

# راهبرد پژوهی مدیریت شهری در راستای توسعه پایدار

## در بافت‌های تاریخی

### نمونه موردی: بافت تاریخی شهر یزد

محمدتقی رضویان\*

حامد قادرمرزی\*\*

مهدی علیان\*\*\*

رامین چراغی\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۳/۳/۶

تاریخ پذیرش: ۹۳/۹/۸

## چکیده

از اوایل دهه ۹۰ میلادی به‌کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های آژانس‌های دولتی مجدداً رونق یافته است و مدیریت شهری نیز از این موج بی‌نصیب نمانده است. از آنجایی که مدیریت شهری با شکل‌دهی به فضای زیستی در همه زمینه‌ها، در پی افزایش رفاه شهروندان و دستیابی به توسعه پایدار محله‌ای و شهری است؛ ارزیابی عملکرد، در حقیقت یکی از ابزارهای اصلی و اساسی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ها می‌باشد و یکی از راه‌های ارزیابی عملکرد میزان رضایت مردم می‌باشد. 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 می‌باشد. نتایج حاصله از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، در ابعاد چهارگانه اجتماعی- فرهنگی، زیست- محیطی، اقتصادی و کالبدی- فیزیکی نشانگر این است که در تمامی محلات بافت تاریخی شهر یزد، عملکرد مدیریت شهری از منظر شهروندان قابل قبول نمی‌باشد و لازم است مدیریت شهری با در دستور کار قرار دادن استراتژی ارتقاء در تمامی محلات بر تأمین هرچه بهتر شاخص‌های

\* استاد جغرافیای دانشگاه شهید بهشتی.

\*\* استادیار جغرافیا، دانشگاه کردستان.

\*\*\* پژوهشگر با شگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی و دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.

m.alian\_۸۷@yahoo.com

\*\*\*\* دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

عملکردی و به‌طور ویژه شاخص‌های مرتبط با پایداری محله‌ای همت گمارد و با تمرکز برنامه‌ها، منابع و فعالیت‌ها و به تأمین هرچه مطلوب‌تر خدمات موردنیاز شهروندان اقدام نماید.

**واژه‌های کلیدی:** راهبرد پژوهی، مدیریت شهری، پایداری محله‌ای، استراتژی بهینه، ماتریس رضایت/اهمیت،

بافت تاریخی شهر یزد.

## مقدمه

شهر یکی از بارزترین نمودهای حیات انسانی است و از زمان شکل‌گیری اولیه آن تا به حال از فراز و نشیب‌های زیادی برخوردار بوده 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 می‌باشد. 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 تمام نظام شهری اعم از فضای کالبدی و عملکردی آن را تحت پوشش قرار دهد؛ پس دارای ماهیت سازمانی توأمان چند عملکردی و چند سطحی است.

اما امری که 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 به‌عنوان یکی از ابزار کلیدی در پایداری شهری شناخته شده است. پس می‌توان گفت هدف تئوریک و کلان سیستم مدیریت شهری و شهرداری‌ها تقویت فرآیند توسعه پایدار شهری است، به نحوی که زمینه و محیط مناسب برای زندگی راحت، امن و کارآمد شهروندان به‌تناسب ویژگی‌های آنان و جامعه مربوطه فراهم شود (کاظمیان و سعیدی رضوانی، ۱۳۸۲: ۳۲) و همچنین تأکید اصلی مدیریت شهری بر اتخاذ سیاست‌های مناسب در بخش‌های راهبردی برای ظرفیت‌سازی و توان‌بخشی در سطوح محلی به‌جای اجرای پروژه‌های عظیم عمران شهری است (اردشیری، ۱۳۷۹: ۱۹).

برخی از محققان، مدیریت حفظ و احیاء بافت‌های تاریخی را با اهداف توسعه پایدار هماهنگ دانسته و اقدامات و برنامه‌های بهسازی و نوسازی بافت‌های تاریخی را تحقق توسعه پایدار شهری می‌دانند. با توجه به ویژگی‌های بافت تاریخی از جمله وجود فضاها و عناصر دارای ارزش در کنار و تقابل با فضاها و عناصر فاقد ارزش که افت کیفیت بافت، افزایش فرسودگی و ناکارآمدی را بر بافت تحمیل کرده‌اند، و وضعیت ناپایداری را در ابعاد گوناگون در بافت‌های مذکور باعث شده‌اند (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 نماید، به فرآیند پایداری محله‌ای و اهداف شهر پایدار کمک می‌کند.

حال ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از یک سو می‌تواند به عنوان ابزاری جهت خودآگاهی از پیامدهای اقدامات انجام شده عمل نماید و از سوی دیگر می‌تواند به مثابه ابزاری جهت نیازسنجی شهروندان به کمک برنامه‌ریزان و مدیران شهری بیاید، چرا که از طریق ارزیابی عملکرد می‌توان علاوه بر سنجش میزان رضایت مردم از سرویس‌های ارائه شده، نیاز و اولویت آن‌ها را تعیین و فرآیند توسعه را اجتماع‌محور ساخت (لطیفی و سوئیزی، ۱۳۹۲: ۲). بدین ترتیب ارزیابی می‌تواند منجر به برنامه‌ریزی در راستای تخصیص بهینه منابع، تقویت نقاط قوت، جبران کاستی‌ها و جلوگیری از آزمون خطاهای معمول و تحمیل هزینه‌های اجتماعی اقتصادی و محیطی ناشی از عدم نیازسنجی شهروندان شود. حال اگر به رابطه مستقیم بین 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 بعضاً پژوهش‌هایی صورت گرفته است که جهت جلوگیری از اطاله کلام به برگ و نایکندر<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، بارتون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳)، ارکن<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) ژنگ و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، چیلدرز و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۴) و همچنین حکمت‌نیا و زنگی آبادی (۱۳۸۳)، طاهرخانی و متوسلی (۱۳۸۵)، کریمی (۱۳۸۷)، توکلی‌نیا و استادسیسی (۱۳۸۸)، کاظمیان و همکاران (۱۳۹۰) و سایر پژوهش‌های ارزشمند اشاره می‌کنیم.

اما نکته‌ای که باید در نظر داشت، این که ایجاد احساس رضایت در شهروندان و مشارکت در اداره امور شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از مدیریت و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. 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 ارائه شده 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 پاسخ سؤالات زیر می‌باشد:

میزان رضایت از عملکرد مدیریت شهری در محلات بافت تاریخی شهر یزد چگونه است؟

استراتژی بهینه پیشروی مدیریت شهری کدام است؟

---

۱. Per G. Berg, Gunnel Nycander

۲. Barton, Hugh

۳. Müge Akkar Ercan

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

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

## مبانی نظری

### پایداری محله‌ای

محله‌های شهری به‌عنوان 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 محله‌های 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 (عبدالهی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۹). در بافت سنتی شهرهای ایران، محله به‌عنوان سلول اصلی شهر و سکونتگاه قوم، نژاد، مذهب یا فرقه‌ای خاص است (پاکزاد، ۱۳۸۶: ۴).

