

Journal of Water and Wastewater, Vol. 31, No.7, pp: 102-119

Urban Subaltern Areas and Residents' Narrative of Providing Services Water and Wastewater Company (Institutional Ethnography of Urban Subaltern of Sanandaj City)

H. Daneshmehr¹, O. Hedayat²

1. Assist. Prof., Dept. of Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Kurdistan, Sanandaj, Iran
(Corresponding Author) hdaneshmehr@yahoo.com
2. PhD Student, Dept. of Economics, Management and Social Sciences, Shiraz University, Shiraz, Iran

(Received Jan. 26, 2020 Accepted June 6, 2020)

To cite this article:

Daneshmehr, H., Hedayat, O. 2021. "Urban subaltern areas and residents' narrative of providing services water and wastewater company (institutional ethnography of urban subaltern of Sanandaj city)". Journal of Water and Wastewater, 31(7), 102-119. Doi: 10.22093/wwj.2020.217387.2981. (In Persian)

Abstract

Current study seeks to present a narrative of the residents of the suburbs of Sanandaj on the provision of services and urban facilities. This was in contrast to the narratives of the Water and Wastewater Company's experts and statistics, documentation and information were posted on the company's website. The underlying assumption of this study revolves around the fact that suburbs lack adequate facilities and services and have been neglected. To this end, we have used sustainable urban development approaches, urban regeneration and quality of life to explain and change this. With regard to the subject and purpose of the study, we used the institutional ethnographic method by which the researcher seeks to expose the status quo and then provide strategies for changing the status quo. Therefore, data were gathered through theoretical, purposeful sampling with maximum diversity and semi-structured interviews until theoretical saturation with 20 subscribers and 7 experts of Kurdistan Water and Wastewater Company, as well as statistics and relevant documents were collected. The information collected was discussed in terms of concepts, primary and secondary categories. Primary categories were conflicting secondary services, quality of technical management, poor technical management, lack of coordination of events, lack of inter-organizational collaboration, inappropriate network infrastructure, and lack of customer-centricity, uncertainties, and overheads. They were drawn and extracted from these categories; the nuclear category of structural and institutional exclusion and the lack of coordination in the implementation and ambiguities of the bill. The results indicate a lack of sustainable urban development in the marginal areas and consequently a decline in the quality of life. This is reflected in the structural and institutional challenges faced by the suburbs in terms of their utilization of urban facilities. The lack of coordination in the implementation and ambiguities of the water and wastewater company has aggravated the process and caused underdevelopment issues. Therefore, what is needed on the outskirts of Sanandaj is the re-creation of a city that is making changes to the development of water and wastewater network infrastructure, maintaining and protecting the network, and transparency in customer billing and promotion, which is the quantity and quality of service provided in these areas.

Keywords: Subaltern Areas, Sanandaj City, Water and Wastewater Company, Institutional Ethnography, Structural Exclusion, Institutional Exclusion.

مجله آب و فاضلاب، دوره 31، شماره 7، صفحه: 119-102

مناطق فرودست شهری و روایت ساکنان از ارائه خدمات شرکت آب و فاضلاب (اتنوگرافی نهادی مناطق فرودست شهری شهر سنندج)

حسین دانش‌مهر^۱، عثمان هدایت^۲

۱- استادیار، گروه جامعه‌شناسی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه کردستان، سنندج، ایران
(نویسنده مسئول) hdaneshmehr@yahoo.com
۲- دانشجوی دکتری، گروه جامعه‌شناسی، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

(دریافت ۹۸/۱۱/۶ پذیرش ۹۹/۳/۱۷)

برای ارجاع به این مقاله به صورت زیر اقدام بفرمایید:

دانش‌مهر، ح.، هدایت، ع.، ۱۳۹۹، "مناطق فرودست شهری و روایت ساکنان از ارائه خدمات شرکت آب و فاضلاب (اتنوگرافی نهادی مناطق فرودست شهری شهر سنندج)" مجله آب و فاضلاب، ۳۱(۷)، ۱۱۹-۱۰۲. Doi: 10.22093/wwj.2020.217387.2981

چکیده

این پژوهش در پی ارائه روایت ساکنان مناطق فرودست شهر سنندج از ارائه خدمات و امکانات شهری است. در همین راستا، از رویکردهای توسعه پایدار شهری و بازآفرینی شهری برای توضیح این موضوع بهره‌مند شدیم. با توجه به موضوع و هدف مورد بحث، از روش اتنوگرافی نهادی که پژوهشگر به وسیله آن در پی آشکار کردن وضع موجود و سپس ارائه راهکارها برای تغییر وضعیت مطلوب است، استفاده شد. بنابراین داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه‌ساخت یافته تا زمان اشباع نظری با ۲۰ نفر از مشترکین و ۷ نفر از کارشناسان شرکت آب و فاضلاب شهری استان کردستان به دست آمد و همچنین آمار و اسناد مربوطه جمع‌آوری شد. مقولات اولیه در قالب ۲۴ مقوله که از آنها ۸ مقوله ثانویه خدمات‌رسانی مناقشه‌برانگیز، کیفیت مدیریت فنی، ضعف مدیریت فنی، فقدان هماهنگی در اتفاقات، فقدان همکاری‌های بین‌سازمانی، زیرساخت‌های نامتناسب شبکه، ناهماهنگی در مشتری‌محوری، ابهام قبض و مبالغ بودند که از مقولات اولیه بیرون کشیده شدند و از این مقولات ۲ مقوله هسته‌ای طرد ساختاری، طرد نهادی و فقدان هماهنگی در اجرا و ابهامات قبوض استخراج شد. نتایج نشان‌دهنده عدم توسعه پایدار شهری در مناطق بررسی شده و به تبع کاهش کیفیت مناسب زندگی است که این امر با چالش‌های ساختاری و نهادی در رابطه با ساکنان این مناطق از نظر بهره‌مندی‌شان از امکانات شهری نمود یافته است. همچنین فقدان هماهنگی در اجرا و ابهامات قبضی مربوط به شرکت آب و فاضلاب موجب تشدید این روند شده است. بنابراین بازآفرینی شهری در زمینه توسعه زیرساخت‌های شبکه آب و فاضلاب، حفظ و حراست از شبکه و همچنین شفاف‌سازی در ارائه قبوض و ارتقای مشتری‌مداری لازم است تا کمیت و کیفیت خدمات‌رسانی را در این مناطق افزایش یابد.

واژه‌های کلیدی: مناطق فرودست، شهر سنندج، شرکت آب و فاضلاب، اتنوگرافی نهادی، طرد ساختاری، طرد نهادی

۱- مقدمه

سابقه شکل‌گیری سکونتگاه‌های غیررسمی در ایران به عنوان یکی از مصادیق اصلی فقر شهری در تاریخ شهرنشینی معاصر ایران به سال‌های ۲۵-۱۳۲۰ باز می‌گردد (Irandoost, 2009).

بیشتر مطالعات تشدید روند شکل‌گیری این سکونتگاه‌ها در ایران را به سال ۱۳۴۰ و به دنبال اصلاحات اراضی و شکل‌گیری صنایع مونتاژ و افزایش روند مهاجرت‌های روستا-شهری و تغییر در سازمان فضایی شهرهای کشور نسبت می‌دهند (Irandoost, 2009).

افزایش سریع جمعیت شهری، نقش کلیدی را در بحران مسکن شهری ایفا کرد. بین سال‌های ۱۳۵۵ و ۱۳۶۵، جمعیت شهری حدود ۷۲ درصد رشد کرد و رشد سالانه آن ۵/۵ درصد بود و از ۱۵,۷۱۵,۰۰۰ به ۲۶,۹۱۱,۰۰۰ رسید (Bayat, 2018).

روند این تغییرات به‌ویژه تغییرات جمعیتی را می‌توان در استان کردستان و به‌ویژه در شهر سنندج، با جمعیت ۴۱۴,۰۶۹ و با سهم ۳۶/۵ درصد از جمعیت شهری استان - پرجمعیت‌ترین شهر استان هم‌پیگیری کرد (SCI, 2016). حاشیه‌نشینی شهر سنندج از پیامدهای رشد سریع و ناهماهنگ برنامه‌های اقتصادی و مدیریت شهری در آن است که در دوره‌های زمانی مختلف رو به تضاد نهاده است^۱. آخرین آمارها نشان‌دهنده آن است که مساحت شهر سنندج ۴ هزار و ۶۰۰ هکتار است که از این مقدار ۱۸۲ هکتار آن بافت فرسوده تاریخی مرکز شهر، ۱۶۵/۹ هکتار بافت فرسوده میانی شهر، و ۳۲۴/۷ هکتار بافت فرسوده حاشیه شهر است. مساحت چهار ناحیه منفصل شهری هم در سنندج مجموعاً ۵۸۰ هکتار است. در کل بیش از ۱۲۰۰ هکتار بافت فرسوده در این شهر وجود دارد که بیش از ۵۰ درصد جمعیت شهر در آن ساکن هستند (Ministry of Roads and Urban Development of Iran, 2018).

در سال‌های ۹۴ و ۹۵، شهرداری سنندج مساحت کل محدوده «سکونتگاه‌های نابسامان» شهر سنندج را ۴۳۵/۳ هکتار اعلام

می‌کند که این مقدار ۱۲/۷ درصد کل مساحت شهر را شامل می‌شود. بنابراین این رشد سریع، عدم برنامه‌های اسکان، نبود فضا و امکانات شهری در این مناطق موجب نابرابری و طرد فرودستان شهری شده است. این سکونتگاه‌ها به دلیل ایجاد فقر و گسترش آن و نیز به مخاطره انداختن محیط زیست و تحمیل هزینه‌های سنگین برای حل مشکل، به‌طور قابل توجهی بر کیفیت زندگی ساکنان تأثیر گذاشته‌اند. طرد سازمانی یکی از مهم‌ترین مباحثی است که می‌تواند در این زمینه تأثیرگذار باشد، به‌طوری که آن را با دسترسی به امکانات، وجود برنامه‌های توسعه‌ای و تخصیص بودجه از سوی این سازمان‌ها یا متولیان و افراد تأثیرگذار شهری می‌توان ارزیابی کرد. امروزه با مطرح شدن توسعه پایدار شهری و لزوم توجه به همه ابعاد وجودی شهر، اعم از محیط‌زیستی، اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی و کالبدی به‌عنوان پایه‌های توسعه پایدار شهری و دستیابی به کیفیت زندگی مناسب، مشکل سکونتگاه‌های غیررسمی وارد فاز پژوهشی جدیدی شده است و پژوهشگران با دیدی کلی‌تر، این پدیده را در شهرها بررسی می‌کنند (Gharakhlou et al., 2009).

