

## سنجش مولفه‌های موثر بر رضایتمندی ساکنین از محیط سکونت در بافت های فرسوده و تاریخی (نمونه موردی: محله سرشور شهر مشهد)

محمد علی خانی زاده<sup>۱</sup>

کارشناس ارشد شهرسازی، مدرس گروه شهرسازی، موسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران

محمد تقی رضویان

عضو هیات علمی گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۳/۰۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۸/۰۱

### چکیده

به جرات می‌توان گفت همه بخش‌های درگیر در زندگی انسان در رضایتمندی او از زندگی خلاصه می‌شود و متأسفانه محلات بافت قدیمی در سطح نازلی از این حیث قرار دارند. محله سرشور در مرکز تاریخی کلانشهر مشهد از جمله بافتهای ارزشمند تاریخی و در عین حال فرسوده‌ای است که مواجهه با معضلاتی چون فرسودگی کالبدی، ناکارآمدی عملکردی، مشکلات زیست محیطی و... به شدت بر میزان رضایتمندی ساکنین در آن تاثیر گذاشته است. از این رو هدف این پژوهش سنجش مولفه‌های اثر گذار بر میزان رضایتمندی در بافت می‌باشد. روش تحقیق تحلیلی - توصیفی و از نوع کاربردی - توسعه‌ای است. گردآوری اطلاعات به دو صورت کتابخانه‌ای-اسنادی (بررسی طرح‌ها و مکتوبات موجود و...) و میدانی-پیمایشی (مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه و...) انجام گرفته است تعداد پرسشنامه‌ها با استفاده از روش کوکران برابر ۸۰ عدد برآورد گردید و بصورت تصادفی ساده بین ساکنین توزیع و جمع‌آوری شد. تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده با روش تاپسیس صورت گرفته است. یافته‌های این تحقیق نشان داد که در بین عوامل موثر در ارتقای میزان رضایتمندی در بافت "تمایل به حضور در مراسم مذهبی" با ۰/۷۱۱۶، دسترسی به مراکز خرید روزانه و هفتگی با امتیاز ۰/۶۴۹ و کیفیت دسترسی به حمل و نقل عمومی با ضریب ۰/۶۱۵۸ از جمله عواملی هستند که می‌توانند در ارتقای شاخص‌های رضایتمندی در محله سرشوق نقش آفرین باشند. یافته‌ها مبین این است که حوزه بلافضل و فراگیر محلات نیز تاثیر مستقیمی در رضایتمندی و جهت‌گیری جهان‌بینی ساکنین محلات دارند در این راستا بحث‌های ایدئولوژی در مورد محله مذکور صادق است و گزینه تمایل به حضور در مراسم مذهبی بیشترین امتیاز را کسب نموده است.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، تاپسیس، بافت فرسوده و تاریخی، محله سرشوق.

## مقدمه و بیان مسئله

شهر به عنوان بستر زیست بشر دارای نقش اساسی در ایجاد احساس رضایتمندی داشته و در واقع شکل دهنده سبک زندگی و تعیین کننده کیفیت زندگی اوست. پس توجه به محیط فیزیکی شهر از سوی برنامه ریزان و ساماندهی آن نقش مهمی در بهبود کیفیت زندگی بشر دارد (Smith & Lovemore, 2008, p 4558-4565). زیستن در محیط مسکونی مطلوب آرزوی بسیاری از افرادی است که بنا به دلایل متفاوت اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و کالبدی قادر به انتخاب مکان مناسب نیستند. این امر رفته رفته فاصله بین آمال و آرزوهای فرد را با واقعیت موجود در زندگی اش بیش تر نموده و در نتیجه رضایتمندی سکونتی را کاهش می دهد. با توجه به این که رضایتمندی از زندگی، یعنی رضایتمندی همه جانبه از تمامی بخش های زندگی، چنانچه این نوع از رضایتمندی در میان ساکنین شکل نگیرد، معضلات جدی تری نظیر مهاجرت های درون شهری، تضاد های شدید طبقاتی و مسأله بالاشهر و پایین شهری صورت می پذیرد. بنابراین شناسایی عوامل موثر بر رضایتمندی سکونتی در هر محله که مطابق با خواسته های ساکنین آن محله نیز باشد، یکی از اصلی ترین اهداف برنامه ریزان شهری به منظور افزایش رضایتمندی سکونتی است (شهبان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲). شهرها در طول فرایند رشد خود به مرحله ای از رشد می رسند که نیاز به تجدید کالبد و نوسازی پیدا می کنند و این مرحله از رشد شهری که به آن می توان مرحله تکوین بافت های فرسوده شهری گفت، در واقع بخشی از محیط شهری است که قابلیت زندگی در چنین بافت هایی از جنبه های مختلف کالبدی، ساختاری، اجتماعی و محیطی با شرایط و نیازهای زندگی کنونی مطابقت ندارد و با عنوان بافت های فرسوده شهری شناخته می شوند (Ha Seong, 2001, p 42). بافت های فرسوده بخش میانی در مجموع در برگیرنده فضاهایی هستند که به لحاظ تاریخی به آغاز فرایند شهری شدن کشور طی سالهای ۴۵-۱۳۳۲ باز می گردد. این فضاها قل از تشدید شهرنشینی و شهرگرایی و تحقق طرح های جامع شهری، نظم کالبدی- فضایی خود را باز یافته باز یافته اند (حبیبی، ۱۳۷۵، ص ۱۸۶-۱۷۹). به عیار دیگر، این نوع از بافت ها به طور نسبی ارزش های اجتماعی- فرهنگی دیروزین را در خود دارند و از حیث کالبدی نیز از ارزش های شهرسازی دیروز، تبعیت می کنند. محله سر شور یا سرسوق (ابتدای بازار) یکی از محلات مسکونی در محدوده بافت قدیم شهر مشهد است که در فاصله ۳۵۲ متری جنوب غربی حرم مطهر حضرت رضا(ع) و خارج از محدوده طرح نوسازی و بازسازی بافت پیرامون حرم مطهر قرار دارد و به نظر می رسد دارای چالش های فراوان در رابطه با کیفیت زندگی است. در همین راستا در این مقاله در صدد آنیم تا با توجه به وضع موجود به سنجش مولفه های اثربخش در ارتقای شاخص های کیفیت زندگی بافت های تاریخی- فرسوده شهری به کمک تکنیک Topsis در محله سرشور پردازیم (صیامی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۲).

## اهداف پژوهش

هدف اصلی این پژوهش سنجش رضایتمندی شهروندان از سکونت در بافت تاریخی و فرسوده شهری در محله سرشور مشهد می باشد. در این رابطه ابتدا به شناسایی شاخص های بومی شده در بافت در توضیح رضایتمندی پرداخته شده است سپس شاخص های رضایتمندی در غالب پرسشنامه در اختیار ساکنین قرار داده شده است. در راستای دستیابی به هدف فوق اهداف خرد تری تدوین گردیده است:\*

- تدوین شاخص های موثر بر سنجش رضایتمندی متناسب با شرایط محلی.
- ارائه پیشنهادات و راهکارهای پیشنهادی در راستای توسعه آینده این بافت و حرکت به سمت پایداری در توسعه.
- تدوین سرفصل های اساسی جهت لحاظ کردن در برنامه ریزی های توسعه ای (کیفیت دسترسی تردد و حمل و نقل عمومی، کیفیت اجتماعی، وضعیت کالبدی، شرایط اقتصادی، دسترسی به خدمات و تسهیلات شهری، کیفیت بهداشت محیط به همراه زیر فصل های آن آورده شده است).

## روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش تحلیلی- توصیفی می باشد که شامل مطالعات کتابخانه ای از طریق بررسی اسناد، مقالات و مکتوبات موجود در موضوع و برداشت های میدانی- پیمایشی می باشد. نکته حائز اهمیت در روش اتخاذ شده، بکارگیری شاخص های عینی و ذهنی موثر بر رضایتمندی بصورت ترکیبی می باشد. برای بدست آوردن داده های شاخص های عینی، مطالعات کتابخانه ای صورت گرفته و داده های شاخص های ذهنی با استفاده از روش پرسشنامه ای و میدانی بدست آمده است. بدین منظور تعداد ۸۰ پرسشنامه به عنوان جامعه آماری از روش پیرسون انتخاب و در اختیار ساکنین محله قرار گرفت. به منظور تحلیل و استنتاج، بسته به نوع داده، مقیاس متغیرها و اهداف مورد نظر از روش آماری TOPSIS استفاده شده است.

