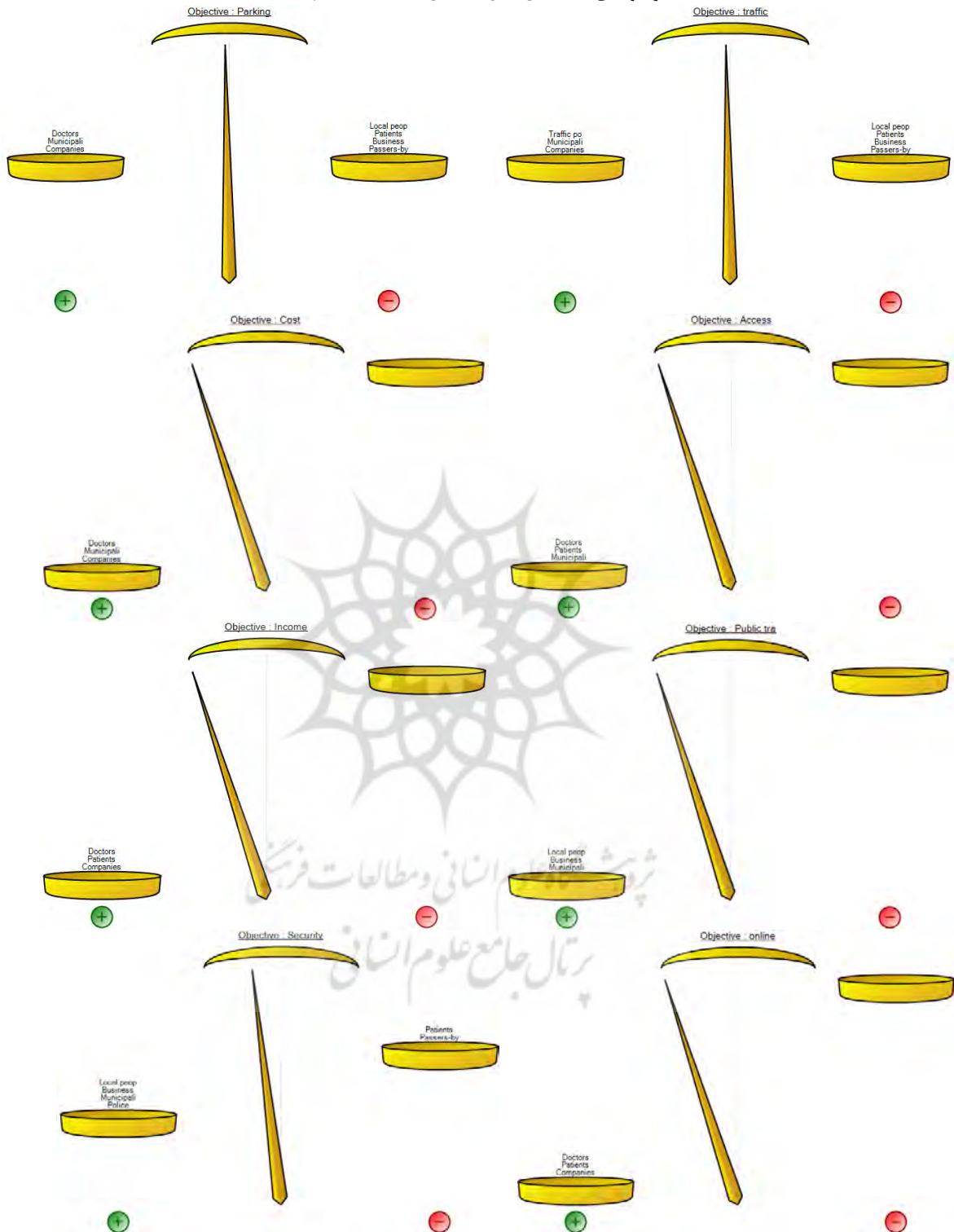
یکی دیگر از خروجی‌ها، نمودار هیستوگرام رقابت‌پذیری یا قدرت رقابتی بازیگران است که از ماتریس‌های قبلی به‌دست می‌آید. به‌عبارت دیگر در نمودار ۲، حداکثر توان هر یک از بازیگران، به‌صورت مجموعی که شامل تأثیر مستقیم، غیرمستقیم و بازخورد تقابل هر یک در کل را نشان می‌دهد. نمودار نشان می‌دهد راهنمایی و رانندگی و پلیس، قوی‌ترین نقش را ایفا می‌کنند درحالی که شهرداری، کسبه و شرکت‌های دانش‌بنیان حوزه IT ضعیف‌ترین نقش را در میان سایر بازیگران دارند.

نمودار ۲: نمودار رقابت‌پذیری بازیگران



نمودارهای ۳ نقش بازیگران در خصوص اهداف و راهبردها را نشان می‌دهد. بعنوان مثال همانطور که از نمودار ردیف اول مشخص است کمی کفه‌ی ترازو به سمت کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ متمایل است.