از آنجا که یکی از اهداف اصلی توسعه پایدار، مسئله کیفیت زندگی و تأمین رضایت افراد است، تلاش برای شناخت شاخص‌های کیفیت زندگی در این سکونتگاه‌ها و تعیین رابطه آنها با رضایتمندی ساکنان، ما را در شناخت ابعاد کیفیت زندگی مؤثر بر رضایتمندی ساکنان یاری می‌کند. کیفیت و تأمین آب و دفع فاضلاب از مهم‌ترین مسائلی است که در حاشیه‌ها مطرح است و معمولاً موجب نارضایتی و تبعات و تنش‌های اجتماعی می‌شود و زیست‌پذیری را دچار مشکل می‌کند. با وجود این مفروضه بنیادین این است که عدم برنامه‌ریزی‌های بلندمدت و توجه کافی به مناطق حاشیه‌ای و فرودست شهری، آنها را از امکانات و منابع شهری محروم کرده است. با این وصف، می‌توان این امر را در زمینه آب و فاضلاب به‌عنوان مقوله‌ای اصلی در ارتباط با کیفیت زندگی زیست‌پایدار آنها مطرح کرد و به تغییر وضعیت موجود آنها همت گماشت. با این اوصاف می‌توان پرسید که روایت فرودستان شهری و کارشناسان شرکت آب و فاضلاب شهری از توسعه (توسعه زیرساخت‌های مربوط به شبکه آب و فاضلاب) چگونه است؟ شرکت آب و فاضلاب در چه زمینه‌هایی اقداماتی انجام داده است؟ روابط نهادی تأثیرگذار در بازآفرینی شهری و کیفیت زندگی در این مناطق چگونه است؟ و چگونه با تحلیل منازعات نهادی و نحوه

^۱ در موج نخست ۱۳ سکونتگاه، شکل گرفتند: عباس‌آباد، حاجی‌آباد، کمربندی ۱۷ شهریور، فرجه، شمال شهدا، غفور، گلشن، چم حاجی نسه، تپه شیخ محمدصادق (جورآباد)، تقنقان، اسلام‌آباد، انتهای بلوار کردستان گردی گروول و تپه پیرمحمد و بهارمست. در موج دوم شکل‌گیری سکونتگاه‌های فرودست شهری سنندج چهار ناحیه منفصل شهری: نایسر، حسن‌آباد، نله و گریزه، از سال ۱۳۸۴ به بعد ایجاد شده است و در نهایت موج سوم شکل‌گیری سکونتگاه‌های فرودست نیز در اواسط سال ۱۳۹۳ به وجود آمدند که چهار روستای اقماری (آسالوله، قار، دوشان و سرخه دزج) اطراف شهر بودند و شدیداً در حال رشد هستند (Irandoost and Tavalae, 2012).

زیست‌شهری ساکنان می‌توان راهکارهای عملی را در این زمینه ارائه کرد؟

۲- رویکردهای نظری پژوهش

۱-۲- رویکرد توسعه پایدار شهری

نظریه توسعه پایدار شهری، حاصل بحث‌های طرفدار محیط‌زیست درباره مسائل محیط‌زیستی به خصوص محیط‌زیست شهری است که به دنبال نظریه توسعه پایدار برای حمایت از منابع محیطی ارائه شد. توسعه پایدار شهری نیازمند شناسایی محدودیت‌های محیطی برای فعالیت‌های انسانی در ارتباط با شهرها و تطبیق روش‌های طراحی در این محدودیت‌ها است. در این نظریه موضوع نگهداری منابع برای حال و آینده از طریق استفاده بهینه از زمین و واردکردن ضایعات به منابع تجدیدناپذیر مطرح است (Blowers, 2013).

این نظریه که با رشد و گسترش بی‌رویه شهرها و افزایش جمعیت آنها در قرن اخیر و ایجاد مسائل و مشکلات مختلف در زمینه شهرنشینی مطرح شده بود تا سال‌ها بیشتر حول ضرورت‌های اقتصادی و محدودیت‌های محیط‌زیستی بود و به بقیه جوانب زندگی شهری توجه کمتری می‌کرد، به خصوص مباحث اجتماعی در کمترین اهمیت قرار داشتند. رشد روزافزون جمعیت، افزایش بی‌رویه مصرف آب و خشکسالی موجب شدند کارشناسان رشته‌های مختلف به دنبال بررسی راهکارها و عوامل مؤثر بر بهینه‌سازی توزیع و مصرف آب و شیوه استفاده بهینه از این منابع حیاتی باشند (Molaie, 2000).

این امر همچنین با گسترش چشمگیر شهرنشینی در سال‌های اخیر، به‌ویژه افزایش جمعیت در شهرهای بزرگ، مسائل و مشکلات بسیاری را برجای گذاشته است، به نحوی که مدیریت شهری امروزی در شهرهای بزرگ، دیگر قادر نخواهد بود با روش‌های سنتی و معمول گذشته این مشکلات را حل کند و در ارائه خدمات یک سویه موفقیتی به‌دست آورد. آنچه امروزه توسعه بهره‌وری خدمات شهری را تضمین می‌کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت‌های شهری است (Rezaie, 1996).

از سویی دیگر وضعیت پایدار و اضطرار در ارتباط با کالایی مانند آب را همگرایی‌ها و واگرایی‌های پیوستار دولت و مردم تعیین می‌کند. بنابراین، «برنامه‌ریزی برای توزیع بهینه خدمات و امکانات به‌منظور افزایش رفاه و آسایش ساکنان مناطق مختلف در

فضای سرزمینی هر کشور مستلزم مدیریت بهینه خدمات و امکانات در فضا است».

۲-۲- رویکرد بازآفرینی شهری

پژوهش‌های نظری، بازآفرینی شهری را به‌عنوان یک رویکرد مناسب به‌منظور ارتقای ارزش‌های زمین و بهبود کیفیت محیط‌زیست (Adams and Hastings, 2001)، اصلاح مشکل افت شهری و تحقق اهداف مختلف اجتماعی و اقتصادی، دستیابی شبکه‌های اجتماعی موجود، بهبود وضعیت گروه‌های آسیب‌پذیر و بهبود اثرات نامطلوب در محیط زندگی در نظر گرفته است (Lee, and Chan, 2008, Chan and Yung, 2004).

بررسی پژوهش‌های انجام شده بر روی بازآفرینی شهری در طول دوره ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۲ میلادی نشان‌دهنده بازنگری یکپارچه با تمرکز بر زیرسیستم برنامه‌ریزی و زیرسیستم اجتماعی بازآفرینی شهری است که طیف گسترده‌ای از موضوعاتی را در بر دارد که با یکدیگر همپوشانی دارند و در نتیجه نمی‌تواند به‌سادگی در یک زمینه مشخص، طبقه‌بندی شود (Zheng et al., 2014).

با نگاه به شهر به‌عنوان یک سیستم فضایی، دو زیرسیستم بزرگ برای آن در نظر گرفته می‌شود: زیرسیستم برنامه‌ریزی شهری و زیرسیستم اجتماعی. در حالی که زیرسیستم برنامه‌ریزی شهر شامل همه عناصر مادی یک شهر، از جمله عوامل محیطی است که ساختار قلمروی را شکل می‌دهد، زیرسیستم اجتماعی از ساکنان به‌عنوان ذی‌نفعان کل سیستم تشکیل شده است (Zheng et al., 2014).

پژوهش‌های انجام شده در زمینه بازآفرینی شهری نشان می‌دهند که عملکرد عناصر مختلف برنامه‌ریزی شهری، نقش ذی‌نفعان مختلف و روابط بین آنها موضوعات مهمی هستند که در ایجاد سازوکاری روشن برای دستیابی و تحقق بازآفرینی شهری، نقش به‌سزایی دارد.

بررسی رابطه بین ذی‌نفعان مختلف بازآفرینی شهری و پژوهش در باره ساختارهای حکمروایی (اداره) مؤثرتر برای تسهیل بازآفرینی شهری و چگونگی بهبود نقش ذی‌نفعان آن، حوزه‌های ارزشمند برای پژوهش و موضوعی است که به‌ندرت به آن اشاره شده است (Ristea et al., 2010).

¹ Regenerate

۳-۲- جمع‌بندی رویکرد نظری

با توجه به موضوع بررسی شده می‌توان از این دو رویکرد برای تشریح و تحلیل موضوع استفاده کرد. در سال ۱۹۹۶ پارادایم^۱ نوینی معرفی شد که هرگونه طرح بازآفرینی باید به تمایلات و سیاست‌های اقتصادی اجتماعی پایدار واقعی، مرتبط با مسائل گسترده‌تری توجه داشته باشد. بنابراین مفهوم بازآفرینی و پایداری با هم گره خوردند و رویکرد بازآفرینی شهری پایدار تولید شد. مفاهیم کلیدی که بازآفرینی شهری پایدار را شکل می‌دهند، چهار اصل کلی توسعه پایدار شامل "پیشرفت اجتماعی که نیازهای همگان را برآورده سازد، محافظت مؤثر از محیط‌زیست، استفاده از منابع طبیعی و حفظ سطوح بالای اشتغال و ثابت رشد اقتصادی" هستند.

بازآفرینی پایدار تصویری مثبت ایجاد می‌کند، تصویری از یک اجتماع قوی و متعادل که از لحاظ اقتصادی قابل‌رقابت، از لحاظ اجتماعی منسجم و از لحاظ محیطی پایدار باشد. لازمه بازآفرینی شهری پایدار، همکاری اجتماعات محلی و رسیدن به توافق عمومی است، به عبارتی لازم است یک اتحاد و ائتلاف راهبردی تشکیل شود و ظرفیت گروه‌های ذی‌نفع برای مشارکت و رهبری فرایند بازآفرینی شهری توسعه یابد. این امر در مناطق فرودست شهری به مراتب مهم‌تر است و به کیفیت زندگی ساکنان آن مناطق مربوط است. از مهم‌ترین نهادهایی که در این عرصه فعالیت می‌کند، شرکت آب و فاضلاب شهری است که وظایف و اقدامات آن در مناطق فرودست شهرها می‌تواند تأثیر زیادی در توسعه بازآفرینی شهری آن مناطق باشد.

۴-۲- پیشینه تجربی پژوهش

در پژوهش «نقش ارائه خدمات شهری در ایجاد محله‌های حاشیه‌نشین شهر یزد با تکیه بر حقوق شهروندی»، بر اساس رگرسیون خطی به این نتیجه رسیدند که ارتباط معنی‌داری بین حاشیه‌نشینی و توزیع ناعادلانه خدمات و عدم توسعه یافتگی وجود داشته است. علاوه بر این، نتایج مدل خوشه‌ای، حاکی از این است که برای حاشیه‌نشین بودن یک محله، غیر از کمبود خدمات و کاربری‌ها، فاکتورهای دیگری نیز مطرح بوده است. نتایج این

¹ Paradigm

پژوهش، همسو یا نظریات قشربندی اجتماعی بوده است و معضل حاشیه‌نشینی را حاصل بی‌توجهی و بی‌عدالتی به حقوق شهروندی می‌دانند (Jafari et al., 2018).

