

## سنجش میزان رضایت‌مندی از کیفیت محیط شهری از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۵ شهرداری کلان‌شهر تبریز)

کریم حسین‌زاده دلیر<sup>۱\*</sup>، زهرا رسول‌زاده<sup>۲</sup> و هادی محمد‌خانلی<sup>۳</sup>

۱. استاد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرنده، مرنده، ایران.

۲. دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران.

۳. کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرنده، مرنده، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۲۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۱۹

### چکیده

### اطلاعات مقاله

در دهه‌های اخیر موضوع کیفیت محیط شهری به یک بحث تخصصی و عمومی در جامعه تبدیل شده است و توجه مردم از اهداف مادی، به ماهیت زندگی در مجموعه‌های ناکارآمد شهری معطوف شده است آنچه در این میان واضح است، آن است که تمام مشکلات شهری یک مولفه کیفیت محیطی دارند، به عبارت دیگر بسیاری از مشکلات محیطی به سرعت به مشکلات شهری تبدیل خواهد شد. به همین دلیل در سال‌های اخیر توجه به ایجاد پایداری محیطی و کیفیت محیط شهری مطلوب، کیفیت زندگی و اجتماعات سالم باعث توجه بیشتر به ابعاد کیفیتی در محیط‌های شهری شده است. در این تحقیق کیفیت محیط شهری منطقه ۵ شهرداری تبریز مورد سنجش قرار گرفته است. رویکرد پژوهش حاضر اکتشافی (در دو سطح توصیفی و تحلیلی) و تکنیک پیمایشی بوده است. با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه محله‌های مورد مطالعه ۳۸۰ نفر در نظر گرفته شد. با استفاده از آزمون T تک نمونه‌ای کیفیت محیط شهری مورد سنجش قرار گرفت و در مرحله بعد با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی رگرسیون چندگانه، شاخص‌های تاثیرگذار بر کیفیت محیط شهری منطقه مورد شناسایی قرار گرفت. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای نشان داد که از نظر ساکنان، کیفیت محیط شهری منطقه ۵ شهرداری تبریز در سطح بالایی قرار ندارد و رضایت بالایی از کیفیت محیط شهری منطقه در میان ساکنان وجود ندارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که در سطح ویژگی‌های کالبدی-فضایی، در منطقه ۵ شهرداری تبریز زیر شاخص سازمان دسترسی و راه‌ها دارای بیشترین تاثیر ( $B=0,518$ ) را بر میزان رضایت شهروندان دارا می‌باشد. در سطح ویژگی‌های کاربردی - خدماتی، زیر شاخص خدمات رفاه اجتماعی ( $B=0,531$ ) دارای بیشترین تاثیر می‌باشند. در سطح ویژگی‌های محتوایی، زیر شاخص سلامت محیطی ( $B=0,627$ ) و ( $B=0,680$ ) بیشترین تاثیر را دارند.

دوره ۱، شماره ۱، پاییز ۱۳۹۹

صص ۱-۱۵

DOR: 20.1001.1.27173747.1399.1.1.1.0

کلید واژه‌ها: کیفیت محیط شهری، رضایت‌مندی، رگرسیون چند متغیره، منطقه ۵ شهرداری تبریز.

\* نویسنده مسئول: [Karimhoseinzadeh6@gmail.com](mailto:Karimhoseinzadeh6@gmail.com)

ارجاع به این مقاله: حسین‌زاده دلیر، کریم، رسول‌زاده، زهرا و محمد‌خانلی، هادی. (۱۳۹۹). سنجش میزان رضایت‌مندی از کیفیت محیط شهری از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۵ شهرداری کلان‌شهر تبریز)، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای اقتصادی، (۱)، ۱-۱۵

## مقدمه

از گذشته‌های دور محلات مسکونی شهرها به‌عنوان سلول‌های حیات شهری نقش اساسی در زندگی ساکنان آن داشته‌اند. نتایج بررسی در خصوص محله‌های شهری نشان دهنده افول جنبه‌های کیفیت محیط سکونت در آن‌ها است (کرمی و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۱). کیفیت محیط یک مفهوم چند بعدی است که با مفاهیمی همچون کیفیت زندگی، کیفیت مکان، ادراک و رضایت شهروندی و قابلیت زندگی اشتراکاتی دارد؛ به‌طوری‌که در بسیاری موارد به‌عنوان معانی مشابه در نظر گرفته می‌شوند (Kamp, 2003: 6).