نمودارهای ۳: ارزیابی نقش بازیگران نسبت به اهداف و راهبردها

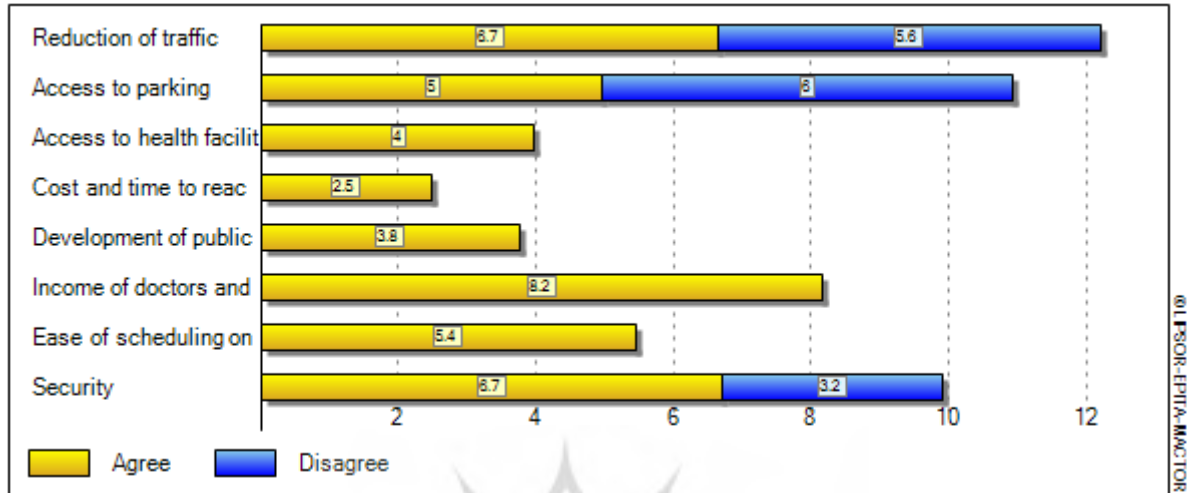


تحلیل روابط بازیگران نسبت به اهداف و راهبردهای مختلف: در راستای تحلیل روابط بین بازیگران با اهداف و راهبردها، نمودار ۴ توان بازیگران در موافقت یا مخالفت با اهداف و راهبردها یا به عبارت دیگر مجموع میزان موافقت یا مخالفت بازیگران با هریک از اهداف و راهبردها را نشان می‌دهد. همانطور که مشخص است کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ از حساسیت زیادی بین بازیگران

برخوردار است در حالی که سهولت، هزینه و زمان دسترسی به پزشکان و مراکز خدماتی دارای کمترین حساسیت و اهمیت می‌باشند. طبق نمودار کاهش ترافیک، دسترسی به پارکینگ و امنیت بیشترین میزان مخالفت بازیگران را داشته در حالی که سایر اهداف و راهبردها مخالفتی را در بر نداشته‌اند. بیشترین موافقت نیز در رابطه با درآمد پزشکان و مراکز درمانی می‌باشد. همچنین کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ دارای موافقان و مخالفان سرسختی می‌باشند.

