

## سنجش کیفیت محیط سکونت شهری با رویکرد رضایتمندی مبتنی بر دیدگاه تجربی (نمونه موردی: شهر ارومیه)

اصغر شکرگزار\*، حسین نعمتی علیکان\*\*، عزیز شکاک نالوس\*\*\*، غلامرضا عابدینی\*\*\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۱/۲۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۳/۲۹

### چکیده

در سال‌های اخیر، بروز بحران‌های مختلف در ابعاد زیست‌محیطی، اجتماعی، اقتصادی، کالبدی شهرها و... که ناشی از فقدان برنامه‌ریزی مناسب در سطح محلی است، سبب تنزل کیفیت محله‌ها، نواحی و مناطق شهری شده است. با استفاده از اصول سکونت پایدار، در فرآیند برنامه‌ریزی شهری و بهره‌مندی از ظرفیت‌های سکونتی، می‌توان به‌منظور ارتقا کیفیت محیط بهره جست. نخستین گام برای دستیابی به این منظور، ارزیابی میزان پایداری سکونتگاه‌های شهری در سطح محلی و منطقه‌ای است. در این پژوهش هدف سنجش کیفیت محیط سکونت شهری در مناطق شهری ارومیه است. این هدف با توجه به رویکرد رضایتمندی مبتنی بر دیدگاه تجربی شکل گرفته است. جهت رسیدن به اهداف موردنظر، ضمن بررسی و مطالعه پیشینه و ادبیات تحقیق، ابعاد و گویه‌های کیفیت محیط سکونت شهری انتخاب شده‌اند. سپس، با توجه به تعداد خانوار (۲۲۳۴۰۲) از طریق فرمول کوکران حجم نمونه با خطای ۵ درصد ۳۸۳ نفر برآورد و متناسب با تعداد خانوار در سطح مناطق توزیع شد. برای تجزیه و تحلیل توصیفی و استنباطی اطلاعات حاصل از پرسشنامه از آزمون‌های آماری (T تک نمونه‌ای، کروسکال والیس و نمودارها) در محیط SPSS استفاده گردیده است. نتایج تحقیق نشان داد که بعد محیطی به‌عنوان شاخص منفی با میانگین ۲/۸۷ وضعیت نامناسبی دارد. بعد اجتماعی - فرهنگی با مقدار ۲/۸۸ تقریباً از وضعیت خوبی برخوردار است. مقدار بعد اقتصادی ۲/۶۸، بعد کالبدی ۲/۵۹ و بعد مدیریتی ۲/۵۱ که نتایج گویای پایین بودن رضایتمندی شهروندان از کیفیت سکونتی است. طبق تکنیک کروسکال والیس منطقه ۴ رتبه اول، منطقه ۳ رتبه دوم، منطقه ۱ رتبه سوم، منطقه ۲ رتبه چهارم و منطقه ۵ رتبه پنجم را از لحاظ رضایتمندی از کیفیت سکونت شهری به خود اختصاص داده‌اند. در نهایت جهت رفع مشکلات و افزایش رضایتمندی و رفاه شهروندان گویه‌های ابعاد ۵ گانه بر اساس نمره به‌دست‌آمده اولویت‌بندی شده‌اند؛ قابل ذکر است بر اساس دیدگاه تجربی نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر با مطالعات پیشین مطابقت دارد.

### واژگان کلیدی

کیفیت محیط، رضایتمندی، دیدگاه تجربی، مناطق شهر ارومیه

\* استادیار، گروه جغرافیا، برنامه‌ریزی، دانشگاه گیلان، ایران

\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه علمی جغرافیا، دانشگاه گیلان

\*\*\* دانشجوی ارشد برنامه‌ریزی شهری، گرایش محیط‌زیست، گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور اشنویه، ایران

\*\*\*\* دانشجوی ارشد شهرسازی، گرایش برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، یاسوج

## مقدمه

رشد شهرنشینی و گسترش کالبد شهرها، موجب بروز بحران‌های مختلف در زندگی شهری نظیر مشکلات محیطی و نزول کیفیت محیط شهرها شده است. اوایل دهه ۱۹۶۰ بحران‌های شهری گسترده‌تر شد و به دنبال بروز و گسترش بحران در جنبه‌های مختلف زندگی شهری اعم از زیست‌محیطی، اجتماعی، کالبدی، اقتصادی و... یک آگاهی عمومی نسبت مشکلات محیطی و نزول کیفیت محیط شهرها در مقیاس شهری و محلات مسکونی به وجود آمد (Van poll, 1997: 1)؛ بنابراین امروزه کسی نیست که نداند شهرهای به‌سرعت رشد یافته چگونه اصل زندگی شهری و حیات محله‌ها و مناطق را به فراموشی سپرده‌اند و تنها با اهداف کوتاه‌مدت و توسعه سریع، پاسخگو بوده‌اند. مفاهیمی چون توسعه پایدار شهری، بازیافت کالبدی، توسعه از درون، تجدید حیات شهری، شهرگرایی نو، انسان‌محوری توسعه، جامعه مدنی، شهر سالم و شهر سبز، همه بیان متفاوت از یک مقصود یعنی بهتر زیستن انسان در فضای مناسب است که نیازی واقعی و حیاتی در دنیای رو به رشد شهرنشینی است (تقوایی و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۴). در دهه‌های اخیر هم‌زمان با فراگیر شدن مشکلات عدیده شهرها، مفاهیمی چون افزایش کیفیت محیط در ابعاد اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی و... در جهت مقابله با مشکلات فوق مطرح شده‌اند. به طوری که امروزه افزایش کیفیت محیط شهرها یکی از اهداف مهم طرح‌های شهری است (تقوایی و معروفی، ۱۳۸۹: ۵). لذا امروزه اهمیت محیط‌های سکونت شهری به‌عنوان سکونتگاه‌های اصلی مردم، روزبه‌روز در حال افزایش است. به طوری که این محیط‌ها در وهله اول ابزار مهمی برای توسعه انواع شاخص‌های زندگی نظیر سلامت، خانواده، کار یا فراغت و... را فراهم می‌آورند. دوم اینکه، جمعیت زیادی در نواحی به‌شدت شهرنشین شده زندگی می‌کنند و یا در آینده‌ای نزدیک زندگی خواهند کرد که می‌بایست به کیفیت محیط سکونت آن‌ها توجه ویژه شود (رفیعیان، ۱۳۹۱: ۱۰). کیفیت محیط مفهومی انتزاعی است که در نتیجه کارهای انسانی و طبیعی در مقیاس‌های فضایی مختلف عمل می‌کند؛ به‌واقع می‌توان کیفیت محیط یکی از دل‌مشغولی‌های دانش طراحی شهری دانست. این امر به‌گونه‌ای است که در بسیاری از نظریه‌پردازان ارتقاء کیفیت محیط را مهم‌ترین وظیفه فعالیت طراحی شهری می‌دانند (پاکزاد، ۱۳۸۵). کیفیت محیط نه‌تنها به حوزه برآورد سازی مادی انسانی توجه دارد، بلکه تأمین و ارتقای ظرفیت‌های اجتماعی و توسعه‌ای اجتماعات بر اساس الگوهای رفتار اجتماعی را در نظر دارد؛ بنابراین بهبود و ارتقا کیفیت محیط مسکونی، به‌مثابه یکی از اهداف اصلی سیاست‌گذاران عمومی تبدیل شده است (براتی و کاکاوند، ۱۳۹۲: ۲۶)؛ بنابراین، امروزه ارتقاء کیفیت محیط به‌ویژه در محیط‌های شهری، هدف مهم اجرای طرح‌ها و برنامه‌های شهری در کشورهای مختلف به شمار می‌رود و پرداختن به فضاهای شهری و افزایش توانمندی‌های آن‌ها از جمله ابزارهای مهم ارتقای کیفیت محیط تلقی می‌شود (رحمانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۳۶). توسعه هم‌زمان ایده‌های کیفیت محیط سکونت شهری و شاخص‌های آن، یک فعالیت هدفمند است (Brown, 2003: 19). لزوم ارتقای کیفیت محیط و به‌تبع آن کیفیت زندگی، یکی از رویکردهایی است که در زمینه اصلاح و تکامل مفهوم توسعه به وجود آمده است (میمندی پاریزی و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۹). کیفیت محیط سکونت شهری معمولاً از طریق شاخص‌های ذهنی حاصل از پیمایش و ارزیابی ادراکات و رضایت شهروندان از زندگی شهری و محیط سکونت آن‌ان؛ یا با استفاده از شاخص‌های عینی حاصل از داده‌های ثانویه، اندازه‌گیری می‌شود؛ تا بدین‌وسیله سنجشی سیستماتیک در خصوص میزان رضایتمندی و بهره‌مندی شهروندان از ویژگی‌های محیطی، اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و مدیریتی محیط سکونت به دست آید (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۸). در چند سال گذشته، شهر ارومیه به دلایلی چون خشک شدن دریاچه، تغییرات کاربری فراوان، سوء مدیریت و ضعف نهادهای شهری، بیکاری، کمبود خدمات شهری، نابرابری در توزیع خدمات و امکانات شهری، پایین بودن سرانه تجهیزات و تأسیسات شهری و... مشکلات فراوان محیطی، اقتصادی، مدیریتی، کالبدی و اجتماعی جهت سکونت در شهر ایجاد کرده است. پژوهش حاضر با دیدگاه تجربی و بهره‌گیری از ادراکات ذهنی و عینی ساکنان به دنبال بررسی سنجش کیفیت سکونت شهری در مناطق شهر ارومیه است؛ این امر میزان رضایتمندی شهروندان شهر ارومیه به تفکیک مناطق را مشخص و وضعیت شاخص‌های سکونت شهری را نمایان می‌سازد. در نهایت با توجه به نتایج، گویه و شاخص‌ها را جهت اقدام و رفع مشکلات اولویت‌بندی می‌کند.

