



## جستار کیفیت؛ در جستجوی ذائقه از دست رفته گفت و گو با دکتر پرویز پیران

مصاحبه کننده: شیوا کمیزی

**غیررسمی در موفقیت اقدام، قابل ارزیابی است؟ اگر رضایت‌مندی مردم برای ما مهم است، چطور می‌توانیم در بافت‌های مختلف هدف، به بیش‌ترین سطح رضایت‌مندی دست پیدا کنیم؟**

مفهوم رضایت‌مندی، مفهومی سهل و ممتنع است، از این نظر که شما با عامه مردم در کلیت شهر درگیر هستید، یا اینکه در یک محله ساکنان مختلفی سکونت دارند و یا در یک محله خاص، طبقه اجتماعی مشخصی ساکن می‌باشند. در محله‌ای که مردم سرپناه ندارند، دستیابی به سرپناه، حال به هر شکلی رضایت‌مندی را به ارمغان می‌آورد. زیرا در چنان شرایطی، دستیابی به سرپناه از هر چیز دیگری برای آنها مهم‌تر است. به بیان دیگر، وقتی صاحب سرپناه می‌شوند، می‌توانند اجاره‌ای که با سختی پرداخت می‌کردند را صرفه‌جویی کرده و سطح زندگی‌شان را ارتقاء دهند. به همین دلیل این اشتباه در بین محققانی که روی مناطقی با مسکن خود ساخته - که به غلط حاشیه‌نشین یا واژه‌های منفی دیگری به کار برده می‌شود - این موضوعات پیش می‌آید که مردم آگاه نیستند یا مردم کاملاً از شرایط راضی هستند.

**وقتی که اثری نامناسب ایجاد می‌شود و مردم به اجبار با آن زندگی می‌کنند و این آثار نامناسب و نادرست تکثیر می‌شود، به مرور سطح ذائقه ارزیابی مردم تنزل پیدا می‌کند.**

این افراد نمی‌دانند که این رضایت لایه‌ها و درجات مختلفی دارد. افرادی که در خیابان می‌خوابیدند یا از روستا به شهر کوچ کرده بودند و امکانات اجاره خانه نداشته‌اند و مجبور بودند در شرایط دشواری زندگی کنند، زمانی که مالک مکانی مستقل می‌شوند، آنقدر کارکرد این سرپناه از نظر اقتصادی برایشان بااهمیت است که موجب ارتقای

**• نظر شما در ارتباط با چرایی اهمیت یافتن موضوع کیفیت چیست و این کیفیت چگونه باید در بازآفرینی شهری تجلی پیدا کند؟**

اساساً دنیای مدرن را دنیای کمیات نامیده‌اند. همان‌طور که با انقلاب صنعتی با ایجاد خط تولید مواجه هستیم و تولید انبوه شکل می‌گیرد، در تمامی زمینه‌ها از جمله معماری و شهرسازی نیز به دنبال انبوه‌سازی روبه‌رو هستیم. این انبوه‌سازی گرچه ممکن است ضرورت‌هایی را پاسخ دهد ولی متأسفانه معمولاً کیفیت را فدا می‌کند. یکی از نکاتی که در پست‌مدرن به آن اشاره می‌شود نه کنار گذاشتن کمیت بلکه ترکیب، سنتز و دیالکتیکی از کمیت و کیفیت است که این دو باعث می‌شود ضمن نیاز به سرپناه، به آبادی شهر نیز نیاز باشد. این آبادسازی با کیفیت‌ها و معیارهای گوناگونی همراه است که بسیار حائز اهمیت هستند. نکته بعدی توجه ویژه به آموزش است. مردم عادی اطلاعات کافی در زمینه معماری نداشته و دانش آنها در زمینه شهرسازی، تجربی است. به‌هر حال وقتی که اثری نامناسب ایجاد می‌شود و مردم به اجبار با آن زندگی می‌کنند و این آثار نامناسب و نادرست تکثیر می‌شود، به مرور سطح ذائقه ارزیابی مردم تنزل پیدا می‌کند. گویی معماری این چنین است. وقتی در چنین شرایطی اکثر سازه‌ها و آثار هنری با کیفیت همراه نیست، زمانی که یک کار کیفی انجام می‌شود، زمینه بصری و تجربی برای مردم عادی و برای مقایسه اقدامات پیش می‌آید و این مقایسه به آموزش‌دهی مردم کمک می‌نماید و پس از آن مردم دنبال مقایسه بوده و مشاهده کرده و تفکر می‌نمایند. پس کیفیت به تدریج در جریان زندگی جاری می‌شود و جهت توجه به کیفیت‌های محیطی معیار مقایسه‌ای فراهم می‌آید. بنابراین متولیان کیفیت در شهر که به آن بی‌توجه هستند، آگاه می‌شوند که مردم سره را از ناسره تشخیص می‌دهند و این جریان به افزایش کیفیت کمک می‌نماید.