نمودار ۴: نمودار موافقت و مخالفت بازیگران با اهداف و راهبردها

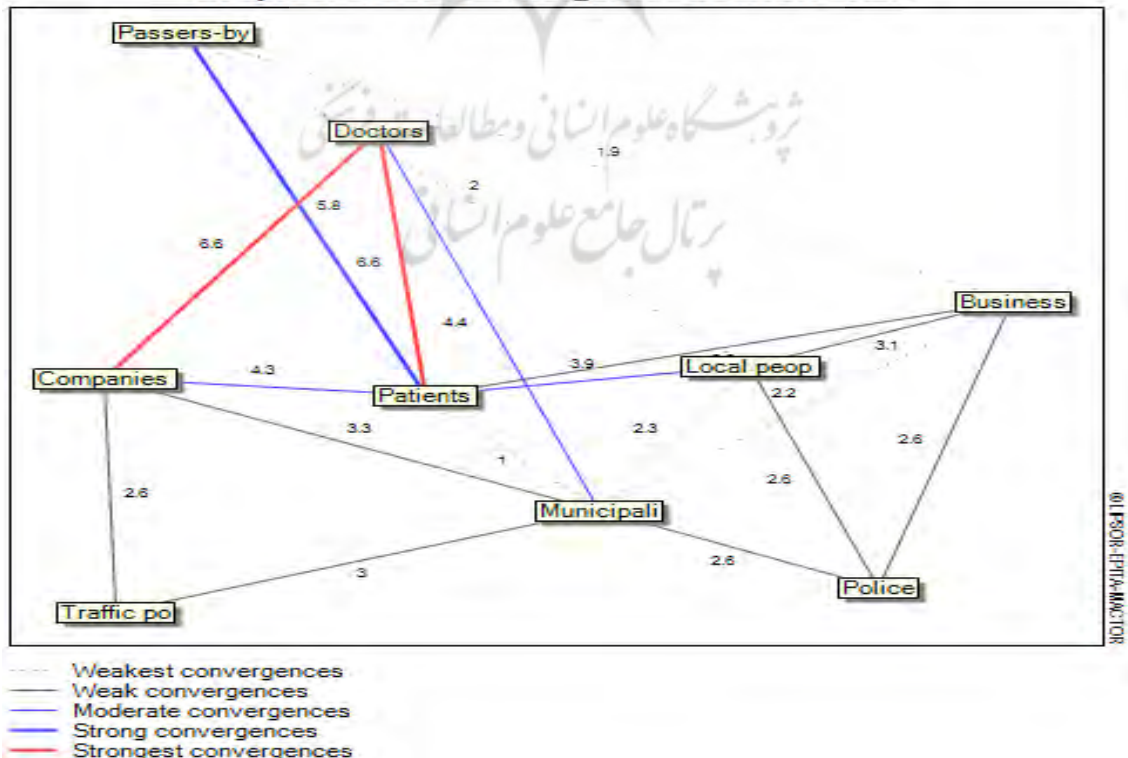
Histogram of actor's mobilisation towards its objectives 3MAO



همگرایی و واگرایی میان بازیگران و قطب‌بندی آن‌ها: نمودار ۵ همگرایی بین بازیگران مختلف را نشان می‌دهد. همانطور که مشخص است بین پزشکان و مراکز درمانی با بیماران و شرکت‌های دانشی حوزه IT و همچنین بین افراد عبوری با بیماران همگرایی قوی وجود دارد. بین پزشکان و مراکز درمانی و شهرداری و بین بیماران و مردم محلی و همچنین بین بیماران و شرکت‌های دانشی نیز همگرایی متوسط برقرار است. جالب اینجاست که بین پزشکان و مراکز درمانی با مردم محلی و همچنین بین مردم محلی و کسبه با شهرداری همگرایی ضعیف است.