## پیشینه تحقیق

جدول شماره ۱: خلاصه ای از نکات مطرح شده توسط اندیشمندان و محققان در زمینه رضایتمندی سکونت

عنوان تحقیق	مؤلف	سال	نتیجه / توضیح
سنجش میزان ارتباط رضایتمندی سکونت با متغیرهای مسکن، واحد همسایگی و محله	غیائی و همکاران	۱۳۹۰	عوامل مهم تاثیر گذار بر میزان رضایتمندی سکونت شامل ویژگی افراد ساکن، عوامل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کالبدی، مسکن، جامعه و از همه مهمتر هم راستا بودن نیازها و آرزوها می باشد.
بررسی میزان رضایتمندی سکونت در محله سهیل تهران	مهدی حاجی حسینی و پویا شهبان	۱۳۹۱	کیفیت مسکن مهمترین عامل موثر در میزان رضایت ساکنان محله از محل زندگی خود بوده و شاخص های مربوط به محله و واحد همسایگی در دره های بعدی قرار می گیرند.
سنجش رضایتمندی سکونت ساکنان محله منظره و ساکنان محله خواهر امام در شهر رشت	پویان شهبان و همکاران	۱۳۹۲	ارائه راهکارهایی به منظور ارتقای رضایتمندی سکونت در هر محله.
تاثیر قابلیت پیاده مداری محله ها بر رضایتمندی سکونت محله چیدر	راضیه رضا زاده و لاله لطیفی اسکویی	۱۳۹۲	رضایتمندی سکونت شديدا تحت تاثیر مدت زمان پیاده رویی در هر بار و نیز خوشایندی پیاده روی می باشد.
سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونت مسکن مهر شهر زاهدان	رفیعیان و همکاران	۱۳۹۳	کیفیت محیط شهری مهر شهر زاهدان در تمام سطوح در سطح پایینی قرار گرفته است. با این حال میزان رضایتمندی از محیط سکونت اندکی بیش از رضایتمندی از کیفیت محیط شهری می باشد.
سنجش ارزش های محیطی اثرگذار بر رضایتمندی از محل سکونت معالی آباد شیراز	ایزدی و همکاران	۱۳۹۳	بیشتر افراد رضایتمندی بالایی از محیط سکونت خود در محدوده پژوهش دارند و کیفیت آب و هوا و وجود مناظر طبیعی و باغ ها مهمترین نقش را در این رابطه داشته اند.
بررسی مولفه های تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط مسکونی مناطق ۱ و ۸ شهر تبریز	پری شکری فیروزجاه	۱۳۹۳	میزان رضایتمندی مناطق ۱ و ۸ شهر تبریز از کیفیت محیط زندگی در حد ۲،۸۶۲ با میانه ۳ ارزیابی شده است که بیانگر میزان رضایتمندی متوسط ساکنین از محیط مسکونی شان می باشد.
سنجش میزان رضایتمندی ساکنین مسکن مهر با رویکرد مدیریت شهری بوستان شهر جدید هشتگرد	محمد رضا درودی و همکاران	۱۳۹۳	ساکنان مجتمع در بسیاری از شاخص ها، مانند دسترسی مناسب به کاربری ها و خدمات شهری و همچنین دسترسی به شبکه حمل و نقل، رضایت مسبی دارند.

## مبانی نظری

### رضایتمندی

مفهوم رضایتمندی را می‌توان نوعی از واکنش افراد در مقابل تأثیرهای رفتاری، ادراکی و عاطفی انسان‌های دیگر و محیط پیرامون آن دانست. نوعی طرز برخورد (رفتار) می‌باشد که جنبه‌های رفتاری، ادراکی و عاطفی افراد و محیط بر آن تأثیر می‌گذارد (Francescato et al, 1987).

مفهوم رضایتمندی سکونتی با مفاهیمی چون استاندارد زندگی، بهزیستی، قابلیت زندگی، کیفیت مکان، کیفیت زندگی مرتبط با سلامتی و کیفیت زندگی دارای ارتباطی نزدیک است. در واقع این مفاهیم با یکدیگر هم پوشانی دارند و گاهی مترادف هم تلقی می‌شوند (غیائی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲). از این رو با ادغام مولفه‌های کیفیت زندگی و رضایتمندی سکونتهای اقدام به استخراج فصل مشترک‌های دو مقوله گردیده است تا از این طریق بتوان حالتی جامع از ویژگی‌های مشترک برای طرح کردن نزد ساکنین بدست آورد.

### رضایتمندی سکونتی

رضایتمندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام می‌باشد، یکی از مطالعه شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود (Ge & Hakao, 2006, p 165 - 178). دانستن مفهوم رضایتمندی سکونتی به منظور شناسایی عوامل موثر بر رضایتمندی یا نارضایتی سکونتی و نتایج حاصل از آن‌ها مانند جا به جایی و مهاجرت خانواده‌ها از محیط مسکونی خود ضروری است. رضایتمندی سکونتی نتیجه ادراک فردی است. میزانی است برای سنجیدن اینکه آیا محیط سکونتی به نیازهای خانواده‌ها و ساکنان فردی آن‌ها پاسخ می‌دهد یا خیر؟ (Baker, 2000, p 66 - 88). از این رو تعاریف متعددی از آن ارائه شده است:

۱- رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده فرد به عنوان عضوی از یک خانواده، از موقعیت فعلی خود محسوب شده است (Mccray & Day, 1997, p 244 - 254).

۲- رضایتمندی سکونتی را می‌توان وضعیتی دانست که ساکنان علاوه بر مسائل و تسهیلات کالبدی بر مسائل اجتماعی و فرهنگی و مناسبات بین ساکنان نیز توجه دارند و از کیفیت آن‌ها در محیط مسکونی خود رضایت دارند و معیار ارزیابی آن‌ها از محیط مسکونی خود است. یک حد قابل قبول از محیط زندگی است که به عنوان معیار ارزیابی ساکنان مورد استفاده قرار گیرد (Choudhury, 2005). از این رو سنجش رضایتمندی سکونتی به عوامل متعددی وابسته است. در نهایت می‌توان گفت هدف از تحقیق رضایتمندی سکونتی، بهبود کیفیت سکونتی است که بدین منظور می‌بایست نیازها و آمال استفاده‌کنندگان مورد بررسی قرار گیرد و عواملی که موجب ایجاد رضایتمندی در آن‌ها می‌شود را تقویت نمود تا کیفیت سکونتی بالا رود و محیط مطلوبی برای زندگی داشته باشند (Fisher & FUZHONG, 2004, p 95 - 99) محققان و نظریه پردازان مختلفی در این راستا به ارائه نظریه‌هایی پرداخته‌اند که به صورت اجمالی به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود: کانرلی و مارانز چهار بعد را برای مؤلفه‌های کیفیت واحد همسایگی (شرایط فیزیکی زیست محیطی، ویژگی‌های موقعیتی، تسهیلات و خدمات محلی، محیط اجتماعی فرهنگی) دانسته‌اند (Basolo & strong, 2002, p 87). آمریگو و آراگونز سه حوزه مطالعه را در این بحث مطرح می‌کنند: چگونگی

تعامل میان فرد و محیط سکونت، مطالعه عامل پویا میان فرد و محیط سکونت، پرداختن به تحلیل فرایندهای متفاوت ادراکی و رفتاری (Amerigo & Aragones, 1997, p 48). نظریه مک کری، بطور خلاصه:

- سنجش رضایتمندی سکونتی در دو بعد عینی و ذهنی.
- مطالعه رضایتمندی در سه حوزه رضایتمندی مسکن، رضایتمندی واحد همسایگی و رضایتمندی محله.
- بررسی ویژگی های خانه (مانند اندازه، عمر، ساختار و وضعیت تملک واحد مسکونی).
- رضایتمندی مسکن توسط رضایتمندی محله قابل پیش بینی است (Mccrea et al, 2005, p 125).

