نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال هفدهم، شماره ۴۵، تابستان ۹۶

تحلیلی بر تعامل کیفیت زندگی عینی و ذهنی برمبنای دسترسی به خدمات عمومی در بافت تاریخی شهر ارومیه

دریافت مقاله: ۹۳/۱/۲۱ پذیرش نهایی: ۹۶/۴/۲۰
صفحات:۲۲۵-۲۰۷

امین محمودی‌آذر: کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری دانشگاه بین المللی امام خمینی(ره)[۱]
Email:A.mahmoodiazar@gmail.com
رحیم هاشم‌پور: استادیار گروه شهرسازی دانشگاه بین المللی امام خمینی(ره)
Email: Ra_hashempour@yahoo.fr
سیدمومن فوادمرعشی: مربی گروه شهرسازی موسسه آموزش عالی علم و فن-پژوهشگر دکتری شهرسازی دانشگاه لیسبون
Email: Hesammarashi@yahoo.com

چکیده

هدف این تحقیق ارزیابی کیفیت زندگی شهری با توجه به استانداردهای دسترسی به خدمات شهری است. بر این اساس معیار دسترسی به خدمات شهری از دو وجه عینی و ذهنی در بافت قدیمی شهر ارومیه مورد سنجش و بررسی قرار گرفته‌اند. روش تحقیق در این مقاله از نوع توصیفی-تحلیلی بوده و در آن از ابزار پرسش نامه، مدل‌های تحلیل سلسله مراتبی و تحلیل شبکه دسترسی و تکنیک‌های فازی، وزن-دهی و ضریب همبستگی پیرسون برای تجزیه و تحلیل داده‌های کمی و کیفی استفاده شده‌است. نتایج حاکی از آن است که رضایت از دسترسی به خدمات اثر مثبت و معناداری را به لحاظ آماری بر کیفیت زندگی ذهنی وارد می‌کند و افزایش رضایتمندی ساکنان از دسترسی به خدمات شهری، سبب افزایش کیفیت زندگی ذهنی می‌شود. این یافته‌ها به برنامه‌ریزان شهری گوشزد می‌کند که عوامل کالبدی نقش بسزایی در افزایش رضایتمندی از کیفیت زندگی شهروندان دارد.

کلید واژگان: کیفیت زندگی شهری، شاخص‌های عینی، شاخص‌های ذهنی، دسترسی به خدمات شهری، بافت قدیمی شهر ارومیه.

[۱]. **نویسنده مسئول:** آذربایجان غربی-ارومیه- خیابان بهشتی-کوی۱۱(شهید زینتی)- نبش کوی دوم-پلاک۱۶- شرکت مهندسین مشاور هنر معماری اشکوب

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

مقدمه

مفاهیم مرتبط با کیفیت زندگی دوره‌های تاریخی بسیاری را پشت سر نهاده و تغییرات مختلفی در طول زمان در مورد آن شکل گرفته است. محققانی از رشته‌های مختلف علمی، مباحث مربوط به کیفیت زندگی را از دهه ۱۹۳۰ تاکنون مورد مطالعه قرار داده‌اند لیکن تحقیقات و تلاش‌های اولیه در زمینه کیفیت زندگی شهری از دانش‌پژوهان غربی آغاز شده‌است. بررسی‌های انجام شده در این مطالعات نشان می‌دهد که مفهوم کیفیت زندگی آن چنان گسترده است که مفاهیمی چون زندگی خوب، ارزشمند، رضایت بخش و شاد را دربر می‌گیرد (McCrea & et al,2004: 77). بدین ترتیب توجه به شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، محیطی، کالبدی و روانی در دو وجه عینی(کمی) و ذهنی(کیفی) در روند برنامه‌ریزی به منظور ارتقای کیفیت زندگی شهری ضروری است. به عبارت دیگر علاوه بر اندازه‌گیری شاخص‌ها به صورت مشخص و عینی، باید ذهنیت و نوع نگاه شهروندان به این شاخص‌ها نیز مورد توجه قرار گیرد. (کوکبی و همکاران، ۱۳۸۴: ۶).

ازمهمترین معیارهای کالبدی موثر در بهبود کیفیت زندگی شهری، معیار "دسترسی به خدمات عمومی شهری" است که در دهه‌های اخیر بی عدالتی در توزیع مراکز خدماتی زمینه-ساز نابرابری‌های اجتماعی شهروندان در برخورداری از این خدمات شده است (حاتمی‌نژاد، ۱۳۸۷: ۷۱). متأسفانه تا کنون توزیع خدمات عمومی بیشتر در قالب طرح‌های کاربری اراضی و معیارسرانه کاربری مطالعه شده و برنامه‌ریزی خاصی در زمینه‌های نظری و مصداقی بعد دسترسی به خدمات عمومی شهری انجام نشده است (رهنما و آنا لیس ، ۱۳۸۵: ۱۳۷). لذا ضرورت تدوین الگویی عدالت محور در توزیع خدمات عمومی شهری خصوصاً در محله‌هایی که باعث ارتقای کیفیت سکونت شهروندان، کاهش نابرابری‌های فضایی، تعدیل مشکلات زیست محیطی و کالبدی در سیستم شهری می‌شود و روابط اجتماعی ساکنین را مستحکم‌تر می-نماید، بیش از پیش نمایان می‌گردد. در این بین بافت تاریخی شهرها بنا به دلایلی از قبیل سهولت دسترسی به اطلاعات مورد نیاز، قرارگیری در بخش مرکزی و هویتمندی بالا جهت مطالعه مناسب به نظر می‌رسند. در مجموع با توجه به مسائل مطرح شده، هدف کلی این پژوهش «سنجش کیفیت زندگی در بافت تاریخی شهر ارومیه با در نظر گرفتن استانداردهای دسترسی می باشد». این عدم دسترسی مناسب به امکانات و خدمات عمومی در تضعیف بافت تاریخی و رها کردن آن توسط ساکنین بسیار تاثیر گذار بوده و تخلیه بافت تاریخی و تبدیل کردن آن به مخروبه بیشتر از ناحیه عدم توجه به رعایت و ایجاد توازن در عدالت شهری می

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

باشد. در این پژوهش سعی بر ایجاد انگیزه در توجه لازم به بافت تاریخی گردیده است تا همزمان با کیفیت بخشی در این منطقه مهم شهری، احیاء و سرزندگی نیز نمایان گردد.

با توجه به هدف تحقیق، مقاله به دنبال اثبات این فرضیه است که «دسترسی مناسب ساکنین به خدمات عمومی شهری در ارتقاء کیفیت زندگی در بافت تاریخی شهر ارومیه موثر است و با افزایش دسترسی به آن سطح کیفیت زندگی و رضایت مندی ساکنان افزایش می-یابد».