## پیشینه تحقیق

مطالعه سیستماتیک در مورد کیفیت محیطی شهری تقریباً جدید است و به‌طور کلی محدود به نیمه دوم قرن بیستم می‌شود. اف. ام. کارپ و همکارانش مطالعات انجام‌شده در زمینه کیفیت محیط را به دودسته تقسیم کرده‌اند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۲). دسته اول شامل مطالعات اولیه‌ای هستند که به‌طور جنبی با موضوع کیفیت محیط مرتبط‌اند و دسته دوم از تحقیقات انجام‌شده نیز روی خصوصیات افراد ساکن در یک محله متمرکز شده است؛ به‌طور کلی تحقیقات در زمینه کیفیت محیط شهری نخست از کیفیت مسکن و رضایت از محیط سکونت شروع شده و به تدریج به مقیاس‌های وسیع‌تر در سطح محلات، شهر، منطقه و کشور کشیده می‌شود (Van Kamp and et al, 2003: 6).

اسماعیل ۱ و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی که باهدف اندازه‌گیری کیفیت سکونتی در شهر کوالالامپور در مالزی انجام دادند، با استفاده از سنجش شاخص‌های عینی و ذهنی به این نتیجه رسیدند که به‌طور عموم، ساکنان از طراحی فیزیکی راضی، اما از عناصر محیطی فیزیکی این مناطق ناراضی هستند. هوانگ و دیو (۲۰۱۵) پژوهشی را باهدف بررسی رضایتمندی سکونتی مسکن اجتماعی در شهر هانگژو در چین انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که محیط محله، تسهیلات عمومی و مشخصات مسکن، عوامل اصلی تأثیرگذار بر رضایتمندی ساکنان از محیط سکونتی هستند. ووک کورو و اونی (۲۰۱۴) پژوهشی را باهدف ارزیابی کیفیت سکونتی در بندر هار کورت در نیجریه انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که بهبود وضعیت سکونتی، با در نظر گرفتن تصویر ذهنی ساکنان و مشارکت آن‌ها از اهمیت بسیاری در برنامه‌ریزی برای این مناطق سکونتی برخوردار است.

چپرازو (۲۰۱۴) پژوهشی باهدف بررسی تأثیرات وضعیت محیط بر انتخاب محل سکونت در تارانتو ایتالیا انجام دادند و با تمرکز بر تأثیرات کیفیت محیطی و چشم‌انداز بر ارزش ملک محل سکونت در این منطقه، به این نتیجه رسیدند که پارامترهای کیفیت هوا، سروصدا، وضعیت حمل‌ونقل و دسترسی برای ساکنان در این منطقه اهمیت زیادی دارد و بر ارزش محل سکونت تأثیرگذار است. جعفری مهرآبادی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی که باهدف سنجش کیفیت محیط سکونتی محلات شهری خرمشهر و ضیا بری رشت انجام داده‌اند، به این نتیجه رسیدند که در محله خرمشهر شاخص‌های اجتماعی و کیفیت محیط مسکونی در سطح مطلوب و شاخص‌های دسترسی، ویژگی‌های فیزیکی محیط و خدمات عمومی کمتر از سطح متوسط کیفیت قرار گرفته‌اند و در محله ضیا بری، شاخص‌های دسترسی، ویژگی‌های اجتماعی محیط، کیفیت واحد مسکونی و خدمات عمومی بیشتر از سطح متوسط کیفیت هستند. براتی و کاکاوند (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان ارزیابی تطبیقی کیفیت محیط سکونت شهری با تأکید بر تصویر ذهنی شهروندان (موردی: شهر قزوین) انجام داده‌اند. نتایج حاصل بیانگر آن است که شهروندان منطقه دو شهر قزوین نسبت به سایر مناطق، از مؤلفه‌های کیفیت محیط سکونت خود رضایت بیشتری دارند. رفیعیان و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به سنجش کیفیت محیط شهری در شهر جدید هشتگرد پرداخته‌اند. بر اساس یافته‌های به‌دست‌آمده از این تحقیق، کیفیت محیط شهری شهر هشتگرد از دیدگاه ساکنین در سطح پایینی قرار دارد و بین دو سطح محیط شهری و محیط سکونتی شرایط متفاوت است. به‌طوری‌که کیفیت محیط سکونتی در سطح بالاتری نسبت به کیفیت محیط شهری قرار دارد. ملکی و حبیبی (۱۳۹۰) در پژوهشی باهدف ارزیابی کیفیت محیط محله چیدر با در نظر گرفتن معیارهای زیست‌محیطی، اجتماعی، اقتصادی، کالبدی، با این نتیجه رسیدند که به‌رغم پایین بودن برخی از معیارها، محله چیدر از لحاظ کیفیت محیط شهری نسبتاً پایدار است.

## مبانی نظری

**مفهوم کیفیت و کیفیت محیط شهری:** واژه کیفیت در زبان لاتین (qual) به معنی چیزی و چه و Quality چگونگی آمده و qol از نظر واژه به معنی چگونگی زندگی است و دربرگیرنده تفاوت‌های آن است که برای هر فرد منحصر به فرد بوده و با دیگران متفاوت است (فاضل نیا و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۸). کیفیت محیط مجموعه‌های از خصوصیات و ویژگی‌های محیط است که این صفات و ویژگی‌ها می‌تواند محلی یا عمومی باشند. کیفیت محیطی، اثر مستقیم بر کیفیت زندگی دارد (Banzhaf et al, 2014: 664-668). کیفیت محیطی، واژه‌ای است که به ویژگی‌های نسبی محیط‌زیست طبیعی، انسان‌ساخت و اثرات بالقوه چنین ویژگی‌هایی بر سلامت روحی و جسمی انسان اشاره می‌کند (فرجی سبک‌بار، ۱۳۹۵: ۶). برنامه‌ریزان معتقدند کیفیت محیط یک مفهوم اصلی برای برنامه‌ریزی منطقه‌ای و اجتماعی است و با مفاهیمی همچون کیفیت زندگی، تنوع فضای اجتماعی، ویژگی‌های فیزیکی، فعالیت‌ها و وابستگی‌های مکانی و هویت شهری در ارتباط است. وابستگی مکانی خود از تجربیات شخصی مثبت و منفی در یک مکان خاص و عوامل تاریخی، فرهنگی، اجتماعی و جغرافیایی و محیطی نشاءت می‌گیرد. برخی از برنامه‌ریزان نیز کیفیت محیط را در کنار عدالت، سازگاری، آسایش و کنترل نابسامانی‌های فضایی در شهر می‌دانند (رحمانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۳۸). تمرکز روی کیفیت محیطی اساس پژوهش در جغرافیای اجتماعی شهری است. در جغرافیای اجتماعی تلاش درخوری برای ارزیابی محیط‌های مختلف سکونتی شده است (علی زاده، ۱۳۹۲: ۶۴).