با مطرح شدن محله به‌عنوان «سلول زندگی شهری»<sup>۶</sup> تحقق توسعه پایدار نیز تنها در قالب توسعه محله‌ای و در مقیاس محلی و در ادامه تفکر «جهانی بیندیش، محلی عمل کن»<sup>۷</sup> 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 فرآیند مدیریت و اداره امور شهری تلقی می‌شود (علیان، ۱۳۹۳: ۳۵). توسعه محله‌ای عبارت است از فرآیندی مبتنی بر مشارکت داوطلبانه و خود یارانه در میان ساکنان یک محله در جهت بهبود شرایط فیزیکی، اجتماعی و اقتصادی (چاویز و فلورین<sup>۸</sup>، 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 محیط‌زیست به کار می‌بندد. چارچوب پایه نظری این رویکرد، تأکید مؤثر و فزاینده بر اثرات متقابل گروه‌های اجتماعی ساکن شهر در تمامی ابعاد است که چون پایه‌ای جهت تقویت هویت زیستی اجتماعی شهری و بهبود کیفیت زندگی از یک‌سو 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).

### مدیریت شهری

تعاریف متعددی از مدیریت شهری ارائه شده و هرکدام از این تعاریف بیان‌کننده نگرشی نظام‌مند به مقوله مدیریت شهری است. مدیریت شهری مفهومی است که در اصطلاحات حکومت محلی و مفاهیم جغرافیایی «مدیریت گرای

۶. Urban Life Cellule

۷. Think Globally, Act Locally

۸. Chavis, D. M., & Florin, P.

شهری<sup>۹</sup>» در دهه ۱۹۷۰ ریشه دارد (جنکیس<sup>۱۰</sup>، 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). اما اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که 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 به‌منظور 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 ناگسستنی 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 سازد (طالقانی و رضائی، ۱۳۸۶: ۶۴) و در این میان نیازهای شهروندان یکی از مؤلفه‌هایی که باید مدنظر مدیریت شهری قرار بگیرد. نیازها و انتظارات شهروندان ممکن است به علت دلایل زیادی تغییر یابد. منابع کمیاب مدیریت شهری و همچنین انتظارات بالا آن‌ها را به کارآمدی و تأثیر بیشتر وامی‌دارد. تجارب قبلی جامعه، سطح آموزش، ویژگی‌های شخصی، تبلیغات و ارتباطات عمومی در ارتباط با خدمات، ارتباط با محیط‌زیست و... تأثیر فوق‌العاده‌ای در سطح رضایت شهروندان مؤثر است (آکگول<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲: ۵۵۶). نارضایتی شهروندان از خدمات دریافتی از طرف شهرداری از سه دلیل عمده نشأت می‌گیرد: اولویت‌هایی که توسط سیاست عمومی انعکاس داده نمی‌شود، کاهش بهره‌وری و همچنین روابط بین مدیران محلی و شهروندان بر اساس منفعت شخصی. اما اکثر نظر سنجی‌های رضایت از عملکرد را سازمان‌ها و به‌ویژه شهرداری‌ها برای ارتقای خدماتشان انجام می‌دهند (دهوگ<sup>۱۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۳۹). رضایت‌مندی شهروندان یکی از مهم‌ترین نتایج خروجی مدیریت مکان<sup>۱۳</sup> است (اینش<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۰: ۱۶۵ و اینش و فلورک<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۸: ۱۴۱ و زنکر<sup>۱۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۳: ۱۵۷).

---

۹. urban managerialism

۱۰. Jenkins

۱۱. Deniz Akgul

۱۲. Dehoog, Ruth Hoogland

۱۳. place management

۱۴. Insch, A.

۱۵. Insch, A., & Florek, M

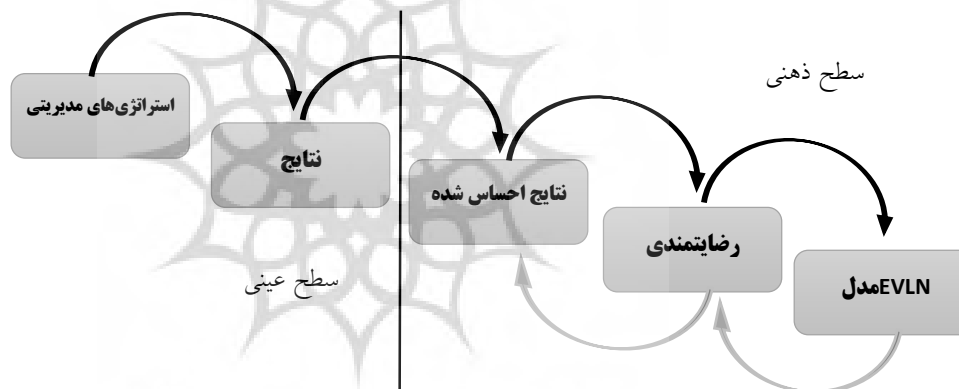
۱۶. Zenker, S.

جهت آشنایی با وظایف شهرداری‌ها در حیطه‌های مرتبط با بحث توسعه پایدار محله‌ای (جدول) به اختصار به تشریح آن‌ها می‌پردازد.

جدول ۱- وظایف شهرداری در زمینه توسعه پایدار محله‌ای

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

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



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

در این ارتباط ون‌رایز<sup>۱۷</sup> مدلی را تحت عنوان EVLN<sup>۱۸</sup> در ارتباط با نارضایتی شهروندان ارائه می‌دهد و بیان می‌کند که نارضایتی به صورت خروج یا ترک محل، شکایت، وفاداری به مدیریت کنونی و غفلت یا بی‌تفاوتی بروز پیدا می‌کند (ون‌رایز، ۲۰۰۶: ۱). بنابراین زمانی که مدیریت شهری به مقایسه آمار در مورد اهمیت خدمات گوناگون و میزان رضایت از خدمات می‌پردازند، می‌تواند یک ابزار قدرتمند برای تصمیم‌گیری در تخصیص منابع ایجاد کنند و از نتایج