جدول شماره ۲: خلاصه ای از نکات مطرح شده توسط اندیشمندان و صاحب نظران خارجی

نام محقق / نظریه پرداز	نکات مهم و عوامل تاثیر گذار
آلدن اسپیر	- رضایتمندی سکونتی یک متغیر فرضی رابط میان متغیرهای پس زمینه (نظیر مشخصه های شخصی) و محرک است. - تعیین شاخص رضایتمندی سکونتی شامل عناصر مسکن، موقعیت و واحد همسایگی.
کودهاری	- ایجاد واحدهای همسایگی همگن و متجانس در ازای سطح پایین تری از رضایتمندی سکونتی. - مقایسه های میان واحدهای همسایگی همگون و غیرهمگون از نظر فرهنگی. - کمترین تعارض درونی میان ساکنان همگون از نظر فرهنگی.
فلور بیاهی و فلونی	- رضایتمندی سکونتی به عنوان عامل ایجاد هویت به محل سکونت. - ارتباط رضایتمندی سکونتی، هویت مکانی و مدت زمان سکونت با یکدیگر. - تعریف عوامل مهم تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی در چهار حوزه اصلی، تصویر ذهنی از واحدهای همسایگی، تسهیلات و خدمات عمومی، فضاهای سبز و ارتباطات اجتماعی.
فوت	عوامل مهم تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی از جانب ویژگی های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و کالبدی.
مارانز	تاثیر ویژگی های عینی و ذهنی در مورد تشخیص مکان و احساس رضایتمندی سکونتی.
پاتر و کانتررو	طبقه بندی ۴ حوزه کلی تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی: محیط طبیعی، اجتماع و فرهنگ و شرایط اقتصادی، خدمات و تسهیلات عمومی، تاثیر عوامل اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی به طور همزمان بر مفهوم رضایتمندی سکونتی.
سوتاما گاش	رضایتمندی سکونتی به عنوان کی پدیده اجتماعی پیچیده که از مفهوم مسکن و محیط اطراف آن برگرفته شده است.
فرانسسکاتو	وجود ۶ حوزه: ویژگی های عینی محیطی، مشخصات فردی، باورها و اعتقادات هنجاری و رفتاری، ادراک، احساسات و نیت رفتاری (فقد) تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی سکونتی.
گیفورد	عوامل اجتماعی، شخصیتی، ارزش ها، انتظارات، مقایسه نمودن، شرایط قبلی فرد، همسایگان.
بابا و آستین	مالکیت یا مستأجری، سن، موقعیت اجتماعی، اقتصادی.
براون	سنجش بهزیستی روانی، ارزیابی محیط فراشخصی.
آمریگو و آراگونز	پاسخگویی به نیازها و انتظارات فرد، ویژگی های مسکن، دسترسی کافی.
هاریهان	عوامل موثر در هر محله با ویژگی ساکنین آن محل مشخص می گردد از این رو ارزش متغیرها با ویژگی گروه های نظردهنده تغییر می یابد.
لیبویر و راتیو و ویریان	چنانچه تقاضا در تعادل با نیازهای پاسخ داده شده باشد، رضایتمندی حاصل می گردد.
دایلمن و مولدر	تسهیلات، آسایش، سلامتی، ایمنی، ارتباط و موقعیت اجتماعی.
فرانسسکاتو	ویژگی های عینی محیطی، مشخصات فردی، ادراک، قصد(نیت رفتاری)، احساس.
گلستر و هسر	میزان شکاف بین آرزو و واقعیت.

منبع: نویسندگان بر گرفته از (حاجی حسینی و همکاران، ۱۳۹۱. شهابیان و همکاران، ۱۳۹۲).

## لزوم شناسایی بافت های فرسوده

شهر نیز مانند موجودات زنده، از بافت های شهری تشکیل شده است که برای عملکرد خاصی شکل می گیرند و با مرور زمان و تغییر عملکردشان، فرسوده شده یا می میرند، اما همان گونه که در موجود زنده، با تجدید شونده گی سلول، از مرگ بافت های زنده جلوگیری می شود، برای جلوگیری از مرگ بافت های شهری نیز، باید با شناسایی، به تجدید شونده گی سلول ها و بازسازی بافت های فرسوده آن، تکیه کرد. امروزه وجود مناطق فشرده و فرسوده شهری از جمله واقعیت های شهر های متوسط و بزرگ کشور است که به همراه خود، مسائل، مشکلات و نیازهای خاصی را ایجاد کرده اند، به طوری که بر تصمیم گیری های مدیران شهری اثرگذار بوده و بخش مهمی از فعالیت های آنان به بهبود شرایط و راهکارهای مناسب برای بالا بردن شرایط زندگی در این مناطق اختصاص یافته است. تصمیم گیری در

برنامه ریزی شهری، فرایند پیچیده‌ای است که شامل تعداد زیادی از فعالان در امور شهری می‌شود و بر اطلاعات چند بعدی تکیه دارد (Wang, 2007, p 737).

#### کیفیت زندگی

لیو سه رویکرد را در بررسی مفهوم کیفیت زندگی ارائه می‌دهد؛ ۱. تعریف کیفیت زندگی براساس عناصر تشکیل دهنده آن، مانند شادکامی، رضایتمندی، ثروت، سبک زندگی و...؛ ۲. تعریف کیفیت زندگی از طریق به‌کارگیری شاخص‌های عینی و ذهنی اجتماعی مانند تولید ناخالص داخلی، بهداشت، شاخص رفاه، شاخص آموزش؛ ۳. تعریف کیفیت زندگی براساس تعیین متغیرها یا عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی و توجه به زمینه‌ها و شرایطی که در آن سطح کیفیت زندگی تعیین می‌شود (liu,1976).

کیفیت زندگی مفهومی چند وجهی است که هم در سطح خرد از آن استفاده می‌شود و هم در سطح کلان. علاوه بر این باید گفت که این مفهوم ترکیبی از شرایط عینی و ذهنی زندگی را نیز دربردارد. جنبه ذهنی آن به احساس رضایت به طور عام اشاره دارد و جنبه عینی آن به پاسخ‌گویی به تقاضاهای فرهنگی و اجتماعی برای ثروت مادی، پایگاه اجتماعی و بهزیستی جسمانی برمی‌گردد (Phillips, 2006).

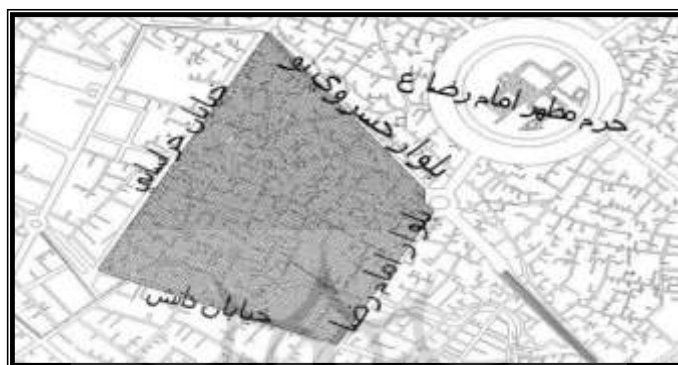
کیفیت زندگی، ویژگی‌های کلی اجتماعی - اقتصادی محیط یک ناحیه را نشان می‌دهد که می‌تواند به عنوان ابزاری قدرتمند برای نظارت و برنامه‌ریزی توسعه اجتماعی بکار رود. همچنین این مفهوم معیاری برای سنجش میزان برآورده شدن نیازهای روحی، روانی و مادی جامعه و خانواده بکار می‌رود (pal and kumar, 2005). بر این اساس برنامه ریزی رفاه اجتماعی محور تازه‌ای در برنامه ریزی شهری است که می‌کوشد برنامه ریزی کالبدی را به برنامه ریزی اقتصادی پیوند دهد. امروزه یکی از راهکارهای مناسب برای تامین هرچه بهتر نیازهای انسانی و بهسازی و نوسازی پایدار شهری تامین رفاه اجتماعی و توسعه اجتماعی و فرهنگی است. بهسازی و نوسازی اجتماعی و ارتقای کیفیت زندگی، بنا و پشتوانه بهسازی و نوسازی کالبدی شهر است. توسعه اجتماعات محله‌ای و فرهنگ محله‌ای در شهرها، موجب تعلق اجتماعی بیشتر در سطح نواحی شهری در سطح محله‌ها، تامین امنیت اجتماعی و به طور کلی توسعه فضایی شهر از طریق توسعه اجتماعی - فرهنگی میسر می‌گردد (شعاعی و پور احمد، ۱۳۸۴). بنابراین، علت رضایتمندی شهروندان از عملکرد مسئولان شهری در این دیدگاه مقایسه‌ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره‌مندی‌ها را با نیازهای زندگی روزمره امروزی می‌سنجند (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶).