- 1 . Ismail
- 2 . Huang & Du
- 3 . Wokekoro & Owei
- 4 . Chiarazzo

موضوع کیفیت محیط شهری از جمله موضوعات مورد توجه برنامه‌ریزان شهری و کارشناسان حوزه‌های مختلف علوم انسانی، بخصوص در دهه اخیر بوده؛ و تعاریف متعددی از مفهوم کیفیت محیط در شهرها از جانب محققین ارائه شده است. بسیاری از پژوهشگران به بازشناسی این مفهوم پرداخته‌اند. کیفیت محیط موضوعی پیچیده و دربرگیرنده ادراکات ذهنی، نگرش‌ها و ارزش‌های گروه‌ها و افراد مختلف است (Porteous, 1971:155). کیفیت محیط را می‌توان به‌عنوان بخش اساسی از مفهوم گسترده‌تر از کیفیت زندگی دانست (Rivm, 2002:13). کیفیت محیط از برآیند کیفیت اجزای متشکله یک ناحیه معین حاصل می‌شود، اما بیشتر از اشاره به جمع اجزای سازنده محیط، بر ادراک کلی از یک مکان دلالت دارد. اجزای سازنده محیط (طبیعت، فضای باز، زیرساخت‌ها، محیط انسان‌ساخت، فضای باز، تسهیلات محیط کالبدی و ذخایر طبیعی و روابط اجتماعی و...) هر یک مشخصات و کیفیات خاص خود را دارا می‌باشند (Van Kamp et al, 2003:9). با این حال به‌طور کلی کیفیت محیط شهری را می‌توان این‌گونه تعریف کرد: کیفیت محیط شهری عبارت است از شرایط اجتماعی، فرهنگی، کالبدی، محیط شهری که نشان‌دهنده میزان رضایت یا عدم رضایت شهروندان از آن محیط است؛ در واقع «یک محیط با کیفیت بالا، حس رفاه و رضایتمندی را به جمعیتی که در آن ساکن‌اند به‌واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی یا نمادین باشند، منتقل می‌کند» (براتی و کاکاوند، ۱۳۹۲: ۲۷).

## دیدگاه‌ها و نظریه‌های کیفیت محیط شهری

**دیدگاه سیاست‌گذاران<sup>۱</sup>:** این دیدگاه که اغلب از سیاست‌های محیطی کشورها شکل می‌گیرد با توجه به شرایط غالب اقتصادی، اجتماعی و محیطی مناطق متفاوت است و از یک کشور به کشور دیگر در رابطه با چگونگی روش‌های برخورد با مسئله کیفیت محیط تفاوت‌های زیادی وجود دارد. بر اساس این دیدگاه می‌توان مفهوم کیفیت محیط سکونت را به‌صورت یک مفهوم سلسله‌مراتبی چند شاخصه معرفی کرد؛ به این معنا که کیفیت محیط در هر مقیاس فضایی به‌وسیله چندین ویژگی ریزتر، تعیین می‌شود و این شاخص‌ها به‌منظور سنجش پذیری به شاخص‌های دیگری تقسیم می‌شود (Van poll, 1997: 11).

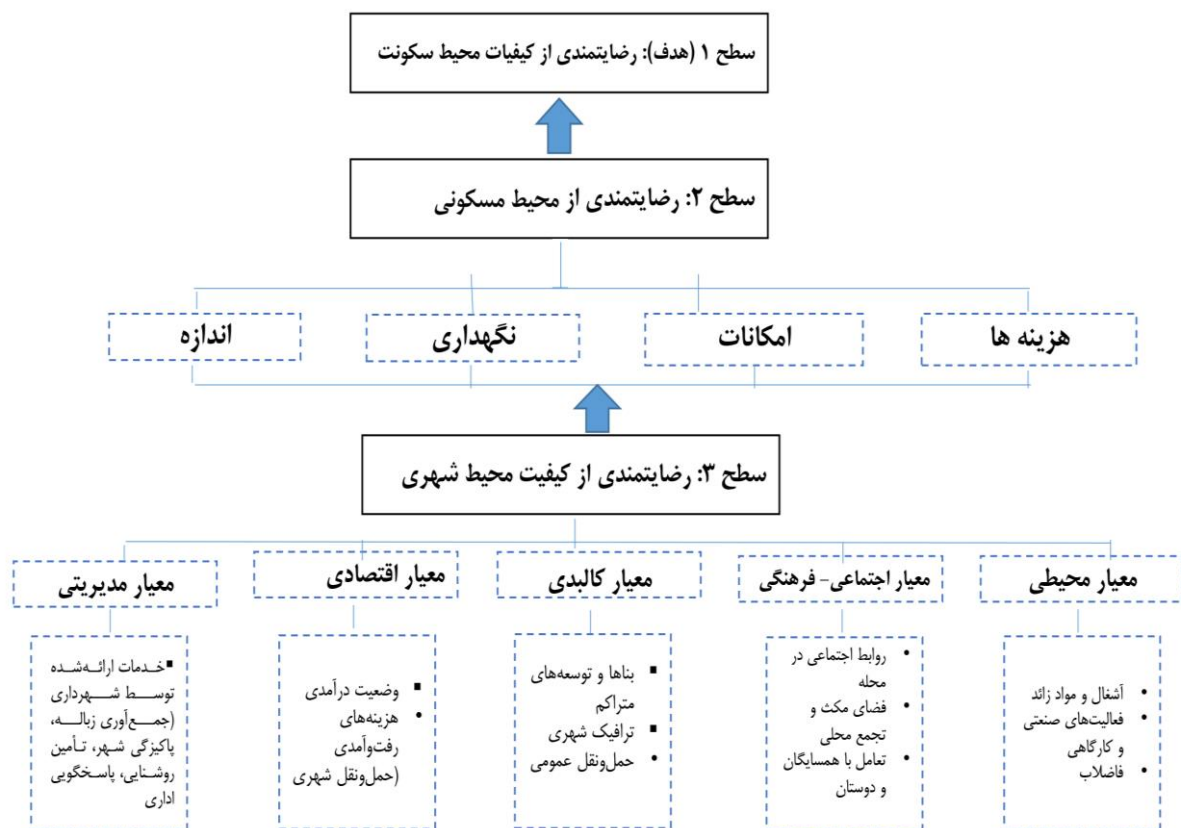
**دیدگاه شناختی - روان‌شناسی:** این دیدگاه اصولاً بر اساس رابطه انسان و محیط تأکید می‌کند و نظر بر این است که این رابطه به‌وسیله ویژگی‌های فردی و محیط تحت تأثیر قرار می‌گیرد. مردم روی محیط‌زیست خود فعالیت می‌کنند و از سوی دیگر، وضعیت و شرایط محیط‌زیست نیز بر جمعیت ساکن آن تأثیر می‌گذارد. در مورد رابطه محیط و رفتار انسان، چهار موضع‌گیری نظری به شرح زیر قابل‌تشریح است:

- رویکرد اختیاری (محیط هیچ تأثیری بر رفتار انسان ندارد)؛
- رویکرد امکان‌گرا (محیط تأمین‌کننده رفتار انسان و کمی بیشتر از آن است)؛
- رویکرد احتمال‌گرا (به عدم قطعیت نظام وقوع رفتارهای انسان و محیط عمل‌طراحان معتقد است ولی فرض می‌کند که اساس رفتار انسان متغیر است)؛
- رویکرد جبری شاخه‌ای از نظریه تکامل که محیط را تعیین‌کننده اصلی رفتار انسان می‌داند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۴).