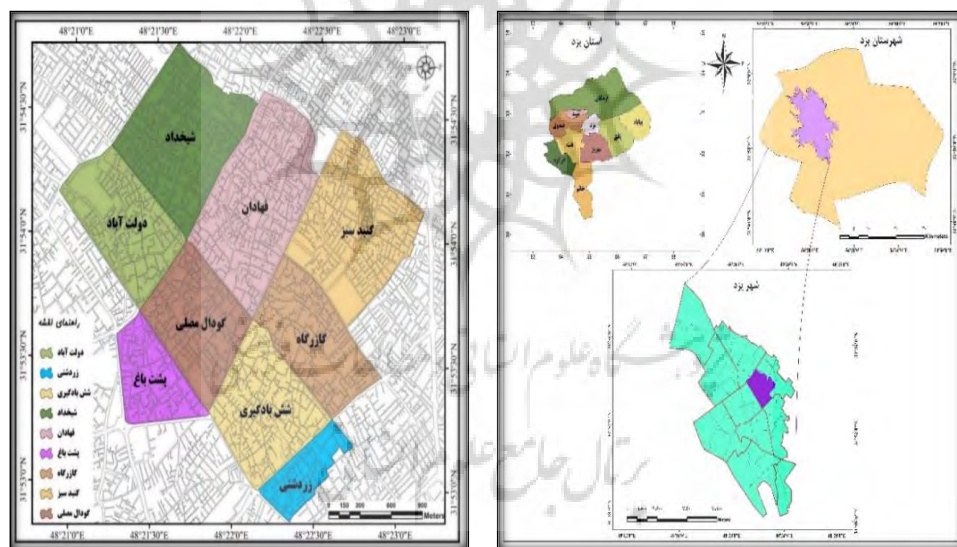
<sup>۱۷</sup>. Van Ryzin

<sup>۱۸</sup>. Exit, Voice, Loyalty, Neglect

ماتریس رضایت/ اهمیت به عنوان پایه‌ای برای تخصیص منابع استفاده کنند، به طوری که شهروندان در رتبه پایین نسبت به شهروندان حائز رتبه‌های بالاتر اهمیت بیشتری داشته باشند (واکر<sup>۱۹</sup>، ۱۹۹۶: ۲).

### محدوده مورد مطالعه

بافت تاریخی شهر یزد در دل شهر یزد و در دشت وسیع یزد- اردکان واقع شده و از شمال شرقی و جنوب غربی وسط دو رشته کوه خرائق 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 توسط قنات از سوی کوه‌ها جنوبی نیز امکان سکونت را فراهم ساخته و پس هسته اولیه شهر در چنین موقعیتی شکل گرفته است (کلاتری و حاتمی نژاد، ۱۳۸۵: ۱۸). مرکز اولیه شهر یزد در محله فهادان، با وجود همجواری با ریگزارها و کویر شمالی، موقعیت مساعدی از نظر طبیعی داشته و در همسایگی نزدیک آن سکونت‌گاه‌های زیادی مستقر بوده است. بافت تاریخی یزد شامل نه محله اصلی به نام‌های فهادان، گودال مصلی، گنبد سبز، گازرگاه، شش بادگیری، دولت‌آباد، شیخداد، زرتشتی‌ها و پشت باغ و ۴۹ زیر محله است (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 جهت انجام نیل به نتیجه می‌باشد؛ پژوهش حاضر نیز که با روش پیمایشی به انجام رسیده است، اطلاعات موردنیاز خود در بخش مبانی را با روش کتابخانه‌ای، که از معمول‌ترین روش‌های آن استفاده از کتاب‌ها، گزارش‌ها، مقالات، سالنامه‌های آماری یزد و مراجعه به سازمان‌های

<sup>۱۹</sup>. Walker



مرتبط با مسائل شهری از جمله شهرداری یزد، به‌ویژه شهرداری ناحیه تاریخی، سازمان میراث فرهنگی و همچنین اطلاعات مربوط به عملکرد مدیریت شهری با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه‌های بسته و پنج گزینه‌ای بر اساس طیف لیکرت<sup>۲۰</sup> با توجه به سؤال و فرضیه پژوهش و در ارتباط با ابعاد پایداری محله‌ای از بین شهروندان ساکن ناحیه تاریخی فراهم گردیده است. با توجه به ماهیت و سؤالات پژوهش، جامعه آماری پژوهش در بخش پرسشنامه‌ای شهروندان ساکن در محدوده بافت تاریخی شهر یزد می‌باشد. از آنجاکه مراجعه به همه آن‌ها امکان‌پذیر نبوده، ناگزیر به انتخاب جمعی به‌عنوان نمونه و تعمیم نتایج آن به کل جامعه هستیم. 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 طبقه‌بندی‌شده، مناسب تشخیص داده شد، که ابتدا با استفاده از فرمول کوکران<sup>۲۱</sup> (معادله) تعداد ۳۸۰ نمونه به‌عنوان حجم نمونه محاسبه و سهم هر یک از محلات با توجه به جمعیت آن‌ها برآورد گردید؛ 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.

$$N = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \quad \text{(معادله ۱)}$$

در (معادله) مقادیر  $p$  و  $q$  به‌منظور حداکثر سازی مقدار واریانس و تعیین حجم نمونه‌ای که به بهترین وجه معرف جامعه باشد برابر با ۰,۵ در نظر گرفته شده است. سایر مفروضات به شرح زیر می‌باشد:

$$p = 0.5 \quad q = 0.5 \quad d = 0.05 \quad t = 1.96 \quad N = 38036$$

جدول ۲- تعداد پرسشنامه 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 مصلا
۷۸	۸۴۳۷	محله گنبد سبز

۲۰. Likert

۲۱. Cochran

۳۱	۳۳۲۷	محلہ گازرگاہ
۴۱	۴۴۵۱	محلہ شش بادگیری
۶	۶۹۸	محلہ زردشتی‌ها
۲۱	۲۲۸۹	محلہ پشت باغ
۳۵۶	۳۸۵۳۶	مجموع

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

یک پرسشنامه خوب باید از ویژگی‌هایی مانند سهولت در اجرا، عملی بودن، سهولت تعبیر و تفسیر، اعتبار و پایایی برخوردار باشد. در این میان مهم‌ترین مواردی که به‌منظور سنجش درستی اندازه‌گیری مفاهیم و ابزار محقق ساخته به کار می‌رود، روایی<sup>۲۲</sup> و پایایی<sup>۲۳</sup> است (ساعی، ۱۳۸۷: ۸۱). با علم به این که یک آزمون باید پایا باشد تا بتواند روا نیز باشد و به‌عبارت‌دیگر پایایی شرط روایی است؛ ابتدا مبادرت به سنجش پایایی ابزار به شرح زیر گردید. به‌منظور افزایش اعتبار سوالات، پس از تعریف عملیاتی در راستای هدف اصلی پژوهش، پرسشنامه طراحی گردید. جهت برآورد میزان پایایی و بررسی میزان صحت سوالات و سنجش سطح مناسب ابزار تحلیل، با استفاده از روش ضریب آلفای کرونباخ، مقدار آلفای تمامی گویه‌ها محاسبه گردید. این نکته نیز شایان‌ذکر است که در محاسبه این ضریب به هم‌سو بودن گویه‌ها و دسته‌بندی آن‌ها توجه گردیده است. از آنجا که ضریب آلفا محاسبه شده برابر با ۰,۷۲۵ می‌باشد، بنابراین از میزان حداقل قابل قبول یعنی ۰,۷ بیشتر بوده و اعتبار و پایایی پرسشنامه مورد تأیید قرار می‌گیرد. شاخص‌های مورد استفاده در پژوهش با استناد به جدول و مسئله مورد پژوهش به شرح جدول می‌باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی