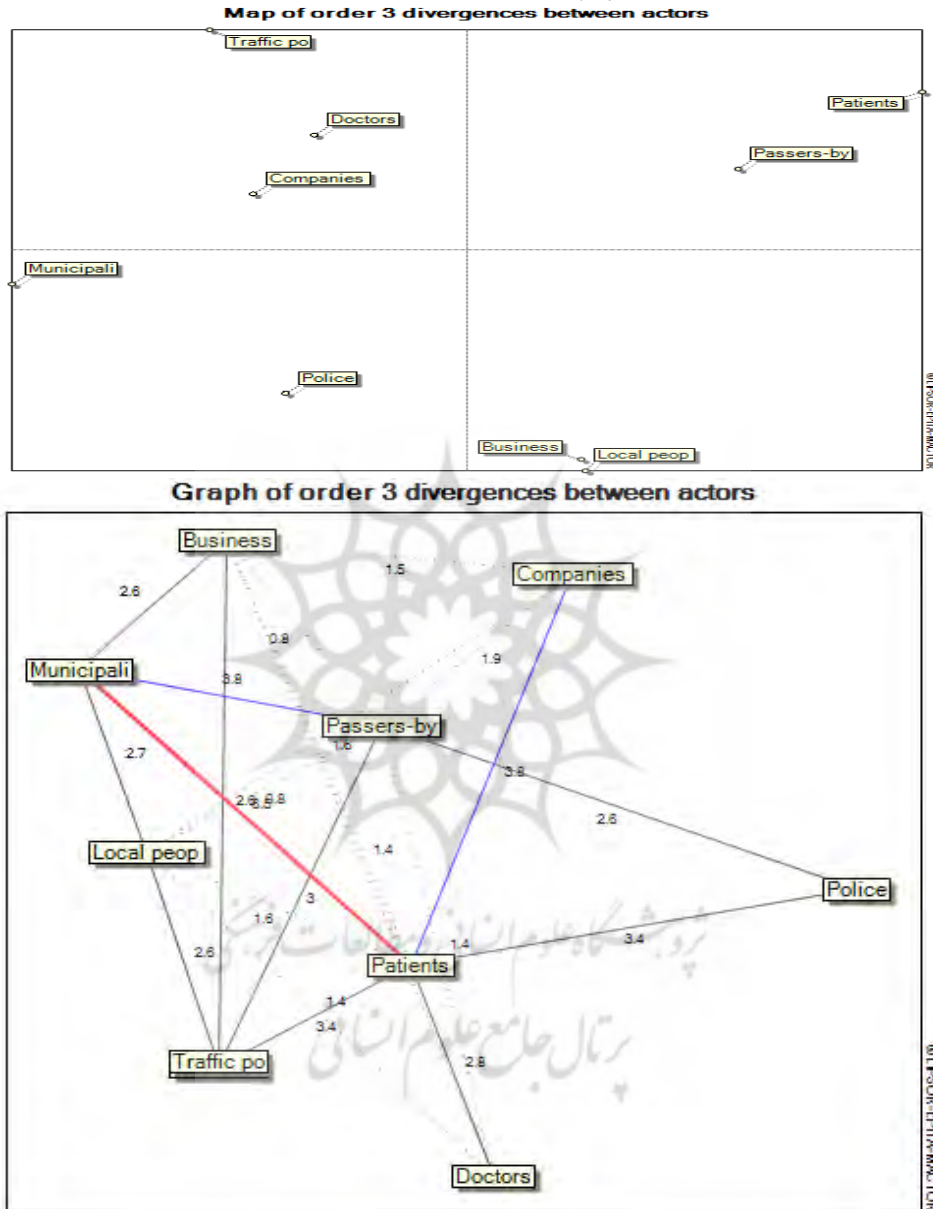
نمودار ۵: همگرایی میان بازیگران

Graph of order 3 convergences between actors



دو نمودار ۶ قطب‌بندی بین بازیگران و واگرایی بین آن‌ها را نشان می‌دهد. همانطور که مشخص است راهنمایی و رانندگی، پزشکان و شرکت‌های دانش‌بنیان در قطب اول و بیماران و افراد عبوری در قطب دوم و کسبه و مردم محل نیز در قطب سوم و شهرداری و پلیس در قطب چهارم قرار دارد. بین شهرداری و بیماران واگرایی قوی و بین شرکت‌های دانشی و بیماران و همچنین بین شهرداری و افراد عبوری واگرایی متوسط وجود دارد. همچنین بین پزشکان و مراکز درمانی با بیماران، مردم محلی و کسبه واگرایی ضعیف می‌باشد.

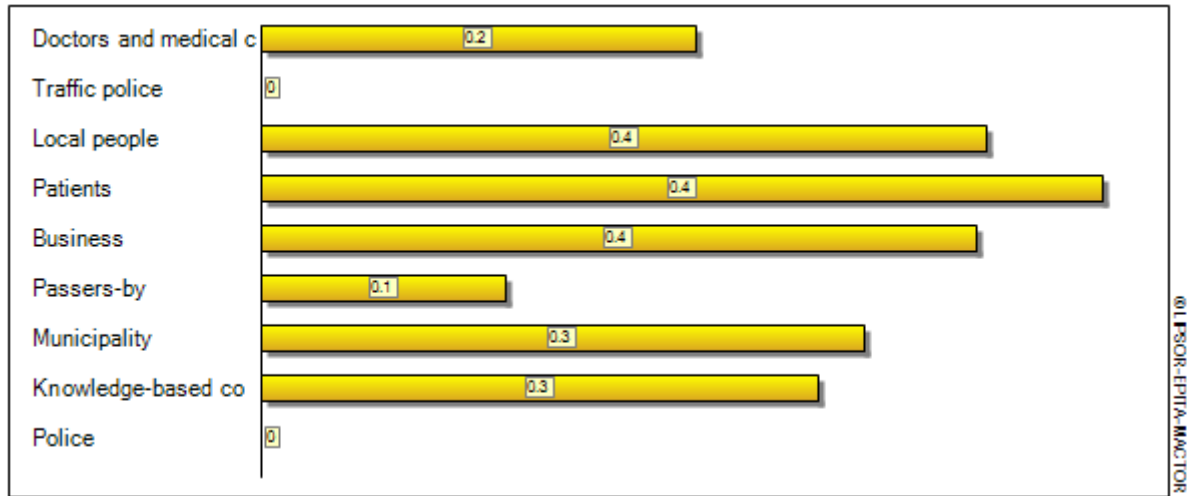
نمودارهای ۶: قطب‌بندی بین بازیگران



از نظر بازیگر میانجی (Actor Ambivalence) که از قدرت چانه‌زنی بیشتری برخوردار است و می‌تواند بازیگران بیشتری را همراه کند، نمودار ۷ نشان می‌دهد که راهنمایی و رانندگی و پلیس اصلا قدرت میانجی‌گری ندارند و از طرفی بیماران و در مرتبه بعد مردم محلی و کسبه قدرت میانجی‌گری خوبی دارند.