**دیدگاه تحقیقات تجربی:** این دیدگاه بر مبنای تحقیقات انجام‌شده در زمینه کیفیت محیط استوار است. این دیدگاه متکی بر مطالعاتی است که بر کیفیت محیط سکونت شهری متمرکز شده باشند، در آن‌ها رضایتمندی از سکونت و محیط معیار غالب ارزیابی باشد، مشاهده گران ساکنان خود محل باشند و محیط‌های سکونت شهری بر مبنای گستره وسیعی از شاخص‌ها ارزیابی شوند. در این مطالعات، ساکنان در مورد موقعیت و شرایط سکونت فعلی بر مبنای مجموعه‌ای از شاخص‌های کیفیت مورد سؤال قرار می‌گیرند (Van poll, 1997: 21). رضایتمندی سکونت به‌منظور تعیین یک چارچوب راهنما برای شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آن‌ها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیرگذار است، به کار می‌رود. رضایتمندی سکونت از آنجاکه بخشی از حوزه رضایتمندی در معنای عام محسوب می‌شود، یکی از موضوعات بسیار مطالعه شده در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود (Abdul Mohit and etal, 2010: 12). در تعریفی دیگر، رضایتمندی سکونت معادل میزان رضایت تجربه‌شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونت فعلی خود

1- Policy's maker perspective

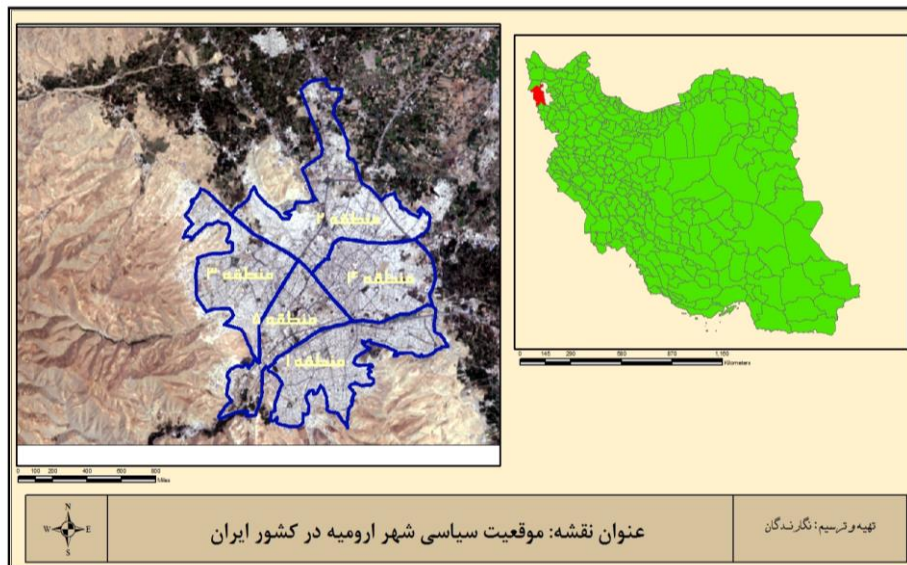
محسوب شده است. همچنین رضایتمندی سکونتی به عنوان احساس رضایت حاصل از دست پیدا کردن فرد با آمال و نیازهای سکونت خویشتن تعریف شده و به عنوان شاخصی مهم به روش های مختلف به وسیله برنامه ریزان، معماران، توسعه گران و سیاست گذاران به کار می رود (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۴). تحلیل و ارزیابی شرایط کیفی محیط های سکونت بر اساس نظریه رضایتمندی سکونت و به واسطه روش های کمی و مدل های تجربی، رویکردی است که امروزه برای شناسایی سطح کلی کیفیت محیط سکونت، مؤلفه های محیطی نامطلوب و آسیب پذیر، وزن و اهمیت نسبی آن ها در میزان کیفیت محیط سکونت به کار می رود (میمندی پاریزی و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۷)؛ بنابراین کیفیت محیط های مسکونی شهری به صورت مفهومی سلسله مراتبی و چندبعدی عنوان شده است و کیفیت محیط از طریق چند ویژگی اساسی توصیف می شود، از این رو رضایتمندی نیز به صورتی مفهومی با ویژگی های چندگانه مطرح می گردد (Van poll, 1997: 25).



تصویر ۱- مدل مفهومی سنجش کیفیت محیط سکونت شهری با رویکرد رضایتمندی

## محدوده مورد مطالعه

شهر ارومیه، مرکز شهرستان ارومیه و مرکز استان آذربایجان غربی است که در فاصله ۱۸ کیلومتری دریاچه ارومیه، در مختصات ۴۵ درجه و ۴ دقیقه طول شرقی از نصف النهار گرینویچ و ۳۷ دقیقه عرض شرقی از مبدأ خط استوا در داخل جلگه ای به طول ۷۰ کیلومتر و عرض ۳۰ کیلومتر قرار گرفته است. شهر ارومیه در سال ۱۳۹۵ بالغ بر ۷۵۰۸۰۵ نفر جمعیت داشته است (مرکز آمار ایران و شهرداری شهر ارومیه، ۱۳۹۵). این شهر با مساحتی حدود ۶۰ کیلومتر مربع دارای موقعیت استقرار مناسب بوده و تقریباً در میانه استان واقع شده است (مبارکی و عبدلی، ۱۳۹۲: ۵۵). شهر ارومیه از نظر ساختار فضایی در قالب ۵ منطقه تقسیم شده است. نقشه محدوده مناطق در تصویر ۲ آمده است.



تصویر ۲- نقشه موقعیت جغرافیایی شهر ارومیه

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع کاربردی است و با توجه به مؤلفه‌های موردبررسی رویکرد حاکم بر این پژوهش «توصیفی - تحلیلی» است و برای گردآوری اطلاعات از روش‌های اسنادی و میدانی استفاده شده است. در روش اسنادی اساس کار مطالعه مبانی نظری، پیشینه تحقیق، استخراج شاخص‌ها و... بوده است که با مراجعه به کتابخانه‌ها و سایت‌های اطلاعاتی مختلف به دست آمده است. در روش میدانی بنا به ماهیت موضوع از فنون مختلفی مثل پرسشگری و مشاهده عینی استفاده شده است. با توجه به موضوع مورد مطالعه ابعاد و شاخص‌های کیفیت محیطی با رویکرد رضایتمندی بر اساس طیف ۵ گانه (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) انتخاب شده‌اند. جامعه آماری این پژوهش خانوارهای ساکن در مناطق شهر ارومیه است. به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده گردید. در این روش، حجم نمونه ۳۸۳ خانوار برآورده و بین خانوارها توزیع گردید (جدول ۱).

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیتی و تعداد نمونه آماری در مناطق ۵ گانه شهر ارومیه

مناطق	جمعیت	تعداد خانوار	حجم نمونه بر اساس خانوار
منطقه ۱	۲۰۷۱۸۷	۶۴۰۶۱	۸۳
منطقه ۲	۱۶۶۵۳۴	۴۸۲۷۱	۷۵
منطقه ۳	۲۰۷۲۳۷	۵۶۶۴۸	۸۰
منطقه ۴	۹۲۸۲۶	۳۰۵۹۹	۷۳
منطقه ۵	۷۷۰۲۱	۲۴۱۲۳	۷۲
کل	۷۵۰۸۰۵	۲۲۳۴۰۲	۳۸۳

برای بررسی روایی پرسشنامه از دیدگاه‌های کارشناسان و اعضای هیئت علمی برنامه‌ریزی شهری بهره گرفته شد. همچنین آلفای کرون باخ به دست آمده در این تحقیق به میزان ۰/۷۴ بوده است. در نهایت برای تجزیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی مانند میانگین، آزمون تی، کروسکال والیس در محیط SPSS استفاده شده است.

## تجزیه و تحلیل

در ابتدا جهت آشنایی و شناخت هر چه بیشتر جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه‌های عمومی پاسخ‌گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی‌های عمومی مطابق با پرسشنامه‌های آماری در قالب ۳ سؤال شامل: جنسیت، سن و سواد تدوین و ارائه شده است. طبق تحلیل از لحاظ جنسیت ۶۰ درصد پاسخ‌گویان مرد و ۴۰ درصد پاسخ‌گویان زن بوده‌اند، از لحاظ سن بیشترین تعداد پاسخ‌گویان با ۳۵ درصد بین گروه سنی ۳۵