بردیافار و همکاران در پژوهشی تحت عنوان "فرایند مصرفی‌شدن آب شهری در تهران (ارائه نظریه داده‌بنیاد)" به بازسازی معنایی دگرگونی‌های زیرساختی در حوزه آب شهری پرداختند. آنان با استفاده از روش نظریه زمینه‌ای و ابزارهای مصاحبه فردی و گروهی، به دنبال تغییرات سریع در باورها، ارزش‌ها و کنش‌های مردم در حوزه آب بودند. نتایج پژوهش نشان داد، دگرگونی‌های ساختاری و توسعه تکنولوژیک، فاصله‌اندازی اخلاقی، تولید انبوه و مصرف تجملی، تغییر ارزش‌های بهداشتی، دگرگونی ارزش‌های مرتبط با آب، خانه به مثابه یک کل تمام، فردگرایی/خصوصی‌شدن، نظارت مصرف‌گرایانه، در قالب مقوله مرکزی «فرایند مصرفی‌شدن» در این زمینه قابل‌تفسیر هستند. یافته‌ها بیانگر سیر تغییرات در ارزش‌ها، باورها و کنش‌های مردم تهران در قبال آب و گسترش روزافزون مصارف شهری است (Bardiafar et al., 2019).

در پژوهش «سیاست‌های ارتقایی در سکونتگاه‌های غیررسمی در مصر برای بهبود در روند ارتقا» با بیان کردن این نکته که مشکل اسکان غیررسمی در مصر یکی از جدی‌ترین مشکلاتی است که تأثیرات اقتصادی، اجتماعی و امنیتی بر جامعه مصر برجای گذاشته است. نتایج نشان داد که اتخاذ استراتژی‌های ارتقایی باید به مشارکت ساکنان این مناطق انجام شده و حل این مشکلات با در نظر داشتن توانمندسازی ساکنان از سویی و ارتقای زیرساخت‌ها و خدمات ممکن خواهد شد (Hegazy, 2016).

در پژوهش «بررسی ویژگی‌های فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی و مداخله‌گر در سکونتگاه‌های غیررسمی» توسط وکسا و همکاران به بررسی میلیون‌ها نفر از ساکنان شهری فقیر در کشورهای در حال توسعه که به‌منظور ارائه سرپناه منجر به ایجاد سکونتگاه‌های غیررسمی شده پرداخته شد. هدف اصلی پژوهش نیز بهبود هر چه بیشتر این سکونتگاه‌ها و افزایش سطح کیفیت زندگی مردم در این مناطق بود. پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که با افزایش فناوری، بهبود اوضاع اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در سطح این مناطق می‌توان به افراد ساکن در این مناطق کمک کرد تا به ارتقای سطح زندگی خود بپردازند (Wekesa et al., 2011).

ابزاری است که از انتقاد برخاسته و هدف آن تولید دانش بر اساس شرایط واقعی زندگی خودمان است.

دوروتی اسمیت^۱ (مبدع این روش) برای توضیح شیوه کار تحلیل‌گر از استعاره نمودار مکعب استفاده می‌کند. در مرحله اول ما با یک سری داده و اطلاعات پراکنده مواجه هستیم که پژوهشگر باید بتواند آنها را به هم پیوند بزند. مرحله دوم، مرحله‌ای است واسطه‌ای که دو یا چند داده با مفهوم پراکنده را به همدیگر پیوند می‌دهد، اسمیت بیان می‌کند که این مرحله بسیار مهم است، اما اگر پژوهشگر در این سطح باقی بماند، به نتیجه‌ای ناقص و گمراه‌کننده منتهی می‌شود، چرا که در این وضعیت با مجموعه‌ای از مقولاتی مواجه می‌شویم که چینش و ارتباط درونی آنها مشخص نشده است. اما نمای کلی اتنوگرافی نهادی که در مرحله سوم خود را نمایان می‌سازد، قراردادن تمام لحظه‌های منفرد در بطن ساختار کلی جامعه است. اما باید شکل نهایی این مکعب را همیشه به صورتی باز و پویا در نظر گرفت؛ زیرا که با روابطی زنده و سیاست‌هایی که مدام حضور دارند در ارتباط است. بنابراین، روابط اجتماعی‌ای که دنیای واقعی مورد توجه اتنوگراف‌های نهادی را می‌سازد مدام در حال تغییر است و تحلیل هرگز خاتمه نمی‌یابد (Devault, 2006).

بنابراین ما با دو نوع داده سروکار داریم که از یک سو تجربه‌های پردشدگان (ساکنان مناطق فرودست شهری) و از سوی دیگر، متون نهادی هستند. متون نهادی شامل تمام آن چیزهایی است که از مجرای رسمی نهادها به هر شیوه‌ای - خواه متن مصوبه‌ای باشد خواه مصاحبه‌ای و خواه متنی در روزنامه وارد حوزه عمومی جامعه شده است. به دنبال آن ما با دو گونه استدلال مواجه هستیم، از سویی با تجربه محرومیت‌ها، کاستی‌ها، ناعدالتی‌ها و از سوی دیگر با خوانش‌های تکنیکی و مهندسی از مجموعه انسان‌های پردشده و استدلال‌هایی که اتفاقاً صریحاً از موضعی از بالا دفاع می‌کنند. در نهایت منازعه موجود میان دو قطب سرمایه‌سالاران سیاسی و حاشیه‌های خفه شده مطرح می‌شود و پی این پرسش گرفته می‌شود که پردشده‌ها چه اقداماتی را برای مطالبه خود انجام داده‌اند؟

برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها، از تکنیک تحلیل تماتیک (مضمونی) استفاده می‌شود. در این نوع تکنیک تحلیلی، سعی بر برکشیدن مضامین یا کد از طریق کدگذاری محتوای

این پژوهش‌ها، با بررسی وضعیت مناطق فرودست شهری و امکانات آن و به تبع دسترسی به امکانات شهری به دنبال توصیف شرایط زندگی حاشیه‌نشینان بودند که نگاهی صرفاً کاربردی و توصیفی به این وضعیت داشت و به عوامل اصلی طرد ساختاری و نهادی در بحث از امکانات شهری نپرداخته‌اند. نکته‌ای که این پژوهش با استفاده از رویکردهای مربوطه به تشریح و تحلیل آنها پرداخته و منازعات بین ساکنان و مدیران شهری را اساس کار خود قرار داده است. این امر علاوه بر توصیف شرایط موجود، به ارائه راهکارهایی از متن این وضعیت و در مبحث آب و فاضلاب شهری پرداخته است.

۲-۵- روش‌شناسی پژوهش

روش به کار رفته در این پژوهش، روش پژوهش کیفی است. این پژوهش تلاش دارد تا موارد عینی را با توجه به خاص بودن ویژگی‌های زمانمند و محلی شان بررسی کند و این کار را از بررسی اظهارات و اعمال افراد در متن موضعی که در آن جای دارند، آغاز می‌کند^۲ با توجه به موضوع مورد بحث ما، روش اتنوگرافی نهادی می‌تواند این امر را بیشتر باز کرده و مسیر کار را مشخص‌تر و منسجم‌تر کند (Mohammadpour, 2013).

کلید فهم هستی‌شناختی و معرفت‌شناختی اتنوگرافی نهادی، درک و تأکید بر پیوندهاست (Devault, 2006). مفروضه عمده روش‌شناسی اتنوگرافی نهادی این است که تجربه روزمره افراد، شکل یافته و سازمان یافته است و این امر نتیجه عواملی است که خارج از تجربه روزمره انسان‌های فرودست قرار دارد. اتنوگرافی نهادی در آمدوشدی مداوم میان صداها، خفه شده و متولیان سیاست‌های رسمی به دنبال دفاع از پردشده‌ها است و ریشه سازمان یافتگی اجتماعی را به واسطه متون متن بنیاد (از قبیل سند، فیلم، پوستر و عکس) واکاوی می‌کند. در اتنوگرافی نهادی انسان‌ها در برابر نهادها تعریف می‌شوند. به بیانی دیگر، ما در تحلیل از حاشیه‌نشین‌ها، زنان، قومیت‌ها و تمام پردشده‌ها ناگزیر هستیم که آنها را در ارتباط با نهادها، رسمی و متون نهادی در یک کلیت قرار دهیم. صداها، پردشده و بازشناسی آنها ممکن نیست مگر با نگاهی از درون حاشیه‌ها به نهادها، ما از درون و به میانجی تجربه سرکوب شده‌ها درباره نهادها قضاوت می‌کنیم. اتنوگرافی نهادی

^۱ Dorothy E. Smith

جدول ۱- اطلاعات آماری و جمعیتی مناطق حاشیه‌نشین شهر سنندج

Table 1. Statistical and demographic information of suburban areas of Sanandaj *

لایه اول (طبق شکل‌گیری ناحیه)		
منشأ شکل‌گیری	نام سکونتگاه	تعداد جمعیت (در سال ۱۳۹۵)
روستاهاى ادغام شده در شهر	حاجی‌آباد	۱۷۳۸۲
	فرجه	۹۱۷۸
	غفور	۹۷۳۴
زورآبادها	شهدا	۲۸۳۶۱
	پیرمحمد و بهار مست	۳۰۸۷۳
	گلشن	۱۱۳۱۹
بافت‌های قدیمی و واقع در محدوده رسمی شهر	چم حاجی‌نسه	۲۰۲۱
	تپه شیخ محمد صادق	۱۰۸۷۳
	گردی‌گرو	۴۱۲۵
محلات شکل گرفته در خارج از محدوده شهر	تقتقان	۸۴۲۴
	اسلام‌آباد	۴۲۱۳
	کمربندی	۱۳۴۷۹
	عباس‌آباد	۷۰۵۲۶
لایه دوم (طبق شکل‌گیری ناحیه)		
منشأ شکل‌گیری	نام سکونتگاه	تعداد جمعیت (در سال ۱۳۹۵)
ناحیه منفصل شهری	نایسر	۷۱۲۳۴
	ننله	۱۰۶۵۷
ناحیه روستایی ادغام شده	حسن‌آباد	۴۰۴۳۲
	گریزه	۹۳۲۵
لایه سوم (طبق شکل‌گیری ناحیه)		
منشأ شکل‌گیری	نام سکونتگاه	تعداد جمعیت (در سال ۱۳۹۵)
ناحیه روستایی ادغام شده	آساوله	۲۸۵۶۷
	قار	۱۴۸۳
	دوشان	۷۰۹۰
	برازان	۵۸۴
	باباریز	۲۱۳۰
	قلیان	۲۷۷۲

*Sources: Sanandaj Municipality, 2019, Statistical Center of Iran, 2016

در نمونه‌گیری با حداکثر تنوع یکی از راهبردهای ده‌گانه پاتن است که برای انتخاب مشارکت‌کنندگان به‌کار گرفته می‌شود تا با استفاده از آن حداکثر تنوع موجود در میدان پژوهش در نظر گرفته شود (Mohammadpour, 2015). بر این اساس، در این پژوهش نمونه‌ها با رعایت حداکثر تنوع در میان مشترکان مناطق فرودست شهری سنندج و کارشناسان و متخصصان این حوزه انتخاب شدند. همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، مصاحبه‌ها با افراد مطلع در لایه اول شکل‌گیری دو محله (غفور و عباس‌آباد)، در لایه دوم (نایسر، ننله) و در لایه سوم (آساوله و دوشان) مدنظر قرار داده شد^۲. گردآوری داده از طریق تکنیک مصاحبه شامل سؤالات

مصاحبه‌های انجام شده است (Strauss and Corbin, 1998). همچنین روش‌های نمونه‌گیری در این پژوهش عبارت‌اند از نمونه‌گیری هدفمند، نمونه‌گیری نظری و نمونه‌گیری با حداکثر تنوع. در واقع با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند محقق کیفی با افرادی گفتگو می‌کند که در زمینه موضوع بررسی شده یا جنبه‌های از آن دارای اطلاعات و شناخت مناسب باشند. به این افراد اصطلاحاً مطلعین یا دروازه‌بانان اجتماع می‌گویند (Mohammadpour, 2015).