#### محدوده پژوهش

محله سرشور در ضلع جنوب غربی مجموعه حرم مطهر امام رضا (ع) است که به لحاظ موقعیت قرارگیری در شرایط مناسب مکانی قرار دارد. بلوار امام رضا (ع) که از محورهای مهم فعالیتی شهر به حساب می‌آید از شرق محله عبور می‌کند و محله از شمال به خیابان خسروی نو از جنوب به خیابان دانش و از سمت غرب توسط خیابان مخوند خراسانی محدود شده است. همچنین میدان مب در شمال شرقی و میدان گنبد سبز در غرب محله از گره‌های با هویت تاریخی - فرهنگی مجاور با محله می‌باشند. نکته شایان ذکر در خصوص موقعیت مکانی محله علاوه بر

مجاورت با بارگاه مطهر حضرت امام رضا (ع) را می‌توان نزدیکی آن به راسته‌های تجاری فعال حاشیه محورهای عبورکننده از اطراف محله دانست.

بافت محله سرشور مشهد جزء دسته‌ای از مناطق پرجنب و جوش شهر است که علیرغم قدمت زیاد آن، به دلیل مجاور مکانی با مجموعه حرم مطهر دارای سطح فعالیتی بسیار بالایی می‌باشد. به عبارتی پتانسیل‌های اقتصادی نهفته در بافت محله منجر به نوسازی خود جوش از سوی ساکنین و سرمایه‌گذاران گشته است لذا در صورت نگاه به مقوله نوسازی و بازسازی با توجه به الگوهای تعریف شده می‌توان مجموعه‌ای منسجم و متناسب چه به لحاظ کالبدی و زیباشناسی و چه به لحاظ عملکردی و حتی اجتماعی ایجاد کرد (صیامی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۸).



شکل ۱: موقعیت مکانی محله سرشور

### یافته‌های پژوهش

در این مرحله جدولی ارائه شده است که در این جدول ۶ شاخص به عنوان شاخص‌های اصلی انتخاب شده‌اند که هدف از انتخاب ۶ شاخص اصلی تحت پوشش قرار دادن تمامی ابعاد موثر بر رضایتمندی ساکنان بوده است، این ۶ شاخص به ۱۴ زیرشاخص تقسیم شده است، ۱۴ زیرشاخص نیز به ۱۴ گزینه دیگر تقسیم شده و در جدول ذیل آورده شده است.

جدول شماره ۳: شاخص‌ها و زیرشاخص‌های پژوهش

زمینه اصلی اجتماعی	شاخص‌ها	زیرشاخص‌ها
	کیفیت روابط همسایگی	۱- میزان شناخت همسایه‌ها ۲- میزان روابط با همسایه‌ها ۳- میزان دخالت همسایه‌ها در امور یکدیگر
	کیفیت امنیت اجتماعی	۱- فضاهای جرم نخیز ۲- ایجاد مزاحمت از طرف جوانان
	میزان مشارکت اجتماعی	۱- تمایل به مشارکت در کارهای عمرانی ۲- مشارکت در مراسم مذهبی محله
	میزان رضایت از محله	۱- احساس تعلق خاطر به محله ۲- رضایت نسبی از محله
اقتصادی	میانگین درآمد	میزان پس‌انداز ماهیانه
کالبدی	کیفیت واحد مسکونی از دید ساکنین	رضایت از فضای داخلی واحد مسکونی
	کیفیت واحد مسکونی از دید متخصصین	۱- نوساز ۲- قابل نگهداری ۳- تعمیری ۴- تخریبی
دسترسی به خدمات تسهیلات و تجهیزات شهری	دسترسی به فضای سبز	وجود فضای سبز در محله
	دسترسی به خدمات و تسهیلات شهری	۱- دسترسی به مراکز آموزشی ۲- دسترسی به مراکز خرید روزانه و هفتگی ۳- دسترسی به مراکز درمانی
	میزان رضایت کلی نسبت به امکانات رفاهی -	میزان رضایت کلی نسبت به دسترسی به امکانات رفاهی - زیستی
حمل و نقل عمومی	دسترسی به حمل و نقل عمومی	۱- دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس ۲- کارایی سیستم حمل و نقل عمومی
	دسترسی سواره به واحدهای مسکونی	سهولت دسترسی سواره به واحدهای مسکونی
	کیفیت معابر سواره و پیاده	۱- روشنایی در شب ۲- کفسازی ۳- اندازه و ظرفیت معابر
کیفیت بهداشت عمومی	وضعیت دفع فاضلاب و زباله	۱- نحوه جمع‌آوری زباله ۲- بو

برای تحلیل داده‌ها همان‌طور که گفته شد از روش TOPSIS استفاده می‌شود. که روش TOPSIS یا اولویت بندی بر اساس شباهت به راه حل ایده آل، یکی از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره مانند AHP است. از این تکنیک می‌توان برای رتبه بندی و مقیاسه گزینه‌های مختلف و انتخاب بهترین گزینه و تعیین فواصل بین گزینه‌ها استفاده نمود (Chen et al 2003, p 572-577). از جمله مزیت‌های این روش آن است که معیارها یا شاخص‌های به کار رفته برای مقایسه می‌توانند دارای واحدهای سنجش متفاوتی بوده و طبیعت منفی و مثبت داشته باشند. به عبارت دیگر می‌توان از شاخص‌های منفی و مثبت به شکل ترکیبی در این تکنیک استفاده نمود (مومنی، ۱۳۸۵، ص ۱۰). بر اساس این روش، بهترین گزینه یا راه حل، نزدیک‌ترین راه حل به راه حل یا گزینه ایده آل و دورترین از راه حل غیر ایده آل است. راه حل ایده آل، راه حلی است که بیشترین سود و کمترین هزینه را داشته باشد، در حالی که راه حل غیر ایده آل، راه حلی است که بالاترین هزینه و کمترین سود را داشته باشد (صیامی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۶).  
تدوین ماتریس تصمیم‌گیری برای رتبه بندی

به منظور قیاس میزان برخورداری محله‌ها از گزینه‌های خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم در پرسشنامه استفاده شده است و وزن‌های در نظر گرفته شده به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ می‌باشد. که در ماتریس تصمیم‌گیری امتیاز هر گزینه نسبت به هر معیار، قرار داده می‌شود.

نرمال نمودن ماتریس تصمیم‌گیری

در این مرحله برای بی‌مقیاس‌سازی از نرم اقلیدسی استفاده می‌شود. در این نوع بی‌مقیاس‌سازی، هر عنصر ماتریس تصمیم‌گیری بر مجموع مجذور مربعات عناصر هر ستون، تقسیم می‌شود.  
 $n_{ij}$  مقدار بی‌مقیاس شده گزینه  $i$  از نظر شاخص  $j$  است.

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^m x_{ij}}$$

جدول شماره ۴: ماتریس تصمیم‌گیری نرمال شده

معیارها (نظر افراد)	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
معیارها															
گزینه ۱	۰,۲۰	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۵	۰,۱۹	۰,۲۱	۰,۳۳	۰,۳۰	۰,۲۰	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۱۶	۰,۱۲	۰,۲۲	۰,۲۴
گزینه ۲	۰,۲۰	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۲۲	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۳۳	۰,۳۰	۰,۱۳	۰,۲۱	۰,۲۴	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۲۸	۰,۱۸
گزینه ۳	۰,۱۵	۰,۳۳	۰,۳۷	۰,۱۵	۰,۲۵	۰,۲۸	۰,۲۰	۰,۰۶	۰,۱۳	۰,۱۴	۰,۳۰	۰,۱۱	۰,۱۲	۰,۲۸	۰,۱۲
گزینه ۴	۰,۰۵	۰,۲۲	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۰۶	۰,۳۵	۰,۰۷	۰,۱۲	۰,۲۷	۰,۱۴	۰,۱۸	۰,۱۶	۰,۲۴	۰,۲۸	۰,۱۸
گزینه ۵	۰,۰۵	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۵	۰,۰۶	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۸	۰,۰۷	۰,۱۴	۰,۰۶	۰,۱۱	۰,۰۶	۰,۲۸	۰,۲۴
گزینه ۶	۰,۰۵	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۵	۰,۰۶	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۳۰	۰,۲۷	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۱۶	۰,۳۰	۰,۲۲	۰,۲۴
گزینه ۷	۰,۲۶	۰,۳۷	۰,۳۳	۰,۲۲	۰,۳۲	۰,۳۵	۰,۲۰	۰,۳۰	۰,۲۰	۰,۲۱	۰,۳۰	۰,۰۵	۰,۲۴	۰,۲۸	۰,۳۰
گزینه ۸	۰,۲۶	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۲۲	۰,۳۲	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۱۸	۰,۰۷	۰,۲۹	۰,۳۰	۰,۲۷	۰,۲۴	۰,۰۶	۰,۱۲
گزینه ۹	۰,۲۶	۰,۱۵	۰,۱۳	۰,۱۵	۰,۳۲	۰,۰۷	۰,۲۰	۰,۱۲	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۳۰	۰,۲۷	۰,۱۸	۰,۰۶	۰,۱۸
گزینه ۱۰	۰,۲۶	۰,۱۵	۰,۱۳	۰,۲۲	۰,۱۹	۰,۰۷	۰,۳۳	۰,۰۶	۰,۱۳	۰,۲۱	۰,۳۰	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۷	۰,۱۸
گزینه ۱۱	۰,۱۵	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۰۶	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۰۶	۰,۱۶	۰,۱۲	۰,۱۷	۰,۰۶
گزینه ۱۲	۰,۲۶	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۱۹	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۱۸	۰,۲۷	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۱۶	۰,۱۸	۰,۱۱	۰,۱۲
گزینه ۱۳	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۳۳	۰,۱۵	۰,۱۳	۰,۲۱	۰,۱۳	۰,۱۲	۰,۲۷	۰,۱۴	۰,۱۸	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۷	۰,۲۴
گزینه ۱۴	۰,۱۵	۰,۱۵	۰,۲۰	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۲۰	۰,۰۶	۰,۲۷	۰,۱۴	۰,۱۸	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۱۷	۰,۲۴
گزینه ۱۵	۰,۲۰	۰,۱۵	۰,۱۳	۰,۱۵	۰,۱۹	۰,۲۱	۰,۲۶	۰,۰۶	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۱۸	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۷	۰,۱۲
گزینه ۱۶	۰,۱۵	۰,۱۵	۰,۲۰	۰,۱۵	۰,۱۹	۰,۲۱	۰,۲۰	۰,۰۶	۰,۱۳	۰,۱۴	۰,۱۸	۰,۲۷	۰,۱۸	۰,۲۲	۰,۱۸
گزینه ۱۷	۰,۰۵	۰,۳۰	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۱۹	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۰۶	۰,۰۷	۰,۲۱	۰,۰۶	۰,۱۶	۰,۲۴	۰,۱۷	۰,۱۲