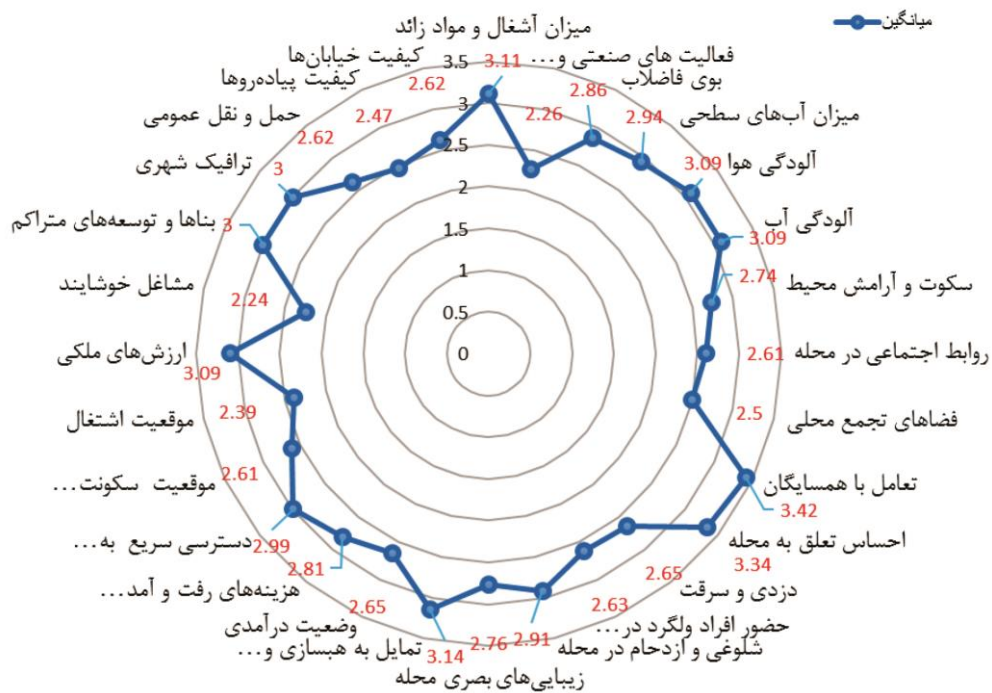
تا ۴۵ سال قرار داشتند. از لحاظ سواد ۱۰ درصد پاسخگویان بی سواد، ۲۸/۱ درصد سیکل، ۱۳/۱ درصد دیپلم، ۲۰/۹ درصد فوق دیپلم، ۱۸ درصد لیسانس و ۹/۹ درصد پاسخگویان فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند. همچنین گروه شغلی پاسخگویان به ۴ طبقه (شاغل، آزاد، بازنشسته و سایر) تقسیم‌بندی شد که گروه شغلی، آزاد با ۳۳/۲ بیشترین درصد را به خود اختصاص داده‌اند. وضعیت مالکیت و قدمت مسکن، هزینه‌های رهن و اجاره، نورگیری و دید منظر، آفتاب‌گرفتنی مسکن و ... در جدول ۲، ذکر گردیده است.

جدول ۲- بررسی کیفیت مسکن به تفکیک نواحی

نواحی	نواحی					نواحی	گویه	نواحی					گویه									
	۵	۴	۳	۲	۱			۵	۴	۳	۲	۱										
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	رهن و اجاره	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	کم	۲۳/۶	۲۴/۷	۲۳/۸	۲۲/۷	۱۶/۹	تسهیلات	۲۳/۶	۲۴/۷	۲۳/۸	۲۲/۷	۱۶/۹
											متوسط	۲۲/۲	۲۶	۲۳/۷	۳۰/۷	۲۷/۷	۱۰ تا ۱۵	متوسط	۲۲/۲	۲۶	۲۳/۷	۳۰/۷
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	زیاد	۴۰/۳	۳۵/۶	۳۶/۳	۳۷/۳	۳۷/۳	تعداد اتاق	۴۰/۳	۳۵/۶	۳۶/۳	۳۷/۳	۳۷/۳
											کم	۱۳/۹	۱۳/۷	۱۶/۳	۹/۳	۱۸/۱	فضای انبار	۱۳/۹	۱۳/۷	۱۶/۳	۹/۳	۱۸/۱
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	متوسط	۲۹/۲	۲۰/۵	۳۰	۱۷/۳	۲۷/۷	فضای انبار	۲۹/۲	۲۰/۵	۳۰	۱۷/۳	۲۷/۷
											کافی	۳۳/۳	۳۴/۲	۳۳/۸	۳۲	۳۲/۵	کافی	۳۳/۳	۳۴/۲	۳۳/۸	۳۲	۳۲/۵
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	زیاد	۱۹/۴	۱۶/۴	۱۸/۸	۱۷/۳	۲۱/۷	فضای انبار	۱۹/۴	۱۶/۴	۱۸/۸	۱۷/۳	۲۱/۷
											کافی	۱۱/۱	۱۲/۳	۱۵	۱۳/۳	۱۳/۳	۱۵ تا ۲۰	کافی	۱۱/۱	۱۲/۳	۱۵	۱۳/۳
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	کافی	۲۳/۶	۲۶	۲۶/۳	۲۴	۱۶/۹	فضای انبار	۲۳/۶	۲۶	۲۶/۳	۲۴	۱۶/۹
											ناکافی	۳۴/۷	۴۳/۸	۳۶/۳	۲۹/۳	۳۴/۹	کافی	۳۴/۷	۴۳/۸	۳۶/۳	۲۹/۳	۳۴/۹
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	زیاد	۴۱/۷	۳۰/۱	۳۷/۵	۴۶/۷	۴۸/۲	فضای انبار	۴۱/۷	۳۰/۱	۳۷/۵	۴۶/۷	۴۸/۲
											کافی	۵۹/۷	۵۳/۴	۶۰	۵۴/۷	۵۵/۴	کافی	۵۹/۷	۵۳/۴	۶۰	۵۴/۷	۵۵/۴
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	متوسط	۴۶/۶	۴۶/۶	۴۰	۴۵/۳	۴۴/۶	فضای انبار	۴۶/۶	۴۶/۶	۴۰	۴۵/۳	۴۴/۶
											کافی	۱۶/۷	۱۶/۴	۲۱/۳	۱۷/۳	۳۲/۵	کافی	۱۶/۷	۱۶/۴	۲۱/۳	۱۷/۳	۳۲/۵
مالکیت مسکن	رهن	اجاره	مالک	سایر	زیر ۵ سال	۵ تا ۷	زیبایی ساختمان	نورگیری و دید منظر	آفتاب‌گرفتنی	منزل مسکونی	متوسط	۲۹/۲	۳۴/۲	۳۱/۳	۳۴/۷	۳۳/۷	فضای انبار	۲۹/۲	۳۴/۲	۳۱/۳	۳۴/۷	۳۳/۷
											زیاد	۵۴/۲	۴۹/۳	۴۷/۵	۴۸	۳۳/۷	کافی	۵۴/۲	۴۹/۳	۴۷/۵	۴۸	۳۳/۷

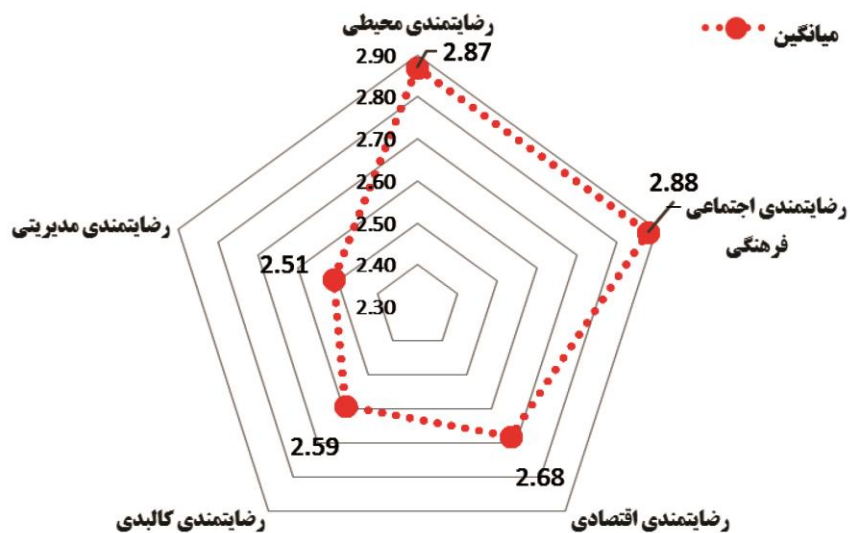
در این بخش از بررسی، هر یک از گویه‌های کیفیت محیط سکونت شهری اندازه‌گیری شد و سپس وضعیت آن‌ها تعیین گردیده است. میانگین سنجش کیفیت سکونت شهری عددی است حداقل ۱ و حداکثر ۵ که می‌توان عدد ۳ را به‌عنوان حد وسطی برای آن در نظر گرفت. در گویه‌های مثبت اگر عدد از ۳ بزرگ‌تر و به ۵ نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده وضعیت مناسب، ولی در گویه‌های منفی این رابطه برعکس است؛ یعنی اگر اعداد به ۱ نزدیک‌تر باشند، نشان‌دهنده وضعیت مناسب و اگر به ۵ نزدیک‌تر باشند، گویای آن است که گویه‌های کیفیت محیط سکونت شهری در وضعیت نامناسبی قرار دارند.