نمودار ۷: بازیگران میانجی

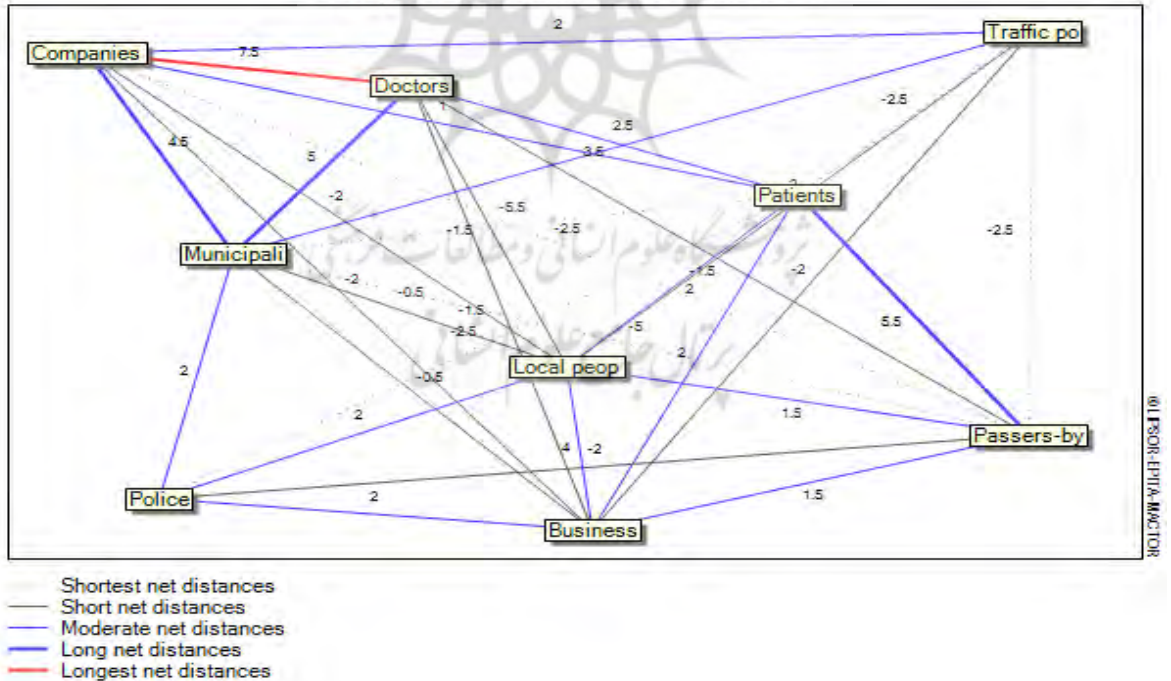
Histogram of actor's ambivalence



ارزیابی نزدیکی بازیگران و اهداف: دو نمودار ۸ نزدیکی اهداف و بازیگران به هم را نمایش می‌دهد. طبق نمودار اول، قوی‌ترین ارتباط بین شرکت‌های دانشی با پزشکان و در مرتبه بعدی بین پزشکان و شهرداری، بین شرکت‌های دانشی و شهرداری و بین بیماران و مردم عبوری وجود دارد. همچنین طبق نمودار دوم، قوی‌ترین ارتباط بین کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ و در مرتبه بعدی بین درآمد پزشکان و مراکز درمانی به نوبت‌دهی آنلاین وجود دارد.