**• به نظر شما نقش رضایت‌مندی کاربران و بهره‌برداران از یک اقدام در قسمت‌های مختلف شهر چون بافت‌های تاریخی، بافت‌های میانی، سکونتگاه‌های**

گفتم: ببینید بچه‌ها این دخترکاشانی چه درس بزرگی به شما آموخت. هنگامی که صحبت از خوشحالی و رضایت از یک بنا می‌کنید باید به سهولت زندگی در آن و گردش روانی و ذهن در فضا، تقسیم‌بندی فضاها، رنگ‌آمیزی آن، مصالح به کار رفته در آن نیز بپردازید.

پس می‌بینید که لایه‌های رضایت، مدام در حال تغییرند. رضایت سهل و ممتنع است. با این حال معیارهایی در نظر گرفته شده است که مسلماً تمامی آنها در یک پروژه قابل سنجش نیستند. البته انتظار هم نمی‌رود که این اتفاق رخ دهد زیرا این ایده‌آل‌گرایی، کار را آنقدر طولانی خواهد کرد که هیچ‌گاه به نتیجه نخواهد رسید و ثنیا توافق در آن غیرممکن خواهد شد. ولی به هر حال اهمیت دارد که آیا نگاه بصری، القاکننده هویت است؟ آیا ضمن اینکه امروز این است ریشه‌ها را القا می‌کند؟ آیا کارکردهای خود را به خوبی و سهولت انجام می‌دهد؟ آیا برای گروه‌های مختلف آرامش به ارمغان می‌آورد یا مثلاً زن‌ها برای استفاده با مشکلات زیادی مواجه هستند؟ آیا دسترسی به این اثر راحت است؟ رضایت، بحثی چند بعدی است. اما نظر مردم بسیار حائز اهمیت است زیرا ما برای مردم کار می‌کنیم. اینجاست که این پرسش مطرح می‌شود که بهتر نیست پیش از آنکه اقدامی را شروع کنیم و یا به پایان برسانیم یا طرحی را تهیه کنیم، ابتدا با نظر مردم آشنا شویم؟ وقتی از مردم درخواست کنیم که مشارکت کنند، این کار کمک می‌کند به سازندگان، پدیدآورندگان، خلق‌کنندگان آثار بصری که با درکی از رضایت، کار را آغاز کنند.

**رضایت دارای لایه‌های مختلفی است که از بدیهیات و کلیات شروع شده به خلیات و مسائل غیرقابل سنجش ختم می‌شود.**

برای روشن شدن مطلب مثالی را عنوان می‌کنم. در تحقیقاتی که در اسلام‌آباد یا زورآباد کرج انجام می‌دادیم، اکثر افراد بالای ۵۰ سال از مکان زندگی خود کاملاً راضی بودند. این افراد به شدت با تغییر مکان حتی به مکان‌های بهتر مخالفت می‌کردند. بررسی‌ها نشان داد که رضایت‌مندی لایه‌های بسیار پیچیده‌ای دارد و مشخص شد که این ساکنین ۵۰ سال به بالا معتقد بودند که در صورت فوت در آن محل، به دلیل شناختی که وجود دارد، کسانی هستند که به اصطلاح برایشان فاتحه‌ای بخوانند و طلب آموزش کنند. پس رضایت‌اش در این زمینه بر سایر معیارها غلبه می‌کرد.

سطح زندگی‌شان می‌گردد و اینجاست که این معیار بر معیارهای دیگر غلبه می‌کند. به طور کلی اگر در ارتباط با رضایت‌مندی صحبت کنیم، لازم است که چند نکته را یادآور شویم که کارکرد فقط یک جنبه از رضایت است، یعنی از یک مسکن یا یک محله یا یک شهر، چه انتظاراتی داریم. این‌ها تنها یک بعد مسئله رضایت است ولی وقتی افراد به این مهم دست می‌یابند، به تدریج زمینه‌های دیگر برای آنها مهم می‌شود. اینجاست که موضوع "ذائقه" یا به بیان دیگر "برداشت و دانش" به میان می‌آید که این‌ها بر کیفیت و ارزیابی کیفیت اثر می‌گذارند. حال نکته مهم آن است که با نظر به سوال قبلی، مردم ذائقه را از دست داده‌اند و یا مورد آموزش قرار نگرفته‌اند. در اینجاست که نقش رسانه‌های همگانی، فیلم، سینما، تلویزیون، فایل‌های چاپ شده و عکس‌های گرفته شده به میان می‌آید. اگر جامعه‌ای برای آگاهی مردم ارزش قائل شود، باید آن‌ها را آموزش دهد. به همین دلیل حتی صحبت از شهرها و محلات آموزش‌دهنده به میان می‌آید.