از نظر استراوس نمونه‌گیری نظری^۱، نمونه‌گیری است بر اساس مفاهیم در حال تکوین انجام شود (Strauss and Corbin, 1998).

^۲ این گزینش با توجه به مسئله‌مندی مشکلات آب و فاضلاب و همچنین نزدیکی به مرکز شهر سنندج و جمعیت آن نواحی انتخاب شده است.

^۱ Theoretical Sampling

هریک از آنها را مشخص می‌کند (جدول ۳).

۲-۸- خدمات رسانی مناقشه برانگیز

کارشناسان شرکت آب و فاضلاب شهری استان معتقدند که خدمات آنها تمامی محله‌های شهری را به صورت یکسان تحت پوشش قرار می‌دهد و تفاوتی میان محله‌ها در خدمات رسانی وجود ندارد. محمدی، کارمند بخش مالی "همه چیز یکسان است. شهروندانی که توی ننه، نایسر یا آسوله زندگی می‌کنند. با کسانی که در شالمان زندگی می‌کنند و از آب شهری استفاده می‌کنند به یکسان از خدمات ما چه از لحاظ کیفیت و کمیت استفاده می‌کنند. باید بگم کار ما جوریه که ربطی به بالا شهر و پایین شهر نداره. ما آب توزیع می‌کنیم، آب همه محلات تصفیه میشه، شبکه‌ها که مشترکن، تعرفه‌ها هم که یکدست و کشوری هستن. چه اختلاف و تفاوتی میتونه وجود داشته باشه؟".

بر اساس گفته‌های کارشناسان زیرساخت‌های شهری یکی از عواملی است که مشترکین بیشتر احساس تبعیض می‌کنند و آن را به حساب نهادهای تأثیرگذار مانند شرکت آب و فاضلاب می‌گذارند. این مسئله بیشتر در محلات حاشیه‌ای شهر جایی که ساخت و سازهای غیرمجاز و خارج از کاربری شهری و بدون مجوز شهرداری رو به تزاید است دیده می‌شود. این مسئله بیشتر در ارتباط با دو نهاد (شهرداری‌ها، شرکت آب و فاضلاب روستایی) قابل طرح است. محمدی، کارمند بخش توسعه شبکه "فقط و فقط آگه مشکلی پیش بیاد این مورد به زیرساخت بر می‌گردد و یا چیزهایی که دست به دست هم می‌دهند و باعث مشکل می‌شوند مثلاً توی بافت‌های قدیمی و حاشیه‌ها که زیرساخت یا ندارند یا اینکه فرسوده‌اند. حاشیه‌هایی که ساخت و ساز غیرمجاز در آنها وجود دارد که کد ارتفاعی آنها بالا است و فشار آنها کمتر است. شاید آگه معارضتی هم در این مکان‌ها باشد نمی‌دونن که تقصیر همین است که بدون توجه به اصول ساختمان‌سازی پیش رفته‌اند و مجوزی از سازمان امور آب نگرفته‌اند و کد ارتفاعی رو در نظر نداشته‌اند. ما این مشکل را در نایسر و دوشان و آسوله داریم".

تجارب زیسته مشترکین در رابطه با شیوه ارائه خدمات نه یکدست، بلکه متفاوت است. نظر مشترکین در این زمینه در دو دسته نظر کلی قابل تأمل است. یک دسته از پاسخگویان مدعی هستند که در خدمات رسانی شرکت آب و فاضلاب شهری تبعیض

مستقیم از مردم درباره تجربیات‌شان، عقایدشان، احساس و دانش‌شان بود که به این منظور با ۲۰ نفر از مطلعین کلیدی و ۷ نفر از کارشناسان حوزه آب و فاضلاب شهری سنندج مصاحبه‌های عمیق و ساخت یافته انجام شد. زمان مصاحبه‌ها از ۶۰ دقیقه تا ۱۲۰ دقیقه متغیر بود و تعداد مصاحبه‌ها تا زمان اشباع نظری^۱ ادامه یافته است. همچنین از آمارهای مربوط به شرکت آب و فاضلاب، مطالب مندرج در سایت آن شرکت، و فصلنامه آب و زندگی منتشر شده توسط شرکت آب و فاضلاب، برای گردآوری داده‌ها استفاده شد.

۲-۶- میدان بررسی شده

میدان بررسی شده این پژوهش مناطق فرودست شهر سنندج است که بر طبق زمان شکل‌گیری‌شان در سه لایه مورد اشاره آنها را بررسی کردیم. با استناد به مستندات و گزارشات شرکت آب و فاضلاب شهری کردستان و خبرگزاری مهر در سال ۹۷، تعداد مشترکین آب در شهرهای استان کردستان ۱ میلیون و ۱۹۶ هزار نفر است که از این تعداد ۱۰۰ درصد آنها زیر پوشش آب شرب سالم و بهداشتی قرار گرفته‌اند (Mehr news agency, 2018).

همچنین گزارش منتشر شده شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور برای استان کردستان از ۹۹/۹ درصد تا پایان سال ۹۶ خبر داده است (National Water and Wastewater Engineering Company, 2017).

در استان کردستان ۹۹/۹ درصد از جمعیت شهری تحت پوشش تأسیسات فاضلاب شهری است که مصرف هر مشترک خانگی آن ۵۴۹ لیتر در شبانه‌روز است (Kurdistan Water and Wastewater Company, 2018) در جدول ۲ مشخصات نمونه‌های بررسی شده نشان داده شده است.

۲-۷- یافته‌های پژوهش

برای پیش بردن بحث ابتدا به تقابل نظرات کارشناسان شرکت آب و فاضلاب شهری سنندج و مصاحبه‌شوندگان [مشترکین] پرداختیم، زیرا این تقابلات، مشکلات، نواقص و نوع برخورد و توجیه با

^۱ اشباع نظری به مرحله‌ای از گردآوری داده‌های کیفی اطلاق می‌شود که پاسخ‌های داده شده به پرسش‌های پژوهش کافی به نظر می‌رسد و به عبارت دیگر داده‌های گردآوری شده تکراری و شبیه به هم هستند (Mohammadpour, 2015)

جدول ۲- مشخصات نمونه‌های بررسی شده

Table 2. Features of the studied samples

ردیف	نام مستعار مصاحبه‌شونده	سن	شغل	محل سکونت (بر اساس محله)/کار
۱	محمد	۴۵	کارگر ساختمانی	غفور
۲	کریم	۳۵	نانوایی	نایسر
۳	توفیق	۵۸	کارگر	دوشان
۴	هیوا	۴۵	دست‌فروش	عباس‌آباد
۵	هاوری	۳۵	مغازه‌دار	نایسر
۶	مسعود	۵۰	رفتگر	غفور
۷	عبدالله	۵۰	خیاط	عباس‌آباد
۸	احمد	۴۷	کارگر	ننله
۹	شیرکو	۳۰	راننده تاکسی	آساوله
۱۰	کیکاوس	۶۰	مغازه‌دار	غفور
۱۱	قادر	۵۲	کارگر ساختمانی	نایسر
۱۲	عبدالله	۴۷	بنا	ننله
۱۳	آوات	۳۸	راننده تاکسی	نایسر
۱۴	شورش	۳۵	مغازه‌دار	عباس‌آباد
۱۵	شاهو	۳۰	مغازه‌دار	آساوله
۱۶	طالب	۴۳	نانوایی	غفور
۱۷	محمد علی	۴۰	دست‌فروش	نایسر
۱۸	رحیم	۶۶	بازنشسته	ننله
۱۹	مراد	۵۲	کارگر	نایسر
۲۰	محمدی	۳۴	شغل آزاد	آساوله

کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری

۱	کریمی	۴۰	کارمند	شرکت آب و فاضلاب شهری استان کردستان و شهر سنندج
۲	زارع پور	۴۳	مدیر بخش اتفاقات	
۳	محمدی	۴۸	مدیر توسعه شبکه	
۴	شریفی	۴۴	کارمند روابط عمومی	
۵	محمدی	۵۱	کارمند بخش مالی	
۶	حسینی	۳۷	کارمند	
۷	رستمی	۴۰	کارمند	

Source: Research findings

جدول ۳- تقابل در دیدگاه‌ها

Table 3. Contrast in views

مقولات ثانویه	مقولات اولیه	مفاهیم	نظرات
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">خدمات رسانی مناطق حاشیه</p>	خدمات رسانی هم‌سان	فقدان تفاوت میان مشترکین، همه به چشم مشترک دیده می‌شوند، تعرفه‌های یکسان، عدم وجود تفاوت بالا شهر و پایین شهر، شبکه‌های مشترک، تعرفه‌های یکسان کشوری، گسترش مناطق حاشیه‌ای، افزایش انشعابات، دلایل فنی و توپوگرافی شهری	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهری</p>
	عدم تبعیض	تفاوت کیفیت آب در محله‌ها، خدمات بیشتر در بالا شهر، فراموش شدن مناطق حاشیه‌ای، بی‌توجهی به بعضی محلات، تفاوت در کمیت و کیفیت خدمات محله‌ها، نبود فشار آب در روز.	
	ناهم‌سانی خدمات رسانی	فرسودگی لوله‌ها، افزایش انشعاب‌ها، تردد کامیون‌ها بر روی مسیر لوله‌ها در حاشیه شهر، فاضلاب رو باز، لوله‌های قدیمی و فلزی، شکستگی متعدد، زنگ‌زدگی و پوسیدگی لوله، کم‌عمق بودن لوله‌های زیر خاک، رهاشدگی فاضلاب در حاشیه‌ها.	
مقولات ثانویه	نواقص زیرساختی شبکه		

Source: Research findings

"مسئولان که انگار نه انگار ننه این همه مشکل داره. همین کمبود آب و فشار کم خب مال اینه که جمعیت زیاد شده و این حجم آب کافی نیست واسه این همه جمعیت ... لازمه که مسئولان یه فکری بکنن واسه این قضیه".