مطالعات کیفیت زندگی در محیط‌های شهری، به‌طور قابل‌توجهی از سوی اندیشمندان علوم شهری مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است (Li and Wang, 2007). در واقع مفهوم کیفیت زندگی یک متغیر مرکب است که از چندین متغیر متأثر می‌گردد. تغییر در سطح درآمد مردم، شرایط زندگی، وضع سلامت، محیط، فشار روحی و روانی، فراغت، شادمانی خانوادگی، روابط اجتماعی و چندین متغیر دیگر نظیر آن به شکل مرکب کیفیت زندگی و تغییرات آن را تعیین می‌کند (Rahman & Mittelhamer, 2003: 1). نشانه‌های بحران کیفیت محیط شهری را می‌توان در ادراک عمومی ساکنان از کیفیت محیط شهری آنان که عاملی مهم و تأثیرگذار در کیفیت زندگی افراد است، ملاحظه کرد. از این‌رو لازم است مقوله‌ی بحران کیفیت در شهرها به‌عنوان مبحثی مهم در شهرهای جهان و از جمله شهرهای ایران مورد مطالعه نظر قرار گیرد (توفیقی، ۱۳۹۳: ۴). با توجه به آنچه گفته شد درمی‌یابیم که کیفیت محیط زندگی به عنوان یکی از الزامات اولیه کیفیت زندگی، دربرگیرنده احساس رفاه، آسایش و رضایت مردم از عوامل کالبدی -فضایی، اجتماعی -اقتصادی، زیست‌محیطی و نمادین محیط زندگی‌شان است. به‌عبارت‌دیگر، کیفیت محیط نه تنها به حوزه برآورده سازی نیازهای مادی انسانی توجه دارد، بلکه همچنین به تأمین و ارتقای وضعیت اجتماعی و توسعه اجتماعی که بر الگوهای رفتار اجتماعی آن‌ها نیز تأثیرگذار است، توجه دارد. بنابراین بهبود و ارتقای کیفیت محیط مسکونی، به یکی از اهداف اصلی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان شهری تبدیل شده است (بهرام‌پور و مدیری، ۱۳۹۴: ۸۸). در زمان حاضر شهرهای ایران به‌گونه‌ای هستند که به لحاظ کیفیت زندگی، با انواع مسائل و مشکلات اقتصادی، اجتماعی، کالبدی، حکمروایی، زیرساختی و زیست‌محیطی مواجه‌اند و این موضوعات نیز ارتباطی مستقیم با مقوله کیفیت محیط شهر دارد (راد جهانبانی و پرتوی، ۱۳۹۰: ۲۶). که نتایج آن تنزل کیفیت محیط در محلات شهری کشور می‌باشد. بنابراین درک اهمیت کیفیت محیط مسکونی در ابعاد مختلف به‌ویژه ابعاد زیست‌محیطی، کالبدی - اجتماعی و واحدهای مسکونی، در جهت افزایش میزان رضایت‌مندی شهروندان در سطح محلات شهری ضروری به نظر می‌رسد. شهر تبریز، از جمله شهرهای مهم شمال‌غربی ایران و مرکزیت سیاسی استان آذربایجان شرقی می‌باشد. کلان‌شهر تبریز بر اساس انتخاب مجله الکترونیکی سازمان ملل، به‌عنوان توسعه‌یافته‌ترین و زیباترین شهر ایران و بهترین شهر در ایران برای زندگی در سال ۲۰۱۲ شناسایی شد (ضرابی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۹۵). بر این اساس، سنجش سطح رضایت‌مندی شهروندان این کلان‌شهر از کیفیت محیط سکونتی خود در سطح مناطق شهر به دلیل اهمیت کیفیت محیط شهری به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار در ادراک عمومی از کیفیت زندگی، امری لازم و ضروری است. شهرداری منطقه پنج تبریز در سال ۱۳۷۴ با بوجود آمدن شهرک‌های جدیدالاحداث برای خدمات‌دهی به این شهرک‌ها (ولی‌امر، باغمیشه، رشیدی، مرزداران و ...) تاسیس شد. منطقه پنج شامل محلات و شهرک‌های جدیدالاحداث (مصلی، نصر ۳، نیاوران، شهرک سرم‌سازی، کوی بانک صادرات، کوی استانداری، کوی گاز، ولی عصر ۲ یا همان کوشن بارنج، فرشته الهیه، رشیدی) و نسبتاً قدیمی‌تر (نظیر شهرک باغمیشه، زمرد، ولی امر، روستای بارنج، دانشگاه آزاد اسلامی، میدان بسیج، مرزداران، فرهنگیان، آرپادرسه، سه راهی امر، کرکج، اتوبان پاسداران، میدان شهید فهمیده و جماران) می‌باشد. نوع منطقه‌بندی شهرداری منطقه پنج تبریز در وضع فعلی به شکلی می‌باشد که همه عناصر مجموعه در یک شهر در حال توسعه در آن مشهود است. در حالی که در بخش‌هایی از محدوده این منطقه ساخت و ساز بر اساس طرح جامع و طرح تفصیلی جدید در حال انجام است در

