

مقدمه

بهبود کیفیت زندگی در یک مکان خاص و یا برای اشخاص و گروه‌های خاص همواره کانون اصلی توجه برنامه‌ریزان بوده است. در واقع بهبود کیفیت زندگی در هر جامعه‌ای، یکی از مهم‌ترین اهداف سیاست‌های عمومی آن جامعه است. بدون شک تمایل جمعیت در سرتاسر جهان برای تمرکز یافتن در شهرها، یکی از دلایل اصلی تقویت این جریان مستقل در تحقیقات بر روی کیفیت زندگی است. (لطفی، ۱۳۸۸: ۶۵) دلیل مهم برای چنین توجهی به مفهوم کیفیت زندگی در سؤال برای تخصیص مؤثر منابع محدود و کمیاب نهفته است. (Megone, 1990: 35) با توجه به منابع معین، سیاست‌گذاران می‌بایست بهینه‌ترین راه را برای توزیع آنها در راستای نیازها و اولویت‌های مردم بیابند. این امر می‌تواند به وسیله کاربرد نتایج تحقیقات مرتبط به عنوان ورودی در فرایند تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری تحقق یابد. به بیان دیگر چنین تحقیقاتی وسیله و ابزار تولید توصیه‌های سیاستی مناسب برای اولیای امور (مسئولان) هستند. این توصیه‌ها و نظریه‌ها جزء با اهمیت و تعیین‌کننده‌ای برای سیاست‌گذاران هستند. در نتیجه همگرایی (جهانی‌سازی و منطقه‌ای‌سازی) مرزهای کالبدی و اقتصادی را میان ملت‌ها می‌زداید، شرکت‌های چند ملیتی نقش‌آفرین نظام اقتصادی جهان می‌شوند و شهرها، به جای کشورها، بلوک‌ها و اجزای سازنده این نظام جهانی را تشکیل می‌دهند. بنابراین شهرها می‌بایست واجد شرایط زیادی شوند تا سرمایه‌ها را از شرکت‌های چند ملیتی به خود جلب کنند. آنها مجبورند زیرساخت‌ها، ارتباطات، حمل‌ونقل، نظام‌های قانونی، امنیت، پرسنل خوب آموزش دیده و یک اساس و زمینه تکنولوژی با کیفیت، جهت فراهم شدن ارتباط و واسطه لازم برای رشد اقتصادی ارائه کنند. این امر به نوبه خود منجر به افزایشی قابل توجه در استانداردهای مسکونی زندگی خواهد شد. (Ulengin, 2001: 342)

این مقاله در چهار بخش تدوین شده است. ابتدا به تعاریفی از کیفیت زندگی شهری، ابعاد کیفیت زندگی، سکونتگاه‌های غیررسمی و ویژگی‌های آنها اشاره شده است. در بخش دوم معیارها و شاخص‌های کیفیت زندگی و ملاحظات پیرامون انتخاب شاخص‌های مذکور مورد بررسی قرار گرفته است. در بخش سوم شناخت بستر محله در وضع موجود به اختصار مورد بررسی قرار گرفته و شاخص‌های مذکور در محله مورد ارزیابی قرار گرفته و به تجزیه و تحلیل یافته‌ها و تحلیل کیفیت زندگی محله خاک سفید اشاره شده است. این مقاله در نهایت به تدوین بیانیه چشم‌انداز و ارائه راهکارهایی جهت ارتقاء کیفیت زندگی در محله خاک سفید منتهی گشته است.

مبانی و چارچوب نظری تحقیق

مفهوم کیفیت زندگی: رشد شهرنشینی و تمایل جمعیت‌های انسانی به محیط‌های شهری بستر با اهمیت شدن مفهوم کیفیت زندگی شهری را بیش از پیش فراهم ساخته است. گرچه مفهوم کیفیت زندگی کاربردهای فراوانی دارد، اما ارائه تعریفی روشن و جامع برای آن دشوار است. چون در زمینه‌های گوناگون و با کاربردهای متفاوتی به کار گرفته شده است. این خصوصیت چند وجهی کیفیت زندگی و طبیعت پویا و تکاملی آن، مشکلات قابل توجهی را در ارزیابی و نظارت بر کیفیت زندگی شهری، به عنوان یکی از مهمترین عوامل پشتیبان برنامه‌ریزی و مدیریت، ایجاد کرده است. (Delfim, 2007: 411)

مطالعه این مفهوم بر پایه این فرضیه بنیادی است: "پذیرش اینکه محیط اجتماعی و کالبدی می‌تواند بر روی خوشبختی و رفاه مردم ساکن یک محل تأثیرگذار باشد." اینکه چقدر افراد در یک مکان خاص، خوشحال و شاد هستند نه تنها به اینکه چقدر دنیای بیرونی خوب است، بلکه به این موضوع که دیدگاه ما نسبت به زندگی جمعی، که تابع عوامل کالبدی و روانی است، وابسته است. (Lambiri, 2006: 1)

از ملاحظات این مفهوم می‌توان به این موارد اشاره نمود:

- کیفیت زندگی، مفهومی است چند وجهی و بررسی آن نیاز دارد به اتخاذ رهیافتی میان رشته‌ای و فرارشته‌ای.
- کیفیت زندگی به شدت از زمان و مکان متأثر است و مؤلفه‌ها و عوامل تشکیل‌دهنده‌اش با توجه به دوره زمانی و مکان جغرافیایی فرق خواهند کرد.
- کیفیت زندگی ضمن دارا بودن ابعاد عینی و وابستگی به شرایط عینی و بیرونی، امری است ذهنی و درونی و در نتیجه در نهایت به تصورات و ادراک فرد از واقعیت‌های زندگی بستگی دارد.
- کیفیت زندگی تا مقدار زیادی از ارزش‌ها متأثر است و در واقع بر اساس ارزش‌های فردی، اجتماعی یا ملی تعریف می‌شود.
- کیفیت زندگی به عنوان یک گفتمان جهانی، واکنشی است طبیعی در برابر پیامدهای نامطلوب و آسیب‌های جدی که سیاست مرسوم اقتصادی در سطح فردی، ملی و جهانی پدید آورده‌اند. (سایت مرجع مدیریت شهری)

تعریف کیفیت زندگی: در هر عبارتی که در تعریف کیفیت زندگی به کار رود، کیفیت زندگی یک فرد به حقایق عینی و خارجی زندگی - اش و دریافت‌ها و ادراکات درونی و ذهنی او از این عوامل و نیز از خودش وابسته است. به هر حال در بیان کلی، کیفیت زندگی به مؤلفه‌(های) کامیابی یا رضایتمندی بیشتر یا کمتر در زندگی مردم مربوط می‌شود. (لطفی، ۱۳۸۸: ۱)

کیفیت زندگی از دیدگاه های مختلفی (ذهنی، عینی و یا ترکیبی از این دو) مورد بررسی قرار می گیرد. معمولاً شاخص هایی مانند امید به زندگی، نرخ باسوادی، نرخ مرگ و میر و نظایر این ها، طی سالیان گذشته به عنوان شاخص های نشان گر برای کیفیت زندگی به کار گرفته شده اند. تغییرات در سطح درآمد مردم، شرایط زیست آن ها از قبیل مسکن، شرایط بهداشت و سلامت، محیط زیست، ایمنی، امنیت، رضایت از زندگی خانوادگی، روابط اجتماعی و متغیرهای مشابه دیگری که به شکل پیچیده ای با یکدیگر در تعامل هستند، کیفیت زندگی و تغییرات آن را تعیین می کنند. (سایت اینترنتی شهرداری تهران)

کیفیت زندگی مجموعه ای است از عواملی که در احساس رفاه اقتصادی، اجتماعی و محیطی شهروندان شریک است. کیفیت زندگی در شهرها از طرق زیر بهبود پیدا می کند:

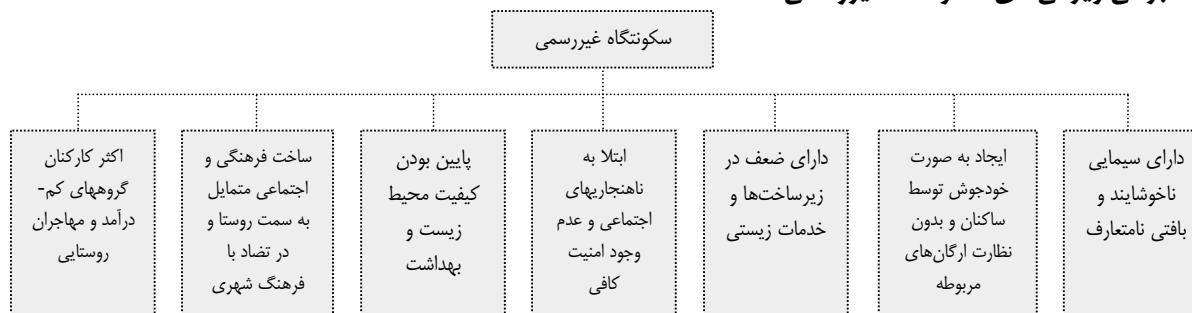
- توانایی ساکنان در دستیابی به نیازهای پایه
- حفاظت و بهبود محیط طبیعی و انسان ساخت؛
- توزیع عادلانه منابع مشترک؛
- حمایت از تقابلات اجتماعی و حضور فعال تمامی ساکنان در زندگی جمعی؛
- توسعه و حفظ اقتصاد محلی پویا؛

این تعریف گویای این واقعیت است که کیفیت زندگی شهری تحت تأثیر عوامل به هم پیوسته ای نظیر مسکن مناسب و قابل دستیابی، تعهدات درونی، زیرساخت های اجتماعی، آموزش، اشتغال، اقتصاد محلی، محیط طبیعی، سلامتی شخصی و اجتماعی، امنیت مالی افراد و امنیت شخصی آنها قرار دارد. (Gates, 2004: 2) به بیان دیگر، کیفیت زندگی به عنوان معیاری برای سنجش میزان برآورده شدن نیازهای روحی، روانی و مادی جامعه و خانواده تعریف شده است. در این راستا، کیفیت زندگی شهری نیز به عنوان «چگونگی شرایط و وضعیت عینی زندگی خانواده ها و شهرها» تعریف می شود. (Pal, 2005: 32)

تعریف سکونتگاه خودرو (غیررسمی): منطقه حاشیه نشین منطقه ای است که فقر در چهره آن شدیداً نمایان است و میزان زاد و ولد مرگ و میر کودکان و نوزادان و اعمال نامشروع، جرم و بزه کاری جوانان، ناهنجاری ها و مرگومیر عمومی در آن بالاست. (هیراسکار، ۱۳۷۶: ۱۰۸) حاشیه نشین به مفهوم کلی به کسی گفته می شود که در شهر سکونت دارد ولی به علل گوناگون نتوانسته است جذب نظام اقتصادی و اجتماعی شهر شود و از خدمات شهری استفاده کند. (عابدین درکوش، ۱۳۸۰: ۱۲۱)

محلات حاشیه نشین آخرین چاره بازماندگان است و در تلاش بی امان برای به دست آوردن مزایای شهری. این محلات از نظر مدرسه، شغل، جمع آوری زباله، روشنایی معابر، خدمات اجتماعی و هر چیز دیگری که به طور دسته جمعی فراهم می شود، نیز بازنده هستند. محله حاشیه نشین محله ای است که جمعیت آن نمی تواند در روند رقابت برای خدمات و کالاهای عمومی به نحو مؤثری شرکت جوید و بدین ترتیب کنترلی بر نحوه توزیع این خدمات و کالاها ندارد. (هاروی، ۱۳۷۶: ۷۲)

برخی ویژگی های سکونتگاه غیررسمی



نمودار شماره ۱: برخی ویژگی های سکونتگاه های غیررسمی (مأخذ: سایت مرجع مدیریت شهری)

جدول شماره ۱: چالش ها و پیامدهای به وجود آمده در اثر ایجاد سکونتگاه های غیررسمی (مأخذ: سایت مرجع مدیریت شهری)

چالش های پیش آمده	پیامدهای پیش آمده
۱- جاری شدن فاضلاب های خانگی در سطح کوچه ها و خیابان ها به دلیل عدم وجود سیستم دفع فاضلاب خانگی شهری	آلودگی های شدید زیست محیطی خصوصاً در فصول گرم و بروز بیماری های پوستی نظیر سالک
۲- عدم وجود زمین با کاربری های فضای سبز، ورزشی، فرهنگی، تفریحی و	روی آوردن جوانان و نوجوانان به فعالیت های ناسالم
۳- عدم تناسب در تفکیک قطعات زمین منصرف شده	بی نظمی ساختمان ها و عدم هماهنگی میان بناهای ساخته شده

عدم استفاده از خدمات مهندسی در ساخت و سازها	احتمال بروز بحران به هنگام رخداد بلایای طبیعی
۵- ویژگی‌های اجتماعی و فرهنگی متمایل به سمت فرهنگ روستایی	ایجاد اختلالات اجتماعی به دلیل تقابل با شهرگرایی
۶- عدم وجود نظارت اجتماعی و نداشتن خدمات انتظامی	عدم وجود امنیت کافی و ایجاد ناهنجاری‌های اجتماعی
۷- عدم رسیدگی به معابر و شبکه‌های ارتباطی، خدمات تأسیسات شهری و خدمات رفاهی	عدم امکان امداد رسانی در زمان بروز بحران
۸- پایین آمدن شاخص‌های سلامت و پیشرفت نسبی با باقی شهر و محدودیت و نارسایی خدمات بهداشتی- درمانی	مرگ و میر نوزادان، افزایش زاد و ولد و ابتلا به بیماری‌هایی نظیر سل و سوء تغذیه و افت تحصیلی

خلاصه‌ای از چارچوب نظری تحقیق حاضر

در پی تدوین چارچوب نظری، نخست مفهوم کیفیت زندگی مورد بررسی قرار گرفته است. عموماً مطالعات سنجش کیفیت زندگی به دو دیدگاه عینی و ذهنی قابل تقسیم است. در مراحل اولیه توسعه، تأکید زیاد بر دیدگاه عینی منجر به غفلت از دیدگاه ذهنی شد که بسیار مهم است و در سطح فردی به کار برده می‌شود. چرا که کیفیت زندگی به وسیله ویژگی‌های درونی و شخصی مردم و به وسیله محیط بیرونی یا اجتماعی که در آن زندگی می‌کنند، تحت تأثیر قرار می‌گیرد. به عبارتی کیفیت زندگی هر فرد علاوه بر محیط بیرونی تحت تأثیر مکانیسم درونی و ارزیابی فرد از جهان واقعی نیز قرار دارد. همان‌طور که اندازه‌گیری کیفیت زندگی نیازمند انعکاس احساسات ذهنی مردم در مورد زندگی آنهاست، نیازمند اندازه‌های عینی مثل دسترسی به منابع و محیط زندگی است. بنابراین هر ارزیابی جامعی از کیفیت زندگی باید دربرگیرنده جنبه‌های عینی و ذهنی باشد.

نبرد توافقی جمعی بر سر تعریفی از عبارت کیفیت زندگی، نخستین واقعتی در برخورد با این مفهوم است. پژوهشگران بر نبود توافق اذعان دارند. بدین ترتیب برای جلوگیری از سردرگمی میان تعاریف مختلف که هر یک ریشه در رشته‌های علمی مختلف دارند، این راهبرد در پیش گرفته شده که بر آن مفاهیم بیشتری که کاربرد بیشتری داشته‌اند و در پژوهش بیشتر مورد اتکا بوده‌اند، تکیه شود. تعاریفی که دربرگیرنده نکاتی است که رویکرد این پژوهش را درباره مفهوم کیفیت زندگی و روش مطالعه آن تشریح می‌کند به شرح زیر است.

کیفیت زندگی نقطه انتهایی خط سیر مفهوم رفاه است که از ابتدای قرن بیستم با مسأله استانداردهای زندگی و تأمین نیازهای اساسی مردم مورد توجه دولت‌ها قرار گرفت. کیفیت زندگی خوانش گسترده‌تری از ماهیت نیازهای انسان دارد و بر این اساس مفهوم مرکزی‌ای که ما را به مطالعه و سنجش آن قادر می‌سازد، مفهوم نیاز و رضایتمندی است.