یافته‌های توصیفی حاصل گویه‌ها نشان می‌دهد که تعامل با همسایگان با میانگین ۳/۴۲، احساس تعلق به محله ۳/۳۴، تمایل به بهسازی و نوسازی ۳/۱۴، ارزش ملکی با ۳/۰۹ و بناهای مترکم با میانگین ۳ در بین شاخص‌های مثبت از وضعیت خوبی برخوردار هستند. در بین گویه‌ها، میزان اشغال و موارد زائد با میانگین ۳/۱۱، آلودگی آب‌وهوا با ۳/۰۹ و ترافیک شهری با میانگین ۳ وضعیت مناسبی ندارند و شهروندان از این گویه‌ها رضایت نداشته‌اند. گویه‌هایی چون دزدی و سرقت و حضور افراد ولگرد در محله و مناطق نیز میانگین کمتر از ۳ دارند (تصویر ۳).



تصویر ۳- وضعیت گویه های کیفیت محیط سکونت شهری در شهر ارومیه

در تصویر ۳ گویه ها بالا در غالب ۵ بعد محیطی، اجتماعی - فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و مدیریتی تقسیم شده اند. طبق نتایج میانگین بعد محیطی ۲/۸۷، بعد اجتماعی - فرهنگی ۲/۸۸، بعد اقتصادی ۲/۶۸، بعد کالبدی ۲/۵۹ و میانگین بعد مدیریتی ۲/۵۱ است. با توجه به آنکه گویه های بعد محیطی منفی می باشند، شهروندان کمترین رضایت را از بعد محیطی داشته اند. بیشترین رضایت نیز متعلق به بعد اجتماعی فرهنگی<sup>۱</sup> است (تصویر ۴).



تصویر ۴- وضعیت ابعاد کیفیت محیط سکونتی شهر ارومیه

در ادامه جهت مقایسه یا تفاوت بین میانگین ابعاد به تفکیک مناطق ۵ گانه شهر ارومیه از آزمون تی تک نمونه استفاده شده است. نتایج به دست آمده به شرح ذیل است:

۱. در این بعد گویه های دزدی و سرقت و حضور افراد ولگرد در محیط SPSS معکوس شده اند.

**منطقه یک:** در این منطقه وضعیت هیچ کدام از ابعاد مناسب نیست. ولی بعد اجتماعی - فرهنگی به نسبت از وضعیت بهتری برخوردار است. بعد محیطی نیز به نسبت میانگین بالایی را به خود اختصاص داد که با توجه به گویه‌های منفی این بعد مسئله‌ای جدی برای سکونت شهری محسوب می‌شود. ابعاد مدیریتی، کالبدی و اقتصادی منطقه یک نیز با سطح ایده آل فاصله دارند.

**منطقه دو:** بحران محیطی نیز در این منطقه جدی است و نارضایتی شهروندان را به دنبال داشته است. دیگر ابعاد نیز از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند.

**منطقه سه:** میانگین نارضایتی شهروندان از بعد محیطی در منطقه سه ۲/۸۳ است. میانگین رضایتمندی از ابعاد اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و مدیریتی نیز به ترتیب ۲/۸۱، ۲/۸۰، ۲/۶۳ و ۲/۳۶ است. وضعیت اقتصادی و اجتماعی این منطقه مشابه هم هستند.

**منطقه چهار:** شرایط کیفیت سکونت در این منطقه نسبت به مناطق دیگر بهتر است. البته به همان مقدار که شهروندان از وضعیت اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و مدیریتی رضایت دارند به همان مقدار از وضعیت محیطی سکونت شهری ناراضی هستند.

**منطقه پنج:** شرایط کیفیت سکونت در منطقه پنج نسبت به دیگر مناطق پایین تر است از لحاظ برخورداری از ابعاد کیفیت کمترین رضایت را داشته‌اند؛ از جمله علت‌های اثرگذار بر این مسئله می‌توان به قدمت پایین این منطقه، نوسازی بودن محلات شهری این منطقه، بافت حاشیه‌ای، ضعف شهرداری و شورای شهر، بی‌توجهی سیاست شهری، پایین بودن سرمایه مالی، سکونت قشر پایین جامعه و... اشاره کرد (جدول ۳).

جدول ۳- نتایج آزمون تی جهت سنجش کیفیت محیط سکونتی در مناطق ۵ گانه شهر ارومیه

One-Sample Test						
Test Value = 3						
منطقه	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean	Mean Difference	
۱	محیطی	-۲/۵۳	۸۲	۰/۰۰۱	۲/۸۶	-۰/۱۳
	اجتماعی	-۰/۷۶	۸۲		۲/۹۴	-۰/۰۵
	اقتصادی	-۶/۳۹	۸۲		۲/۶۲	-۰/۳۷
	کالبدی	-۹/۱۳	۸۲		۲/۵۰	-۰/۴۹
	مدیریتی	-۱۱/۳	۸۲		۲/۱۹	-۰/۸۰
۲	محیطی	-۲/۹۹	۷۴		۲/۸۴	-۰/۱۶
	اجتماعی	-۳/۲۹	۷۴		۲/۸۳	-۰/۱۶
	اقتصادی	-۹/۷۰	۷۴		۲/۴۰	-۰/۵۹
	کالبدی	-۱۳/۶	۷۴		۲/۴۴	-۰/۵۵
	مدیریتی	-۵/۰۸	۷۴		۲/۶۴	-۰/۳۵
۳	محیطی	-۲/۷۵	۷۹		۲/۸۳	-۰/۱۶
	اجتماعی	-۳/۶۲	۷۹		۲/۸۱	-۰/۱۸
	اقتصادی	-۲/۵۷	۷۹		۲/۸۰	-۰/۱۹
	کالبدی	-۵/۱۵	۷۹		۲/۶۳	-۰/۳۶
	مدیریتی	-۷/۹۱	۷۹		۲/۳۶	-۰/۶۳
۴	محیطی	۰/۲۶	۷۲	۳/۰۱	۰/۰۱	
	اجتماعی	۰/۹۹	۷۲	۳/۰۵	۰/۰۵	
	اقتصادی	-۰/۰۴	۷۲	۲/۹۹	-۰/۰۰۳	
	کالبدی	۰/۷۲	۷۲	۳/۰۴	۰/۰۴	
	مدیریتی	-۰/۱۶	۷۲	۲/۹۸	-۰/۰۱	

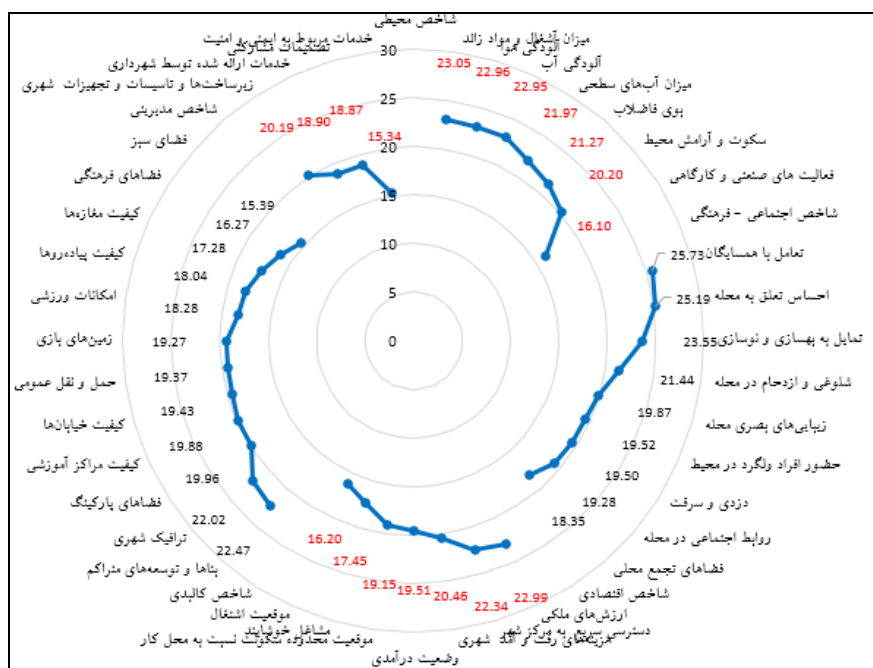
	محیطی	۷۱	۲/۸۳	-۰/۱۶
	اجتماعی	۷۱	۲/۷۹	-۰/۲۰
۵	اقتصادی	۷۱	۲/۶۱	-۰/۳۸
	کالبدی	۷۱	۲/۳۵	-۰/۶۴
	مدیریتی	۷۱	۲/۴۱	-۰/۵۸