مفاهیم و مبانی نظری

کیفیت زندگی شهری

کیفیت زندگی ایده ای است که در سال‌های اخیر به منظور بهبود زندگی انسان‌ها مطرح شده است. تعاریف متعددی در علوم مختلف از کیفیت زندگی وجود دارد. در یک دیدگاه کلی کیفیت زندگی رسیدن به یک زندگی برتر است که با داشتن سلامتی روحی، جسمی، امنیت و آسایش، ارتباطات شایسته با محیط اطراف، وضعیت مالی قابل قبول حاصل می‌شود (Farouh & et al, 2013:87). ارتقای کیفیت زندگی در یک مکان خاص یا برای یک فرد یا گروه خاص همواره به عنوان مهمترین موضوع در کانون توجه برنامه‌ریزان قرار داشته است. اما تلاش در جهت شکل گیری این ارتقاء چندان کار ساده‌ای نیست زیرا خشنودی شهروندان با توجه به مسائل مختلف شهری از قبیل حمل و نقل، کیفیت فضاهای عمومی، مدل‌های کاربری زمین ، جمعیت و تراکم ساختمانی، دسترسی به کالاهای اساسی زندگی و آسایش و امنیت عمومی به دست می‌آید (همان: ۸۸). به بیانی دیگر کیفیت زندگی شهری واژه‌ای در بردارنده دو وجه ذهنی (کیفی) و عینی (کمی) است که با توجه به ابعاد اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و زیست محیطی به دنبال برنامه‌ریزی جهت تأمین نیازهای مادی و معنوی زندگی شهروندان و رضایتمندی حداکثری آنان از زندگی است (McCrea & et al.,2004: 77).

شاخص‌های عینی و ذهنی کیفیت زندگی شهری

کیفیت زندگی مفهومی است وابسته به مفاهیمی دیگر که افراد آن را از روش‌های مختلف عینی و ذهنی درک می‌کنند. کیفیت زندگی بر گرفته از دو منبع اصلی است: نفس موضوع که ارزش وجودی آن خوانده می‌شود و دیگری ارزش قابل اندازه‌گیری است (Alexander,1970: 110). کیفیت عینی زندگی با استفاده از شاخص‌های عینی که مرتبط با واقعیات قابل مشاهده و ملموس زندگی هستند، اندازه گیری می شود. این شاخص ها از داده های ثانویه مانند تراکم

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

جمعیت، نرخ جرم، میزان تحصیلات، خصوصیات خانوار و ... حاصل می شود. واقعیت خیلی مهم این است که کیفیت نمی تواند تنها از طریق شرایط عینی تعیین شود، بلکه در نظر گرفتن بهزیستی ذهنی افراد نیز دارای اهمیت است. فوو توان سیک اظهار می کند که شاخص های عینی به تنهایی نمی تواند کیفیت واقعی زندگی را نمایش دهند، زیرا این شاخص ها دارای پایایی بالا، اما قابلیت اطمینان پایین در ارزیابی بهزیستی انسانی هستند(Foo Tuan Seik,2000: 34).

وجه دیگر کیفیت زندگی جنبه ذهنی آن است. کیفیت ذهنی زندگی بر حسب رضایت کلی افراد از زندگی و به عنوان یک کل اندازه گیری می شود. در این روش رضایت کلی از زندگی معمولا با استفاده از پاسخ شهودی یا منطقی اندازه گیری می شود. لی اظهار می کند که کیفیت باید ذهنی باشد و مناسب ترین شیوه برای کشف کیفیت زندگی، پرسیدن ادراک مردم از آن ها است؛ وی همچنین معتقد است که شاخص های ذهنی برای اهداف برنامه ریزی و سیاست گذاری نسبت به شاخص های عینی ارجح است، زیرا این شاخص ها بازخوردهای ارزشمندی را برای برنامه ریزان و سیاست گذاران فراهم می کنند. با وجود این، شاخص های ذهنی پایایی کمتر و قابلیت اطمینان بیشتری دارند(Lee,2008:1208).

در نهایت می توان گفت که در زمینه شاخص سازی کیفیت زندگی شهری ضمن توجه به شرایط و خصوصیات عینی زندگی شهروندان مانند کیفیت مسکن، کیفیت حمل و نقل و غیره، نوع نگاه و ذهنیت خاص آنان به این مفهوم نیز باید در نظر گرفته شود. بنابراین الزام در زمینه تدوین معیارهای کیفیت زندگی بر "توجه توامان به بعد ذهنی و عینی کیفیت زندگی شهری" استوار است(محمودی نژاد و صادقی،۱۳۸۸: ۱۵۳) و استفاده از هر دو پاسخ دستیابی به سنجه های دقیق تر کیفیت ذهنی زندگی را تسهیل می کند.

قابلیت دسترسی به خدمات عمومی شهری

خدمات عمومی به طور کلی به عنوان فعالیت‌های اقتصادی که منفعت عمومی دارند و در ابتکار عمل نهادهای عمومی هستند تعریف می‌شوند. بنیاد نهادن و راه انداختن آن‌ها زیر نظر نهادهای عمومی است. اگر چه حمایت و نگهداری از خدمات عمومی برای سرمایه‌گذاری به بخش خصوصی هم واگذار می‌شود (Cho,2003:39-40). از مهمترین خدمات عمومی شهری می‌توان به خدمات آموزشی، ورزشی، درمانی، فرهنگی و مذهبی اشاره کرد. این خدمات همگی دارای عملکردهای فضایی هستند (Savas,1978:800). دسترسی به این خدمات باعث تبدیل محله‌های شهری به مکان‌هایی درخور سکونت افراد و به طورکلی ارتقای سطح کیفیت زندگی

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

شهری می‌شود. به همین دلیل در اکثر مطالعات مربوط به برنامه‌ریزی مسکن و کیفیت زندگی توجه به شاخص دسترسی به خدمات عمومی شهری به خصوص در سطح محله از جایگاه ویژه-ای برخوردار است.

تاکنون تحقیقات زیادی در زمینه کیفیت زندگی شهری صورت گرفته است که از بعد ذهنی یا عینی و یا هر تلفیقی از هر دو بعد، این مقوله را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این بخش برخی مطالعات تجربی که در این زمینه صورت گرفته‌است، مرور می‌شود.