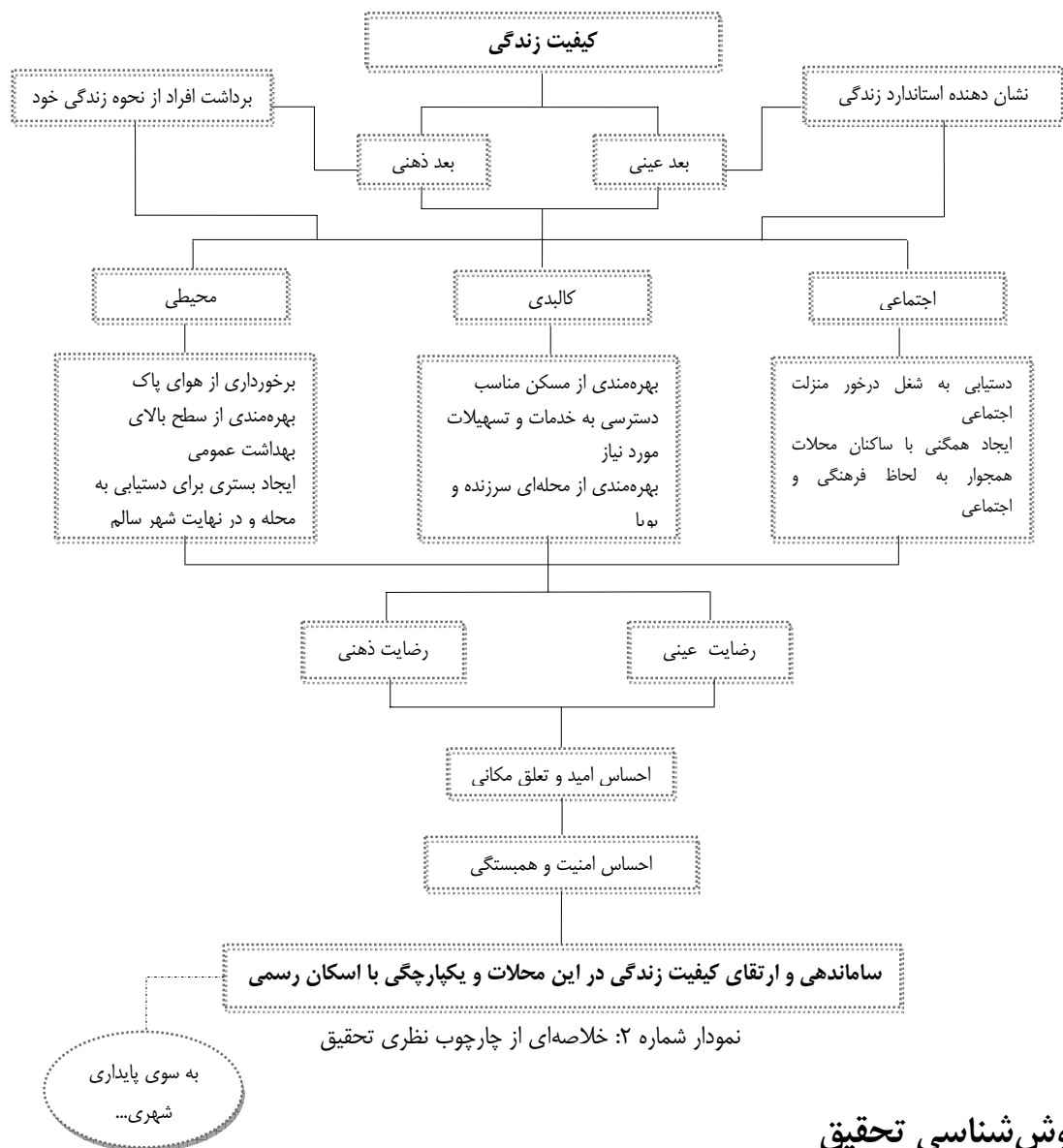
کیفیت زندگی حاصل فرایندی ادراکی است که آغاز آن اجزایی عینی و ادامه آن اجزایی ذهنی را دربرمی‌گیرد. پژوهش‌های مختلف بنا بر استدلال‌هایی که بیشتر به بحث سنجش مربوط می‌شوند هر یک از این دو بعد را بر مبنای سنجش خویش ساخته‌اند. در پژوهش حاضر بیشتر به ابعاد اجتماعی، کالبدی و محیطی کیفیت زندگی پرداخته شده است که در ادامه به توضیحاتی در رابطه با ابعاد مذکور می‌پردازیم.

بعد اجتماعی کیفیت زندگی: بعد اجتماعی از جمله عوامل کلیدی در شکل دادن کیفیت زندگی است که تأثیر قابل توجهی بر احساسات اساساً اجتماعی مردم دارد و شاخص‌های آن تلفیقی از شاخص‌های ذهنی و عینی کیفیت زندگی هستند. در صحبت از بعد اجتماعی کیفیت زندگی، معمولاً از ارزیابی کارکردی شهروندان سخن به میان می‌آید. به عبارت دیگر هرچه نقش و کارکرد شهروندان در امور اجتماعی بیشتر باشد کیفیت زندگی آنها افزایش می‌یابد و در اینجا است که معنا و مفهوم شهروندی عینیت یافته و ابعاد وجودی آن مشخص می‌شود.

بعد از استانداردهای شهروندی، دومین عامل تشکیل‌دهنده بعد اجتماعی کیفیت زندگی، منزلت نقشی افراد در جامعه است. منزلت نقشی با استفاده از نظریه ویژگی‌های پایگاهی مورد بررسی قرار می‌گیرد. طبق این نظریه، هر ویژگی که افراد را در گروه‌های مبتنی بر انجام وظیفه از یکدیگر متمایز کند، می‌تواند به عنوان عاملی در تفکیک پایگاه و منزلت نقشی افراد عمل کند. (Correl, 2004: 69)

بعد کالبدی - محیطی کیفیت زندگی: در اینجا سعی شده است که به تعریفی از محیط کالبدی اشاره گردد. از نظر لینچ اجزای کالبدی شهر که تشکیل‌دهنده محیط کالبدی هستند دو دسته هستند. افرادی که مشغول فعالیت هستند و تسهیلات کالبدی که این فعالیت‌ها را پشتیبانی می‌کنند. هر یک از این دو را نیز می‌توان به دو جزء ثابت و متحرک تقسیم نمود. به عبارت دیگر عناصری (افراد و تسهیلات کالبدی) که یا به طور دائم و یا به طور تکراری مکان ثابتی را اشغال می‌کنند و عناصری (افراد و تسهیلات کالبدی) که بین مکان‌ها حرکت می‌کنند و یا اینکه جزئی از آن سیستم حرکتی هستند.

کیفیت زندگی به رفاه و یا بدبختی مردم و محیطی که در آن زندگی می‌شود، اشاره دارد. بنابراین کیفیت زندگی به کیفیت محیط بستگی دارد. نیازهای مادی، زیستی، روانی، اقتصادی و اجتماعی در زندگی انسان وجود دارد. این نیازها با منابع محیط مطابقت دارند. کیفیت زندگی از نقطه نظر محیط، اندازه‌ای از ظرفیت محیط برای فراهم آوردن منابع ضروری برای مطابقت با نیازهای زندگی بشر است. به طور کلی در پیوند با شاخص‌های دیگر سبکی که یک شهر شناخته می‌شود روی احساس ساکنان از جایی که در آن زندگی می‌کنند، اثر می‌گذارد. طراحی شهری، امنیت جاده‌ها، دسترسی به خدمات و امکانات و روابط با همسایگان همگی روی سرزندگی شهر تأثیر می‌گذارد. ویژگی‌های محیط ساخته شده روی سلامتی مردم، احساس اجتماعی و پایداری محیط طبیعی اثر می‌گذارد. ویژگی‌های طبیعی حفظ شده در خلال توسعه یک شهر می‌تواند به احساس ساکنان از مکان و هویت شهرشان کمک کند. فضاهای سبز مثل پارک‌ها و فضاهای ذخیره همچنین می‌توانند به بهتر شدن کیفیت هوای یک شهر کمک کنند.