در نتیجه رضایت می‌تواند کارکردی باشد. رضایت می‌تواند راحتی یا لذت بصری باشد. مردم عادی و بی‌سواد هم سلیق و دیدگاه‌های شخصی خود را دارند. رضایت دارای لایه‌های مختلفی است که از بدیهیات و کلیات شروع شده، به خلیات و مسائل غیرقابل سنجش ختم می‌شود. از این‌رو نظر مردم بااهمیت می‌گردد. در ارزیابی گاهی اکثر ساکنین از شرایط رضایت دارند. نباید به این رضایت به شکل برداشتی تمام شده نگریست، به عنوان یک متخصص باید دلایل رضایت را شناسایی کنیم و به دنبال راهکارهای افزایش آن بوده و رضایت را با آگاهی، ذائقه، حس زیباشناختی، لذت بصری و ... همراه سازیم. باید پذیرفت، دستیابی به حداکثر رضایت هیچ‌گاه ممکن نیست، زیرا رضایت مفهومی نیست که بتوان برایش پایانی متصور شد. رضایت فاقد معیاری است که درجه‌بندی داشته و رسیدن به مقدار مشخصی میزان رضایت را نشان دهد. رضایت هر روز در حال تغییر است و با زمان تغییر می‌کند. مثالی برایتان ذکر کنم. دانشجویان را برای بازدید از کاشان به آنجا برده بودم. پس از بازدید از خانه‌های کاشان، راننده اتوبوس گفت: شما که خانه‌های قدیمی کاشان را دیده‌اید، به خانه من بیایید و خانه قشر پایین جامعه را هم ببینید. وقتی دانشجویان به خانه چهل یا پنجاه متری حیاط‌دار راننده اتوبوس وارد شدند همه شروع به ابراز شادمانی کردند ولی در همین لحظه دختر خانه که مشغول آب آوردن از سرداب بود گفت: خانه قشنگی است ولی اگر مجبور بودید که هر دفعه برای کارهای روزانه، چندین سطل آب از این پله‌ها بالا ببرید آن وقت دیگر این حرف را نمی‌زدید. من

به هر حال ضمن بحث کارکرد، بحث سهولت، راحتی و لذت بصری مطرح است که ما می‌توانیم با آموزش و مشارکت مردم، این ذائقه را ارتقا دهیم. در بحث مشارکت مشکلات عدیده‌ای پیش می‌آید. شما می‌دانید که به هر حال سال‌هاست که من روی موضوع مشارکت تحقیق و بحث می‌کنم. ما در ایران اگر مشارکت را به معنای فنی و تخصصی به کار ببریم در تاریخ ایران ممکن نبوده، دلیل هم این است که مشارکت مفهومی گره خورده با توزیع قدرت و نیازمند تضمین امکان‌پذیر بودن مشارکت است که به دلایل مختلف از جمله نبود آزادی در بیان نظر وجود ندارد. آن طور که من به نتیجه رسیدم در ایران همکاری‌های دقیقه نودی و اجباری وجود دارد که وقتی این اجبار برداشته شود، همکاری‌ها نابود می‌شود. همچنین همکاری‌های خون‌محور، تبارمحور، قبیله‌ای و عشیره‌محور داریم که این‌ها با یک اجبار نانوشته بسیار شدید مانند تحریم همراه هستند. مثالی که من همیشه آن را بیان می‌کنم این است که اگر می‌خواهند در روستایی یک حمام بسازند و همه می‌دانند که آقای X بیست هزار تومان توانایی مالی دارد، اگر این شخص ۱۹,۹۹۹ تومان بدهد، تا روز قیامت خودش و فرزندانش را به خاطر آن یک ریالی که کم گذاشته سرزنش می‌کنند یا حداقل مردم پشت سر وی حرف می‌زنند. این نمونه‌ای از تحریم کردن است. پس به معنای فنی و تخصصی، نمی‌توان به این‌ها مشارکت گفت؛ چون مشارکت عملی است که آگاهانه و آزادانه شروع می‌شود و فرد هرگاه مایل باشد می‌تواند آن را قطع کند پس نباید با تحریم همراه باشد و باید تسری پیدا کند. یعنی وقتی کسی در یک زمینه مشارکت کند در همان یک زمینه باقی نمی‌ماند. در یک نگاه کلی، تمام مشارکت‌های ایران، مقطعی و موردی باقی می‌ماند. از طرفی تمام همکاری‌ها به جزء‌هایی تقسیم شده که افراد این جزء‌ها را انجام می‌دهند. نوعی فرمانبری در آن وجود دارد. مثلاً می‌گویید میرآب یا تقسیم آب کار مشارکتی است. ولی شما اگر در روستاها دیده باشید، میرآب خانه به خانه رفته و سهم آب هر کسی را توزیع می‌کند و اصلاً افراد در آن هیچ دخالتی ندارند. پس در نوع مشارکت‌های ایرانی همیشه یک چهره محوری و هدایت‌کننده وجود دارد. این‌ها باعث می‌شود که مشارکت به معنی فنی و تخصصی وجود نداشته باشد. اما در قرن ۲۱ بدون مشارکت واقعی، جوامع نمی‌توانند زندگی کنند. مخصوصاً در ایران به قدری یادگیری در مشارکت و عرصه‌های مدنی و اجتماعی حیاتی شده است که اگر اقدامی در این‌باره صورت نگیرد واقعا با مشکلات عدیده‌ای رو به رو خواهیم شد.