۲۲. Validity

۲۳. Reliability

### 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 گذاران اوقات فراغت ساکنان
	ایجاد فرهنگسرا، کتابخانه و... (رفاه شهروندی)
	جلب همکاری مردم محله و مشارکت آنان جهت 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
	فراهم نمودن حمل‌ونقل عمومی (اتوبوسرانی و تاکسیرانی)
	ایجاد واحدهای تجاری و اقتصادی موردنیاز ساکنان محله
اقتصادی	سودآوری فعالیت‌های اقتصادی موجود در محله
	توزیع مناسب فعالیت‌های اقتصادی در محله
	جولوگیری از فعالیت‌های اقتصادی مزاحم در محله
	تسهیل در صدور پروانه کسب برای مشاغلی که موردنیاز ساکنان محله است
	اجرای طرح‌های عمرانی جهت بهبود وضعیت محله
	رسیدگی به وضعیت بافت فرسوده و توجه به نوسازی و بهسازی مسکن
فیزیکی - کالبدی	ایجاد کاربری‌های متنوع برای گروه‌های گوناگون جوانان، سالم‌خوردگان، کودکان و زنان
	ایجاد فضاهای جذاب و متنوع در محله
	دسترسی به خدمات آموزشی (مهدکودک، دبستان و راهنمایی)
	دسترسی ساکنان به خدمات بهداشتی - درمانی (خانه بهداشت، درمانگاه و...)

اما مدل عملیاتی پژوهش حاضر برگرفته از مدل مایکل واکر<sup>۲۴</sup> یعنی ماتریس رضایت / اهمیت<sup>۲۵</sup>، می‌باشد. بر مبنای این مدل از گزارش‌های شهروندان به‌منظور ارتقاء مدیریت شهری استفاده می‌شود.

<sup>۲۴</sup>. Walker Micheal H.

<sup>۲۵</sup>. Satisfaction / Importance Matrice

اهمیت	<b>ارتقاء</b>	تمرکز فعالیت‌ها و منابع به منظور ارتقاء میزان رضایتمندی شهروندان
	<b>ثبیت</b>	حفظ کیفیت و کاهش هزینه‌ها
	<b>بازبینی</b>	درک تغییر اهمیت‌ها و تلاش برای ارتقاء میزان رضایت شهروندان بدون افزایش هزینه‌ها
	<b>ارزیابی</b>	آیا منابع به صورت مناسب به کار گرفته می‌شود؟
	رضایت	

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

تشریح این مدل به صورت زیر می‌باشد:

**اهمیت کم / رضایت پائین:** این حالت زمانی پیش می‌آید که میزان رضایت شهروندان از یک نوع خدمت شهری پائین باشد، اما از طرفی میزان اهمیت همان سرویس شهری نیز کم باشد. در این صورت مدل مایکل واکر **استراتژی بازبینی** را پیشنهاد می‌نماید، یعنی تلاش به منظور ارتقای رضایت شهروندان بدون افزایش بودجه و هزینه‌ها.

**اهمیت کم / رضایت بالا:** ممکن است رضایت شهروندان از یک خدمت شهری زیاد باشد، اما اهمیت آن سرویس شهری پائین 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.

**اهمیت زیاد / رضایت پائین:** دسته دیگر خدمات شهری هستند که شهروندان از مدیریت شهری در قبال تأمین آن‌ها رضایت چندانی ندارند، اما در مقابل این خدمات از میزان اهمیت بسیار بالایی برخوردارند. در اینجا مدل ارائه شد در موسسه مشاورین برکشایر، **استراتژی ارتقاء** را پیشنهاد می‌دهد، یعنی تمرکز فعالیت‌ها و منابع به منظور ارتقای میزان رضایت شهروندان - کاهش منابع از خدمات با اهمیت پائین و استفاده از این منابع به منظور ارائه بهتر سرویس‌های شهری با اهمیت‌تر.

**اهمیت زیاد / رضایت بالا:** این حالت بهترین حالت ممکن است، که در آن هم میزان رضایت شهروندان و هم اهمیت یک نوع سرویس شهری بالا می‌باشد، 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.

در همین راستا در پژوهش حاضر پس از طراحی پرسشنامه مطابق با وظایف مدیریت شهری در راستای پایداری محله‌ای، به توزیع و نظرسنجی از شهروندان ساکن بافت مبادرت نمود. در این پرسشنامه‌ها میزان رضایت و میزان اهمیت هریک از سرویس‌های ارائه شده توسط مدیریت شهری از دیدگاه شهروندان تعیین گردیدند و نهایتاً بر مبنای میزان اهمیت هرکدام از شاخص‌ها و میزان رضایت از خدمات ارائه شده و با الهام از مدل ارائه شده توسط مؤسسه مشاورین برکشایر<sup>۲۶</sup> استراتژی بهینه هرکدام از شاخص‌ها جهت دستور کار قرار گرفتن در مدیریت شهری، تعیین شده است.

## یافته‌ها و نتایج

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

بیشتر شاخص‌هایی که برای سنجش عملکرد مدیریت شهری در محدوده مورد مطالعه مورد استفاده قرار گرفته است از سطح معناداری بالایی برخوردار می‌باشد. بنابراین می‌توان به این امر اذعان نمود که با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰,۰۵ در شاخص‌های بعد اجتماعی- فرهنگی در تمامی محلات، فرض صفر یعنی عدم تفاوت معنادار بین وضع موجود با حد متوسط رد شده و نه محله بافت تاریخی از حد متوسط فاصله معناداری را دارا می‌باشند.

مقایسه میانگین وضع موجود نسبت به حد متوسط گویه‌ها در بعد اجتماعی- فرهنگی از عملکرد مدیریت شهری (جدول ۴) نشانگر این است که در تمامی محلات و وضعیت رضایتمندی کمتر از حد متوسط می‌باشد. مقدار گویه‌های تبیین‌کننده در این بُعد در محلات گودال مصلا و زردشتی‌ها با ۱۶,۴۴ و ۱۶,۴۰ بالاترین و محله گنبد سبز با ۱۵,۷۷ پایین‌ترین می‌باشد.

<sup>۲۶</sup>. Berkshire Consultancy

بر اساس اطلاعات به دست آمده (جدول ۵) از شهروندان ساکن در بافت تاریخی به تفکیک هر محله، میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی- فرهنگی و وضعیت مطلوبی را دارا نیست، در حالی که در محلات نه گانه اهمیت معیارهای اجتماعی- فرهنگی حائز اهمیت و اهمیت بالا دانسته شده و این مؤلفه‌ها از نظر شهروندان در میزان پایداری محله‌ای مهم می‌باشد؛ بنابراین استراتژی بهینه در این زمینه استراتژی ارتقاء بوده و مدیریت شهری باید توجه ویژه‌ای به بافت تاریخی از نظر شاخص‌های بعد اجتماعی- فرهنگی داشته باشد.