روش‌شناسی تحقیق

پژوهشگران رشته‌های مختلف به طور فزاینده‌ای از رویکردهای جامع که روش‌های مختلفی را از دیدگاه‌های مختلف در یک پژوهش به کار می‌گیرند طرفداری می‌کنند. این امر به دلیل این است که هر روش تحقیق قوت‌ها و ضعف‌های خاص خود را دارد. بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که روش‌های ترکیبی ضمن اینکه از مزایای مثبت یکدیگر بهره می‌برند کنترل بر نقاط ضعف یکدیگر را نیز افزایش می‌دهند.

در گام اول این پژوهش، با در ذهن داشتن فرضیات و اهداف مورد نظر، تهیه مبانی نظری تحقیق در دستور کار قرار گرفته که مشتمل بر تعاریف، مفاهیم، دیدگاه‌ها و ... در خصوص کیفیت زندگی و سکونتگاه‌های خودرو است. بنا بر آنچه که از مبانی نظری منتج می‌شود، گام بعدی، شناخت وضع موجود و نیز بررسی معیارها و متغیرهای استخراج شده در راستای دستیابی به شناختی عمیق از موضوع مورد مطالعه است. سپس نوبت به اقدام در خصوص ارزیابی مفهوم کیفیت زندگی در محله خاک سفید می‌رسد. این اقدام بر پایه دو دیدگاه صورت گرفته است:

- ارزیابی کیفیت زندگی از دیدگاه محقق
 - ارزیابی کیفیت زندگی از دیدگاه ساکنان محله
- اساس کار در گزینه دوم بر پایه روش پیمایشی است. با توجه به گزینش مفاهیم نیاز و رضایتمندی، به عنوان مفاهیم مرکزی کیفیت زندگی در این پژوهش و اینکه برای سنجش آن بر داورهای خود افراد تکیه شده است، روش پیمایشی برای انجام این مهم برگزیده شده است. این روش شامل سه اقدام پیاپی به قرار زیر است:

- ساخت پرسشنامه
- انتخاب نمونه
- گردآوری داده‌ها

در این مرحله از طریق SPSS به استحصالی داده‌ها و تفسیر آنها که توسط پرسشنامه‌ها به دست می‌آید، پرداخته شده است که بر این اساس برای توصیف داده‌ها از جداول توزیع فراوانی، نمودارهای میله‌ای و خطی، شاخص‌های مرکزی نظیر میانگین و انحراف استاندارد و برای تحلیل آماری فرضیه‌های پژوهش از رگرسیون سلسله مراتبی و آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده شده است. همچنین با استفاده از وزن‌دهی به متغیرها در محیط GIS و نیز استفاده از تکنیک جدول SWOT وضعیت محله تحلیل شده و اولویت‌های مداخله استخراج شده است. در مرحله بعد با استفاده از نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل‌های وضع موجود سکونتگاه، به ارائه برنامه‌های بهسازی محدوده مورد مطالعه پرداخته شده است.

ابعاد کیفیت زندگی شهری

مطالعات نشان می‌دهند که کیفیت زندگی به دو نوع عامل بستگی دارد: عوامل بیرونی یا عینی و عوامل درونی یا ذهنی. معیارها یا عوامل عینی، به طور کلی استاندارد زندگی افراد را نشان می‌دهند و عوامل یا معیارهای ذهنی برداشت خود افراد از نحوه زندگی خود در مقایسه با استانداردهای ضمنی را بازگو می‌کنند. (سایت اینترنتی شهرداری تهران)

گریسن و یونگ (۱۹۹۴، ۱۹۸) اشاره می‌کنند به نظر می‌رسد یک توافق و اجماع وجود داشته باشد که در تعیین کیفیت زندگی دو سری بنیادی از اجزاء و فرایندها در تعامل باشند: آنهایی که به یک فرایند روان‌شناختی داخلی وابسته‌اند و یک احساس رضایتمندی و یا کامروایی را ایجاد می‌کنند و آنها که شرایط بیرونی هستند و فرایندهای داخلی را برمی‌انگیزند. راجع به بعد اول، عبارات دیگری به کار رفته‌اند، مثلاً: کیفیت زندگی انفرادی/شخصی، رفاه و خوشبختی ذهنی و درونی یا رضایت از زندگی. برای بعد دوم عبارات و سطوح مختلفی به کار رفته‌اند. مثلاً: کیفیت زندگی شهری، کیفیت زندگی اجتماعی، کیفیت مکان و کیفیت زندگی محیطی. (Massam, 2002: 183)

سنجش کیفیت زندگی شهری: همان‌طور که گفته شد مفهوم کیفیت زندگی شهری مفهومی چند بعدی و پیچیده است. بدون شک زمانی می‌توان از این مفهوم در برنامه‌ریزی‌های شهری استفاده کرد که چارچوبی مناسب و قابل اطمینان برای سنجش آن تدوین شود. **انتخاب شاخص‌های کیفیت زندگی برای برنامه‌ریزی شهری:** اولین گام در راستای سنجش کیفیت زندگی شهری انتخاب ابعاد آن و سپس انتخاب شاخص‌هایی است که با استفاده از آن ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری مورد سنجش قرار بگیرد. شاخص‌ها به منظور ارزیابی تغییرات فرآیندها و پدیده‌هایی در طول زمان به کار می‌رود که سنجیدن مستقیم آنها مشکل است. (Dwyer et al, 2004) کیفیت زندگی شهری می‌تواند به عنوان رابطه بین ادراکات و احساسات فردی مردم و تجربه آنها در فضایی که آنها زندگی می‌کنند تعریف شود. اگرچه عوامل فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی، محیطی و شخصی زیادی وجود دارد که روی کیفیت زندگی تأثیر می‌گذارد، در این موضوع بعضی عوامل اصلی هم وجود دارد:

- پویایی اقتصادی
- حس مکان
- فعالیت‌های فرهنگی
- مسکن با کیفیت خوب

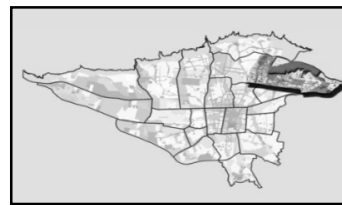
- دسترسی آسان به خدمات مانند بهداشت، ورزش، آموزش، خرید و مهدکودک
 - سازمان های اجتماعی
 - نیاز به شکل گیری یک محیط پایدار
 - امنیت و خلوت (Senlier et al, 2008)
- داینر (۱۹۹۵) با بررسی تلاش های اخیر برای انتخاب شاخص هایی برای کیفیت زندگی به این نتیجه رسید که روش استاندارد برای انتخاب شاخص ها برای ایجاد یک شاخص کیفیت زندگی وجود ندارد و معمولاً شاخص ها به طور مستقیم انتخاب می شوند. بویسن اظهار می دارد که شاخص ها می توانند بر اساس تعدادی از معیارهای عمومی اندازه گیری، دسته بندی و ارزیابی شوند.
- برای این کار مراحل مختلفی تعریف شده اند که عبارتند از:
- شناخت کامل مبانی نظری کیفیت زندگی
 - انتخاب نظریه ها و رهیافت های مناسب با توجه به شرایط موجود در سیستم مورد برنامه ریزی
 - شناخت و بررسی تجارب به کارگیری شاخص های کیفیت زندگی در سایر جوامع
 - آشنا ساختن شهروندان و مراجع تصمیم گیری با اصول و کاربردهای کیفیت زندگی در حد توانایی و نیاز آن ها
 - نظرسنجی عمومی و گفتگو با گروه های مختلف و علاقمند درباره مهم ترین موضوع ها و مسائل مرتبط با کیفیت زندگی در سطح سیستم مورد برنامه ریزی (Myers, 1988)

ملاحظات پیرامون انتخاب شاخص های سنجش

- برخی از مهمترین مسائلی که در انتخاب شاخص ها می بایست مورد توجه قرار بگیرد، عبارتند از:
- مفهوم پشتیبانی کننده: به این معنی که شاخص های انتخاب شده، نیازهای مربوط به سؤالات پژوهش را برطرف سازند.
 - اعتبار: شاخص ها می بایست به درستی نشان دهنده مفاهیم توضیح داده شده در مدل باشند یا می بایست به عنوان جایگزین های معتبری برای این مفاهیم باشند. برای اطمینان از اعتبار، شاخص ها باید از داده های معتبر و تصدیق شده استفاده کنند.
 - کیفیت و دسترسی داده: برای هر کدام از شاخص ها می بایست داده از یک منبع معتبر در دسترس باشد.
 - حساسیت: شاخص ها نسبت به تغییر زمان حساس هستند و این مسأله باعث می شود درک بیشتری را در جزئیات فاکتوری که اندازه گیری می شود، فراهم شود.
 - سادگی: شاخص ها به منظور نشان دادن مفاهیم به طیف متنوعی از افراد مورد استفاده قرار می گیرند و به همین دلیل در عین حال که پیچیدگی مفهوم نشان داده شده را منعکس می کنند، می بایست به سادگی قابل فهم باشند.
 - قابل کمی شدن: شاخص ها می بایست به وسیله روشی که به آسانی قابل فهم باشد، قابل اندازه گیری باشند. (Dwyer, 2004: 211)

شناخت عرصه پژوهش

منطقه ۴ شهرداری تهران در شمال شرقی تهران واقع گردیده است. مساحت این منطقه در شرایط فعلی ۶۱۷۱ هکتار است و جمعیتی بالغ بر ۸۴۴۹۴۶ نفر را در خود جای داده است. در حال حاضر ۵۳۴۵۸ نفر جمعیت ساکن محله خاک سفید هستند.