گزینه ۱۸	۰,۱۵	۰,۱۵	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۲۰	۰,۰۶	۰,۲۷	۰,۲۱	۰,۱۸	۰,۲۷	۰,۱۸	۰,۱۷	۰,۱۸
گزینه ۱۹	۰,۰۵	۰,۲۲	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۲۸	۰,۱۳	۰,۰۶	۰,۲۰	۰,۱۴	۰,۱۲	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۱	۰,۱۲
گزینه ۲۰	۰,۰۵	۰,۰۵	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۱۹	۰,۰۷	۰,۰۷	۰,۳۰	۰,۲۷	۰,۰۷	۰,۳۰	۰,۰۵	۰,۲۴	۰,۲۲	۰,۲۴
گزینه ۲۱	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۲۰	۰,۱۵	۰,۱۹	۰,۲۸	۰,۰۷	۰,۳۰	۰,۲۰	۰,۲۱	۰,۰۶	۰,۱۱	۰,۳۰	۰,۰۶	۰,۱۲
گزینه ۲۲	۰,۲۶	۰,۳۰	۰,۳۳	۰,۲۲	۰,۲۵	۰,۳۵	۰,۲۶	۰,۱۸	۰,۳۳	۰,۲۹	۰,۱۸	۰,۲۷	۰,۰۶	۰,۲۸	۰,۳۰
گزینه ۲۳	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۲۶	۰,۲۴	۰,۱۳	۰,۲۹	۰,۰۶	۰,۲۷	۰,۱۲	۰,۲۲	۰,۲۴
گزینه ۲۴	۰,۰۵	۰,۰۷	۰,۱۳	۰,۱۵	۰,۰۶	۰,۰۷	۰,۲۰	۰,۱۲	۰,۱۳	۰,۰۷	۰,۰۶	۰,۱۱	۰,۰۶	۰,۰۶	۰,۱۲
گزینه ۲۵	۰,۲۶	۰,۱۵	۰,۲۰	۰,۲۲	۰,۱۳	۰,۲۸	۰,۲۰	۰,۱۸	۰,۲۰	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۶	۰,۱۸	۰,۱۱	۰,۲۴
گزینه ۲۶	۰,۲۶	۰,۱۵	۰,۲۰	۰,۳۷	۰,۱۹	۰,۱۴	۰,۱۳	۰,۲۴	۰,۱۳	۰,۲۱	۰,۱۲	۰,۱۶	۰,۲۴	۰,۱۱	۰,۱۲
گزینه ۲۷	۰,۲۶	۰,۲۲	۰,۲۶	۰,۳۷	۰,۳۲	۰,۲۱	۰,۱۳	۰,۳۰	۰,۱۳	۰,۲۹	۰,۱۲	۰,۲۱	۰,۳۰	۰,۲۲	۰,۱۲

منبع: محاسبات نویسنندگان، ۱۳۹۵

### تشکیل ماتریس بی‌مقیاس موزون

با ضرب وزن معیارها در ماتریس بی‌مقیاس، ماتریس بی‌مقیاس موزون بدست می‌آید. از آنجاییکه مقیاس هانظرات افراد است و افراد نسبت به هم ارجحیت ندارند وزن معیارها یکسان در نظر گرفته شده است. بنابراین ماتریس بی‌مقیاس موزون با ماتریس بی‌مقیاس که در مرحله قبل محاسبه شد یکسان هستند.

تعیین راه حل ایده آل مثبت و راه حل ایده آل منفی

در ماتریس بی‌مقیاس موزون، چنانچه معیارها ماهیت مثبت داشته باشند در هر ستون بزرگترین مقدار به عنوان راه حل ایده آل مثبت و کوچکترین مقدار به عنوان راه حل ایده آل منفی در نظر گرفته می‌شوند. چنانچه معیارها ماهیت منفی داشته باشند در هر ستون کوچکترین مقدار به عنوان راه حل ایده آل مثبت و بزرگترین مقدار به عنوان راه حل ایده آل منفی در نظر گرفته می‌شوند. در جدول زیر راه حل ایده آل مثبت و منفی محاسبه شده است.

جدول شماره ۵: راه حل ایده آل مثبت و ایده آل منفی

معیارها	معیار ۱	معیار ۲	معیار ۳	معیار ۴	معیار ۵	معیار ۶	معیار ۷	معیار ۸	معیار ۹	معیار ۱۰	معیار ۱۱	معیار ۱۲	معیار ۱۳	معیار ۱۴	معیار ۱۵
راه حل ایده آل مثبت	۰,۲۵۶۱۵۸	۰,۳۷۶۶۷۸	۰,۳۱۶۸۶۲	۰,۳۶۱۶۰۷	۰,۳۳۸۱۶۶	۰,۲۹۶۱۷۴	۰,۳۳۳۵۹۵	۰,۲۸۵۷۱۴	۰,۲۹۹۹۸۱	۰,۲۶۶۵۰۱	۰,۳۰۴۸۵۵	۰,۲۷۵۶۵۹	۰,۳۰۶۶۱۴		
راه حل ایده آل منفی	۰,۰۵۱۳۳۲	۰,۰۷۵۳۶۶	۰,۰۶۳۳۷۲	۰,۰۷۳۵۲۱	۰,۰۶۵۶۵۳	۰,۰۵۹۳۳۵	۰,۰۶۶۵۱۹	۰,۰۷۱۴۲۹	۰,۰۵۹۹۷۶	۰,۰۵۳۳	۰,۰۶۰۹۷۱	۰,۰۵۵۱۳۲	۰,۰۶۰۵۳۳		

### بدست آوردن میزان فاصله هر گزینه تا ایده آل های منفی

برای بدست آوردن میزان فاصله هر گزینه تا راهکار ایده آل منفی از رابطه زیر استفاده می‌کنیم.