- مک کریا و همکاران (2006) در پژوهشی با عنوان "نقاط قوت ارتباط بین شاخص‌های عینی و ذهنی کیفیت زندگی شهری چیست؟" رویکردی تازه و بدیع را در چگونگی سنجش کیفیت زندگی شهری جهت اتصال بین شاخص های عینی و ذهنی مطرح کرده‌اند(McCrea & et al.84 : 2006,). مهمترین نتایج بدست آمده از این تحقیق نشان‌گر آن است که کیفیت زندگی مفهومی چند بعدی است و ارتباط مستقیمی بین شاخص‌های عینی و ذهنی کیفیت زندگی شهری در شهر کوئیزلند استرالیا وجود دارد. بنابراین سنجش کیفیت زندگی شهری تنها با استفاده یکی از دو دسته شاخص‌های عینی و شاخص‌های ذهنی نمی تواند تصویری روشن و منطبق بر واقعیت را برای برنامه ریزان شهری ترسیم کند و نادیده گرفتن هر یک از این دو دسته می تواند انحرافات بزرگی را در برنامه ریزی ها به وجود بیاورد(همان: ۸۵).

-لی (2008) در تحقیقی، با استفاده از شاخصهای ذهنی به ارزیابی کیفیت زندگی شهر تایپه پرداخته است .در این راستا ۳۳۱ نفر از ساکنان شهر تایپه به منظور پیمایش ارزیابی ذهنی ساکنان از کیفیت زندگی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند .نتایج حاصل نشان می‌دهد که محل زندگی، زناشویی، سن، تحصیلات و درآمد قلمروهای مختلف رضایت را تحت تاثیر قرار می-دهند. علاوه بر آن، وضعیت اجتماع، تعلقات محلی و رضایت از محله بیشترین تأثیر را بر رضایت از کیفیت زندگی دارند (Lee,2008:1103).

-زینال وهمکارانش(2012) در مقاله‌ای با عنوان " بررسی وضعیت مسکن و کیفیت زندگی مناطق فقیر نشین شهری در مالزی" به ارزیابی ارتباط کیفیت زندگی شهری و وضعیت سکونت مردم پرداخته است. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که ارتباطی تنگاتنگ بین فقر، وضعیت سکونت مردم و کیفیت زندگی وجود دارد و در مناطق فقیر نشین شهری سطح پایین معیار های سکونت مطلوب عامل مهم در کاهش کیفیت زندگی در کشور مالزی است(Zainal,2012: 62 & et al).

-جاجرمی و کلته (۱۳۸۵) در زمینه شاخص‌های کیفیت زندگی از نظر شهروندان در شهر گنبد کاووس با محوریت شاخص‌های خدماتی (خدمات شهری)، مطالعاتی را انجام داده‌اند. نتایج این

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

تحقیقات نشان می‌دهد که دسترسی به امکانات و خدمات شهری در مناطق مختلف شهر گنبد کاووس در وضعیت نسبتاً خوبی است و وجود عدالت در توزیع خدمات را در تمام نواحی شهر یکی از ویژگی‌های آن معرفی می‌کند (جاجرمی و کلته، ۱۳۸۵: ۱۶).

-حریرچی و همکارانش (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان "چگونگی وضعیت کیفیت زندگی شهروندان شهر جدید پردیس"، رابطه بین سرمایه‌داری اجتماعی و کیفیت زندگی را مورد بحث قرار می‌دهد. نتایج این تحقیق نشان از وجود تفاوت معنا دار در نظرات بین زنان و مردان در خصوص کیفیت زندگی دارد. داشتن رابطه معنادار مثبت بین دو متغییر میزان رضایت مندی از محله و میزان کیفیت زندگی شهروندان شهر جدید پردیس بیانگر این نکته است که رضایت مندی از محل سکونت با کبفبت زندگی شهروندان شهر جدید پردیس ارتباط دارد(حریرچی و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۲).

- زبردست و بنی عامریان (۱۳۸۸) در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی ارتباط میان شاخص‌های عینی و ذهنی بعد خدمات عمومی کیفیت‌زندگی شهری در شهر جدید هشتگرد» کیفیت زندگی شهری را با استفاده از شاخص‌های دسترسی به خدمات و حمل‌ونقل عمومی از بعد عینی و ذهنی مورد بررسی قرار داده‌اند. نتیجه نشان می‌دهد که بهبود کیفیت زندگی ذهنی از طریق بهبود شرایط عینی در محیط شهری از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. همچنین رضایت از دسترسی به خدمات عمومی اثر مثبت و معناداری را به لحاظ آماری بر کیفیت زندگی ذهنی وارد می‌کند و افزایش دسترسی به خدمات، سبب افزایش کیفیت زندگی ذهنی می‌شود(زبردست و بنی‌عامریان،۱۳۸۸: ۵).

بنابراین مطالعات انجام شده در زمینه کیفیت زندگی شهری گویای این مطلب است که اکثر آن ها یکی از ابعاد ذهنی یا عینی کیفیت زندگی شهری را مورد ارزیابی و تحلیل قرار داده اند و در موارد بسیار اندکی هر دو بعد را بررسی کرده‌اند. لذا اصلی ترین ویژگی این پژوهش آن است که هر دو بعد کیفیت زندگی را مورد مطالعه قرار داده و به سنجش ارتباط وجه عینی و ذهنی کیفیت زندگی شهری پرداخته است.

داده ها و روش کار

معرفی محدوده مورد مطالعه

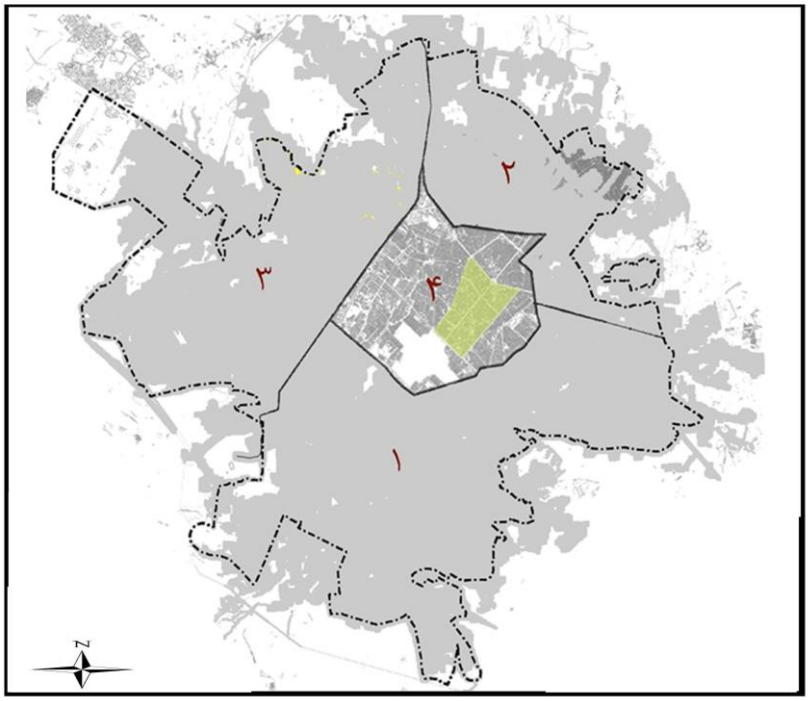
بافت قدیمی واقع در منطقه ۴ شهر ارومیه، هسته‌ی اولیه شهر ارومیه را تشکیل می‌دهد. این بافت از شرق به میدان ولایت فقیه و قسمتی از خیابان‌های مطهری و منتظری، از غرب به میدان انقلاب و قسمتی از خیابان‌های امینی و کاشانی، از شمال به خیابان مدنی و از جنوب به