تصویر شماره ۱: موقعیت منطقه ۴ در شهر تهران (مأخذ: نگارنده) تصویر شماره ۲: موقعیت محله خاک سفید در منطقه ۴ (مأخذ: نگارنده)

سیر تحول شکل گیری بافت

پس از شروع جنگ جهانی دوم که از دوره های بسیار مهاجرپذیر تهران محسوب می شود و اشغال کشور توسط بیگانگان، روند شتابان رشد تهران رو به کنده نهاد. پس از کودتای ۲۸ مرداد، بار دیگر تهران به دوران رشد و توسعه خود بازگشت و در نهایت گسترش سریع شهر از دهه ۴۰ به بعد آغاز شد. در این دوران تهران به عنوان بزرگترین شهر و به دلیل تمرکز فعالیت های عمده اقتصادی آن، افزایش مهاجرت ها و به تبع آن افزایش سریع جمعیت شهری و به طور کلی به علت عدم هماهنگی بین تمایل به شهرنشینی و گسترش شهرسازی، با

مشکلات شهری فراوان رو به رو شد. با ورود جامعه به مرحله جدید مصرفی و صنعتی و شهرنشینی در میانه دهه ۴۰ شمسی و با بارگذاری جامعه قبل از انقلاب به جامعه بعد از انقلاب و گسترش صنایع در شرق تهران و همجواری این محدوده با بافت مسکونی، محدوده خاک سفید با ویژگی بافت طراحی نشده، به وسیله سکونت غیررسمی ساکنان مهاجر شکل گرفت. بنابراین هسته‌های اولیه مسکونی بافت خاک سفید، مربوط به سال‌های قبل از انقلاب است.

به طور کلی شکل‌گیری محدوده مطالعاتی شامل شبکه دسترسی و بافت مسکونی، در سال‌های ۵۶ تا ۵۸ تقریباً کامل شده و پس از آن به علت بالا بودن میزان تقاضا برای سکونت و محدود بودن سطح اراضی و از طرف دیگر توان مالی افراد متقاضی با تفکیک قطعات و ساخت و ساز بیشتر و افزایش سکونت مردم، منطقه به شکل کنونی آن با بافت ریزدانه و با تراکم بالا درآمد است. (مهندسین مشاور عرصه، طرح منظر شهری محله خاک سفید)

کاربری اراضی محله در وضع موجود

یکی از مهمترین کمبودهایی که در سطح محله به چشم می‌خورد، متعلق به کاربری آموزشی است. کاربری‌های درمانی و فرهنگی نیز از کمبود چشم‌گیری در سطح محله برخوردار هستند. به گونه‌ای که تنها یک مرکز فرهنگی در سطح محله موجود است و امکان خدمات‌رسانی به کل ساکنان را ندارد. همچنین معبود مراکز درمانی موجود نیز از کمترین امکانات درمانی بهره‌مندند. از جمله دیگر کمبودهای خدماتی قابل توجه در محله خاک سفید مربوط به کاربری ورزشی است، به نحوی که هیچ‌گونه سالن و یا زمین ورزشی در سطح محله موجود نیست. همان‌گونه که در برداشت‌های میدانی هم مشخص شده است، محله خاک سفید بهره‌ای از سبزی‌نگی و پوشش گیاهی نبرده است و از این حیث فاقد هر گونه سرزندگی است. این امر کمبود قابل ملاحظه فضای سبز را در محله تأیید می‌نماید. همچنین از جمله معضلات موجود در سطح محله، علاوه بر کمبود خدمات موجود، کیفیت ساخت و ساز بناهای موجود است. به گونه‌ای که بناهای مسکونی موجود در سطح محله از حداقل کیفیت ساخت و ساز برخوردارند و علاوه بر وسعت بسیار کم قطعات و ریزدانه‌ی بافت مسکونی، دارای قدمت بالا و کیفیت نازل هستند.



تصویر شماره ۳: کیفیت ساخت و ساز بناهای موجود در سطح محله (مأخذ: نگارنده)

همچنین از جمله دیگر معضلات موجود در محله خاک سفید، مربوط به همجواری بافت مسکونی محله با دکل‌های برق فشار قوی است. از دیگر سو، همجواری پهنه صنعتی حکیمیه با بافت مسکونی محله خاک سفید و نیز وجود صنایع و کارگاه‌های داخل قطعات مسکونی و در نتیجه وجود کاربری‌های ناسازگار در سطح محله مشکلات و مزاحمت‌هایی را برای ساکنان به وجود آورده است.



تصویر شماره ۴: وجود دکل‌های برق فشار قوی در سطح محله (مأخذ: نگارنده)

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که در ابتدای مقاله نیز اشاره شد، جهت تحلیل هرچه بهتر کیفیت زندگی در محله خاک سفید، وضعیت شاخص‌ها و متغیرهای مورد بررسی در این محله و میزان رضایت ساکنان از هر یک از آنها از طریق پرسشنامه مصاحبه‌ای، با استفاده از طیف لیکرت (بسیار

ناراضی=1 تا بسیار راضی=5) برداشت شده و توسط تکنیک های آماری ارزیابی و تحلیل شده اند. در جداول ذیل شاخص ها و متغیرهای مورد بررسی به تفکیک ابعاد کالبدی، اجتماعی و زیست محیطی و نتایج حاصل از تحلیل هر یک نشان داده شده است.

جدول شماره ۲: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای شاخص رضایتمندی از مسکن در بعد کالبدی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
میزان رضایت از وسعت واحد مسکونی	۲.۳۷	۱.۰۶
میزان رضایت از تعداد اتاق خواب ها	۲.۱۸	۱.۰۳
میزان رضایت از امکانات و تجهیزات واحد مسکونی شامل آشپزخانه و سرویس بهداشتی	۳.۰۰	۱.۲۵
میزان رضایت از نحوه تهویه واحد مسکونی	۲.۸۷	۱.۲۰
میزان رضایت از نورگیری واحد مسکونی	۳.۱۵	۱.۱۲
میزان رضایت از تعداد نفر در واحد مسکونی	۲.۶۴	۱.۰۹
میزان رضایت از تعداد واحدهای مسکونی موجود در قطعه	۳.۷۴	۰.۹۴
میزان رضایت از تعداد نفر در کل ساختمان	۳.۸۱	۰.۹۹
میزان رضایت از وسعت قطعه زمین مسکونی	۲.۲۳	۱.۰۲
میزان رضایت از سطح باز (حیاط) قطعه مسکونی	۱.۷۷	۰.۹۹
میزان رضایت از بهره مندی از امکاناتی همچون آسانسور و شوتینگ و ... در ساختمان	۲.۰۴	۰.۸۸
میزان رضایت از تعداد پارکینگ های تأمین شده در قطعه مسکونی	۱.۶۲	۰.۶۹
میزان رضایت از وضعیت لوله کشی گاز	۴.۴۲	۰.۶۵
میزان رضایت از وضعیت لوله کشی آب و فاضلاب	۴.۵۱	۰.۵۰
میزان رضایت از سیستم برق رسانی	۴.۳۲	۰.۶۸
میزان رضایت از وضعیت خطوط تلفن	۴.۵۵	۰.۵۰
میزان رضایت از عمر بنا	۲.۲۳	۰.۸۶
میزان رضایت از کیفیت بنا	۱.۹۹	۰.۹۶