$$d_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (v_{ij} - v_j^-)^2}$$

فاصله هر گزینه تا ایده آل منفی:  $d_i^-$

ایده آل منفی:  $v_j^-$

اهمیت هر گزینه نسبت به هر معیار در ماتریس بی مقیاس موزون:  $v_{ij}$

جدول ۱: فاصله هر گزینه تا ایده آل های منفی

گزینه ۲۷	۰.۷۱۰
گزینه ۲۶	۰.۵۳۷
گزینه ۲۵	۰.۵۲۰
گزینه ۲۴	۰.۲۰۴
گزینه ۲۳	۰.۵۶۵
گزینه ۲۲	۰.۷۹۷
گزینه ۲۱	۰.۵۳۸
گزینه ۲۰	۰.۵۵۵
گزینه ۱۹	۰.۳۹۰
گزینه ۱۸	۰.۵۰۲
گزینه ۱۷	۰.۳۹۵
گزینه ۱۶	۰.۴۶۷
گزینه ۱۵	۰.۴۲۱
گزینه ۱۴	۰.۴۲۷
گزینه ۱۳	۰.۵۳۵
گزینه ۱۲	۰.۴۲۹
گزینه ۱۱	۰.۲۲۵
گزینه ۱۰	۰.۵۲۵
گزینه ۹	۰.۵۲۴
گزینه ۸	۰.۵۷۶
گزینه ۷	۰.۸۲۲
گزینه ۶	۰.۵۲۱
گزینه ۵	۰.۳۳۰
گزینه ۴	۰.۵۵۸
گزینه ۳	۰.۶۳۱
گزینه ۲	۰.۵۷۹
گزینه ۱	۰.۵۶۴

منبع: محاسبات نویسندگان، ۱۳۹۵

تعیین ضریب نزدیکی برای هر یک از گزینه ها

میزان ضریب نزدیکی هر گزینه از طریق رابطه زیر محاسبه می شود:

$$CL_i^* = \frac{d_i^-}{d_i^- + d_i^+}$$

فاصله هر گزینه تا ایده آل منفی:  $d^-$

فاصله هر گزینه تا ایده آل مثبت:  $d^+$

ضریب نزدیکی هر گزینه (هرچه بزرگتر باشد آن گزینه از رتبه بالاتری برخوردار می باشد):  $cl$

رتبه بندی گزینه ها بر اساس ضریب نزدیکی

پس از محاسبه ضریب نزدیکی، گزینه ها بر اساس این ضریب رتبه بندی می شوند. به عبارت دیگر هر چه ضریب

نزدیکی بزرگ تر باشد آن گزینه از رتبه بالاتری برخوردار می شود.

جدول شماره ۱: رتبه بندی گزینه ها بر اساس ضریب نزدیکی

میزان پس انداز ماهیانه	۰.۱۹۳۴	۲۷
وجود فضای سبز در محله	۰.۲۰۸۹	۲۶
مواظبت از طرف جوانان	۰.۲۸۱۱	۲۵
رضایت از تمیزی معابر	۰.۳۴۵۹	۲۴
رضایت از دفع آبهای سطحی	۰.۳۶۴۹	۲۳
میزان رضایت از دسترسی به امکانات رفاهی	۰.۳۷۶۸	۲۲
نحوه دسترسی سواره به واحدهای مسکونی	۰.۳۹۲۵	۲۱
رضایت از عملکرد سیستم حمل و نقل عمومی	۰.۴۰۶۴	۲۰
تمایل به مشارکت در نوسازی اطراف حرم	۰.۴۳۱۱	۱۹
تمایل به ادامه زندگی در محله	۰.۴۳۵۸	۱۸
میزان روشنایی در شب	۰.۴۴۳۷	۱۷
رضایت از محله	۰.۴۵۷۳	۱۶
آزار و اذیت از بوی زباله و فاضلاب	۰.۴۶۶۹	۱۵
دسترسی به مراکز آموزشی	۰.۴۶۹۹	۱۴
رضایت از فضای داخلی واحد مسکونی	۰.۴۷۷۶	۱۳
رضایت از نحوه جمع آوری زباله در محله	۰.۴۷۳۵	۱۲
میزان روابط با همسایه ها	۰.۴۸۲۸	۱۱
قدمت	۰.۴۸۵۸	۱۰
تعداد فضاهای حرم خیر در محله	۰.۴۹۰۱	۹
میزان شناخت از همسایه ها	۰.۴۹۳۸	۸
دسترسی به ایستگاه های اتوبوس	۰.۴۹۷۷	۷
دسترسی به مراکز درمانی	۰.۴۹۷۹	۶
میزان تحصیلات افراد خانواده	۰.۴۹۸۴	۵
میزان دخالت همسایه ها در امر زندگی	۰.۵۳۷۹	۴
کیفیت از نظر متخصصین	۰.۶۱۵۸	۳
دسترسی به مراکز خرید روزانه و هفتگی	۰.۶۹۴۰	۲
تمایل به حضور در مراسم مذهبی	۰.۷۱۱۶	۱

در نمودار زیرگزینه ها بر اساس روش تاپسیس رتبه بندی شده اند. همانطور که بیان شد هر گزینه که ضریب

نزدیکی بیشتری داشته باشد رتبه بهتری خواهد داشت.



### کیفیت دسترسی تردد و حمل و نقل عمومی

حمل و نقل به عنوان یکی از ابعاد اصلی کیفیت زندگی همواره توسط متخصصان در مطالعات شهری مورد توجه بوده است. امروزه داشتن اتومبیل یکی از ملزومات اصلی زندگی شهری شده است و عدم دسترسی این وسیله برای شهروندان رضایت بخش نیست. در این نسخه ۳ شاخص مورد مطالعه قرار گرفته اند، اولین شاخص مورد مطالعه در این گروه دسترسی سواره به واحد مسکونی از نظر شهروندان می باشد که دارای رتبه ۲۱ می باشد دومین شاخص دسترسی به حمل و نقل عمومی است که به صورت کارایی سیستم حمل و نقل عمومی و میزان دسترسی به ایستگاه های اتوبوس مطرح شده است که دارای رتبه های ۲۸ و ۱ می باشد عرض کم معابر، اسکان تعداد زیاد زائرین در محدوده اطراف حرم و مسدود کردن خیابان های اصلی اطراف حرم در مواقع خاص، وجود تقاطع های متعدد در مسیر حرکت وسایل نقلیه و توقف های غیر مجاز در حاشیه راه ها به خاطر وجود کاربری های خاص در جداره آنها ( هتل ها، مراکز خجاری و...) توقف های دائمی و یا موضعی باعث نارضایتی ساکنین از دسترسی سواره به واحدهای مسکونی گشته است. همچنین با وجود تعداد زیاد ایستگاه های حمل و نقل عمومی جهت رفاه حال زائرین و دسترسی آسان به آن عملکرد سیستم حمل و نقل مناسب نیست که این به دلیل تعداد زیاد زائرین و شلوغی بیش از حد سیستم های حمل و نقل عمومی می باشد. به طوری که یافته های حاصل از پرسشنامه هم این وضعیت را تایید می کند.

در نهایت سومین شاخص در این سنجش کیفیت خیابان ها، کوچه ها و معابر از نظر میزان روشنایی در شب و کفسازی معابر می باشد که یافته های حاصل از پرسشنامه نارضایتی مردم و پایین بودن میزان آن را نشان می دهد.

### کیفیت اجتماعی

در این سنجش ۵ شاخص مورد مطالعه قرار گرفته است که اولین شاخص مورد مطالعه روابط همسایگی می باشد، در این شاخص میزان شناخت، روابط ساکنین و میزان دخالت ساکنین در امور یکدیگر ارزیابی شده است که به ترتیب

رتبه های ۸، ۱۱ و ۴ را به خود اختصاص داده اند. هر چه روابط ساکنین رضایت بخش باشد در ایجاد احساس آرامش و امنیت آنها تاثیر مثبتی خواهد داشت. با توجه به ارزیابی های انجام شده میزان روابط همسایگی نسبتا خوب می باشد. شاخص بعدی در این سنجه کیفیت امنیت اجتماعی می باشد، این شاخص در واقع یکی از مهمترین شاخص های ارزیابی کیفیت زندگی می باشد، هر چه میزان امنیت اجتماعی پائین باشد، آسایش و آرامش شهروندان نیز پائین خواهد بود. سوال مطرح شده در این سنجه تعداد فضاهای جرم خیز در محله و ایجاد مزاحمت از طرف جوانان در محله می باشد که به ترتیب رتبه های ۹ و ۲۵ را به خود اختصاص داده اند. که بالا بودن تعداد فضاهای جرم خیز را می توان در تعداد زیاد فضاهای مسکونی رها شده به علت قدمت بالای آنها و خریداری تعداد زیادی از املاک در تصرف های مختلف از طرف شهرداری ثامن و بلا تکلیف رها کردن آنها باشد. در این محله کمتر از طرف جوانان مزاحمت ایجاد می شود که این را می توان به خاطر روابط همسایگی بالا و احساس تعلق نسبت به محله دانست.