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

خیابان باکری منتهی می‌شود. بافت قدیمی به عنوان قسمتی از بافت فرسوده شهر ارومیه محسوب شده و در حدود ۱۲۴ هکتار مساحت دارد. شکل(۱). از مهمترین مکان‌های این محدوده می‌توان به خیابان‌های امام، عطایی، خیام اشاره کرد و بازار اصلی ارومیه نیز در این بافت قرار دارد(شهرداری ارومیه، ۱۳۹۰: ۲۳).

پیشینه‌ی این محدوده به دوره قاجار برمی‌گردد و در زمان رضاشاه با ورود طرح‌های موسوم به شهرسازی بولدوزری، خیابان‌کشی صلیبی در مرکز شهر به‌وجود آمد و و باعث ایجاد خیابان-های اولیه و انقطاع بازار قدیمی در شهر ارومیه شد.



شکل(۲). موقعیت بافت قدیمی در شهر ارومیه برنگ سبز نشان داده شده است

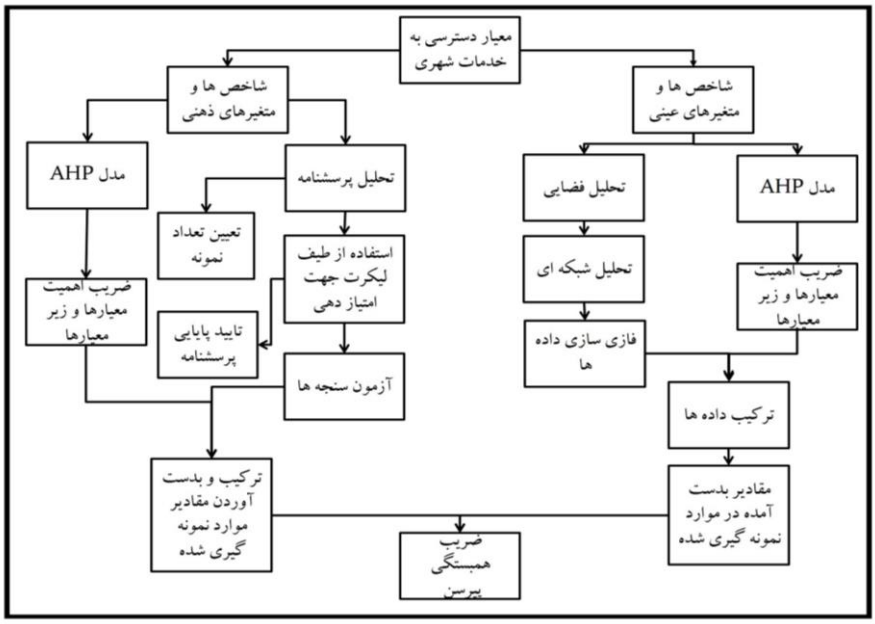
روش شناسی

روش تحقیق در این مقاله پیمایشی- توصیفی می‌باشد و اساس تحقیق بر پایه مقایسه متغیر-های عینی و ذهنی دسترسی به خدمات عمومی در سطح محله شکل گرفته‌است. پس از جمع-آوری اطلاعات از محدوده مورد مطالعه با ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه با ساکنین ، با استفاده از مدل‌های آماری، تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، تحلیل شبکه دسترسی (Network

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

(Analyze و روش فازی اطلاعات تحلیل شده اند. در این راستا نرم افزارهای ARCGIS و SPSSو Expert Choice برای انجام تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند .شکل(۲) مدل مفهومی تحقیق را نمایش می‌دهد.

به منظور انجام بررسی تطبیقی بین متغیرهای کمی و کیفی، انتخاب نمونه از جامعه آماری ضروری به نظر می‌رسید. به همین دلیل با استفاده از فرمول کوکران[1] از جامعه آماری ۲۳۲۱ خانواری ۲۲۲ خانوار به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری به صورت سیستماتیک بوده و برای اعتبار سنجی پرسشنامه تحقیق از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. با انجام محاسبات ضریب آلفای کرونباخ ۰,۷۱۴ به دست آمد که چون این ضریب بالاتر از ۰,۷ است می‌توان اظهار کرد پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.



شکل(۲). مدل مفهومی تحقیق

انتخاب حوزه‌های مطالعه

در این پژوهش به منظور بررسی دسترسی عینی به خدمات و نیز سنجش رضایتمندی ساکنین از این خدمات، پس از مرور متون نظری، تجربی و مطالعات ذکر شده در پیشینه تحقیق، جدول(۱) و با توجه به اهداف تدوین شده جهت ارزیابی ارتباط بین شاخص‌های عینی

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

و ذهنی بعد دسترسی به خدمات کیفیت زندگی شهری، شاخص‌ها و متغیرهای زیر برای ارزیابی کیفیت زندگی در محدوده بافت قدیمی شهر ارومیه انتخاب شدند.