تکنیک کروسکال والیس بر اساس دیدگاه و نظرات شهروندان رتبه هر منطقه به تفکیک ابعاد را به دست آورده است. طبق این تکنیک منطقه ۴ رتبه اول، منطقه ۳ رتبه دوم، منطقه ۱ رتبه سوم، منطقه ۲ رتبه ۴ و منطقه ۵ رتبه پنجم را از لحاظ رضایتمندی از کیفیت سکونت شهری به خود اختصاص داده‌اند (جدول ۴).

جدول ۴- میانگین رتبه‌های کیفیت سکونت شهری در مناطق ۵ گانه شهر ارومیه

۳	۱۷۳	۵	۱۴۷	۳	۱۸۱	۳	۱۷۶	۲	۱۹۹	۴	۱۹۰	۱
۴	۱۵۵	۲	۲۱۶	۵	۱۴۴	۴	۱۶۵	۳	۱۸۰	۲	۱۸۶	۲
۲	۱۹۰	۴	۱۷۲	۲	۲۱۱	۲	۱۸۶	۴	۱۷۷	۱	۱۷۹	۳
۱	۱۹۶	۱	۲۴۹	۱	۲۴۳	۱	۲۷۷	۱	۲۳۰	۵	۲۲۲	۴
۵	۱۴۶	۳	۱۸۰	۴	۱۸۰	۵	۱۴۶	۵	۱۷۲	۳	۱۸۲	۵

### اولویت‌بندی شاخص‌های کیفیت سکونت مناطق شهری ارومیه



تصویر ۵- اولویت‌بندی شاخص‌های کیفیت سکونت مناطق شهری ارومیه

در این قسمت گویه‌های پژوهش طبق تصویر ۵ در ابعاد محیطی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و مدیریتی بر اساس میانگین به‌دست‌آمده رتبه‌بندی شده‌اند. در بعد محیطی فعالیت صنعتی کمترین میانگین و اشغال و مواد زائد، آلودگی هوا، آب، آب‌های سطحی و بوی فاضلاب بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. با توجه به وضعیت نامناسب بعد محیطی، مدیریت شهری ارومیه باید جهت رفع این مشکلات و افزایش کیفیت سکونت اقداماتی انجام دهد. در بعد اجتماعی فرهنگی، میانگین گویه‌های تعامل با همسایگان، احساس تعلق به محله و شهر، تمایل به بهسازی و نوسازی بالاست. عوامل مذکور می‌توانند به‌عنوان نقاط قوت مورد توجه قرار گیرند. در بعد اقتصادی نیز ارزش

و قیمت املاک و هزینه‌های رفت‌وآمد شهری بالاست. این عامل نارضایتی شهروندان بخصوص اقشار کم‌درآمد را به دنبال داشته است. مشاغل خوشایند، موقعیت اشتغال، موقعیت محدوده سکونت نسبت به محل کار نیز از دیگر مواردی هستند که در بعد اقتصادی نارضایتی شهروندان را به دنبال داشته است. در بعد کالبدی نیز شهروندان به ترتیب نسبت به فضای سبز، فضاهای فرهنگی، کیفیت مغازه‌ها، کیفیت پیاده‌روها، امکان ورزشی و... رضایت نداشته‌اند و شهروندان وضعیت این عوامل را مناسب نیازهای خود ندانسته‌اند؛ درنهایت در بعد مدیریتی شهروندان بیشترین رضایت را نسبت به زیرساخت‌ها و تأسیسات و کمترین رضایت را نسبت به خدمات مربوط به ایمنی و امنیت داشته‌اند. بنابراین، بر اساس نتایج حاصل، مدیریت شهری ارومیه می‌تواند بر اساس وضعیت هر گویه اقداماتی جهت افزایش رفاه و کیفیت زندگی شهروندان انجام دهد و موجبات رضایتمندی شهروندان را فراهم آورد.

## نتیجه‌گیری

کیفیت محیط شهری، یکی از دغدغه‌های نوین نهادهای مدیریت و برنامه‌ریزی در سال‌های اخیر بوده است. پاسخ به نیازهای سکونتی و خدماتی باعث شده که کم‌تر به این مقوله مهم و تأثیرگذار بر کیفیت زندگی شهری توجه شود. سنجش کیفیت سکونت شهری در شهر ارومیه نشان می‌دهد که تعامل با همسایگان با میانگین ۳/۴۲، احساس تعلق به محله ۳/۳۴، تمایل به بهسازی و نوسازی ۳/۱۴، ارزش ملکی با ۳/۰۹ و بناهای مترکم با میانگین ۳ در بین شاخص‌های مثبت از وضعیت خوبی برخوردار هستند. در بین گویه‌ها، میزان آشغال و موارد زائد با میانگین ۳/۱۱، آلودگی آب‌وهوا با ۳/۰۹ و ترافیک شهری با میانگین ۳ وضعیت مناسبی ندارند و شهروندان از این گویه‌ها رضایت نداشته‌اند. گویه‌هایی چون دزدی و سرقت و حضور افراد ولگرد در محله و مناطق نیز میانگین کمتر از ۳ دارند. به‌صورت کلی میانگین بعد محیطی ۲/۸۷، بعد اجتماعی - فرهنگی ۲/۸۸، بعد اقتصادی ۲/۶۸، بعد کالبدی ۲/۵۹ و میانگین بعد مدیریتی ۲/۵۱ است. با توجه به آنکه گویه‌های بعد محیطی منفی می‌باشند، شهروندان کمترین رضایت را از بعد محیطی داشته‌اند. بیشترین رضایت نیز متعلق به بعد اجتماعی فرهنگی است. در ادامه جهت مقایسه یا تفاوت بین میانگین ابعاد به تفکیک مناطق ۵ گانه شهر ارومیه از آزمون تی تک نمونه استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده گویای آن است که در منطقه ۱، وضعیت هیچ‌کدام از ابعاد مناسب نیست. در منطقه ۲، بحران محیطی جدی است و نارضایتی شهروندان را به دنبال داشته است. دیگر ابعاد نیز از وضعیت مناسبی برخوردار نیستند. وضعیت ابعاد در منطقه ۳، نیز رضایت‌بخش نبوده است. در منطقه ۴، شرایط کیفیت سکونت نسبت به مناطق دیگر بهتر است. البته به همان مقدار که شهروندان از وضعیت اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و مدیریتی رضایت دارند به همان مقدار از وضعیت محیطی سکونت شهری ناراضی هستند. در منطقه ۵، شرایط کیفیت سکونت نسبت به دیگر مناطق پایین‌تر است از لحاظ برخورداری از ابعاد کیفیت کمترین رضایت را داشته‌اند.