جدول ۴- مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی- فرهنگی به تفکیک محلات

محللات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	سطح معناداری	تفاوت در سطح ۹۵٪ اطمینان	
							پایین ترین	بالا ترین
شیخداد	-۱۹,۰۷۹	۶۶	۱۵,۸۰۶	۱۸	-۲,۱۹۴	۰,۰۰۰	-۱,۹۶۴	-۲,۴۲۴
دولت آباد	-۱۰,۰۶۵	۳۲	۱۵,۹۶۹	۱۸	-۲,۰۳۱	۰,۰۰۰	-۱,۶۱۹	-۲,۴۴۱
فهادان	-۹,۲۶۵	۶۰	۱۶,۵۹۰	۱۸	-۱,۴۰۹	۰,۰۰۰	-۱,۱۰۵	-۱,۷۱۴
گودال مصلا	-۴,۷۷۷	۱۷	۱۶,۴۴۴	۱۸	-۱,۵۵۶	۰,۰۰۰	-۰,۸۶۹	-۲,۲۴۳
گنبد سبز	-۲۰,۶۸۶	۷۷	۱۵,۷۶۹	۱۸	-۲,۲۳۱	۰,۰۰۰	-۲,۰۱۶	-۲,۴۴۵
گازرگاه	-۱۱,۶۱۶	۳۰	۱۵,۸۳۹	۱۸	-۲,۱۶۱	۰,۰۰۰	-۱,۷۸۱	-۲,۵۴۱
شش بادگیری	-۹,۹۱۷	۴۰	۱۶,۱۷۰	۱۸	۱,۸۲۹	۰,۰۰۰	-۱,۴۵۶	-۲,۲۰۲
زردشتی ها	-۴,۰۰۰	۹	۱۶,۴۰۰	۱۸	-۱,۶۰۰	۰,۰۰۳	-۰,۶۹۵	-۲,۵۰۵
پشت باغ	-۷,۳۸۲	۲۰	۱۶,۱۹۰	۱۸	-۱,۸۱۰	۰,۰۰۰	-۱,۲۹۸	-۲,۳۲۱

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۵- تعیین استراتژی بهینه بعد اجتماعی- فرهنگی به تفکیک محلات

استراتژی	اهمیت		رضایتمندی		محللات
	وضعیت اهمیت	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷,۵	ناراضی	۱۵,۸۰۶	شیخداد
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۸,۳	ناراضی	۱۵,۹۶۹	دولت آباد
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۹,۱	تا حدودی راضی	۱۶,۵۹۰	فهادان
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۹	تا حدودی راضی	۱۶,۴۴۴	گودال مصلا
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۸,۶	ناراضی	۱۵,۷۶۹	گنبد سبز
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷,۸	ناراضی	۱۵,۸۳۹	گازرگاه
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۶,۴	تا حدودی راضی	۱۶,۱۷۰	شش بادگیری
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۸,۷	تا حدودی راضی	۱۶,۴۰۰	زردشتی ها
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷,۹	تا حدودی راضی	۱۶,۱۹۰	پشت باغ

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

از لحاظ گویه‌های بعد زیست- محیطی (جدول ۶) به‌غیر از محله گودال مصلا و فهادان که با سطح معناداری ۰,۹۰۱ و ۰,۸۶۳ از سطح اطمینان یعنی ۰,۰۵ بیشتر می‌باشد و به حد متوسط نزدیک است، سایر محلات فاصله معناداری از میانگین داشته و میزان رضایتمندی پاسخگویان از عملکرد مدیریت شهری (میانگین وضع موجود) پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. شایان‌ذکر است که محلات زردشتی‌ها و شیخداد نیز به ترتیب با ۲,۷- و ۱,۸- بیشترین فاصله را از حد متوسط دارا می‌باشند.

نتایج حاصله (جدول ۷)، حاکی از آن است که عملکرد مدیریت شهری از نظر شاخص‌های بعد زیست-محیطی رضایت‌چندان خوبی را از نظر شهروندان دارا نمی‌باشد، در صورتی که شهروندان با اهمیت این دسته شاخص‌ها آشنا بوده و آن‌ها را در میزان پایداری مهم ارزیابی کرده‌اند، بنابراین از نظر بعد زیست-محیطی مدیریت شهری استراتژی ارتقاء را دریافت تاریخی جهت بهبود وضعیت پایداری محله‌ای مبنای عمل خود قرار دهد.

جدول ۶- مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد زیست-محیطی به تفکیک محلات

محللات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	سطح معناداری		تفاوت در سطح ۹۵٪ اطمینان
						بالاترین	پایین‌ترین	
شیخداد	-۹,۹۷۰	۶۶	۱۳,۱۹۴	۱۵	-۱,۸۰۶	۰,۰۰۰	-۱,۴۳۷	-۲,۱۷۴
دولت‌آباد	-۵,۸۸۵	۳۲	۱۳,۳۶۴	۱۵	-۱,۶۳۶	۰,۰۰۰	-۱,۰۷۰	-۲,۲۰۳
فهادان	-۵,۹۲۹	۶۰	۱۴,۷۲۱	۱۵	-۰,۲۷۹	۰,۸۶۳	-۰,۸۴۷	-۱,۷۱۰
گودال مصلا	-۰,۱۲۷	۱۷	۱۴,۹۴۴	۱۵	-۰,۰۵۶	۰,۹۰۱	۰,۸۷۰	-۰,۹۸۲
گنبد سبز	-۱۰,۵۶۶	۷۷	۱۳,۱۶۷	۱۵	-۱,۸۳۲	۰,۰۰۰	-۱,۴۸۸	-۲,۱۷۹
گازرگاه	-۲,۹۱۴	۳۰	۱۴,۰۶۵	۱۵	-۰,۹۳۵	۰,۰۰۷	-۰,۲۷۹	-۱,۵۹۱
شش بادگیری	-۲,۷۴۴	۴۰	۱۴,۱۷۱	۱۵	-۰,۸۲۹	۰,۰۰۹	-۰,۲۱۸	-۱,۴۴۰
زردشتی‌ها	-۸,۰۶۰	۹	۱۲,۳۰۰	۱۵	-۲,۷۰۰	۰,۰۰۰	-۱,۹۴۲	-۳,۴۵۹
پشت باغ	-۴,۹۸۵	۲۰	۱۳,۴۷۶	۱۵	-۱,۵۲۴	۰,۰۰۰	-۰,۸۸۶	-۲,۱۴۱

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۷- تعیین استراتژی بهینه بعد زیست-محیطی به تفکیک محلات

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

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)



میانگین به دست آمده از گویه‌های بعد اقتصادی (جدول ۸) از نظر پاسخگویان در تمامی محلات پایین‌تر از حد متوسط بوده (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 کرده و از عملکرد مدیران راضی نمی‌باشند. به عبارت دیگر پاسخگویان در مقابل گویه‌های تبیین‌کننده بعد اقتصادی گزینه‌های ضعیف و بسیار ضعیف را نسبت به گزینه‌های خوب و بسیار خوب، بیشتر انتخاب نموده‌اند که نتیجه آن ضعیف بودن عملکرد مدیریت شهری در بعد اقتصادی را تداعی می‌کند.