جدول(۱). شاخص‌ها و متغیرهای مورد ارزیابی

معیار	شاخص ها	متغیرهای عینی	متغیرهای ذهنی	منابع
دسترسی به خدمات عمومی در سطح محله مسکونی	مراکز خدمات روزانه	دسترسی به نانوایی	رضایتمندی از دسترسی به نانوایی	(Lotfi and Koohsari,2009:15) (Turksever,2000:23) (McCrea, 2006:121) (Sigry&Cornwell.,2000:120) (Hancock & Edward, 1999: 52) (Massam,2002: 59) (Grayson& Young, 1994: 123) (Foo, 2000: 35) (DETR, 1999: 23)
		دسترسی به سوپرمارکت	رضایتمندی از دسترسی به سوپرمارکت	
		دسترسی به میوه-فروشی	رضایتمندی از دسترسی به میوه‌فروشی	
		دسترسی به قصابی	رضایتمندی از دسترسی به قصابی	
		دسترسی به غذاخوری	رضایتمندی از دسترسی به غذاخوری	
	خدمات آموزشی	دسترسی به مهد کودک	رضایتمندی از دسترسی به مهد کودک	
		دسترسی به دبستان	رضایتمندی از دسترسی به دبستان	
		دسترسی به مدرسه راهنمایی	رضایتمندی از دسترسی به مدرسه راهنمایی	
		دسترسی به دبیرستان	رضایتمندی از دسترسی به دبیرستان	
	خدمات تفریحی	دسترسی به پارک	رضایتمندی از دسترسی به پارک	
		دسترسی به سالن ورزشی	رضایتمندی از دسترسی به سالن ورزشی	
	خدمات فرهنگی	دسترسی به کتابخانه	رضایتمندی از دسترسی به کتابخانه	
		دسترسی به کتابفروشی	رضایتمندی از دسترسی به کتابفروشی	
	خدمات درمانی	دسترسی به مرکز درمان	رضایتمندی از دسترسی به مرکز درمان	
		دسترسی به داروخانه	رضایتمندی از دسترسی به داروخانه	
	خدمات مورد نیاز هفتگی	دسترسی به بانک	رضایتمندی از دسترسی به بانک	
		دسترسی به آرایشگاه	رضایتمندی از دسترسی به آرایشگاه	

سنجش و ارزیابی

تعیین ضرایب اهمیت شاخص‌ها و متغیرها

با توجه به روند اشاره شده در مدل مفهومی تحقیق، ابتدا باید ضرایب اهمیت هر کدام از شاخص‌ها و متغیرهای معیار دسترسی به خدمات عمومی محاسبه گردند. بدین منظور، از مدل تحلیل سلسله‌مراتبی بهره گرفته شده‌است. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی (Saaty,1980:107) روشی پرکاربرد از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره است که موفق به پذیرش گسترده‌ای در سطوح دانشگاهی و غیردانشگاهی شده‌است. این مدل روشی منعطف، قوی و در عین حال ساده‌ای است که می‌تواند برای تجزیه و تحلیل و پشتیبانی تصمیم‌گیری‌های چندگانه مورد

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

استفاده قرار گیرد و به منظور ارزش‌گذاری و همچنین ارزیابی و مقایسه نسبی آلترناتیوها و معیارها با در نظر گرفتن اهداف کلی برنامه‌ریزی استفاده شود (Wang,2009: 2418). در این روش ابتدا ساختار سلسله مراتبی تشکیل و سپس مقایسه زوجی در ماتریس‌های مربوط به هر یک از عناصر و در هر سطح انجام می‌شود(Erkut & Moran, 1991: 90).

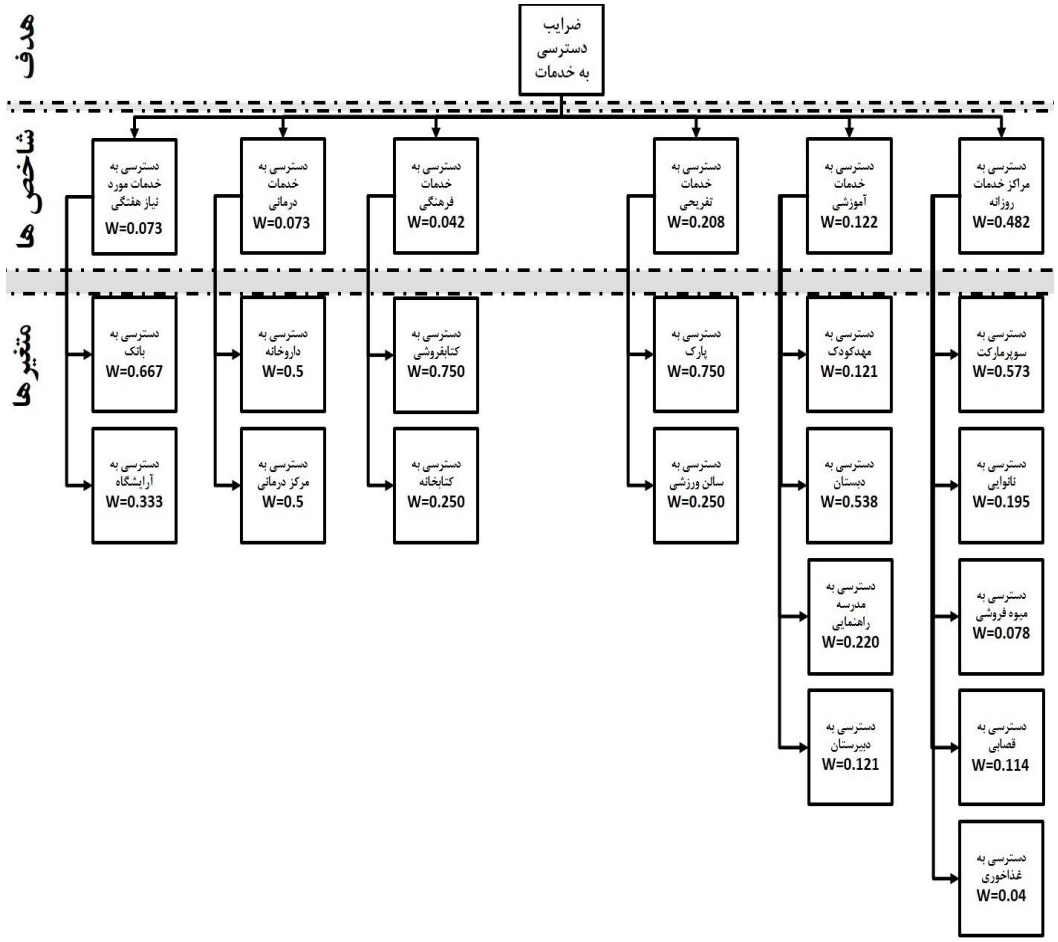
به منظور انجام فرآیند تحلیل سلسله مراتبی ۱۰ پرسش‌نامه در میان کارشناسان توزیع شد و میانگین حسابی مقایسه‌ها جهت تحلیل محاسبه گردید. شکل ۳ نتایج حاصل از مدل تحلیل سلسله مراتبی را نمایش می‌دهد. این نمودار نشان می‌دهد که شاخص‌های مختلف معیار دسترسی به خدمات دارای اهمیت یکسان نیستند و دسترسی به خدمات روزانه در میان سایر شاخص‌ها از اهمیت بیشتری برخوردار است. دسترسی به خدمات تفریحی، آموزشی، درمانی و مورد نیاز هفتگی در اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرند.