عده‌ای هم بر این باور هستند که تبعیض در محلات مشهود است و نبود امکانات و خدمت‌رسانی را به کمتر توسعه یافتگی این مناطق و ناتوانی در بروز درخواست و طلب حقوق شهروندی‌شان نسبت می‌دهند. محمدعلی از ساکنان محله نایسر می‌گوید: "اصلاً براشون مهم نیست. ما که مثل بقیه مناطق پول آب و فاضلاب رو سر موقع پرداخت می‌کنیم. همین پول رو بیارن همین محله خرج کنن دو سه سال همه این محله فاضلاب کشتی میشه".

علاوه بر موارد فوق، یکی دیگر از چالش‌های این حوزه، ضعف زیرساخت شبکه شامل لوله‌های فرسوده و زنگ‌زده و تردد ماشین‌های سنگین است. این امر باعث شده است که برخی از مناطق شهر سنندج و محله‌های حاشیه‌ای دچار شکستگی لوله شوند که حجم بسیاری از نارضایتی‌های مشترکین را به خود اختصاص داده است. هیوا از اهالی محله عباس‌آباد در این باره می‌گوید: "الان یکی از مشکلاتی که واقعا وجود داره در اینجا، مشکل نشستی آب و شکسته شدن لوله‌های آب و فاضلاب هستش. این لوله‌ها حداقل ۳۰ ساله زیر این خاک و آسفالتن و عوض نشدن".

کارشناسان دلایل فنی و مهندسی را از عمده مسائل برمی‌شمارند. محمدی، مدیر بخش توسعه شبکه می‌گوید: "برمی‌گرده به زیرساخت شبکه‌های آب شهری که توان حمل و انتقال آب ما رو ندارند. اونا رو که از آب و فاضلاب روستایی تحویل گرفتیم معمولاً ۴ اتمسفر بوده اما فشار شبکه ما ۸ اتمسفر است که توان لوله‌های قبلی نیست تا بدون مشکل آب رو دست شهروندان برسونیم. به همین دلیل است که شکستگی زیاد داریم".

زیرساخت‌ها و تأسیسات شهری با گستره فراوانی که امروزه پیدا کرده‌اند، از اجزای تفکیک‌ناپذیر توسعه بوده و به‌عنوان شریان‌های حیاتی یک شهر محسوب می‌شوند. از طرفی امروزه اصل پایداری به‌عنوان محور اصلی توسعه شهری و ایجاد شهرهای جدید توسط کارشناسان مطرح شده است. اهمیت این مسئله با توجه به نقش تأسیسات شهری در تأمین و ارتقای کیفیت زندگی شهری شایان توجه است. استهلاک زودرس و کاهش ظرفیت تأسیسات زیربنایی و در نتیجه نیاز به تعمیرات و نگهداری و اقدامات توسعه

وجود دارد و دسته دوم ضمن رد چنین ادعایی در خدمات‌رسانی، کاستی‌های آن را مسئله‌ای فراسازمانی در ارتباط با شرکت آب و فاضلاب تلقی می‌کنند که بیشتر در رابطه با سازمان‌های تأثیرگذار دیگر مانند شهرداری قابل بحث است. مسعود، از ساکنان محله غفور "دلیل اصلی اش فرسودگی لوله‌هاست که واقعا معضل بزرگی شده است و هر از گاهی که این لوله‌ها میشکند مقدار زیادی آب هدر میره و کسی هم پیگیر نیست. مسئولان هم که میان از اینجا رد می‌شن می‌بینن و اگه بگم پیگیر نیستند هستن اما لوله‌ها رو موقت تعمیر می‌کنند. منظورم از موقت اینه که لوله‌ها رو یا با تیوب می‌بنند یا در مواردی با چوب و چسپ که بعد از مدتی معمولاً با فشار زیاد میزنه بیرون. ماشین سنگینی از اینجا رد بشه لوله از دو سه جا دچار شکستگی مجدد میشه".

از مهم‌ترین موارد مربوط به زیرساخت‌های شبکه شهری آب و فاضلاب می‌توان به افزایش جمعیت و رشد بی‌رویه محلات شهری به‌ویژه محله‌های منفصل و الحاقی به شهر که زیرساخت‌های روستایی داشته‌اند، نام برد. این مسئله باعث شده است که شبکه تناسبی با قواره و جمعیت شهری نداشته باشد و توسعه پایدار شهری را به مسئله‌ای مهم و لاینحل بدل نموده است. این مشکلات، سبب بازتولید مصائب دیگری از جمله کاهش فشار آب ناشی از افزایش انشعابات جدید در برخی محله‌ها از جمله آساوله و دوشان، ننه و حسن‌آباد و نایسر شده است. گزارش شرکت آب و فاضلاب شهری استان کردستان حاکی از انجام اقداماتی مانند اجرای ۳۳/۵ کیلومتر شبکه و خطوط انتقال آب در نواحی منفصل شهر سنندج برای رفع تین نواقص و تنش‌ها است (Kurdistan Water and Wastewater Company, 2018).

در این راستا محمدی، مدیر توسعه شبکه اظهار می‌دارد: "یک نکته بسیار مهم وجود داره که بسیاری از مشکلات ما رو تحت پوشش خود قرار داده است و آن رشد سریع جمعیت است که از دهه ۸۰ به بعد افزایش یافته است. امکانات و زیرساخت‌هایی را که از سازمان آب و فاضلاب روستایی تحویل گرفتیم بسیار فرسوده، ناقص و بی‌نظم و نقشه بود".

روایت مشترکان درست نقطه مقابل این مسئله است. به‌این معنا که آنها از بی‌کفایتی مسئولان و عدم توجه آنها به این مناطق می‌گویند که تداوم آن زیست شهری را دچار اختلال کرده و تبعات زیادی را در پی داشته است. رحیم از ساکنان محله ننه معتقد است:

آب و مسائل مرتبط با آن است. این مسئله البته در پیوند عمیقی با محلات مختلف شهری و تفاوت منابع تأمین آب محلات و مناطق دیگر شهر است. جدول ۵ مفاهیم و مقولات مدیریت فنی آب بر اساس نظر مشترکین را نشان می‌دهد.

یکی از مشکلات اصلی مصاحبه‌شوندگان در رابطه با مدیریت فنی آب، مسئله کیفیت و فشار آب شرب شهری است. پاسخ‌های مصاحبه‌شوندگان به سوال مرتبط با ارزیابی کیفیت آب شهری دامنه تنوع بسیاری را شامل می‌شود. به عبارت دیگر، پاسخ‌های آنها از فقدان کیفیت آب، وجود رسوبات بیش از حد، رنگ و بوی نامطبوع تا کیفیت مطلوب و رنگ و بوی قابل قبول را در برمی‌گیرد. مصاحبه‌شوندگان محلات حاشیه شهر سنج در مقایسه با محلات توسعه یافته و متوسط شهری از فقدان کیفیت آب شرب ابراز نارضایتی می‌کنند. آنها معتقدند که آب شرب شهری اگرچه سالم است اما دارای رسوبات زیاد و جرم است که در زندگی مصرف روزانه، همیشه آن را مشاهده می‌کنند. آوات، از محله نایسر "آب نایسر بیش از حد جرم داره و در سماور می‌مونه و در چایی و یخ کاملاً معلومه ... قشنگ معلومه که در لیوان می‌مونه ... کمبود آب نداشتیم".

علاوه بر کیفیت آب، پاسخ‌گویان به مسئله فشار آب هم اشاره می‌کنند، به‌زعم آنان آب شرب دارای فشار متعادلی نیست و در ساعاتی از روز این فشار به حدی کاهش می‌یابد که مجبور شده‌اند از دینام برای افزایش توان و تنظیم فشار آب استفاده کنند. گرچه یکی از دلایل این افت فشار، کد ارتفافی منابع آب و وضعیت توپوگرافی محلات است، اما افت فشار آب در بعضی از ساعات روزانه ناشی از افزایش مصرف آب و نوع الگوی مصرفی آب است. همچنین در بعضی از محله‌های شهری به دلیل رشد انفجاری جمعیت (محله‌های حاشیه شهری) و متعاقباً افزایش تعداد انشعابات شبکه از لوله‌های اصلی منجر به عدم تناسب میان جمعیت استفاده‌کنندگان با حجم و فشار آب استاندارد موجود در آن محله‌ها شده است که دم دست‌ترین پیامد آن کاهش فشار آب شهری در آن محلات خواهد بود. لازم به ذکر است که در خلال مصاحبه، پژوهشگران به این امر پی بردند که انشعابات غیرمجازی نیز در نواحی حاشیه دیده می‌شود. رحیم، از محله غفور "فشار که واقعا از ساعت ۱۰ صبح تا ۹ فشار آب کمه ... دینام گذاشتیم تا آب بیاد بالا واسمون ... طبقه بالا که به زور آب میاد بالا".

شبکه یکی از جدی‌ترین چالش‌هایی است که شرکت آب و فاضلاب شهری در حوزه اختیارات و مناطق تحت پوشش خدمات‌رسانی خود با آن مواجه است.

۳- مدیریت فنی شبکه و استدلالات متناقض

سه وظیفه عمده برای شرکت‌های آب و فاضلاب شهری تعریف شده است که شامل ایجاد و بهره‌برداری تأسیسات مربوط به توزیع آب شهری، جمع‌آوری و انتقال و تصفیه فاضلاب در محدوده قانونی شهرها و همچنین بهره‌برداری از تأسیسات آب شرب اعم از تصفیه‌خانه‌ها، خطوط انتقال منابع آب و سیستم‌های کنترل است. (National Water and Wastewater Engineering Company, 2017)

در همین راستا یکی از جدی‌ترین وظایف سازمانی و کارکردهای مشروعیت‌بخش به ماهیت و موجودیت سازمانی شرکت آب و فاضلاب شهری، مدیریت فنی شبکه آب شهری از جمله تأمین و توزیع آب شرب سالم، ساخت شبکه فاضلاب شهری و ساماندهی دفع آن، مدیریت کیفیت آب و فشار آن و صدور مجوز انشعابات جدید است. جدول ۴ در برگزیده مفاهیم و مقولات منتج از مصاحبه با کارشناسان در رابطه با این بخش اصلی شرکت آب و فاضلاب شهری استان کردستان است.

همان‌طور که از جدول ۴ مشخص است کارشناسان آب و فاضلاب شهری استان بر این باورند که آب شرب شهری کاملاً سالم و دارای کیفیت است که این مهم از طریق بازرسی‌هایی منظم، ارتباط با شبکه بهداشت برای کنترل کیفیت آب، کلرزنی شبکه و منبع آب و همچنین تصفیه‌خانه‌ها به دست آمده است.