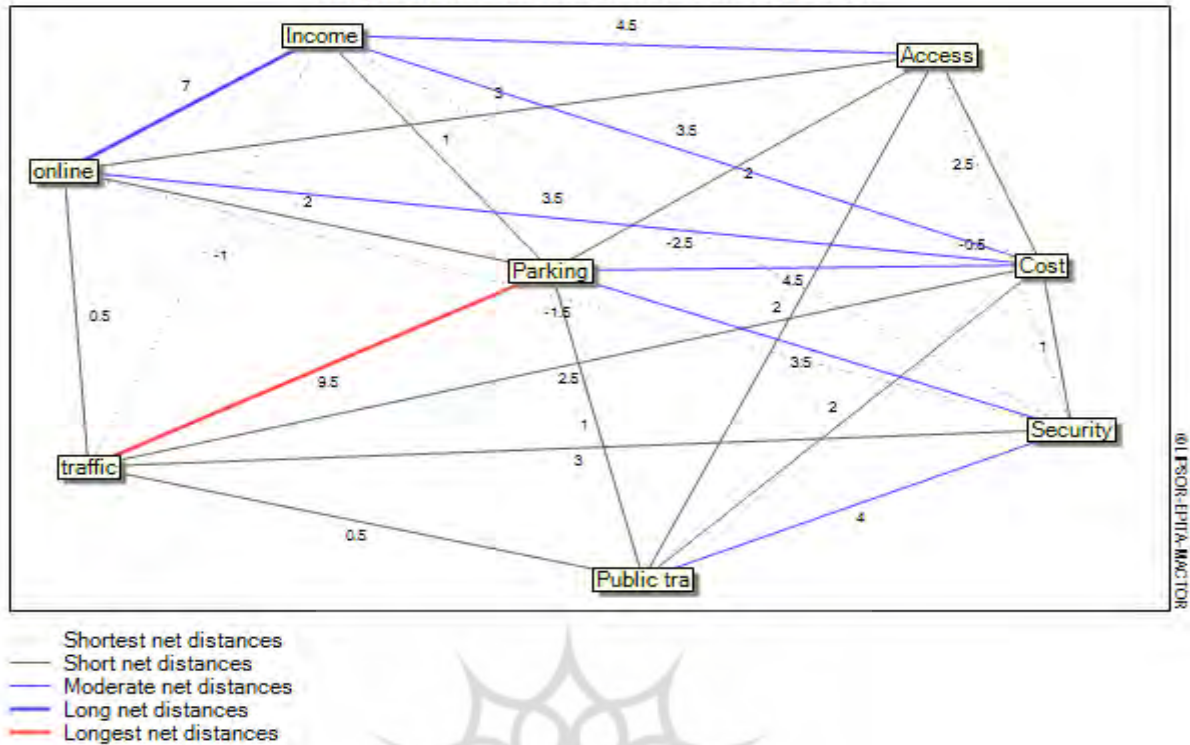
نمودارهای ۸: نزدیکی اهداف و بازیگران

Graph of net distances between actors



ادامه نمودارهای ۹: نزدیکی اهداف و بازیگران

Graph of net distances between objectives



نتیجه گیری

همانطور که بیان شد تمرکز پزشکان در یک منطقه شهری بدلیل وجود بازیگران مختلف با دیدگاه‌های مختلف یکی از مسائل مهم در حوزه شهر و مدیریت شهری است؛ لذا در این تحقیق به بررسی این مسئله با شناسایی و تحلیل تعامل بازیگران کلیدی تاثیرگذار بر تمرکز پزشکان در بلوار طالقانی شهر یزد با استفاده از روش و نرم‌افزار مکتور پرداخته شد.

برای این منظور از طریق مطالعه کتابخانه‌ای (روش اسنادی) ۷ بازیگر مرتبط اولیه شامل پزشکان و مراکز درمانی، راهنمایی و رانندگی، مردم محل، بیماران، کسبه، افراد عبورکننده، شهرداری شناسایی شدند. همچنین تعداد ۵ هدف و راهبرد مرتبط اولیه کاهش ترافیک، دسترسی به پارکینگ، دسترسی به امکانات سلامت و مراکز خدمات‌دهی، هزینه و صرف وقت برای رسیدن به امکانات، توسعه وسایل حمل و نقل عمومی و درآمد پزشکان و مراکز درمانی شناسایی شدند. سپس از طریق مصاحبه گروهی با ۱۲ خبره (روش میدانی)، ضمن تایید موارد اولیه، تعداد ۲ بازیگر شامل شرکت‌های دانش بنیان حوزه فناوری اطلاعات و پلیس و تعداد ۲ هدف و راهبرد شامل سهولت نوبت‌دهی به صورت آنلاین و امنیت نیز به لیست اضافه شد.

در رابطه با تعامل بین بازیگران، هرچند بازیگر غالبی در این مسئله وجود نداشت، ولی راهنمایی و رانندگی، پلیس، بیماران و پزشکان بازیگران کمکی، یا به عبارتی دارای تاثیرگذاری و تاثیرپذیری زیاد، و شهرداری و شرکت‌های دانش بنیان حوزه IT بازیگران مغلوب، یا به عبارتی بازیگرانی که بیش از آنکه تاثیرگذار باشند، تاثیرپذیر هستند و کسبه و مردم محل بازیگرانی هستند که تقریباً تاثیرگذاری و تاثیرپذیری متوسطی دارند و از این قابلیت برخوردارند که در صورت تغییر شرایط به بازیگران تاثیرگذار تبدیل شوند. افراد عبوری کمترین اثرگذاری و اثرپذیری را دارند که می‌توان نقش آن‌ها را تا حد زیادی کم‌رنگ دانست. از نظر رقابت‌پذیری یا قدرت رقابتی بازیگران، راهنمایی و رانندگی و پلیس قوی‌ترین نقش و شهرداری، کسبه و شرکت‌های دانش بنیان حوزه IT ضعیف‌ترین نقش را در میان سایر بازیگران دارند. قوی‌ترین ارتباط بین شرکت‌های دانشی با پزشکان و در مرتبه بعدی بین پزشکان و شهرداری، بین شرکت‌های دانشی و شهرداری و بین بیماران و مردم عبوری وجود دارد. همچنین قوی‌ترین ارتباط بین کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ و در مرتبه بعدی بین درآمد پزشکان و مراکز درمانی به نوبت‌دهی آنلاین وجود دارد. از نظر بازیگر میانجی که از قدرت چانه‌زنی بیشتری برخوردار است و می‌تواند بازیگران بیشتری را

همراه کند راهنمایی و رانندگی و پلیس اصلا قدرت میانجی‌گری ندارند و از طرفی بیماران و در مرتبه بعد مردم محلی و کسبه قدرت میانجی‌گری خوبی دارند.