ارزیابی کیفیت زندگی ذهنی

در این بخش برای شناسایی میزان رضایتمندی ساکنین از متغیرهای ذهنی شاخص دسترسی به خدمات عمومی در بافت قدیمی شهر ارومیه پرسشنامه‌ای تنظیم شد. ۵۲,۹٪ پرسش شوندگان مرد و ۴۷,۱٪ پرسش شوندگان زن بودند. با توجه به وجود داده‌های کمی و کیفی در کنار هم، به منظور کمی‌سازی گویه‌های کیفی پرسشنامه از روش امتیازدهی طیف لیکرت استفاده شد. پاسخ‌ها در قالب ۵ مقیاس، از ۵=دسترسی کامل تا ۱= دسترسی خیلی کم، جمع‌آوری شدند. میانگین امتیاز متغیرهای ذهنی در جدول(۲) نمایش داده شده است.شکل(۳).

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]



شکل(۳).نمودار درختی تحلیل سلسله مراتبی و مقادیر ضرایب اهمیت شاخص‌ها و متغیرها

همانگونه که از جدول مشخص است، بیشتر متغیرهای دسترسی به خدمات عمومی در بافت-قدیمی از مقدار متوسط، عدد۳ بالاتر بوده و در نتیجه میزان کیفیت‌زندگی، به صورت کلی در بافت قدیمی نیز با نتیجه ۴,۰۳ از حد میانگین بالاتر است. می‌توان اظهار داشت رضایتمندی از کیفیت زندگی در بافت قدیمی وضعیت مناسبی دارد. در میان این متغیرها، دسترسی به دبستان و مهدکودک با ۲,۵۳ و ۲,۸۴ بدترین شرایط و میوه‌فروشی و مرکز درمانی بهترین شرایط را از نظرسنجی انجام شده در بافت قدیمی را دارا هستند.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

برای محاسبه امتیاز نهایی هر یک از مکان‌های نمونه‌گیری شده، ابتدا با استفاده از روشهای وزن دهی داده‌های رتبه‌ای را به داده‌های نسبی تبدیل کرده و سپس ضرایب اهمیت بدست آمده از تحلیل سلسله مراتبی در آن‌ها ضرب می‌شوند. محاسبات نشان دهنده آن بود که بیشترین امتیازی که نشانگر رضایتمندی ساکنین از دسترسی به خدمات عمومی شهری است، ۰,۹۴۸ و کمترین امتیاز ۰,۴۷۰ و میانگین امتیازات ۰,۷۶ بدست می‌آید.

جدول(۲).امتیازات متغیرهای ذهنی شاخص دسترسی به خدمات عمومی

نوع دسترسی	میانگین امتیازات
ابتدایی	۲,۵۳
آرایشگاه	۴,۲۷
بانک	۴,۰۶
پارک	۳,۲۷
داروخانه	۴,۳۱
دبیرستان	۴,۰۲
راهنمایی	۴,۴۷
سالن ورزشی	۴,۴۸
سوپر مارکت	۴,۳۸
غذاخوری	۳,۲۶
قصابی	۴,۱۷
کتاب فروشی	۴,۳۵
کتابخانه	۴,۳۰
مرکز درمانی	۴,۸۰
مهد کودک	۲,۸۴
میوه فروشی	۴,۹۶
نانوایی	۴,۱۶
میانگین رضایتمندی ساکنین از کیفیت زندگی بر اساس دسترسی به خدمات عمومی=۴,۰۳	

ارزیابی کیفیت زندگی عینی

برای ارزیابی وجه پنهان کیفیت‌زندگی عینی با استفاده از روش تحلیل شبکه‌ای فاصله‌های دسترسی به خدمات طبقه‌بندی شدند. جهت ترکیب این فاصله‌های بدست آمده از تحلیل شبکه‌ای برای هر یک از دسترسی‌ها باید این فاصله‌ها بی مقیاس شوند. جهت انجام این تحلیل

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

از تابع فازی[۲] استفاده گردید. لازم به ذکر است که به دلیل نیاز به بیشترین و مطلوب‌ترین فاصله ارائه خدمات بهینه برای هر دسترسی پرسشنامه‌ای در میان ۲۰ نفر از کارشناسان ادارات شهر ارومیه توزیع شد. جدول (۳) میانگین فواصل دسترسی را به تفکیک هر کاربری نمایش می‌دهد.

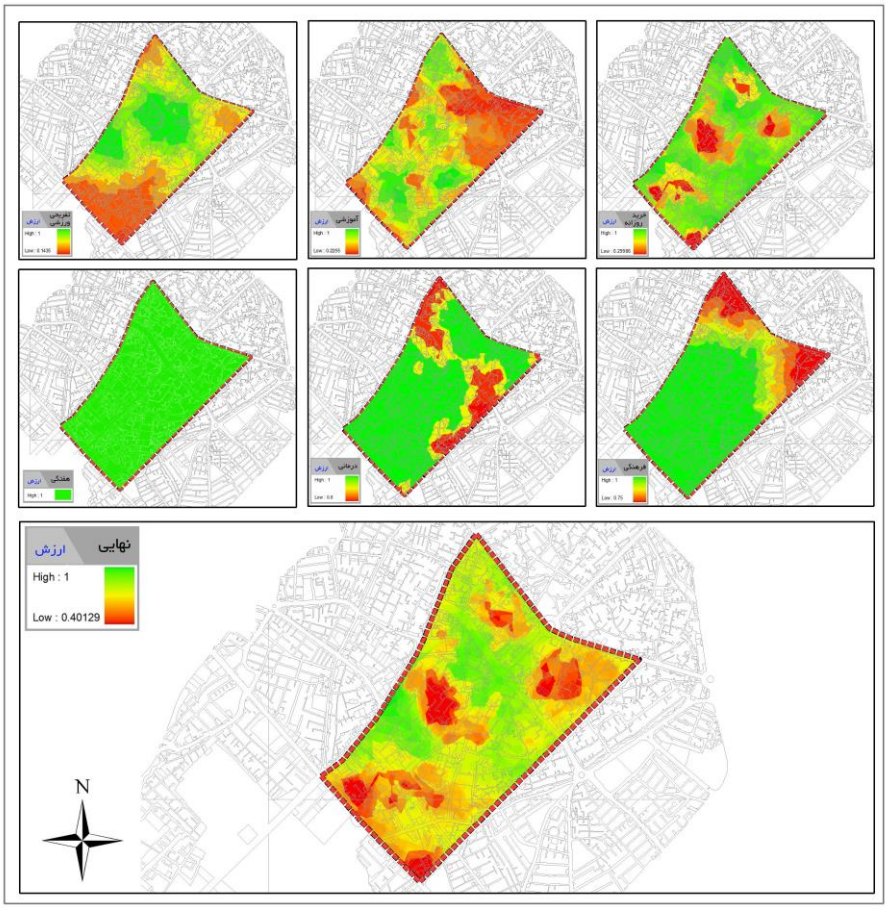
جدول(۳). مناسب‌ترین و بیشترین فاصله جهت بهره مندی از خدمات