همان‌گونه که از نتایج حاصله (جدول ۹) مشخص از ضعف عملکردی مدیریت شهری در زمینه بعد اقتصادی به نارضایتی ساکنان محلات بافت تاریخی منجر شده است، در حالی که شاخص‌های این بعد اهمیت بالایی در پایداری محله دارا هستند. بنابراین مدیریت شهری باید در رابطه با شاخص‌های بعد اقتصادی با استراتژی ارتقاء بر تأمین هرچه بهتر شاخص‌ها اقتصادی همت گمارده و برنامه‌های خود را بر محور ارتقاء شاخص‌ها متمرکز کند.

جدول ۸- مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد اقتصادی به تفکیک محلات

محللات	آماره T	درجه آزادی	میانگین موجود	حد متوسط	اختلاف از میانگین	سطح معناداری	تفاوت در سطح ۹۵٪ اطمینان	
							بالاترین	پایین‌ترین
شیخداد	-۸,۴۹۹	۶۶	۱۳,۴۰۳	۱۵	-۱,۵۹۷	۰,۰۰۰	-۱,۲۲۲	-۱,۹۷۲
دولت‌آباد	-۶,۳۹۸	۳۲	۱۳,۴۲۴	۱۵	-۱,۵۷۶	۰,۰۰۰	-۱,۰۷۴	-۲,۰۷۷
فهادان	-۸,۵۳۵	۶۰	۱۳,۳۷۷	۱۵	-۱,۶۲۳	۰,۰۰۰	-۱,۲۴۲	-۲,۰۰۳
گودال‌مصلا	-۰,۴۱۰۸	۱۷	۱۳,۷۲۲	۱۵	-۱,۲۷۸	۰,۰۰۱	-۰,۶۲۱	-۱,۹۳۴
گنبد سبز	-۹,۲۹۷	۷۷	۱۳,۳۷۲	۱۵	-۱,۶۲۸	۰,۰۰۰	-۱,۲۷۹	-۱,۹۷۷
گازرگاه	-۵,۸۲۷	۳۰	۱۳,۴۵۲	۱۵	-۱,۵۴۸	۰,۰۰۰	-۱,۰۰۶	-۲,۰۹۱
شش‌بادگیری	-۷,۰۹۲	۴۰	۱۳,۴۱۵	۱۵	-۱,۵۸۵	۰,۰۰۰	-۱,۱۳۴	-۲,۰۳۷
زردشتی‌ها	-۳,۰۹۶	۹	۱۳,۶۰۰	۱۵	-۱,۴۰۰	۰,۰۱۳	-۰,۳۷۷	-۲,۴۲۳
پشت‌باغ	-۴,۱۳۰	۲۰	۱۳,۶۲۰	۱۵	-۱,۳۸۰	۰,۰۰۱	-۰,۶۸۴	-۲,۰۷۸

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

جدول ۹- تعیین استراتژی بهینه بعد اقتصادی به تفکیک محلات

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

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

بر اساس داده‌های (جدول ۱۰) گویه‌های تبیین‌کننده بعد کالبدی- فیزیکی در محلات مورد مطالعه از حد متوسط پایین‌تر می‌باشد. 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 سایر محلات پاسخگویان عملکرد مدیریت شهری را مناسب ندانسته‌اند. بنابراین می‌توان گفت عملکرد مدیریت شهری به‌جز محله فهادان در سایر محلات بافت تاریخی ضعیف بوده و از حد متوسط کمتر می‌باشد. این امر در محله گازرگاه با اختلاف ۲,۲۵۸- از میانگین به بالاترین حد خود رسیده و بیشترین نارضایتی از عملکرد مدیریت شهری را در این محله شاهد هستیم. همان‌گونه که از نتایج حاصله (جدول ۱۱) برمی‌آید، شهروندان ساکن بافت تاریخی از کیفیت فیزیکی- کالبدی محلات خود و عملکرد مدیریت شهری در این زمینه رضایتمندی قابل‌قبولی را دارا نمی‌باشند، درحالی‌که این شاخص‌ها را در پایداری محلات خود دارای اهمیت و اهمیت بالا ارزیابی کرده‌اند. در این ارتباط مدیریت شهری باید با اتخاذ استراتژی ارتقاء، برنامه‌ها، منابع و فعالیت‌های خود را به‌منظور ارتقاء میزان رضایتمندی شهروندان بسیج نماید.

جدول ۱۰- مقایسه وضعیت عملکرد مدیریت شهری در بعد کالبدی- فیزیکی به تفکیک محلات

تفاوت در سطح ۹۵٪ اطمینان	سطح معناداری	اختلاف از میانگین	حد متوسط	میانگین موجود	درجه آزادی	آماره T	محلات

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 مصلا	-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
زردشتی ها	-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 ۱۱- تعیین استراتژی بهینه بعد کالبدی- فیزیکی به تفکیک محلات

استراتژی	اهمیت		رضایتمندی		محلات
	وضعیت اهمیت	نمره خام	وضعیت رضایتمندی	نمره خام	
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۶,۵	تا حدودی راضی	۱۶,۲۰۹	شیخداد
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷,۲	تا حدودی راضی	۱۶,۰۹۱	دولت آباد
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷,۵	تا حدودی راضی	۱۷,۸۳۶	فهادان
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۹	تا حدودی راضی	۱۶,۲۷۸	گودال مصلا
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۸,۸	تا حدودی راضی	۱۶,۲۳۱	گنبد سبز
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۶,۷	ناراضی	۱۵,۷۴۲	گازرگاه
ارتقاء	اهمیت بالا	۱۸,۶	تا حدودی راضی	۱۶,۱۴۶	شش بادگیری
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۷	تا حدودی راضی	۱۷,۰۰۰	زردشتی ها
ارتقاء	دارای اهمیت	۱۶,۱	تا حدودی راضی	۱۶,۲۳۸	پشت باغ

(مأخذ: یافته‌های پژوهش)

نتایج حاصله از بررسی‌ها (شکل ۴) نشان‌دهنده واقعیت‌هایی به شرح زیر بوده است:

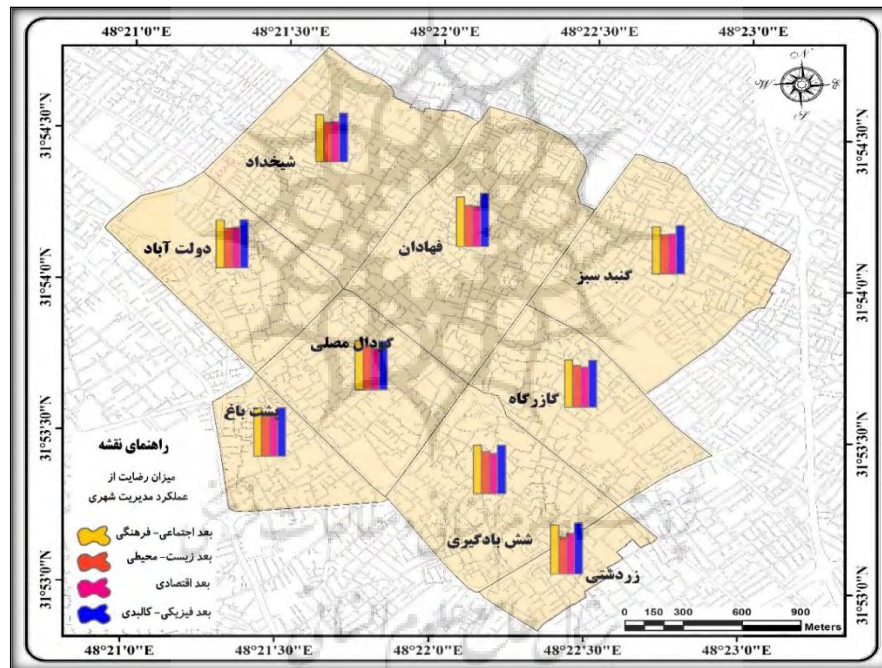
✓ مقایسه عملکرد مدیریت شهری در بعد اجتماعی- فرهنگی در وضع موجود نشانگر این

است که در تمامی محلات وضعیت رضایتمندی کمتر از حد متوسط می‌باشد.

✓ ازلحاظ گویه‌های بعد زیست- محیطی به غیر از محله فهادان و گودال م صلا سایر محلات فاصله معناداری از میانگین داشته و میزان رضایتمندی پاسخگویان از عملکرد مدیریت شهری (میانگین وضع موجود) پایین تر از حد متوسط می‌باشد.

✓ از نظر گویه‌های بعد اقتصادی تمامی محلات پایین تر از حد متوسط می‌باشد. این مسئله بیانگر این است که پاسخگویان عملکرد مدیریت شهری را در این گویه‌ها منفی ارزیابی کرده و از عملکرد مدیران راضی نمی‌باشند.

همچنین بر اساس گویه‌های تبیین‌کننده بعد کالبدی- فیزیکی، تنها در محله فهادان (با سطح معناداری ۰,۴۸۸) عملکرد مدیریت شهری مناسب و در سایر محلات بافت تاریخی ضعیف بوده و از حد متوسط کمتر می‌باشد. 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 شاهد هستیم.



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

### نتیجه‌گیری

با تعمق در نیروهای مؤثر در پایداری محله‌ای و به‌ویژه محلات تاریخی شهرها، اگر مدیریت شهری را فرآیند یکپارچه‌سازی کوشش‌های شهروندان و دولت برای بهبود اوضاع زیست- محیطی، اجتماعی، فرهنگی، کالبدی- فیزیکی و اقتصادی شهرها و به‌طور ویژه محلات شهری بدانیم، مفهوم پایداری و رشد و تعالی به ذهن متبادر می‌گردد و به‌نوعی مدیریت با شکل‌دهی به فضای زیستی در همه زمینه‌ها، در پی افزایش رفاه شهروندان و دستیابی به توسعه پایدار محله‌ای

و شهری است. در همین ارتباط 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 توسعه پایدار شهری، برنامه‌ریزی نماید.

در همین راستا پژوهش حاضر با روش پیمایشی و باهدف سنجش سطح رضایتمندی شهروندان بافت تاریخی و عملکرد مدیریت شهری جهت تعیین استراتژی بهینه مدیریت شهری به انجام رسید؛ نتایج حاصله از میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، در ابعاد چهارگانه اجتماعی- فرهنگی، زیست- محیطی، اقتصادی و کالبدی- فیزیکی نشانگر این است که در تمامی محلات بافت تاریخی شهر یزد، عملکرد مدیریت شهری از منظر شهروندان قابل قبول نمی‌باشد. ضعف عملکردی مدیریت شهری در بافت تاریخی در ابعاد چهارگانه پایداری محله‌ای، نارضایتی و ناپایداری را در این محدوده از شهر باعث شده است که نمود بارز و عینی آن را می‌توان در عدم تمایل به سکونت در این محدوده باارزش و تاریخی، مسائل و مشکلات متعدد، جایگزینی اجتماعی ساکنان با اقشار ضعیف و... دید. هرچند به نظر می‌رسد که در کشور ما به دلیل عدم تحقق مدیریت یکپارچه شهری و درگیری سازمان‌ها و نهادهای گوناگون، نمی‌توان مدیریت شهری را به‌عنوان تنها نهاد مسئول در زمینه توسعه پایدار معرفی نمود اما برآیندی از خدماتی که توسط مدیریت شهری ارائه می‌شود، می‌تواند به‌مثابه معیاری مهم در این زمینه دیده شود. بنابراین مدیریت شهری با توجه به وضعیت کنونی بر تأمین هرچه 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 ارتقاء در تمامی محلات به تأمین هرچه مطلوب‌تر خدمات موردنیاز شهروندان اقدام نماید.

در پژوهش‌ها پیشنهادها در حقیقت حرکت از وضعیت ظرفیتی فعلی به سوی ظرفیت ایده آل برای دستیابی به اهداف و مقاصد می‌باشد. در پژوهش حاضر پیشنهادها در ارتباط با نتایج حاصله 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 جهت افزایش سلامت شهروندان و ارتقاء کیفیت و مطلوبیت بصری؛
- ✓ حفظ و حراست از ابنیه دارای هویت و ارزش تاریخی جهت افزایش هویت و خوانایی محله؛
- ✓ احیاء 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 اکولوژیکی و پایداری زیست- محیطی از طریق ایجاد فضای سبز و افزایش سرانه فضای سبز محلات؛
- ✓ تأسیس پارک‌های محله‌ای به‌ویژه در مراکز محلات و احیاء مراکز محلات؛

- ✓ ظرفیت‌سازی و فرهنگ‌سازی جهت استفاده از حمل‌ونقل عمومی و پیاده‌محوری در محلات  
با توجه به تاریخی بودن و عدم توانایی جهت 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 جهت تأثیر منفی و بسیار ناخوشایند آن‌ها در کیفیت بصری و تصویر ذهنی از بافت  
تاریخی؛
  - ✓ توزیع متعادل تأسیسات و امکانات عمومی به نسبت ظرفیت موردنیاز و بر اساس  
سلسله‌مراتب قابل قبول؛
  - ✓ ایجاد زمینه و بسترسازی جهت تأسیس شوراییاری در سطح محلات به‌عنوان حلقه اتصال بین  
مدیریت/شورای شهر و شهروندان؛
- ایجاد انگیزه و احساس اهمیت در ساکنان از طریق ایجاد خانه‌های گفتگوی محله‌ای؛