جدول شماره ۳: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای شاخص رضایتمندی از دسترسی به خدمات و تسهیلات مورد نیاز در بعد کالبدی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
میزان رضایت از دسترسی به خدمات آموزشی و تحصیلی	۲.۱۱	۰.۹۴
میزان رضایت از دسترسی به واحدهای تجاری محلی	۳.۶۶	۰.۸۳
میزان رضایت از دسترسی به مراکز فرهنگی	۲.۲۶	۱.۰۲
میزان رضایت از دسترسی به مراکز ورزشی	۱.۷۳	۰.۷۹
میزان رضایت از دسترسی به مراکز مذهبی	۴.۱۴	۰.۳۵
میزان رضایت از دسترسی به مراکز درمانی	۲.۵۶	۱.۰۶
میزان دسترسی به فضای سبز و پارک ها	۱.۹۱	۰.۸۸
میزان رضایت از دسترسی به زمین های بازی برای کودکان و نوجوانان	۱.۵۶	۰.۵۹
میزان دسترسی به تجهیزات شهری از جمله میادین میوه و تره بار	۳.۴۱	۰.۹۹
میزان دسترسی به تجهیزات شهری از جمله میادین ایستگاه جمع آوری زباله	۱.۸۹	۰.۹۵
میزان دسترسی به خدمات انتظامی در سطح محله	۲.۷۵	۱.۱۱
میزان رضایت از دسترسی به محل کار	۳.۷۳	۰.۸۳

جدول شماره ۴: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای شاخص رضایتمندی از سیستم حمل و نقل در بعد کالبدی

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
میزان رضایت از دسترسی به خطوط مترو	۳۶۰	۰.۹۹
میزان رضایت از دسترسی به خطوط اتوبوسرانی	۴۳۹	۰.۴۹
میزان رضایت از دسترسی به خطوط تاکسیرانی	۴۳۷	۰.۴۹
میزان رضایت از عرض شبکه معابر موجود	۳۸۹	۰.۷۴
میزان رضایت از وضعیت پیاده روها	۳۸۸	۰.۷۸
میزان رضایت از حجم و شدت ترافیک موجود در محله	۲۸۸	۱.۲۱
میزان رضایت از شیب معابر از نقطه نظر عبور و مرور	۴۲۰	۰.۵۳
میزان رضایت از شیب معابر از نقطه نظر دفع آبهای سطحی	۳۰۳	۱.۳۵
میزان رضایت از طراحی مناسب شبکه ارتباطات جهت تخلیه سریع در هنگام بروز خطر	۲۲۰	۰.۹۱

جدول شماره ۵: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای شاخص‌های بعد اجتماعی

شاخص	متغیر	میانگین	انحراف استاندارد
رضایت شغلی	میزان رضایت از سطح و منزلت اجتماعی شغل	۳۰۵	۱.۰۳
	میزان رضایت از وجود فضایی برای برقراری تعاملات اجتماعی	۲۳۲	۰.۷۲
رضایتمندی از برهم کنش‌های اجتماعی	میزان رضایت از برقراری روابط اجتماعی و معاشرت با همسایگان	۲۸۴	۱.۱۳
	میزان رضایت از همخوانی با همسایگان به لحاظ اجتماعی و فرهنگی	۳۰۱	۱.۲۲
	میزان رضایت از مشارکت همسایگان در امور اجتماعی	۲۵۲	۱.۰۷
	میزان رضایت از فرصت‌های فراهم شده جهت گذران اوقات فراغت	۱۷۹	۰.۵۲
رضایتمندی از حس امنیت	میزان رضایت از روشنایی معابر	۳۴۵	۰.۹۸
	میزان رضایت از حس امنیت شخصی	۲۲۳	۱.۰۰
	میزان رضایت از محله به لحاظ میزان و نوع جرایم صورت گرفته	۱۶۸	۰.۵۷

جدول شماره ۶: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای شاخص‌های بعد زیست محیطی

متغیرهای رضایتمندی از شرایط محیطی	میانگین	انحراف استاندارد
میزان رضایت از وجود کارگاه‌های داخل قطعات مسکونی موجود در سطح محله	۲۸۱	۰.۸۳
میزان رضایت از همجواری با پهنه صنعتی حکیمیه	۲۸۱	۰.۹۱
میزان رضایت از همجواری با دکل‌های برق فشارقوی	۲۰۶	۰.۹۹
میزان رضایت از فاصله تا اولین مکان جمع‌آوری زباله	۲۸۵	۱.۰۱
میزان رضایت از سرزندگی محله	۱۵۵	۰.۶۴
میزان رضایت از دفع فاضلاب صنعتی	۳۶۱	۰.۶۰
میزان رضایت از وجود حشرات موذی	۳۳۸	۰.۷۶
میزان رضایت از محله به لحاظ آلودگی صوتی	۲۵۶	۰.۹۵
میزان رضایت از محله به لحاظ آلودگی هوا	۲۰۸	۰.۶۳
میزان رضایت از محله به لحاظ آلودگی بصری	۱۷۷	۰.۶۰

نتیجه گیری

بر اساس جداول فوق، مواردی از جمله وسعت واحد مسکونی، تعداد اتاق خواب‌ها، متراژ قطعه زمین مسکونی، وسعت حیاط، عمر بنا و نیز کیفیت بنا با نارضایتی ساکنان محله روبروست. کاربری مذهبی تنها کاربری موجود در محله است که بالاترین میزان رضایت ساکنان را به لحاظ کیفیت و نحوه دسترسی دارا است. همچنین از آنجایی که شغل تعداد کثیری از ساکنان محله، کارگری در صنوف مختلف موجود در همان محله است، لذا متغیر نحوه دسترسی به محل کار نیز با رضایت نسبی اهالی روبروست. این در حالی است که نارضایتی ساکنان از دسترسی به سایر خدمات و در نتیجه فقدان و یا کمبود بسیاری از امکانات مورد نیاز در سطح محله، در جدول فوق مشهود است. بیشترین میزان نارضایتی در زمینه حمل و نقل و ترافیک مربوط به حجم و شدت ترافیک موجود در محله و نیز طراحی شبکه ارتباطات جهت تخلیه سریع در هنگام بروز خطر است. ولی سایر متغیرهای مورد سوال در شاخص مربوطه، از وضعیت مطلوبی برخوردار بودند. در بعد اجتماعی بیشترین میزان نارضایتی ساکنان محله در رابطه با امنیت و میزان و نوع جرایم صورت گرفته اظهار شده است. همچنین میزان رضایت از فرصت‌های فراهم شده جهت گذران اوقات فراغت نیز در حد بسیار نامطلوبی به دست آمده است. همچنین بیشترین میزان نارضایتی در بعد زیست‌محیطی در رابطه با آلودگی بصری و سرزندگی محله مشاهده می‌شود. همجواری با دکل‌های برق فشار قوی و نیز آلودگی هوا نارضایتی ساکنان را برانگیخته است.

جدول شماره ۷: نتایج تحلیل واریانس فریدمن (مأخذ: نگارنده)

شماره	ابعاد گوناگون کیفیت زندگی	میانگین رتبه ابعاد
۱	بعد کالبدی	۲.۷۰
۲	بعد اجتماعی	۱.۷۶
۳	بعد زیست‌محیطی	۱.۵۴
آزمون فریدمن		Chi-Square=۷۶/۷۲۰
		$p < .001$

نتایج تحلیل واریانس فریدمن نشان می‌دهد که ابعاد گوناگون کیفیت زندگی دارای ارجحیت متفاوت هستند ($p < .001$) و بعد کالبدی بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی محله خاک سفید دارد.

پیشنهادات طرح

تدوین بیانیه چشم‌انداز: محله خاک سفید در ادبیات جدید طرح تفصیلی منطقه به محله گلشن تغییر نام یافته است. در ادامه چشم‌انداز پیشنهادی محله با در نظرگیری اولویت‌ها و شرایط آن تدوین شده است که عبارت است از: "محله گلشن محله‌ای است پایدار و سرزنده، خودکفا در رفع نیازهای ساکنان خود، متنوع و جذاب و دارای انسجام کالبدی، اجتماعی و زیست‌محیطی، پیشرو در ساماندهی بافت فرسوده که به نوبه خود از بالاترین سطح کیفیت زندگی برخوردار است."