نوع دسترسی	مطلوب‌ترین فاصله (متر)	بیشترین فاصله(متر)
ابتدایی	۲۰۰	۵۰۰
آرایشگاه	۵۰۰	۱۰۰۰
بانک	۵۰۰	۱۲۰۰
پارک	۳۰۰	۸۰۰
داروخانه	۵۰۰	۱۵۰۰
دبیرستان	۱۰۰۰	۲۰۰۰
مرکزدرمانی	۵۰۰	۱۵۰۰
راهنمایی	۵۰۰	۱۳۰۰
سالن ورزشی	۷۰۰	۱۵۰۰
سوپر مارکت	۲۰۰	۵۰۰
غذاخوری	۱۰۰	۴۰۰
قصابی	۵۰۰	۱۰۰۰
کتاب فروشی	۵۰۰	۱۳۰۰
کتابخانه	۱۰۰۰	۱۸۰۰
مهد کودک	۲۰۰	۴۰۰
میوه فروشی	۶۰۰	۱۱۰۰
نانوایی	۳۰۰	۹۰۰

جدول (۳) نشانگر آن است که از نظر کارشناسان شعاع دسترسی به خدمات فرهنگی (کتابخانه و کتابفروشی) بیشتر از سایر شاخص‌هاست. در این میان مراکز خدمات روزانه (سوپر مارکت، غذاخوری و ...) کمترین شعاع دسترسی را دارند. در مرحله بعدی از محاسبه اعداد فازی در فواصل مختلف هر یک از خدمات مورد مطالعه، ضرایب اهمیت متغیرها اعمال می‌شوند و ارزش نهایی در موارد نمونه‌گیری شده مشخص می‌گردد.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]



شکل(۴). تعیین امتیازات نهایی به تفکیک شاخص‌های دسترسی به خدمات عمومی مناطق سبز رنگ دارای امتیاز بالا و قرمز رنگ دارای امتیاز کم هستند.

با توجه به شکل(۴) خدمات مورد نیاز هفتگی، درمانی و فرهنگی در بافت قدیمی توزیع عادلانه‌تری نسبت به سایر خدمات دارا هستند و خدمات تفریحی و آموزشی در سطح پایین‌تری قرار دارند. در مجموع با استناد به ارزش‌های نهایی محاسبه شده، کمترین امتیاز کسب شده ۰,۴۰۱ و بیشترین امتیاز ۱,۰۰ می‌باشد.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

آزمون فرضیه

در راستای هدف پژوهش « سنجش کیفیت زندگی در بافت تاریخی شهر ارومیه با در نظر گرفتن استانداردهای دسترسی» این فرضیه مطرح گردید: « دسترسی مناسب ساکنین به خدمات عمومی شهری در ارتقاء کیفیت زندگی در بافت تاریخی شهر ارومیه موثر است و با افزایش دسترسی به آن سطح کیفیت زندگی و رضایت مندی ساکنان افزایش می‌یابد ». به منظور تأیید صحت فرضیه پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. آزمون این فرضیه نشان داد که با فرض مقادیر حاصل از تحلیل شبکه ای به عنوان متغیر مستقل و پاسخ ساکنین در مورد رضایتمندی از کیفیت زندگی به عنوان متغیر وابسته، ضریب همبستگی پیرسون ۰,۹۰۳ بدست می‌آید که نمایانگر رابطه مستقیم و با در صد اطمینان ۰,۹۹ درصد است. جدول (۴) ضریب همبستگی پیرسون را برای متغیرهای فوق نشان می‌دهد.

جدول (۴). بررسی رابطه معناداری بین متغیرهای ذهنی و عینی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی پیرسون	معناداری
مقادیر تحلیل شبکه‌ای	مقادیر بدست آمده از نظرسنجی ساکنین	۰,۹۰۳	۰,۰۰

بدین ترتیب بر اساس نتیجه به دست آمده در جدول (۴) می‌توان استنباط کرد که افزایش رضایت از دسترسی به خدمات در سطح محلی سبب افزایش کیفت زندگی ذهنی خواهد شد.

نتیجه‌گیری

تمایل به ارتقاء کیفیت زندگی همواره مورد توجه برنامه‌ریزان بوده و تا زمانی که کیفیت زندگی موضوعی میان رشته‌ای باشد، شیوه‌های بهبود آن وابسته به عوامل مختلف است. کیفیت زندگی هم بر اساس رویکردهای ذهنی و هم بر اساس رویکردهای عینی و با استفاده از داده-های کمی و کیفی ارزیابی می‌شود. در این پژوهش معیار دسترسی به خدمات عمومی شهری که یکی از مهمترین مباحث کالبدی کیفیت‌زندگی شهری است، مورد بررسی قرار گرفت. بدین منظور ۶ شاخص و ۱۷ متغیر معیار مذکور در بافت قدیمی شهر ارومیه ارزیابی شدند. ارزیابی ذهنی کیفیت زندگی با استفاده از پرسشنامه و تحلیل‌های آماری مرتبط صورت پذیرفت و ارزیابی متغیرهای عینی کیفیت زندگی با بهره‌گیری از روش‌های مختلف برنامه‌ریزی و تصمیم-گیری محاسبه شد.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

مطالعات نشان داد که در بافت قدیمی شهر ارومیه کیفیت‌زندگی ذهنی به شکل معناداری تحت تأثیر رضایت از دسترسی به خدمات عمومی قراردارد و هر سازوکاری که سبب بهبود این موضوع شود در نهایت باعث ارتقاء کیفیت زندگی خواهد شد. به طور کلی می‌توان گفت که رابطه میان وجه عینی و ذهنی کیفیت‌زندگی گویای آن است که ارتقاء کیفیت زندگی در گرو بهبود شرایط عینی و ذهنی محیط‌های شهری به خصوص بافت‌های کهن است. بدین ترتیب با افزایش رضایتمندی ساکنان از شرایط عینی و ذهنی محیط‌های شهری، این روند توسعه ادامه-دار خواهد شد و به بهبود کیفیت زندگی می‌انجامد. به همین دلیل ارزیابی مداوم و پیوسته کیفیت‌زندگی در محیط‌های شهری می‌تواند به عنوان چشم‌اندازی مناسب در افق طرح‌های مختلف کشورمان قرار گیرد.