## منابع

- پاکزاد، جهان‌شاه. (۱۳۶۱)، واحد محله، *فصلنامه صفا*، شماره ۱.
- تقوایی، م. و صفراآبادی آ. (۱۳۹۰)، نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری شهری مطالعه موردی: شهر کرمانشاه، *مطالعات جغرافیایی مناطق خشک*، سال اول، شماره ۴.
- توکلی‌نیا، ج. و استادی‌سیسی م. (۱۳۸۸)، تحلیل پایداری محله‌های کلان‌شهر تهران با تأکید بر عملکرد شوراییاری‌ها نمونه موردی: محله‌های اوین، درکه و ولنجک، *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی انسانی*، شماره ۷۰.
- حکمت‌نیا، ح. و زنگی‌آبادی ع. (۱۳۸۳)، بررسی و تحلیل سطوح پایداری در محلات شهر یزد و ارائه راهکارهایی در بهبود روند آن، *فصلنامه تحقیقات جغرافیایی*، شماره ۷۲.
- رضویان، محمدتقی. (۱۳۸۱)، *مدیریت عمران شهری*، تهران، انتشارات پیوند نو.
- رفیعیان، م. و تقوایی ع.آ. (۱۳۸۳)، توسعه پایدار محله‌ای و اداره امور شهری؛ با تأکید ویژه بر ایران، *چکیده مقالات همایش توسعه محله‌ای*، تهران: شهرداری تهران.
- صراف‌ی، م. و عبدالمهی م. (۱۳۸۷)، تحلیل مفهوم شهروندی و ارزیابی جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت شهری، *پژوهش‌های جغرافیایی*، شماره ۶۳.
- ضرابی، آ. و جمالی‌نژاد م. (۱۳۸۹)، بررسی نقش مدیریت هماهنگ شهری در تحقق بخشی میزان امنیت اجتماعی، *مورد پژوهی: استان اصفهان، دو فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۲۶.

- طالقانی، م. و رضائی پ. (۱۳۸۶)، عملکرد مدیریت شهری در سیستم یکپارچه مدیریت جامعه (مفاهیم کاربردها)، *فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی*، سال دوم، شماره ۴.
- طاهرخانی، ح. و متوسلیم. م. (۱۳۸۵)، مدیریت بافت تاریخی شهرهای ایران، چالش‌ها و راهبردها، *فصلنامه مدیریت شهری*، شماره ۱۸.
- عبدالهی، م.، صرافیم. و توکلی‌نیا ج. (۱۳۸۸)، بررسی نظری مفهوم محله و بازتعریف آن با تأکید بر شرایط محله‌های شهری ایران، *پژوهش‌های جغرافیایی انسانی*، ۷۲.
- علیان، مهدی. (۱۳۹۳)، ارزیابی و تحلیل وضعیت پایداری محله‌ای با تأکید بر مدیریت شهری در بافت تاریخی شهر یزد، *پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد*، دانشگاه یزد.
- کاظمیان، غ. و سعیدی رضوانی ن. (۱۳۸۲)، *امکان‌سنجی واگذاری وظایف جدید به شهرداری‌ها*، جلد اول، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- کاظمیان، غ.، مشکینی آ. و بیگلری ش. (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در پایداری محله‌ای ناحیه دو شهرداری منطقه ۴ تهران (محله‌های مجیدیه، شمس‌آباد و کالاد)، *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۱.
- کریمی، م. و نگین تاجی ص. (۱۳۹۱)، شهر پایدار، سیاست‌هایی برای دستیابی به پایداری محله‌ای، *نشریه منظر*، شماره ۱۸.
- کلانتری، ح. و حاتمی نژاد ح. (۱۳۸۵)، *برنامه‌ریزی مرمت بافت تاریخی شهر یزد*، تهران، انتشارات فراگستر.
- لطیفی، غ. و سویزی آ. (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، ع.آ.، میرکتولی ج. و بابائیان ط. (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.
- Akgul, D. (۲۰۱۲). *Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir Municipality*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, vol. ۶۲: ۵۵۵ – ۵۶۰.
- Barton, H., et al, (۲۰۰۳). *Shaping Neighbourhoods: A guide for health, sustainability and vitality*, London and New York: spon press.
- Berg, P. G. & Gunnell N., (۱۹۹۷). *Sustainable neighbourhoods- a qualitative model for resource management in communities*, Landscape and Urban Planning, No. ۳۹: ۱۳۵- ۱۴۷.
- Chavis, D. M., & Florin, P. (۱۹۹۰). *Community Development, Community Participation*. San Jose, CA: Prevention Office, Bureau of Drug Abuse Services

- Childers, Daniel L., Steward T.A. Pickett, J. Morgan Grove, Laura Ogden, Alison Whitmer, (۲۰۱۴). *Advancing urban sustainability theory and action: Challenges and opportunities*, Landscape and Urban Planning, Vol. ۱۲۵: ۳۲۰-۳۲۸
- Dehoog, R. H., Lowery D. and Lyons W. E., (۲۰۱۰). Citizen Satisfaction with Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations, *The Journal of Politics*, Vol. ۵۲, No. ۳: ۸۰۷-۸۳۷.
- Ercan, M. A., (۲۰۱۱). *Challenges and conflicts in achieving sustainable communities in historic neighbourhoods of Istanbul*, Habitat International, Vol. ۳۵: ۲۹۵-۳۰۶.
- Goharipour, H., Karimi, M. and Barakpour, N., (۲۰۱۱). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran, *International Conference on Social Science and Humanity*, Singapore, vol. ۵, IACSIT Press.
- Insch, A. (۲۰۱۰). Managing residents' satisfaction with city life: Application of importance-satisfaction analysis. *Journal of Town & City Management*, Vol. ۱(۲). ۱۶۴-۱۷۴.
- Insch, A., & Florek, M. (۲۰۰۸). A great place to live, work and play: Conceptualising place satisfaction in the case of a city's residents. *Journal of Place Management and Development*, Vol. ۱(۲). ۱۳۸-۱۴۹.
- Jenkins, P., (۲۰۰۰). *"Urban management, Urban Poverty and Urban Governance: Planning and Land Management in Maputo"*, Environment and Urbanization, No. ۱۲: ۱۳۷-۱۵۲.
- Wong, S.W., B.S. Tang & B.V. Horen, (۲۰۰۶). *"Strategic Urban Management in China: A Case Study of Guangzhou Development District"*, Habitat International, No. ۳۰: ۶۴۵- ۶۶۷.
- Zenker, S., Petersen, S. and Aholt, A., (۲۰۱۳). *The Citizen Satisfaction Index (CSI)*. Evidence for a four basic factor model in a German sample, *Cities*, Vol. ۳۱: ۱۵۶-۱۶۴.
- Zheng, H. W., Geoffrey Q. Sh., Hao W., (۲۰۱۴). *A review of recent studies on sustainable urban renewal*, Habitat International, Vol ۴۱: ۲۷۲-۲۷۹