تدوین راهبردهای پیشنهادی

- برخورداری از مسکن مناسب و درخور و با کیفیت بالا
- کاهش تعداد سفرها به محلات همجوار با تأمین کلیه خدمات مورد نیاز در محله و دستیابی به محله‌ای خودکفا
- کاهش تعداد سفرهای درون محله با مکان‌یابی مناسب خدمات و کاربری‌ها
- رعایت سلسله مراتب عملکردی خدمات
- تمرکززدایی خدمات در بافت محله
- برقراری انسجام کالبدی در بافت محله
- برقراری انسجام اجتماعی در بافت محله
- هویت‌بخشی به محله و ایجاد حس تعلق به محله برای ساکنان
- افزایش سطح سلامت و کارایی ساکنان محله خاک سفید

سیاست‌ها و پروژه‌های پیشنهادی کالبدی محله خاک سفید

- ارتقاء کمی و کیفی بافت از طریق افزایش کیفیت ساخت و ساز با نظام کنترل فنی ساخت و ساز در سطح محدوده

- تهیه ضوابط و مقررات ساخت و ساز در بافت فرسوده و متراکم و ریزدانه
- ایجاد یکپارچگی و نظم در نمای ساختمان‌ها در ساخت و سازه‌های جدید
- ایجاد هماهنگی بین ساختار محله‌ای با کارکردهای رده‌های بالاتر محورهای محاصره کننده محله
- افزایش سرانه کاربری ورزشی از طریق احداث سالن‌های ورزشی سرپوشیده و یا زمین‌های ورزشی روباز
- افزایش سرانه کاربری آموزشی از طریق پیش‌بینی مجتمع آموزشی در مرکز محله
- افزایش سرانه کاربری درمانی از طریق احداث مراکز درمانی در سطح محله
- افزایش سرانه کاربری فرهنگی از طریق احداث کتابخانه و فرهنگسرا
- افزایش سرانه فضای سبز از طریق احداث پارک‌ها و فضاهای سبز در سطح محله
- افزایش کمی و کیفی تأسیسات و شبکه‌های زیربنایی شهر جهت پاسخگویی به نیازهای کنونی و آتی محله
- توزیع پراکنده کاربری‌ها و تمرکززدایی از سطح محله
- ساماندهی فضاهای شهری مؤثر
- ساماندهی سیمای شهری و خوانایی در محله
- طرح اولویت‌بندی بلوک‌های شهری جهت ایمن‌سازی در برابر خطرات زلزله
- طراحی صحیح معابر و رعایت سلسله مراتب دسترسی جهت استفاده در مواقع بروز خطر
- تدوین ضوابطی برای نصب تابلوها و جلوگیری از هر گونه اغتشاش بصری
- تهیه و اجرای طرح جمع‌آوری و هدایت آب‌های سطحی

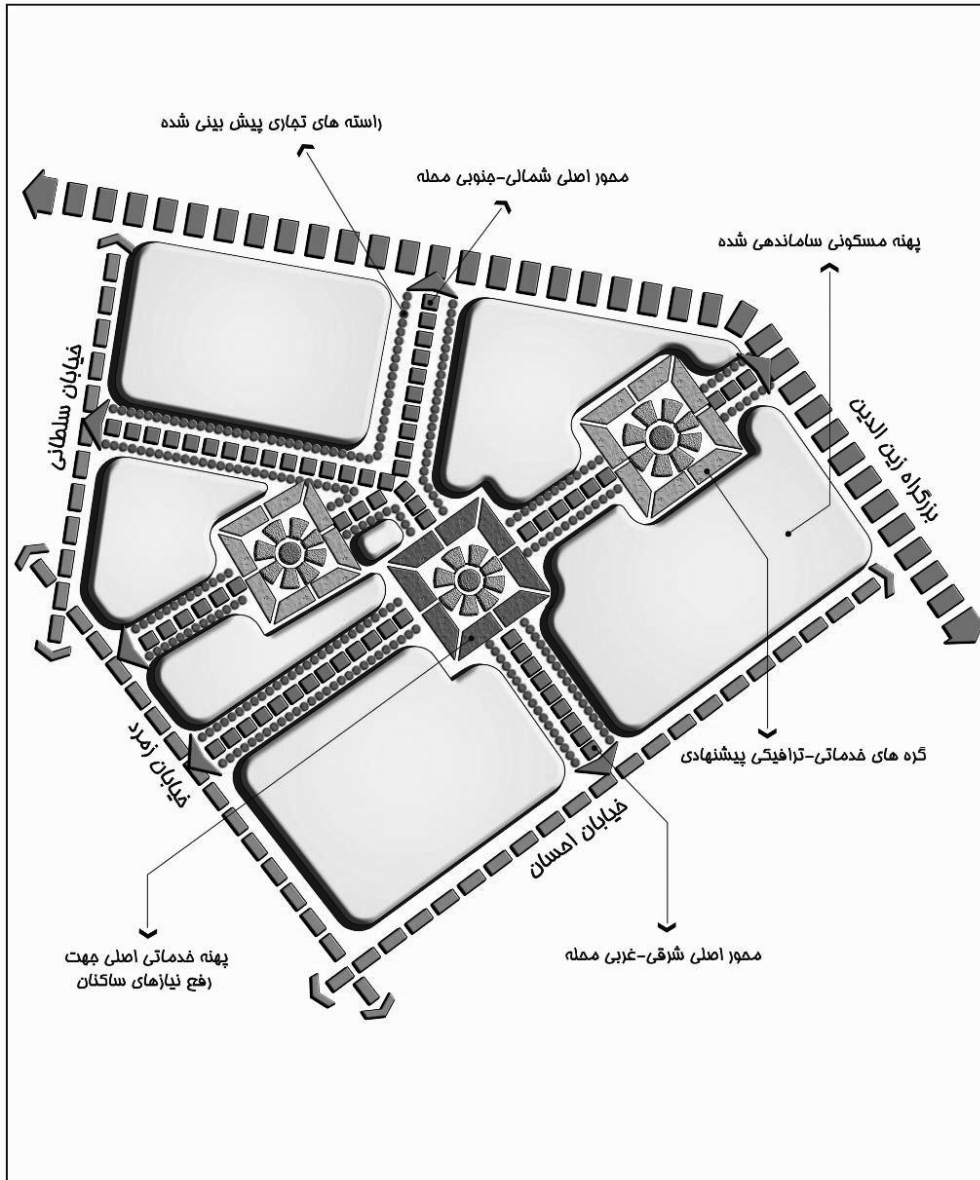
سیاست‌ها و پروژه‌های پیشنهادی اجتماعی محله خاک سفید


- ایجاد فرصت‌های شغلی و کاهش بیکاری در این سکونتگاه
- ارائه آموزش‌های لازم به قشرهای مختلف خصوصاً غنی‌سازی اوقات فراغت جوانان و نوجوانان برای کاهش آسیب‌پذیری آنها از آسیب‌های اجتماعی مانند اعتیاد و ...
- ارتقای کیفی شاخص‌های اجتماعی در رابطه با سواد، تحصیلات، بعد خانوار و ... در محله و تربیت شهروندان آگاه
- ایجاد و تقویت نهادهای اجتماعی و فرهنگی فعال برای کاهش مخاطرات فرهنگی و اجتماعی و گسترش فضاهای مورد نیاز مانند فرهنگسراها و ... در محله
- تشکیل انجمن بهداشت محله: با هدف ارتقاء کیفیت محیط و بهداشت آن، برگزاری دوره‌های آموزشی متعدد با هدف آشنایی ساکنان با راهبردهای اجرایی ارتقاء محیط پیشنهاد می‌گردد.
- تشکیل انجمن حمایت از تحصیل جوانان: این تشکل‌ها با هدف حمایت از تحصیل جوانان ساکن در محلات تشکیل می‌گردند. حمایت از استعدادهای علمی-فرهنگی و جلوگیری از ترک تحصیل جوانان مستعد و توانا از جمله اهداف اساسی این تشکل‌ها محسوب می‌گردد.
- تشکیل انجمن حمایت از حقوق کودکان: کودکان محلات فقیرنشین از جمله اقشار آسیب‌پذیر هستند که عموماً به دلیل فقر خانواده‌ها از حقوق اساسی خود بی‌بهره می‌شوند. ترک تحصیل، اشتغال پیش از رسیدن به سن فعالیت و انجام کارهای سخت با دستمزد پایین و ... از جمله مواردی هستند که در این خصوص از آنها می‌توان نام برد. بدین ترتیب با هدف حمایت از کودکان این محلات تأسیس تشکل‌های غیردولتی در این راستا ضروری به نظر می‌رسد.
- تشکیل انجمن خیریه‌ای حمایت از خانواده‌های بی‌درآمد: یکی از عوامل و تبعات ناشی از فقر، از هم گسیختگی نظام خانواده در این گونه محلات است. بنابراین با هدف آموزش پایداری نظام خانواده و مقابله با بحران‌های مختلف، تشکیل این تشکل‌ها توصیه می‌گردد.
- دوره‌های آموزشی ارتقاء اجتماعی-فرهنگی: این دوره‌ها با هدف آشنایی ساکنان با فرهنگ و قواعد شهرنشینی و تبیین چارچوب‌های اجتماعی تشکیل می‌شوند.
- انجمن‌های فرهنگی، اجتماعی، هنری و ورزشی: با هدف توسعه فعالیت‌های اجتماعی، کشف استعدادهای مختلف هنری، ورزشی و همچنین تقویت احساسات شهروندی در ساکنان تأسیس این گونه تشکل‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