شاخص بعدی در این سنجه تمایل مشارکت شهروندان به حضور در مراسم مذهبی و طرح های بهسازی و عمرانی محلات می باشد که رتبه های ۱ و ۱۹ را به خود اختصاص داده اند که علت آن را می توان این گونه توجیه کرد که، چون محله سرشور در نزدیکی حرم مطهر امام رضا (ع) قرار گرفته و پویایی فعالیت های مذهبی در اطراف حرم مطهر امام رضا (ع) نسبت به سایر محلات شهر بیشتر است ساکنین محله سرشور تمایل زیادی به حضور در مراسم مذهبی در محله خود دارند، اما به علت عدم آشنایی با نوع مشارکت در طرح های بهسازی اطراف حرم و چون این سوال به صورت کلی پرسیده شده و ساکنین با مزایا و معایب آن آشنایی نسبی دارند ساکنین به طور میانگین تمایل نسبی به مشارکت در بهسازی اطراف حرم دارند. شاخص بعدی در این سنجه رضایتمندی ساکنین از محله خودشان می باشد، که به صورت دو سوال تمایل به ادامه زندگی و رضایت از محله پرسیده شده است که بررسی پاسخ های بدست آمده حاکی از ناراضی بودن آن ها از محله خودشان می باشد به طوری که اکثر ساکنین به علت شلوغی بیش از حد این محله در صورت داشتن توان مالی حاضر به ترک محله خود بودند. شاخص بعدی میزان تحصیلات افراد خانواده می باشد که با اختصاص رتبه ۵ از وضعیت مناسبی برخوردار می باشد.

#### وضعیت کالبدی

در این گروه دو شاخص مورد مطالعه قرار گرفته اند که اولین شاخص کیفیت واحد مسکونی از نظر شهروندان بود که به صورت رضایت از فضای داخل واحد مسکونی مورد پرسش قرار گرفته، که رتبه ۱۳ را به خود اختصاص داده است که علت پایین بودن رتبه آن را می توان در آرایش فضاهای داخل واحد مسکونی به شیوه قدیمی دانست. شاخص بعدی کیفیت ابنیه از نظر متخصصین بر اساس فاکتورهای نوساز، قابل نگهداری، مرمتی و تخریبی می باشد که رتبه ۳ را به خود اختصاص داده است، که علت آن این است که طی سال های اخیر به منظور بهره برداری حداکثری از واحدهای مجاور مجموعه حرم مطهر، در قسمت هایی از بافت که عمدتا به لحاظ شبکه دسترسی ها از شرایط مناسبی برخوردارند ابنیه قدیمی تخریب و بازسازی شده اند.

### دسترسی به خدمات و تسهیلات شهری

در این سنجش ۳ شاخص مورد مطالعه قرار گرفته، اولین شاخص مورد مطالعه دسترسی به فضای سبز از نظر ساکنین محله بوده است. که دارای رتبه ۲۰ می باشد امروزه دسترسی آسان و راحت شهروندان به فضای سبز یکی از معیارهای اصلی توسعه پایدار محسوب می شود، در بالا بودن میزان آرامش و کیفیت زندگی شهروندان نقش مهمی دارد، که با توجه به اظهار نظر شهروندان نسبت به دسترسی به فضای سبز، یکی از مهمترین مشکلات ساکنین محله می باشد. شاخص بعدی در این سنجش دسترسی به خدمات شهری از جمله مدرسه، درمانگاه و مراکز خرید روزانه و هفتگی می باشد که به ترتیب رتبه های ۱۴، ۶ و ۲ را به خود اختصاص داده اند که به علت قرار قرار گیری یک دبیرستان و یک راهنمایی و یک دبستان دسترسی به خدمات آموزشی نسبتا مناسب است. همچنین به دلیل قرارگیری مراکز درمانی در نزدیکی محله جهت رفاه حال ساکنین و مجاورین دسترسی به خدمات درمانی نیز مناسب است. همچنین به دلیل وجود کاربری های تجاری در محله در راسته خیابان های اصلی و در حاشیه بازار سرشور و تعدد این مراکز به دلیل تعداد زیاد زائرین دسترسی به مراکز خرید آسان است. شاخص بعدی میزان رضایت کلی از امکانات رفاهی بوده است، که نتایج نشان دهنده نارضایتی ساکنین از این شاخص می باشد.

### شرایط اقتصادی

در این سنجش شاخص مورد مطالعه میزان پس انداز ماهیانه ساکنین محله می باشد، انتخاب این شاخص تاثیر مستقیم بر کیفیت زندگی دارد و به طور کلی برای یک زندگی خوب درآمد عالی خیلی موثر می باشد، و همانطور که نتایج نشان می دهند آخرین رتبه را به خود اختصاص داده است.

### کیفیت بهداشت محیط

در این سنجش نیز دو شاخص مورد بررسی قرار گرفته است که اولین شاخص میزان رضایتمندی ساکنین نسبت به دفع آب های سطحی است که با دارا بودن رتبه ۲۱ نارضایتی ساکنین را نشان می دهد. دومین شاخص نارضایتی ساکنین از بوی زباله و فاضلاب در محله است که رتبه ۱۵ را به خود اختصاص داده است و این به خاطر حجم زیاد زائرین در این محله و به تبع آن افزایش تولید زباله است.

### نتیجه گیری

تراکم بالای جمعیت در شهر یکی از عواملی است که زندگی شهرنشینان را با چالش های اساسی مواجه می سازد، با توجه به اینکه بافت های تاریخی جزئی از پیکره شهرند که به دلیل فرسودگی رو به تزاید از صحنه اقتصادی شهر به دور مانده اند، این موضوع موجب روند صعودی منزوی شده این بافت ها شده است، یکی از این چالش ها ناتوانی بافت ها در تطابق کالبدی با تغییرات امروزی و پائین آمدن کیفیت زندگی شهروندان است. به عبارتی دیگر این بافت ها محتاج امر بهسازی، نوسازی و در برخی موارد بازسازی هستند. کیفیت زندگی شهری مبحثی است که از نیمه دوم قرن بیستم اهمیت یافته و روز به روز نیز بر اهمیت آن افزوده شده است. به طوری که امروزه کیفیت زندگی شهری به عنوان کلیدی ترین مفهوم در برنامه ریزی شهری است، البته کیفیت زندگی می بایست موجب برانگیختن رضایتمندی ساکنین گردد با این تفسیر که باید کیفیتی فراهم گردد که متناسب با خواست و اراده ساکنین باشد. بر

این اساس در بسیاری از کشورهای توسعه یافته نهادهای ملی و محلی پایش، اندازه‌گیری، تدوین و بروز رسانی شاخص‌های کیفیت زندگی شهری و شاخص سراسری کیفیت زندگی شهری، وجود دارد که به طور مستمر و اکثراً سالانه به فعالیت می‌پردازند، تا از این طریق مردم توان بهره‌مندی از زندگی با کیفیت مطلوب را داشته باشند. الگوهای ارزیابی از محیط‌های سکونتی (به ویژه در مورد رضایتمندی) می‌تواند در شناسایی وضع موجود، آگاهی از نقاط قوت، کاستی‌ها و نواقص احتمالی با هدف ارتقای کیفیت زندگی سکونتی موثر واقع گردد. مقیاس مورد بررسی، روش‌های به کار رفته و در عین حال نوع شاخص‌های مورد استفاده از نواحی مختلف متفاوت است. در این زمینه یکی از بهترین الگوهای ارزیابی، استفاده از دیدگاه‌های ساکنان در خصوص وضعیت موجود محل سکونتی‌شان است که در قالب الگوی سلسله‌مراتبی و مقایسه رضایتمندی و خواسته‌های ساکنین به صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد. در این پژوهش ابتدا کیفیت زندگی در محله سرشور با در نظر گرفتن شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی، کالبدی، خدمات، حمل و نقل و بهداشت محیطی به طور جداگانه مورد ارزیابی قرار گرفت، در مرحله بعد با استفاده از روش Topsis اهمیت شاخص‌ها در کل محله مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که تمایل به حضور در مراسم مذهبی و دسترسی به مراکز خرید روزانه و هفتگی نسبت به بقیه شاخص‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است که این را می‌توان به وجود حرم مطهر امام رضا (ع) به عنوان پایتخت معنوی ایران در دل بافت فرسوده مرکزی مشهد و همجواری آن با این محله دانست. همچنین میزان پس‌انداز ماهیانه و وجود فضای سبز نسبت به بقیه شاخص‌ها در پائین‌ترین رتبه قرار دارد. با توجه بیشتر به بافت فرسوده و دادن تسهیلات لازم می‌توان سطح کیفی زندگی را در آن افزایش داد، در واقع دانستن اینکه کدام شاخص‌ها در کیفیت زندگی تاثیر گذار است و همچنین بیشترین احساس نیاز در سطح محله از نظر شهروندان کدام شاخص‌ها می‌باشد و سطح مورد انتظار مردم در چه حدی می‌باشد، برای توسعه کیفی و کمی امکانات و تسهیلات محله اهمیت زیادی دارد. در پایان نیز پیشنهادهای داده می‌شود که در برنامه‌ریزی آتی برای بافت فرسوده محله سرشور باید در نظر گرفته شود:

✓ معابر به لحاظ کیفیت و به خصوص کفسازی در وضعیت مناسبی نیستند، بالطبع جداره‌ها نیز در وضعیت مناسبی قرار ندارند و می‌بایست در یک هماهنگی بصری مثبت با کفسازی ساماندهی شوند، همچنین در داخل بافت عرض معابر در بعضی نقاط در محله خیلی کم است که در شرایط بحرانی مانند آتش‌سوزی و زلزله کمک‌رسانی به این محلات خیلی سخت می‌شود برای عریض کردن این معابر شهرداری و سازمان‌های مربوطه باید تسهیلات لازم را فراهم سازند. نباید فراموش کرد که این محله نیز مانند سایر محلات فرسوده و تاریخی از تاب‌آوری کالبدی پایینی برخوردار است، این مسئله خاطره تلخ ارگ‌بم را در ذهن تداعی می‌کند که می‌بایست طی یک برنامه‌ریزی هوشمند و مدون به تقویت سازه‌ای محله پرداخت.

✓ فشرده بودن بافت شهر در محدوده بافت فرسوده، ساختار شطرنجی غیر منظم بر شبکه معابر اصلی، استحکام پائین ساختمان‌های موجود و نفوذپذیری پائین در این محله از ویژگی‌های مهم بافت فرسوده می‌باشد که باید در برنامه‌ریزی برای بافت فرسوده شهر به این نکات توجه شود و نوسازی، بهسازی بدون وارد شده‌خداشه به هویت تاریخی بافت صورت پذیرد.

✓ تسهیلات و خدمات شهری در بافت فرسوده علی‌رغم تمرکز بعضی تسهیلات شهری با کمیود مواجه است، سرانه ورزشی - بهداشتی و فضای سبز در شرایط خوبی قرار ندارد، باید به کمیود امکانا در محلات بافت فرسوده توجه زیادی شود.

✓ علی‌رغم وجود مشکلات زیست محیطی از قبیل آلودگی هوا، زباله، فرسودگی و کمیودهای عمومی محله (فضای سبز، آموزشی، بهداشتی و ...) و کالبد نیمه سنتی محله به دلیل ویژگی‌هایی از جمله نزدیکی به حرم مطهر حضرت رضا (ع)، بازار و امنیت ساکنان ماندن و سکونت را بر کوچ به سایر محلات ترجیح می‌دهند، و بیشتر مایل به بهبود کیفیت محیط مسکونی با انجام اقداماتی که باعث اشتغال اجباری آنها از محله می‌گردد، می‌باشند. این تعلق خاطر امتیاز بسیار بزرگی است که در همه بافت‌های تاریخی وجود ندارد پس می‌بایست به عنوان یک فرصت استثنایی مد نظر مسئولین باشد. پس بر مسئولین و سازمان‌های دولتی است تا با ایجاد انگیزه‌هایی برای تشویق ساکنین محلی، شامل تسهیل قوانین و مقررات شهرسازی، پرداخت وام‌های ویژه با نرخ بهره کم و مدت بازپرداخت‌های طولانی و مقررات آسان مقدمات حضور ساکنین فعلی را فراهم آورد و مانع خروج ایشان از بافت شد. لازم به یادآوری است که با اتخاذ راهکارهای ذکر شده می‌توان موجبات بازگشت ساکنین خارج شده را فراهم آورد.

#### منابع

- حبیبی، سید محسن (۱۳۷۵). از شار تا شهر. تحلیلی تاریخی از مفهوم شهر و سیمای کالبدی آن. تفکر و تاجر. انتشارات دانشگاه خهران، چاپ اول.
- حکمت‌نیا، حسن و میرنجف موسوی، (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی شهر یزد. مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۹.
- شهبان، پویان، سعید پور، سمیرا و پیرایه گر میلا (۱۳۹۲). سنجش رضایتمندی سکونت ساکنان محله، منظره (بافت جدید) و ساکنان محله خواهر امام (بافت قدیم) در شهر رشت. فصلنامه آمایش محیط، شماره ۲۴.
- شماعی، علی و احمد پوراحمد، (۱۳۸۴). بهسازی و نوسازی شهری از دیدگاه جغرافیا. انتشارات دانشگاه تهران.
- صیامی، قدیر، قرشی، رویا و دادخواه، ندا، (۱۳۹۳). سنجش مولفه‌های اثربخش در ارتقا شاخص‌های کیفیت زندگی بافت‌های تاریخی - فرسوده شهری به کمک تکنیک Topsis. نمونه موردی: محله سرشور در شهر مشهد، کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، آذر ۱۳۹۳، تهران.
- عندلیب، علیرضا، (۱۳۸۶). دفترهای نوسازی بافت فرسوده، نگاهی نو به راهبردها و سیاست‌های نوسازی بافتهای فرسوده شهر تهران". جلد دوم، سازمان نوسازی شهر تهران.
- غیائی، محمد هادی، عظیمی، شراره، شهبان، پویا (۱۳۹۰). سنجش میزان ارتباط رضایتمندی سکونت با متغیرهای مسکن. واحد همسایگی و محله. مجله هویت شهر، سال هفتم. چاپ پانزدهم. پاییز ۹۲، ص ۵۸ - ۴۷.
- مومنی، منصور، (۱۳۸۵). مباحث نوین در تحقیق در عملیات تهران. انتشارات دانشگاه تهران.

Ha seong, Kyu (2001), Developing a Community-Based Approach to Urban Redevelopment, GeoJournal, No.53.

Smith, C., Levermore, G., 2008, Designing Urban Spaces and Buildings to Improve Sustainability and Quality of Life in a Warmer World, Energy Policy 36 (2008) 4558-4562, 0301-4215/\$-See Front Matter & 2008 Queen's Printer and Control Lerof HMSO. Published by Elsevier Ltd. Allrightsreserved.

Francescato, G., Weidemann, S., and Anderson, J.R. (1987). Residential Satisfaction: Its Uses and Limitations in Housing Research, in van Vliet-, W., H. Choldin, W. Michelson, and D. Popenoe

- (eds.) *Housing and Neighborhoods, Theoretical and Empirical Contributions*, New York: Greenwood Press.
- Ge, J., Hokao, K. (2006). Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference. residential choice and residential satisfaction. *Landscape and Urban Planning*.19:165-178.
- Baker, Emma B.A. (Hons). (2000). *Public Housing Tenant Relocation Residential Mobility Satisfaction and Development of a Tenent's Spatial Desion Support System*. The University of Adelaide. Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. 233p.
- Choudhury, I.(2005). A conceptual model of resident satisfaction with reference to neighborhood composition. *World Congress on Housing, Transforming Housing Environments through Design*, September 27- 30, 2005, Pretoria, South Africa. Retrieved November 2009, from <http://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/10301/A%20conceptual%20model%20of%20resident%20satisfaction.pdf?sequence=1>. Pp 20.
- McCray, J.W., Day, S.S. (1977). Housing Values Aspirations and Satisfactions as Indicators of Housing Needs. *Home Economics*. 4: 244-254.
- Fisher, K., Fuzhong, i. (2004). A Community Based Walking Trail to Improve Neighborhood Quality of Life in Older Adults A Multilevel Analysis. *Annals of Behavioral Medicine* .28(3):94-186.
- Amerigo, M., Aragonés, j.j. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*. 17:5-47.
- Basolo, V., Strong, D. (2002). Understanding the Neighborhood: From Residents' Perceptions and Needs to Action. *Housing Policy Debate*, 13(1), 83-105.
- McCrea, R., Stimson, R. J., Western, J. (2005). Testing a General Model of Satisfaction with Urban Living Using Data for South East Queensland. *Australia, Social Indicators Research*, 72,121-152.
- Wang, H., Song, Y., Hamilton, A., Curwell, S., 2007, *Urban Information Integration for Advanced e-Planning in Europe*, *Government Information Quarterly*, 24, PP. 763-754.
- Liu, B. (1976). *Quality of life indicators in U.S metropolitan areas: A statistical analysis*, New York: Rutledge.
- Philips, D. (2006). *Quality of Life: Concept, Policy and Practice*, London, Rutledge.