پی‌نوشت

۱-فرمول کوکران: $n = \frac{N.Z^2.P.(1-P)}{N.d^2 + Z^2.P.(1-P)} = 222$ (N = 2310 P = 0.5 Z = 1.96 d = 0.06)

۲-تابع فازی:
$$\begin{cases} 0 & x > b \\ 1 - \left(\frac{x - x_{min}}{\Delta x}\right) & a < x < b \\ 1 & x < a \end{cases}$$

در این رابطه a کمترین فاصله و b بیشترین فاصله است. X عامل دسترسی و Δx اختلاف دو مقدار (bوa) می‌باشد.

منابع و ماخذ

۱. جاجرمی، کاظم، ابراهیم کلکته(۱۳۸۵). **سنجش وضعیت شاخص های کیفیت زندگی در شهر از نظر شهروندان»**، مطالعه موردی گنبد قابوس، مجله جغرافیا و توسعه، سال چهارم،شماره پیاپی ۸، پاییز و زمستان

۲. حاتمی‌نژاد، حسین(۱۳۸۷). **تحلیل نابرابری‌های اجتماعی در برخورداری از کاربری-های خدمات شهری**، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره۶۵.

۳. حریرچی، امیرمحمود؛ خلیل میرزایی و اعظم جهرمی(۱۳۸۸). **چگونگی وضعیت کیفیت زندگی شهروندان شهر جدید پردیس**، فصلنامه پژوهش اجتماعی، سال دوم، شماره چهارم.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

۴. رهنما، محمدرحیم و آنا لیس (۱۳۸۵). **اندازه‌گیری تغییرات دسترسی در منطقه مادر شهر سیدنی**، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۷.

۵. زبردست، اسفندیار و مهسا بنی‌عامریان(۱۳۸۸). **بررسی ارتباط میان شاخص‌های عینی و ذهنی بعد خدمات عمومی کیفیت‌زندگی شهری در شهر جدید هشتگرد**، مجله نامه معماری و شهرسازی، شماره۳.

۶. شهرداری ارومیه(۱۳۹۰). **آرشیو اطلاعات**.

۷. عابدینی، بهرام(۱۳۹۰). **ارزیابی کیفیت زندگی در محله‌های شهری با رویکرد دسترسی به خدمات شهری(نمونه موردی: حوزه۱ منطقه ۸ شهرداری تهران)**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، تهران، دانشگاه علم و صنعت.

۸. کوکبی، افشین، محمدرضا پور جعفر و علی اکبر تقوایی(۱۳۸۴). **برنامه‌ریزی کیفیت زندگی در مراکز شهری، تعاریف و شاخص‌ها**، جستارهای شهری، شماره دوازدهم، بهار۱۳۸۴.

Alexander, C. (1970). ***The timeless way of building***, New York: Oxford University Press.

Cho, Chun Man. (2003). ***Study on effects of resident-perceived neighborhood boundaries on public services: Accessibility & its relation to utilization: Using Geographic Information System focusing on the case of public parks in Austin***, Texas A&M University, Texas.

DETR (1999), ***A Better Quality of Life; A Strategy for Sustainable for sustainable development of the United Kingdom*.**

Erkut, E., & Moran, S.R., (1991), ***Locating Obnoxious Facilities in the Public Sector: An Application of the Hierarchy Process to Municipal Landfill Siting Decisions***. Socio – Economic Planning Sciences, vol.25, no. 2, 89-102.

Farouh, Hend Elsayed, Hamam Serag El Din, Ahmed Shalaby, Sarah A. Elariane(2013). ***Principles of urban quality of life for a neighborhood***, HBRC Journal, no 9, 86–92.

Foo Tuan Seik (2000). ***Subjective assessment of urban quality of life in Singapore, Habitat International***, 24, pp 31-49.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

Grayson, L. & Young, K., (1994). ***Quality of life in Cities: An Overview and Guide to the Literature Landscape and Urban Planning***, 65, pp. 5–18

Hancock, T. & R. Edward (1999). ***Indicators That count! Measuring Population Health at Community Level***, Canadian Journal of Public Health, 20, pp. 22-26.

Lotfi, Sedigheh and Koohsari, M.J. (2009**). *Analyzing Accessibility Dimension of Urban Quality of Life: Where Urban Designers Face Duality Duality Between Subjective and Objective Reading of Place*,** Social Indicators Research, 94, pp. 417-435.

Massam, Bryan (2002). ***Quality Of life: Public Planning and Private Living***, Progress in Planning, 58, pp.141-227.

McCrea, R., Shyy, T., Stimson, R. (2006)***,What is the Strength of the Link Between Objective and Subjective Indicators of Urban Quality of Life?,*** Applied Research in Quality of Life, 1: 79–96**.**

McCrea, Rod, Tung-Kai Shyy & Robert Stimson (2004***). Modelling Urban Quality of Life in South East Queensland by linking subjective and objective indicators***, 28th Australian and New Zealand regional Science Association International annual Conference, Wollongong, NSW, 28thSeptember to 1 October**.**

Saaty, T. L. (1980). ***The analytic hierarchy process***. New York: McGraw-Hill.

Savas, E.S. (1978). ***On Equity in Providing Public Services. Management Science***, Vol.24, No.8.

Sirgy, M. J., & Cornwell, T. (2002). ***How neighborhood features affect quality of life***, Social Indicators Research, 59(1), 79–114.

Turksever, Nilayevcil (2000). ***Possibilities and limitations For the Measurement of The Quality Of Life In Urban Areas?,*** Social Indicators Research, 53, pp. 163–187.

Wang, G (2009). ***Landfill site selection using spatial information technologies and AHP: A case study in Beijing, China , journal of Journal of Environmental Management,*** Volume 90, Issue 8, June 2009, Pages 2414-2421.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]

Lee و Yung-Jaan, (2008) ***Subjective quality of life measurement in Taipei, Building and Environment***, no 43, pp1205–1215.

Zainal, Nor Rashidah, Gurmit Kaur, Nor ‘Aisah Ahmad & Jamaliah Mhd.Khalili(2012). ***Housing Conditions and Quality of Life of the Urban Poor in Malaysia***, ASEAN Conference on Environment-Behaviour Studies, Bangkok, Thailand, 16-18 July 2012.

[Downloaded from system.khu.ac.ir on 2026-10-31]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1396.17.45.10.8]