حالا در بحث دست‌ساخته‌ها، مردم چگونه می‌توانند مشارکت داشته باشند؟ به این موضوع می‌توان از چند

زاویه نگریست، این که بتوانند خواسته‌های خود را بیان کرده و نیازهایشان را مطرح نمایند و سازندگان آن دست سازها موظف باشند که به نیازهای آنان توجه کرده و نیازهای آن‌ها را به حساب آورند و در واقع به بازگشت اقتدار قشر محروم کمک نمایند، افراد نیازهای خود را بیان کرده و این نیازها در شکل‌گیری اثر موثر باشد که در واقع آغاز مشارکت است، زیرا قدرت توزیع می‌شود. کسی نیست که بگوید نه این‌ها نمی‌دانند و نمی‌فهمند. سرپناه را به هر شکلی که بخواهم می‌سازم و مردم به دلیل اینکه خانه ندارند و در بخش مسکن، کمبود وجود دارد به اجبار در آن زندگی می‌کنند و با هر مشکلی هم که مواجه شوند، اعتراض نمی‌کنند. چون به هر حال سرپناهی که جزء نیازهای اولیه آن‌هاست، برایشان فراهم شده است. یا مثلاً شما توجه کنید در مناطقی مانند الهیه، فرمانیه و زعفرانیه به دلیل اینکه قیمت زمین مرتب رو به افزایش است، مردم بسیار خوشحال و راضی هستند در صورتی که به نظر من، آلودگی صوتی و بصری تولید شده توسط این کارگاه‌های ساختمانی، باعث می‌شود این سه محله بدترین محله‌های تهران شوند. اینجاست که مردم، با تصور این که بالا رفتن قیمت ارجح است به باقی ارزش‌ها، به این ابعاد توجه نمی‌کنند. ولی ساکنین همین محلات به دلیل آلودگی‌های صوتی به بیماری‌های مغز و اعصاب دچار خواهند شد و از این مسئله صدمه خواهند خورد. مردم باید در شکل‌بخشی به محله و مکان زندگی خود سهیم باشند و نیازهای آنان سنجیده و مورد توجه قرار گیرد. مردم بایستی مشارکت کنند که نیازشناسایی شود. ریشه‌ها و هویت‌شان، خاطرات جمعی و روابط‌شان، عواملی هستند که باید با مشارکت مردم مورد شناسایی قرار گیرند. اگر یک گام به جلوتر برداریم مردم باید در اجرای اثر نیز دخیل باشند. به نظر من، مردم عادی زمانی که خیلی رضایت پیدا کنند این رضایت‌شان دارای واکنش‌های صوتی است. مثالی برایتان بزنم، من برای اولین بار که از فرودگاه شهری دیگر به منتهن نیویورک می‌رفتم، وقتی از یک سر پایینی به پایین رفته و پس از آن از سربالا بالا آمدیم، یکباره نیویورک در شب نمایان شد و تمام ۳۰ نفری که در اتوبوس بودند یک دفعه گفتند: ووو! این حالتی است که در اصطلاح به آن کیفور شدن، کیف کردن می‌گویند. ووو! همیشه جنبه خوشحالی دارد یعنی شما خوشحال شدید و رضایت‌تان را با این واکنش نشان دادید. به نظر من این کیفیت است. حالا این کیفیت می‌تواند از عظمت باشد یا هر چیز دیگری. وقتی با لبخند، حالت صورت‌تان تغییر می‌کند و اخم‌هایتان باز می‌شود، این‌ها همه نشان از کیفیت است. پس خلاصه کنم که باید در زندگی کیفور باشید.