جهت رتبه‌بندی دقیق مناطق از تکنیک کروسکال والیس بهره گرفته شد. بر اساس این تکنیک منطقه ۴ رتبه اول، منطقه ۳ رتبه دوم، منطقه ۱ رتبه سوم، منطقه ۲ رتبه ۴ و منطقه ۵ رتبه پنج را از لحاظ رضایتمندی از کیفیت سکونت شهری به خود اختصاص داده‌اند. درنهایت گویه‌های پژوهش در ابعاد محیطی، اجتماعی - فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و مدیریتی بر اساس میانگین به‌دست‌آمده رتبه‌بندی شده‌اند. در بعد محیطی فعالیت صنعتی کمترین میانگین و آشغال و مواد زائد، آلودگی هوا، آب، آب‌های سطحی و بوی فاضلاب بیشترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. با توجه به وضعیت نامناسب بعد محیطی، مدیریت شهری ارومیه باید جهت رفع این مشکلات و افزایش کیفیت سکونتی اقداماتی انجام دهد. در بعد اجتماعی فرهنگی، میانگین گویه‌های تعامل با همسایگان، احساس تعلق به محله و شهر، تمایل به بهسازی و نوسازی بالاست. عوامل مذکور می‌توانند به‌عنوان نقاط قوت موردتوجه قرار گیرند. در بعد اقتصادی نیز ارزش و قیمت املاک و هزینه‌های رفت‌وآمد شهری بالاست. این عامل نارضایتی شهروندان بخصوص اقشار کم‌درآمد را به دنبال داشته است. مشاغل خوشایند، موقعیت اشتغال، موقعیت محدوده سکونت نسبت به محل کار نیز از دیگر مواردی هستند که در بعد اقتصادی نارضایتی شهروندان را به دنبال داشته است. در بعد کالبدی نیز شهروندان به ترتیب نسبت به فضای سبز، فضاهای فرهنگی، کیفیت مغازه‌ها، کیفیت پیاده‌روها، امکان ورزشی و... رضایت نداشته‌اند و شهروندان وضعیت این عوامل را مناسب نیازهای خود ندانسته‌اند؛ درنهایت در بعد مدیریتی شهروندان بیشترین رضایت را نسبت به زیرساخت‌ها و تأسیسات و کمترین رضایت را نسبت به خدمات مربوط به ایمنی و امنیت داشته‌اند.

نتایج پژوهش حاضر با یافته‌های پیشین، اسماعیل<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، هوانگ و دیو<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، ووک کورو و اوئی<sup>۳</sup> (۲۰۱۴)، چیارازو<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، جعفری مهرآبادی و همکاران (۱۳۹۶)، براتی و کاکاوند (۱۳۹۲)، رفیعیان و همکاران (۱۳۹۰) و ملکی و حبیبی (۱۳۹۰) مطابقت دارد.

1. Ismail
2. Huang & Du
3. Wokekoro & Owei
4. Chiarazzo

- جهت ارتقاء کیفیت محیط سکونت و افزایش رضایتمندی شهروندان شهر ارومیه پیشنهادهایی به شرح ذیل ارائه می‌شود:
- مشارکت گیری از شهروندان توسط نهادهای شهری جهت رفع مشکلات شهری؛
- توزیع برابر خدمات شهری در بین مناطق و توجه بیشتر به مناطق ۵ و ۲؛
- جمع‌آوری به‌موقع زباله‌ها و مواد زائد در سطح مناطق؛
- احداث ایستگاه حمل‌ونقل شهری؛
- افزایش امکانات ورزشی؛
- احداث پارکینگ در سطح شهر؛
- افزایش سرانه فضای سبز؛
- ارتقا کیفیت پیاده‌روها و خیابان‌ها؛
- کاهش آلودگی آب‌وهوا و توجه جدی به مسائل زیست‌محیطی؛
- تقویت همدمی و روابط اجتماعی بین شهروندان؛
- رفع معضل بیکاری؛
- و ...

## منابع

- براتی، ن.، کاکاوند، ا. (۱۳۹۲). ارزیابی تطبیقی کیفیت محیط سکونت شهری با تأکید بر تصویر ذهنی شهروندان (نمونه موردی: شهر قزوین) نشریه هنرهای زیبا و معماری و شهرسازی. ۱۸، ۳، ۲، ۲۳-۲۵.
- تقوایی، ع.ا.، و معروفی، س. (۱۳۸۹). تأثیر فضاهای شهری بر ارتقاء کیفیت محیط با تأکید بر نقش مساجد. همایش بین‌المللی تهران.
- تقوایی، ع.ا.، معروفی، س.، و پهلوان، س. (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیر کیفیت محیط شهری بر روابط اجتماعی شهروندان (موردی: محله آپکوه شهر مشهد). فصلنامه نقش جهان. ۳، ۱۰، ۴۳-۵۴.
- جعفری مهرآبادی، م.، الله یاری اصلی ارده، ش.، و شکرگزار، ا. (۱۳۹۶). سنجش کیفیت محیط سکونتی شهری (موردی: محله خرمشهر و ضیا بری شهر رشت). فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری. دوره ۵، شماره ۱، ۱۲۷-۱۰۷.
- رحمانی، آ.، نظری، و.ا.، و طاهر خانی، ر. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت محیط شهری و تأثیر آن در ارتقاء میزان رضایتمندی شهروندان رودهن. فصلنامه پژوهش اجتماعی. ۸، ۳۳، ۱۵۶-۱۳۶.
- رفیعیان، م.، امین صالحی، ف.، و تقوایی، ع. (۱۳۸۹). سنجش کیفیت محیط سکونت در شهرک اکباتان تهران. فصلنامه برنامه‌ریزی و آمایش فضا. ۱۴، ۴، ۸۵-۶۴.
- رفیعیان، م.، مولودی، ج.، و پور طاهری، م. (۱۳۹۰). سنجش کیفیت محیط شهری در شهرهای جدید، مطالعه موردی: شهر جدید هشتگرد. فصلنامه برنامه‌ریزی و آمایش فضا. ۱۵، ۳، ۳۸-۲۰.
- رفیعیان، م.، و مولوی، ج. (۱۳۹۱). رویکردها و روش‌های سنجش کیفیت محیط مسکونی شهر. تهران: انتشارات آذر بخش، چاپ اول.
- فاضل نیا، غ.، شمس‌الدینی، ع.، و دهقانی، ک. (۱۳۹۲). تحلیلی بر کیفیت مکان در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان ممسنی (مطالعه موردی: بخش دشمن‌زیاری). فصلنامه کاوش‌های جغرافیایی مناطق روستایی. ۱، ۲، ۲۲۰-۱۹۵.
- فرجی سبک‌بار، ح.ع. (۱۳۹۵). ارائه مدلی برای ارزیابی کیفیت محیط طبیعی نواحی روستایی به کمک سیستم دانش‌بنیان. مجله پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی. ۵، ۱، ۱۳، ۱-۱۸.
- ملکی، ل.، و حبیبی، م. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت محیط در محله‌های شهری (موردی: محله چیدر). دو فصلنامه معماری و شهرسازی. ۹۰، ۱۱۳-۱۱۳.
- میمند پاریزی، ص.، حبیبی، ک.، و مهدوی، ا. (۱۳۹۴). سنجش و مقایسه کیفیت سکونت در بافت‌های قدیم و جدید شهری کرمان. مجله آمایش جغرافیایی فضا. ۵، ۱۸، ۱۰۵-۸۸.

- Banzhaf, E., de la Barrera, F., Kindler, A., Reyes-Paecke, S., Schlink, U., & Welz, J. (2014). A conceptual framework for integrated analysis of environmental quality and quality of life. *Ecological Indicators*, 45, 664-668.
- Brown, A.L. (2003). Increasing the utility of urban environmental quality information, *Landscape and Urban planning*, 65, 85-93.
- Chiarazzo, V., Coppola, P., Dell'Olio, L., Ibeas, A., & Ottomanelli, M. (2014). The Effect of Environmental Quality on Residential Choice Location, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 162, 178-187.
- Huang, Z., & Du, X. (2015). Assessment and determinants of residential satisfaction with public housing in Hangzhou", China, *Habitat International*, 47: 218-230.
- Ismail, F., Jabar, I. L., Janipha, N. A. I., & Razali, R. (2015). Measuring the Quality of Life in Low Cost Residential Environment. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 168, 270-279.
- Kazanori, H., & Jian, G. (2006). Building communities from the inside out: a path to find and mobilizing a community's assets, institute for policy research, distributed exclusively by ACTA publications, Chicago. 5-18, 2003.
- Van Kamp I., Leidelmeijer K., Marsman G., & de Hollander, A. (2003). Urban environmental quality and human well-being toward a conceptual framework and demarcation of concepts: A literature study, *Landscape and Urban Planning*, 65.
- Van poll, R. (1997). The perceived quality of the urban residential environment: A multi attribute evaluation; PhD Thesis, University of Groningen (RuG), The Netherland.
- Wokekoro, E., & Owei, O. (2014). An Assessment of Residential Quality of Life in Planned Areas in Port Harcourt Municipality", Nigeria, *Merit Research Journal of Environmental Science and Toxicology*, 2, 2, 012-026.