زارع‌پور، مدیر بخش اتفاقات می‌گوید: "ما برای اینکه ثابت کنیم که آب شبکه مون سالم است مجبوریم به مردم بگیم که شبکه بهداشت به‌عنوان نهادی که در این حوزه تخصص دارد بیاید و کیفیت آب رو بررسی نماید. یعنی شبکه بهداشت میانجی رابطه ما با مردم بشن. شاید این جوری مردم قانع بشن. ما به آب کولر می‌زنیم و دائماً اونو کنترل می‌کنیم".

اگرچه کارشناسان شرکت آب و فاضلاب شهری به‌صورت کلی به کیفیت آب و مدیریت کیفی آن اشاره کرده و معتقد هستند که مشکلی در زمینه مدیریت فنی آب وجود ندارد، با این حال تجربه زیسته مشترکین حاکی از وجود مشکلات فراوانی در مدیریت فنی



جدول ۴- مفاهیم و مقولات مدیریت فنی (مصاحبه با کارشناسان)

Table 4. Concepts and categories of technical management (interviews with experts)

مقاله ثانویه	مقولات اولیه	مفاهیم
کیفیت مدیریت فنی	کیفیت آب شرب	سالم و معدنی، بسیار باکیفیت، بهترین آب‌های مصرفی استان کردستان، کیفیت مناسب آب.
	بازرسی و حراست آبی	شبکه بهداشت به عنوان نهاد بررسی‌کننده کیفیت آب، کنترل دائم آب، کولر زنی شبکه، سالم‌سازی در سطح نرمال، افزایش تصفیه‌خانه‌ها.
	مشکلات منابع آبی	مشکلات خاص آب سدها، مشکل از شبکه و کنتور مشترکین
	فشار مناسب آب	مشکل خاصی در تأمین فشار آب نداریم، فشار متناسب در کل محله‌ها، ناشی از وضعیت توپوگرافی، ساختمان‌سازی خارج از کد ارتفاعی.
	استدلالات فنی	

Source: Research findings

جدول ۵- مفاهیم و مقولات مدیریت فنی (مصاحبه با مشترکین)

Table 5. Concepts and categories of technical management (interview with subscribers)

مقاله ثانویه	مقولات اولیه	مفاهیم
ضعف مدیریت فنی	عدم تعادل فشار آب	فشار کم آب، عدم بسندگی فشار برای طبقات بالا، کاهش فشار به صورت فصلی، کاهش فشار عصرانه، فشار کم به‌رغم بارش فراوان آب، کاهش ناشی از مصرف بی‌رویه.
	فقدان مطلوبیت کیفیت	بیش از حد جرم داره در سماور می‌مونه، در لیوان می‌مونه، چند روز آب رو توی ظرف بو هم می‌ده، چند روز بمونه لجن می‌گیره، به زره ماسه و خورده سنگ، شن میریزه توی روشویی، کولرش زیاده، کیفیت آب خوب نیست، آب رو می‌جوشونم، مزه‌اش یه جوریه، استفاده از دستگاه تصفیه، میزان خرابی شیرآلات و تانکر آب، جرم و زنگ لوله‌ها، رسوب زیاده توی شیرآلات، آب چاه رسوب داره، سنگ ساز، آهک داره، قابل آشامیدن نیست، درست تصفیه نمی‌شه، آب زردرنگ و خاکی، پر از گل و ماسه، قدیمی بودن لوله‌ها، فرسودگی لوله‌ها، شکستگی لوله‌ها و آلوده‌شدن.
	رنگ و بوی غیرطبیعی	
	استدلالات تجربی	
	ایرادات زیرساختی شبکه توزیع	
	عدم مدیریت دفع فاضلاب	لوله‌ها کامل رد نشدن، فاضلابشون همون قدیمی هستش، چاه فاضلاب دارن، فاضلاب میزنه بیرون، لوله‌های قدیمی بهتر بود، بوی فاضلاب میاد، مسطح بودن زمین، پوسیدگی لوله‌ها، لوله‌های فاضلاب رو کشیدن به زمین‌های پایین دست، مجبور شدیم که فاضلاب بریزیم داخل چشمه.

Source: Research findings

کیفیت زندگی و بروز مسائل بهداشتی و بیماری‌های واگیر در فصول گرم سال شده است. توفیق، از ساکنان دوشان می‌گوید: "فاضلاب اینجا کامل نیست ... یعنی کامل رد نشده بعضی‌ها هم فاضلابشون همون قدیمی هستش یا چاه فاضلاب دارن". در محلات قدیمی این امر به گرفتگی لوله‌ها و بوی نامطبوع در

یکی از مشکلات اصلی محلات حاشیه شهر مسئله دفع فاضلاب و شبکه آن است. مصاحبه‌شوندگان این محلات از عدم ساماندهی فاضلاب، بوی نامطبوع آن، سیمای زشت فاضلاب‌های روباز منتهی به رودخانه‌های حاشیه شهر و عدم همکاری و توجه سازمان‌های ذی‌ربط به آن می‌گویند. این امر موجب پایین آمدن

سایر شهرها ندارد. ممکنه از خرابی کنسور باشه یا نشست آب که پول قبض بیشتری برای این شهروندان میاد".

۵- نگرش به نقش نهادهای ذی‌مدخل

مهم‌ترین نهادها و سازمان‌هایی که به صورت مستقیم با شرکت آب و فاضلاب شهری در ارتباط هستند عبارت‌اند از: شرکت آب منطقه‌ای و شهرداری‌ها. کم و کیف این ارتباط بین‌سازمانی می‌تواند بر عملکرد شرکت آب و فاضلاب شهری تأثیر داشته باشد، چرا که بسیاری از برنامه‌ها و اقدامات این شرکت در پیوند با سازمان‌ها و شرکت‌های فوق‌الذکر قرار دارد. جدول ۶ مفاهیم و مقولات استخراج یافته از نگرش کارشناسان و مشترکین را نشان می‌دهد.

وجود این همه مناطق حاشیه‌ای در شهر سنندج معطوف به عملکرد نهادهای شهری به‌عنوان متولیان آن است. این مهم، سبب عدم توسعه پایدار شهر سنندج شده است که یکی از مهم‌ترین شاخص‌های آن را می‌توان در ضعف شبکه آب و فاضلاب آن دید. یکی از فرصت‌های هر سازمانی روابط بین‌سازمانی آن است، اما اگر این روابط تعریف نشده، فاقد کارایی و همراه با بی‌تفاوتی سازمانی باشد تبدیل به یک چالش اساسی خواهد شد. این وضعیت در رابطه با روابط بین‌سازمانی شرکت آب و فاضلاب با دیگر سازمان‌ها قابل تأمل است. حسینی از کارشناسان شرکت آب و فاضلاب در این باره می‌گوید: "تانکرهای حامل سوخت که از آن مسیر به کرمانشاه و همدان یا هر جای دیگر برای تصفیه و پالایش این اتفاق پیش می‌آید و تانکر در سد واژگون می‌شد. ما چندین بار این اتفاق رو تجربه کردیم و همیشه امور آب هم طفره رفته است. این وظیفه اوناست که آب سالم تحویل ما بده. شبکه آب شهری دست ماست نه تأمین آب. این مسئله باعث نگرش منفی مردم نسبت به آب شهری شده، در حالی که مسئولش ما نیستیم".

همچنین مسائلی که مربوط به سازمان آب و فاضلاب روستایی بوده است. زارع‌پور، مدیر بخش اتفاقات "بخشی از مشکلات ما در رابطه با شکستگی لوله‌ها در حاشیه شهرها به این دلیل که قبلاً روستا بودن و تحت نظر بنیاد مسکن و آب و فاضلاب روستایی زیرساخت‌هاشون انجام شده. بعدش ما تحویل گرفتیم و الان که جمعیتش زیاد میشه لوله‌ها و انشعابات توان اینو ندارن. بعد اونا هم بی‌توجهن به این قضیه".

خانه‌های هم کف کوچه‌ها و خیابان‌ها منجر می‌شود. شورش از محله عباس‌آباد وضعیت را این‌گونه توصیف می‌کند: "البته گاهی اوقات بوی فاضلاب میاد توی خونه ... از همسایه‌ها پرسیدیم میگن چون اینجا مسطحه آب فاضلاب دفع نمیشه و بوش میاد ... من رسیدم از همسایه‌هامون که اونا هم چنین وضعیتی دارنند می‌گفتن اره دلشش هم پوسیدگی لوله‌هاست و مسطح بودن زمین".

نبود یا نقص زیرساخت‌های شبکه آب و فاضلاب در حاشیه‌ها موجب کاهش کیفیت زندگی در این مناطق شده است این امر علاوه بر کاهش شاخص‌های کمی و عینی زندگی مطلوب در حاشیه‌ها، منجر به غالب شدن دید فرودستی، پذیرش وضع موجود و در نهایت ذهنی کردن توسعه‌نیافتگی این مناطق شده است؛ به عبارت دیگر، زندگی در این مناطق بار ارزشی و هویتی خود را از دست داده و موجب شده است تا ساکنان احساس طردشدگی داشته باشند.

در این بخش آن دست از شاخص‌ها و ابعادی مورد بحث قرار می‌گیرد که رضایت‌مندی مشترکین از عملکرد شرکت آب و فاضلاب شهری استان کردستان را متأثر می‌سازد. به این ترتیب، ابعاد این بخش شامل مسئله قبض و مبالغ آن، برخورد متصدیان و پاسخ‌گویی آنها، رسیدگی به حوادث و اتفاقات و پیگیری انجام کار می‌شود. جدول ۵ مفاهیم و مقولات عملکرد شرکت و رضایت‌مندی مشترکین را نشان می‌دهد.

۴- عملکرد شرکت و رضایت‌مندی مشترکین

یکی از جدی‌ترین دغدغه مشترکین مسئله قبض آب و مبالغ آن است. بسیاری از مشترکین از افزایش پول آب مصرفی، فقدان هماهنگی میان مبالغ و مصرف و فقدان شفافیت در ارقام موجود قبض‌ها از جمله آبرونمان ابراز نارضایتی و نگرانی دارند. در واقع، بر اساس متن مصاحبه‌ها از جمله موارد اساسی‌ای که اعتماد نهادی به شرکت آب و فاضلاب را خدشه‌دار می‌کنند «بهم در قبض‌ها» است. محمدعلی، محله نایسر "من اگه بگم مصرف نمی‌کنیم، مصرف می‌کنیم اما خب نه اینقدر که ۷۰ هزار تومان بیاد واسمون ... همین همسایه مون، من قبض شون رو نگاه کردم ۴۰ هزار تومان بود... ده برابر از ما هم آب مصرف می‌کنند. واقعاً معلوم نیست چه جوری محاسبه اش می‌کنند".