در تحلیل روابط بازیگران نسبت به اهداف و راهبردها، کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ از حساسیت زیادی بین بازیگران برخوردار است در حالی که سهولت و هزینه و زمان دسترسی به پزشکان و مراکز خدماتی دارای کمترین حساسیت و اهمیت می‌باشند. کاهش ترافیک، دسترسی به پارکینگ و امنیت، بیشترین میزان مخالفت بازیگران را داشته در حالی که سایر اهداف و راهبردها مخالفتی را در بر نداشته‌اند. بیشترین موافقت نیز در رابطه با درآمد پزشکان و مراکز درمانی می‌باشد. همچنین کاهش ترافیک و دسترسی به پارکینگ دارای موافقان و مخالفان سرسختی می‌باشند.

از نظر همگرایی بین بازیگران، بین پزشکان و مراکز درمانی با بیماران و شرکت‌های دانشی حوزه IT و همچنین بین افراد عبوری با بیماران، همگرایی قوی وجود دارد. بین پزشکان و مراکز درمانی و شهرداری و بین بیماران و مردم محلی و همچنین بین بیماران و شرکت‌های دانشی نیز همگرایی متوسط برقرار است. جالب اینجاست که بین پزشکان و مراکز درمانی با مردم محلی و همچنین بین مردم محلی و کسبه با شهرداری همگرایی ضعیف است. از نظر واگرایی بین بازیگران، بین شهرداری و بیماران واگرایی قوی و بین شرکت‌های دانشی و بیماران و همچنین بین شهرداری و افراد عبوری واگرایی متوسط وجود دارد. همچنین بین پزشکان و مراکز درمانی با بیماران، مردم محلی و کسبه واگرایی ضعیف می‌باشد. از طرفی مشخص شد روش کیفی و مطالعه موردی در مطالعات مدیریت شهری کاربرد دارد.

محدودیت‌ها و پیشنهادات

بدلیل وجود محدودیت‌های مختلف از جمله محدودیت زمانی، مطالعه به صورت میدانی و مصاحبه با افراد درگیر در بلوار موردنظر و فهم جامعه‌شناسی آن صورت نگرفت که پیشنهاد می‌گردد از نظر جامعه‌شناسی شهری و تحلیل فضایی در رابطه با تمرکز پزشکان در مرکز شهر یزد مطالعه میدانی صورت گیرد.

تعارض منافع

نویسندگان تعارض منافی را گزارش نکرده‌اند.

References

- Akhlaghi, A., Saleh, B., & Navidadham, M. (2020). Future study of impelemantation of education nationl policy in horizon 1404. *Strategic Studies of public policy*, 10(34), 56-80. https://sspp.iranjournals.ir/article_44775.html
- Alvanchi, A., & Moghaddam, N. (2019). Public parking space issues for Tehran citizens. *Sharif Journal of Civil Engineering*, 35(2), 83-90. <https://doi.org/10.24200/j30.2019.20927>
- Alvanchi, A., Moghaddam, N., & Hoseini, S. M. T. (2020). Assessment of factors influencing public parking development in Tehran. *Journal of Transportation Research*, 17(3), 75-90. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.17353459.1399.17.3.6.7>
- Anjam Shua, M., Seidin, S., Mousavi, S. M., & Abbasi, M. (2016). Analysis of the distribution of healthcare services in the cities of Yazd province. *Biological ethics*, 9(3), 64-88. <https://journals.sbmu.ac.ir/be/article/view/13958>
- Asadi, A. A. (2020). Actor analysis in strategic researches: Iraqi kurdistan case study. *Political Strategic Studies*, 9(32), 155-186. <https://doi.org/10.22054/qps.2020.36908.2149>
- Ashtiani Araghi, M., Sarvar, R., Zivyar, P., & Fallahtabar, N. (2020). Realization of integrated urban management with emphasis on the role and power of actors' different levels of Tehran's urban management. *The Urban Research and Planning Quarterly*, 11(40), 31-46. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1399.11.40.3.0>
- Azizi, M. M., Aboyye Ardakan, M., & Nouri, N. (2011). The role of urban management operant and tools in the integrated management of Tehran metropolitan. *Azad university Journal Cloud*, 6(10), 5-16. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.17359562.1391.6.10.1.6>