سیاست‌ها و پروژه‌های پیشنهادی زیست‌محیطی محله خاک سفید

- حذف واحدهای کارگاهی داخل قطعات مسکونی و تبدیل کاربری مختلط مسکونی و کارگاهی به کاربری مسکونی

- خروج صنایع آلاینده (تولیدکننده انواع دود، گاز، بو و ...) از پهنه صنعتی حکیمیه
- خروج کلیه ساخت و سازها از داخل حریم دکل های برق فشار قوی و کاشت فضای سبز در آن
- ارتقاء سیستم جمع آوری، دفع و بازیافت زباله های محله
- ایجاد سطوح باز در سطح محله جهت استفاده در مواقع بحران و نیز برقراری تعاملات اجتماعی (سطوحی با کاربری چند منظوره)



عنوان پایان نامه: شناسایی و ارزیابی شاخص های کیفیت زندگی و نقش برنامه ریزی در ارتقاء آن در محلات مسکونی خودرو نمونه موردی: محله خاک سفید تهران		 دانشگاه آزاد اسلامی واحد قم دانشکده هنر و معماری گروه شهرسازی
عنوان نقشه: سازمان فضایی پیشنهادی محله خاک سفید	دانشجو: المیرا ابوالقاسم	
شماره نقشه: نیمسال دوم تحصیلی 91-92	استاد راهنما: جناب آقای دکتر کیانوش ذاکر مقلبی	
جهت شمال	استاد مشاور: جناب آقای دکتر کامران شایسته	
مقیاس: 1:9000		

نقشه شماره ۱: سازمان فضایی پیشنهادی محله خاک سفید (مأخذ: نگارنده)

فهرست منابع

۱. سایت اینترنتی شهرداری منطقه ۴ تهران. (www.tehran.ir)
۲. سایت مرجع مدیریت شهری، مفاهیم، کیفیت زندگی شهری.
۳. عابدین درکوش، سعید، ۱۳۸۰، درآمدی بر اقتصاد شهری، تهران: مرکز نشر دانشگاهی، چاپ سوم.
۴. لطفی، صدیقه، مفهوم کیفیت زندگی شهری: تعاریف، ابعاد و سنجش آن در برنامه‌ریزی شهری، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، ۱۳۸۸، سال اول، شماره چهارم.
۵. مهندسین مشاور عرصه، طرح منظر شهری محله خاک سفید، تابستان ۱۳۸۶، جلد اول، ویرایش نهایی.
۶. هاروی، دیوید، ۱۳۷۶، عدالت اجتماعی و شهر، ترجمه فرخ حسامیان و دیگران، تهران: شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری.
۷. هیراسکار، جی کی، ۱۳۷۶، درآمدی بر مبانی برنامه‌ریزی شهری، ترجمه محمد سلیمانی و احمدرضا یکانی‌فرد، تهران: جهاد دانشگاهی تربیت معلم.

8. Correll, S.J.(2004). "Constrains into Preferences: Gen rer,status & Emerging Career Aspirations", American Sociological Review.
9. Delfim, Luis & Isabel M (2007), Monitoring Urban Quality Of Life: THE PORTO EXPERIENCE, Social Indicators Research, DOI 10.1007/s11205-006-0002-2.
10. Dwyer, A, Zoppou, C, Nielsen, O, Day, S, Roberts, S, (2004), Quantifying Social Vulnerability: A methodology for identifying those at risk to natural hazards, GeoCat No. 61168, Geoscience Australia.
11. Lambiri, Dionysia (2006), Quality of Life in the Economic and Urban Economic Literature, JEL classification: R00, I31, R12.
12. Massam, Bryan (2002), Quality Of life: Public Planning and Private Living, Progress in Planning 58 (2002)141-227.
13. Megone, C, (1990), The quality of life: Starting from Aristotle. In: Baldwin, S, Godfrey, C, Propper, C, (Eds), Quality of Life: Perspectives and Policies. Biddles, London, 28-41.
14. Pal, A. K., Kumar, U. C, (2005), Quality of life concept for the evaluation of societal development of rural community in west bangal, India, Rural Development, vol.xv, no 2.
15. Santos, L. and Martins, I., (2007), Monitoring Urban Quality of Life: The Porto experience, Social Indicators Research, 80.
16. Ulengin, B, Ulengin, F, Guvenc, U, (2001), A multidimensional approach to urban quality of life: The case of Istanbul, European Journal of Operational Research, 130: 361-374.

تحلیل و ارزیابی چندبعدی گردشگری شهری با استفاده از مدل اهمیت-عملکرد (نمونه مطالعاتی: شهر همدان)

احد مؤمن*، حجتا... مرادی**، سجاد آذریپوند***، مهرداد مؤمنی****

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۷/۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۲/۹/۱۲

چکیده

تحلیل اهمیت - عملکرد، ابزار مؤثری برای ارزیابی موقعیت رقابتی سازمان، شناسایی فرصت‌های پیشرفت و نیز طراحی استراتژی‌های بازاریابی و مشخص‌کننده گزینه‌های مورد توجه مصرف‌کنندگان است. برای نخستین بار، ماریتا و جیمز تحلیل اهمیت-عملکرد را برای شناسایی و اولویت‌بندی ویژگی‌های محصول یا خدمت که سازمان می‌تواند برای حداکثر کردن رضایت مشتریان بر آن تمرکز کند، ارائه کردند. از طریق تشکیل ماتریس دویعدی که محور عمودی آن ادراک مشتریان از عملکرد کیفیت هر ویژگی و محور افقی آن اهمیت آن ویژگی در تصمیم‌گیری مشتریان را نشان می‌دهد، می‌توان پیشنهادهای مؤثری را برای مدیران در هر سطحی از مقیاس سازمان گرفته تا شهر ارائه کرد. در سیستم‌های مدیریت شهری ارتباط با مشتریان، اهمیت و عملکرد ویژگی‌های خدمت بسیار حائز اهمیت است. تحلیل اهمیت - عملکرد ابزار مؤثری برای اولویت‌بندی ویژگی‌های خدمت بر پایه نیازها و انتظارات مشتریان و همچنین شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان است. در این پژوهش با هدف افزایش اعتبار و کاربرد نتایج به دست آمده از تحلیل اهمیت - عملکرد، ابتدا اهمیت مکان‌های گردشگر پذیر شهر از گردشگران سؤال گردید و در ادامه ادراکشان از عملکرد ویژگی‌های ارائه شده سازمان‌های شهری در این مکان‌ها مورد پرسش قرار گرفت.

واژگان کلیدی

تحلیل اهمیت - عملکرد، ادراک مشتریان، سازمان‌های شهری

Email: ahadmomen1@gmail.com

Email: hojat.moradi@yahoo.com

Email: sazarpeivand@yahoo.com

Email: momeni.mehrdad@yahoo.com

* دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

** دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

*** دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.

**** دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.