اما نظر کارشناسان به گونه‌ای دیگر است، محمدی از کارمندان بخش مالی معتقد است: "تعرفه‌ها همه یکی هستند و هیچ فرقی با



جدول ۶- مفاهیم و مقولات عملکرد شرکت و رضایت‌مندی مشترکین

Table 6. Concepts and categories of company performance and customer satisfaction

مقولات ثانویه	مقولات اولیه	مفاهیم
	نبود تناسب مصرف و مبلغ	افزایش پول قبض، معلوم نبودن نحوه محاسبه، مشخص نبودن مفهوم آبونمان، بین مصرف و مبلغ هماهنگی نیست، هزار تا رقم توش نوشته، آبونمان و مالیات معلوم نیست واسه چیه، هزینه زیاد
ابهام قبض و مبلغ	ابهام در نحوه محاسبه	دفع فاضلاب، فاضلاب هزینه‌ش زیاده، یهویی هزینه رفته بالا، منصفانه نبودن محاسبه تصاعدی، کسی هم توضیحی نمیده، هیچ‌کس نمیدونه این همه رقم چیه.
	فقدان شفافیت در ارقام موجود قبض	
ناهماهنگی در مشتری‌محوری	عملکرد مشتری‌محور	کاملاً راضی، کاراشون رو به موقع انجام میدن، از کارمنداش راضی‌ام، با روی خوش باهامون برخورد میکنن، بهمون احترام میزارن، پاسخ‌گوشون خوبه، برخوردشون خوبه.
	فقدان تکریم و پاسخ‌گویی	جواب کسی رو نمی‌دن، توجهی به نظرت نمی‌کنن، پیگیر نمیشه، عملکردشون ضعیف، بی تفاوت هستن، کسی نیامد، خیلی بد جوابمو دادن، به آدم احترام نمیزارن، برخوردشون بسیار بد بود.
فقدان هماهنگی در اتفاقات		سه چهار ماهی هست که کسی برای بازدید نیومده، بعد دو روز وقفه میان که لوله شکسته رو درستش کنن، بی توجه‌اند، حتی اتفاقات هم دیر میان، رسیدگی نمی‌کنند، ناراضی‌ام. اومدن درستش کردن، اومدن پیگیر شدن، لوله رو درست کردن، قطعی آب ما دو ساعت هم نشده، بعد از مدت کوتاهی اومدن درستش کردند، سریع اومدن برای تعمیر لوله، عملکردشون سریع بود، به محض شکستگی تعمیرش می‌کنن اما باز خراب میشه، روزهای تعطیل نیان.

Source: Research findings

ساکنان این مناطق شده است.^۱ همچنین، همین مسایل باعث شانه خالی کردن بعضی از مسئولان سازمان‌های ذی‌ربط در رابطه با مشکلات موجود شده است. (جدول ۷)

طالب از افراد محله غفور در این باره معتقد است: " نکته جالب اینکه ما هر وقت میریم شهرداری که پیگیر این فاضلاب بشیم بهمون میگن به ما مربوط نیست. میریم آب و فاضلاب میگن شهرداری نمیزاره. باز پیگیر که میشیم می‌فهمیم مالکان به اینها زمین ندادن [به شهرداری] و شهرداری هم میگه تا مالکین زمین‌ها اجازه ندن ما نمی‌تونیم کاری کنیم."

چنین رویه‌ای به تشدید انشعابات غیرمجاز در حاشیه‌ها افزوده است، به نحوی که اکنون به یکی از معضلات مهم شرکت آب و

نتایج حاصل از مصاحبه‌ها نشان داد که مشترکین آب، از نهادهای تأثیرگذار به‌ویژه شهرداری‌ها رضایت چندانی ندارند. آنها بر این باورند که تداخلات سازمانی باعث ایجاد سازوکارهای بروکراتیک و سردرگمی‌های آنها شده است. به این صورت که در رابطه با شهرداری‌ها، عدم مجوز ساخت و ساز به مناطق حاشیه‌ای به‌ویژه در نایسر سنندج، آساوله و نلله باعث ناهماهنگی در خدمات‌رسانی به ساکنان آن مناطق شده است. همچنین یکی از موضوعاتی که در مورد مدیریت مناطق حاشیه مطرح شد مربوط به عدم توسعه زیرساخت‌هایی آب و فاضلاب روستاها یا نواحی منفصل شهری از سوی شرکت آب و فاضلاب روستایی قبل از واگذاری آنها به شرکت آب و فاضلاب شهری است. این مورد، موجب عدم هماهنگی، نقص اجرای خدمات و بروز انتظارات

^۱ لازم به ذکر است قیمت بهای آب در شرکت آب و فاضلاب روستایی در حد نصف قیمت تعیین شده شرکت آب و فاضلاب شهری است (با استناد به گفته‌های کارشناسان). که این امر سبب بدبینی و عدم پرداخت قبوض در زمان مقرر شده است.

جدول ۷- مفاهیم و مقولات نگرش به نقش نهادهای ذی‌مدخل

Table 7. Concepts and categories of attitudes towards the role of the following institutions

مقولات ثانویه	مقولات اولیه	مفاهیم
	انشعابات غیرمجاز برآیند عدم همکاری سازمانی	معلوم نبودن حوزه کاری نهادها، طفره رفتن از مسئولیت‌ها، واگذاری و محول کردن اقدامات و نقش به یکدیگر، کم کاری مسئولان، عدم پیگیری توسعه شبکه فاضلاب، تداخل نقش‌های نهادی، ممانعت از انشعابات آب، تشدید بروکراسی اداری، احداث چاه‌ها، انشعابات غیرمجاز ^۱
فقدان همکاری‌های بین‌سازمانی	بی‌توجهی سازمان‌های ذی‌ربط آشفته‌گی سازمانی	

Source: Research findings

^۱ این امر به شرکت آب منطقه‌ای مربوط می‌شود.

الان شرکت آب و فاضلاب هم یک میلیون و دویست هزار تومان پول می‌خواد تازه باید خودمون هم بکشیم آب رو ... خودمون حفر کنیم و کارگر بگیریم و اینها". بر همین مبنا می‌توان گفت که توسعه پایدار شهری در گرو همکاری‌های بیرون سازمانی است و هرگونه اهمال در این زمینه، کاهش خدمات‌رسانی و افزایش سطح نارضایتی‌ها را به دنبال خواهد داشت.

قدر مسلم، پایداری زیست‌شهری، نیازمند بازآفرینی مدیریت شهری است چرا که با اجرای برنامه‌ریزی‌های مشارکتی (ذی‌نفعان شهری و برنامه‌ریزان و سازمان‌ها) می‌توان به تغییرات اساسی در نقشه‌ها، کالبد شهری، مقدار دسترسی به امکانات و رفع نواقص اساسی در امکانات شهری امیدوار بود.

بر اساس روش به‌کار گرفته شده یعنی اتنوگرافی نهادی، ارائه راهکارها به‌عنوان ضلع دیگر این مکعب (ضلع اول مصاحبه ساکنان و ضلع دوم مصاحبه کارشناسان شرکت و آمار و اسناد نهادی)، پاسخی به پرسش پژوهش و راهی برای برون‌رفت از وضعیت موجود و مطلوب کردن شرایط ساکنان این مناطق، می‌تواند به شرح جدول ۸ باشد.

فاضلاب شهری استان کردستان تبدیل شده است، گواهی این مدعا وجود بیش از ۲۰ هزار انشعاب غیرمجاز در مناطق مورد بررسی است (Kurdistan Water and Wastewater Company, 2018). اگرچه طرح سامان‌دهی و تعیین تکلیف انشعابات غیرمجاز که در سال ۱۳۹۶ به نام مجازات استفاده‌کنندگان غیرمجاز از آب و برق در مجلس شورای اسلامی تصویب شد و مقرر شد که انشعابات غیردائم و دائم برقرار شود اما عملاً این امر محقق نشده است. در این رابطه نظرات کارشناسان و مشترکان گویای برطرف نشدن این معضل است. محمدی از کارشناسان بخش مالی می‌گوید: "ما بیشتر با متخلفین مباحثات می‌کنیم، سعی می‌کنیم که از طرق غیرقانونی آنها را وادار به خرید انشعاب بکنیم. هرچند که تا کنون برخورد جدی با این قضیه نشده است. این قضیه به ساخت‌وساز غیرمجاز برمی‌گردد و مجوز شهرداری ... تقصیر شرکت نیست واقعا".

روایت ساکنان محلات فرودست، به‌گونه‌ای دیگر است، کریم از مشترکان ناحیه منفصل شهری نایسر اظهار می‌دارد: "رفتیم دنبالش که مجوز بگیریم. میگن اول برید شهرداری، شهرداری هم که جواب نمیدن به آدم ... جریمه هم پرداخت کردیم به شهرداری ...

جدول ۸- ارائه راهکارها در حوزه اجرا و عمل

Table 8. Provided solutions in the field of implementation and practice

پیشنهادات	ضعف‌ها و تهدیدات
در اولویت قرار دادن توسعه شبکه اختصاص بودجه به زیرساخت‌ها افزایش همکاری بین‌سازمانی به‌ویژه با شهرداری برلی حل مناقشات	توسعه شبکه
بهبود زیرساخت‌های شبکه در مناطق قدیمی و حاشیه‌ای برلی کاهش حوادث، انفاقت ارتقای سطح سامان‌دهی دفع فاضلاب با آفرینی شبکه محلات قدیمی طراحی دوباره شبکه‌های فرسوده پیگیری سریع در زمینه مدیریت فنی و به‌ویژه مسئله کیفیت و کمیت آب سرکشی به خطوط لوله‌ها و رفع حوک نظارت مستمر بر شبکه	زیرساخت فرسوده در محلات قدیمی (بازآفرینی شهری) حفظ و حراست از شبکه
آماربرداری و ایجاد ذهنیت مثبت از طریق پیگیری مستمر و مشارکت همدلانه شفاف‌سازی و کاهش قیمت تعرفه‌ها	انشعابات غیرمجاز و وجود چاه‌ها ابهام در قبض‌ها
همکاری و هماهنگی با شهرداری به ویژه در عملیات‌های اجرایی و صدور مجوز ارتقای عملکرد اداری، جواب‌دهی سریع، تبلیغات، آشنا کردن ساکنان به سامانه ۱۲۲	ضعف همکاری نهادی ضعف مشتری‌مداری

Source: Research findings

۵- بحث و نتیجه‌گیری

یکی از مهم‌ترین مسایل شهر سنندج، وجود مناطق حاشیه‌ای زیاد با بافت‌های فرسوده است. این مسئله تابع مسائل و عواملی از جمله نبود برنامه‌ریزی بلندمدت، تشدید و گسترش مهاجرت‌های روستا-شهری و عدم توسعه پایدار شهری است که به عدم توازن امکانات شهری منجر شده است.