- Ebadifard Azar, F., Gorji, A., & Esmaeili, R. (2006). Calculation and unit cost analysis of health care services delivered in shahriar s.a.bakhshi health center by activity based costing (2006). *Journal of Health Administration*, 9(23), 31-40. <https://www.sid.ir/paper/130188/en>
- Faezi, S. F., & Nezal, M. (2020). Factors affecting the location of medical complexes relative to the network of passages and model presentation. *The Journal of Toloobehdasht*, 19(2), 43-56. <https://doi.org/10.18502/tbj.v19i2.3395>
- Fatemi, M., & Hashemi, R. (2018). *Providing a comprehensive system for the country's hospitals to make online appointments and remove the insurance book from the treatment process*. The 3rd International Conference of Electrical Engineering, Mechanical Engineerin, Computer and Engineering Sciences, Tehra. <https://civilica.com/doc/933227>
- Ghazanfarpour, H., Kamandari, M., & Ameri, F. (2016). Locating medical centers of sirjan applying ad-hock technique. *Journal of Urban Social Geography*, 2(4), 119-138. <https://doi.org/10.22103/juas.2017.1823>
- Hazaveh, E., Ehsanifar, M., & Shokrallahi, S. A. (2016). *Evaluation of hospital telephone appointment system using simulation technique and statistical analysis*. The 3rd International Conference on Management and Industrial Engineering, Tehran. <https://civilica.com/doc/756821>
- Issabakhsh, M., Hosseini Motlagh, S. M., & Ghatreh Samani, M. (2016). The robust periodic vehicle routing problem of the home healthcare of peritoneal dialysis patients. *Quarterly Journal of Transportation Engineering*, 8(2), 231-252. https://jte.sinaweb.net/article_44253.html
- Jamali, F., Sadrmousavi, M. S., & Eshlaghi, M. (2012). An introduction to hospital sites selection and design. *Journal of Hospital*, 11(2), 87-98. <http://jhosp.tums.ac.ir/article-1-32-en.html>
- Khayatan, M., Nasiripour, A., Amini, M., & Mohamadnejad, S. (2011). The effective factors on recievers' access to health care services in urban health care centers. *Journal of Payavard Salamat*, 4(3 & 4), 18-27. <http://payavard.tums.ac.ir/article-1-90-en.html>
- Khezerpour, M., Samadiyan, M. S., & Bigdelo, R. (2019). Analysis and identification of factors affecting the establishment of sustainable security in solving the coldrey dilemma (Case study: Piranshahr, Sardasht, Baneh & Marivan counties). *Journal of Police Geographyjournal of Police Geograph*, 6(24), 37-66. <https://www.sid.ir/paper/380206/en>
- Kolahchian, M., & Mohammadi Lord, A. M. (2017). The strategy of actors involved in the issue of terrorism in the west Asia. *Strategic Studies Quarterly*, 20(77), 61-88. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.17350727.1396.20.77.3.9>
- Meshkini, A., & Ebrahimi, M. (2018). Investigating access status to healthcare centers with the spatial justice approach (A case study: district 7 of Tehran). *Manage Strat Health Syst*, 3(1), 5-16. <http://mshsj.ssu.ac.ir/article-1-132-en.html>
- Rahbar, F., Saifoddine Asl, A. A., Shah Hosseini, M. A., & Niazi, E. (2018). Designing a model for scenarios based on identifying key factors and analyzing the key actors' interactions. *Public Management Researches*, 11(39), 61-90. <https://doi.org/10.22111/jmr.2018.4011>
- Roohi, M., & Hajiani, E. (2017). Analysis of the behavior of foreign actors in the syrian crisis; convergences and divergences. *Military Science and Tactics*, 13(41), 5-28. https://www.qjmst.ir/article_32285.html?lang=en
- Salar, R., Mostajabi, H., Rezaei, M., & Ramezanzadeh, S. (2020). The impact of urban management interaction on social security. *Order & Security Research Journal*, 13(1), 1-26. <https://www.sid.ir/paper/378961/en>
- Salehi, Gh., Guderzazi, A. H., & Hosnizadeh, S. (2018). *Analysis of actors in future research studies using the Mector method including software implementation training (Vol. 0)*. Airman affiliated with Beraa Aerospace Company.
- Shir Mohammadi, H., & Hadadi, F. (2019). Investigating the problems of urban traffic and solutions based on the designing exclusive bus lane (case study: kashani-amini streets: Urmia city. *Journal of Road*, 27(98), 105-120. https://road.bhrc.ac.ir/article_89037.html?lang=en
- Talibian, H., Moulai, M. M., & Arshadhi, M. (2015). *Analysis of the key players of the issue of the crisis of underground water resources in 2015, the application of the MACTOR method based on the findings of Iran's future research*. National Conference on Earth Future Monitoring with the focus on climate, agriculture and environment. <https://civilica.com/doc/522374>
- Valigholizadeh, A., & Kheyri, T. (2016). Clarifying the role of centralization to create challenges of urban management in Iran. *Research Political Geography Quarterly*, 1(1), 27-53. <https://doi.org/10.22067/pg.v1i1.47785>