یکی از مهم‌ترین این امکانات، امکانات آب و فاضلاب شهری است که مقولات مرتبط با پایداری شهری، کیفیت زندگی و بازآفرینی شهری را تحت شعاع قرار داده است. توسعه پایدار شهری شود که در آن صورت نشان‌دهنده بازنگری یکپارچه با تمرکز بر زیرسیستم برنامه‌ریزی و زیرسیستم اجتماعی باز آفرینی شهری است.

آنچه در پژوهش‌های انجام شده درباره شهر سنندج و هم درباره موضوع مورد بحث به یکی از این نظریه‌ها اکتفا کرده‌اند و غالباً دیدگاه‌های مردمی و بازخورد عملکرد نهادهای را نادیده گرفته‌اند. بنابراین اکثر آنها مطالعه‌ای کاربردی و توصیفی انجام داده‌اند و طرد ساختاری و نهادی سکونتگاه‌های فرودست شهری را نادیده گرفته‌اند. این پژوهش در صدد جبران این نقیصه با مسئله قرار دادن عدم توجه به سکونتگاه‌های فرودست در بحث امکانات شهری از جمله خدمات مربوط به آب و فاضلاب است. عمده‌ترین مسائلی که (شرکت آب و فاضلاب به‌عنوان متولی این امر) این پژوهش با آنها روبرو شده است مربوط به خدمات‌رسانی نامتوازن، کیفیت مدیریت فنی، ضعف زیرساختی شبکه‌ها، ضعف مدیریت فنی و فقدان همکاری‌های بین‌سازمانی به‌عنوان چالش‌های ساختاری و نهادی (مقوله هسته‌ای اول) است. همین عوامل همراه با مواردی همچون ناهماهنگی در مشتری‌محوری، ابهام در قبوض و فقدان هماهنگی در اتفاقات آب و فاضلاب که در فقدان هماهنگی در اجرا و ابهامات قبضی (مقوله هسته‌ای دوم) مضاعف شده‌اند. این موارد سبب شده است که مناطق فرودست از امکانات شهری کمتر بهره‌مند شوند و رضایت از عملکرد شرکت کاهش یابد.

همچنین مسئله مهمتر که گریبان‌گیر این مناطق شده است مسئله فقدان همکاری‌های بین‌سازمانی است که معمولاً مربوط به عدم همکاری شهرداری است که عدم صدور مجوز و بی‌توجهی به مشکلات شهری نمود عینی آن است. این امر سبب شده است که آنها با طرد ساختاری و نهادی از سوی نهادهای ذی‌ربط مواجه شده

نیازمند شناسایی محدودیت‌های محیطی برای فعالیت‌های انسانی در ارتباط با شهرها و تطبیق روش‌های طراحی در این محدودیت‌ها است. از سویی دیگر، خروجی مطالعات کیفیت زندگی شهری می‌تواند به‌عنوان اطلاعاتی برای بهبود برنامه‌ریزی و طراحی راهکارهای برای ارتقای کیفیت زندگی ساکنان آن، استفاده شود. این کالبدشکافی به‌عنوان اطلاعاتی برای کمک در زمینه تشخیص دلایل نارضایتی شهروندان و تعیین زمینه‌هایی که شهروندان به مشارکت در آن زمینه‌ها راغب هستند به‌کار گرفته می‌شود. بنابراین این امر با نظریه بازآفرینی شهری می‌تواند همگام و عملاً عدم رابطه دوسویه‌ای بین دیدگاه‌های دو طرف (نهادهای و شرکت‌ها با ساکنان این مناطق) در ارتباط با امکانات شهری وجود داشته باشد. داده‌های استخراج شده از مصاحبه‌ها با کارشناسان و ساکنان این مناطق دال بر تناقضی آشکار در نوع برخورد با مسئله دارد.

موارد ذکر شده حاکی از کیفیت زندگی پایین در مناطق فرودست شهری است به این شیوه که با کمبود و نقص امکانات رفاهی و به‌ویژه مشکلات آب و فاضلاب به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین امکانات شهری، میزان دسترسی کمتر به امکانات، وجود مسائل بهداشتی (به‌ویژه در بحث فاضلاب)، کمبود تعلق مکانی و نبود حس سرزندگی را سبب شده است.

از سویی دیگر، با نبود برنامه منسجم و بلندمدت برای حل مشکلات حاشیه‌نشینان و کاهش جمعیت در این مناطق، با عدم پایداری مواجه هستیم که می‌توان ضعف شاخص‌های این حوزه را به‌ویژه در زمینه امکانات رفاهی به وضوح مشاهده کرد. روایت‌ها و تقابل دیدگاه‌ها نشان‌دهنده این امر است که اقدامات عملی‌ای در راستای بهبود وضع موجود ناکافی بوده است و این امر موجب شده است که ساکنان نگاهی متفاوت و غالباً بدبینانه‌ای نسبت به عملکرد شرکت داشته باشند.

با توجه به بنابراین می‌توان پیشنهادهایی ارائه داد که سبب ارتقای توسعه پایدار در این مناطق شود که از جمله آنها می‌توان به توسعه زیرساخت‌های شبکه آب و فاضلاب، حفظ و حراست از شبکه، و شفاف‌سازی در ارائه قبوض و ارتقای مشتری‌مداری است که کمیت و کیفیت خدمات‌رسانی را در این مناطق افزایش داد، اشاره کرد. تحلیل یافته‌ها همچنین این امر را گوشزد می‌کند که برنامه‌ریزان و مسئولان به بازآفرینی مناطق موردنظر برای حل این

مشترکان آب در شرایط پایدار و نحوه مدیریت آن در وضعیت اضطرار (مطالعه موردی: مشترکان آب شهری استان کردستان) است که با حمایت شرکت آب و فاضلاب استان کردستان، در دانشگاه کردستان به سرانجام رسیده است.

به این وسیله نویسندگان از حمایت‌های بی‌دریغ مدیران و کارکنان آن شرکت و معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه کردستان کمال تشکر را دارند.

مشکلات برآیند، بازآفرینی‌ای که از پایین به بالا هدایت شده و ساکنان به عنوان ذی‌نفعان اصلی در برنامه‌ها و اقدامات توسعه شهری گنجانده شوند.

۶- قدردانی

این پژوهش مستخرج از طرح پژوهشی با عنوان "مسئله آب شهری و بحران‌های مرتبط با آن: تحلیل جامعه‌شناختی از وضعیت

References

- Adams, D. & Hastings, E. M. 2001. Urban renewal in Hong Kong: transition from development corporation to renewal authority. *Land Use Policy*, 18(3), 245-258.
- Bayat, A. 2018. *Street politics: poor peoples movements in Iran, translation by seyed Assadollah Nabavi Chashmi*. Tehran: Shirazeh Pub. (In Persian)
- Bardiafar, N., Vahid, Gh., Abbas, K. & Jabbar, R. 2019. The process of consuming urban water in Tehran (providing a grounded theory), *Iranian Journal of Social Problems*, 1, 281-311. (In Persian)
- Blowers, A. 2013. *Planning for a sustainable environment*. Routledge. Pub. UK.
- Chan, E. H. & Yung, E. H. 2004. Is the development control legal framework conducive to a sustainable dense urban development in Hong Kong? *Habitat International*, 28(3), 409-426.
- Devault, L. 2006. *Liberating method : feminism and social research, translation by Houshang Nayebi*. Tehran: University of Tehran Pub. Tehran, Iran. (In Persian)
- Gharakhlou, M., Yangi Kand, N. & Zanganeh Shahraki, S. 2009. Analysis of the level of urban sustainability in informal settlements of Sanandaj. *Quarterly Journal of Human Geography Research*. 69, 1-16. (In Persian)
- Hegazy, I. R. 2016. Informal settlement upgrading policies in Egypt: towards improvement in the upgrading process, *Journal of Urbanism: International Research on Placemaking and Urban Sustainability*, 9(2), 1-22.
- Irandoust, k. & Tavalae, R. 2012. Pattern of poor housing in informal settlements case study: Abbas Abad Sanandaj. *Sakht Shahr Journal*, 20, 1-12. (In Persian)
- Irandoust, K. 2009. Review of the short experience of empowering informal settlements in Kermanshah. *Quarterly Journal of Geography and Development*, 20, 59-78. (In Persian)
- Jafari, M., Heidari Noshahr, M. & Parsa, E. 2018. Role of providing urban services in creating marginal neighborhoods of Yazd city based on citizenship rights. *Bioethics Journal, Special Issue on Citizenship Rights*, 8, 83-94. (In Persian)
- Kurdistan Water and Wastewater Company. 2018. Water and Life Monthly. Kurdistan, Iran. (In Persian)
- Lee, G. K. & Chan, E. H., 2008. The analytic hierarchy process (AHP) approach for assessment of urban renewal proposals. *Social Indicators Research*, 89(1), 155-168.
- Mehr news agency. 2018. <https://www.mehrnews.com>. mehrnews.com/xMxVc. News ID 4415203. (In Persian)
- Ministry of Roads and Urban Development of Iran. 2018. [www. news.mrud.ir](http://news.mrud.ir). December 31 th. <http://news.mrud.ir/news/76735>. (In Persian)



- Mohammadpour, A. 2013. *Renovation experience*, Tehran Jameashenasan Pub. (In Persian)
- Mohammadpour, A. 2015. *Qualitative research method, anti-method 2*, Tehran Jameashenasan Pub. Tehran, Iran. (In Persian)
- Molaie, M. 2000. Review of blue poverty indicators. *Journal of Water and Environment*, 44, 19-23. (In Persian)
- National Water and Wastewater Engineering Company. 2017. https://www.nww.ir/&sa=U&ved=2ahUKEwiGk7PMp_TtAhXBUBUIHZ7ODI0QFjAAegQIABAB&usq=AOvVaw1jTgunmg1A1pUEI8jpsJw. (In Persian)
- Rezaie, A. 1996. Social participation, goal or development tool. *Political-Economic Information Monthly*, 13, 54-63. (In Persian)
- Ristea, A. L., Valeriu, I. F., Stegăroiu, I. & Croitoru, G. 2010. Commercial facilities and urban regeneration. *Amfiteatru Economic Journal*, 12(27), 99-114.
- Sanandaj Municipality. 2019. <http://www.e-sanandaj.ir/.http://e-sanandaj.ir/fa-IR/DouranPortal/4670/page>. (In Persian)
- Statistical Center of Iran. 2016. <https://www.amar.org.ir/Population> and Housing Census. (In Persian)
- Strauss, A. & Corbin, J. 1998. *Basics of qualitative research techniques*. Translation by Afshar, E. Nashre Ney Pub. Tehran, Iran. (In Persian)
- Wekesa, B. W., Steyn, G. S. & Otieno, F. F. 2011. A review of physical and socio-economic characteristics and intervention approaches of informal settlements. *Habitat International*, 35(2), 238-245.
- Zheng, H. W., Shen, G. Q. & Wang, H. 2014. A review of recent studies on sustainable urban renewal. *Habitat International*, 41, 272-279.