سنجش میزان رضایتمندی از ... / حسین زاده دلیر و همکاران

قسمت‌هایی نیز از دیر باز ساخت و ساز غیر مجاز شکل گرفته و ادامه پیدا کرده است (محلہ کرکج). همچنین با توجه به وارد محدوده شدن روستای بارنج، می‌توان در این منطقه بافت فرسوده شهری را نیز ملاحظه نمود. از دیگر سوی با توجه به قرار گرفتن اراضی دو روستای آریا دره‌سی و کندرود شاهد ساخت و سازهای غیرمجاز کارگاهی و بعضاً مسکونی در این منطقه شاهد هستیم. مهم‌ترین مشکلاتی که منطقه ۵ به واسطه بافت دوگانه‌ای که دارد می‌توان موارد زیر را مورد اشاره قرار داد: تراکم جمعیتی و فشردگی بافت در شهرک‌های جدید، وجود کارگاه‌های کوچک و بزرگ در کنار محیط‌های مسکونی، مشکلات زیست محیطی در محلات قدیمی، تطبیق نداشتن پیکر و سیمای روستاهای تازه ملحق شده به شهر با معیارهای زیباشناسانه، کاهش حس هویت و تعلق اجتماعی در این محلات که سبب تنزل کیفیت محیط شهری شده است.

از این رو پژوهش حاضر در پی بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان منطقه ۵ کلان‌شهر تبریز از کیفیت محیط محلات شهری است. بدین ترتیب سؤال تحقیق بدین صورت مطرح می‌شود که میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان منطقه ۵ کلان‌شهر تبریز از کیفیت محیط شهری در چه سطحی قرار دارد؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### کیفیت محیط

واژه «محیط» چندان کاربرد دارد که تشخیص معنای دقیق آن را دشوار کرده است. جغرافیدانان به تعریف زمین و آب و هوا می‌پردازند؛ روان‌شناسان در تعریف مردم و شخصیت فردی آن‌ها می‌کوشند؛ جامعه‌شناسان، سازمان‌های اجتماعی و فرآیندها را تعریف می‌کنند؛ و معماران عهده‌دار تعریف ساختمان‌ها و محیط‌های باز و منظر و نظایر این‌ها هستند (لنگ، ۱۳۸۸: ۸۷). کیفیت نیز همانا چگونگی ویژگی‌های هر چیز با پدیده است که تأثیر عاطفی و عقلانی خاصی بر انسان می‌گذارد (پاکزاد، ۱۳۸۸: ۱۰۹). بنابراین می‌توان کیفیت هر شیء را مجموعه‌ای از خصوصیات یا صفات مشخصی دانست که موجب متمایز شدن هر شیئی از اشیای دیگر می‌شود، و امکان داوری در مورد برتری یا مشابهت و یا فروتنی یا کاستی چیزی را در مقایسه با چیزهای دیگر فراهم می‌سازد (کلکار، ۱۳۷۹، ۶۲). الکساندر نیز معتقد است که نوعی کیفیت محوری وجود دارد که مبنای اصلی حیات و روح هر انسان، شهر، بنا با طبیعت بکر است. این کیفیت عینی و دقیق است، اما نمی‌توان نامی بر آن گذاشت (کیفیت بی‌نام) (الکساندر، ۱۳۸۹، ۱۷). بنابراین کیفیت در واقع ویژگی فطری و طبیعی محیط نیست بلکه نوعی رفتار مرتبط عملکردی از برهم کنش میان ماهیت‌های محیطی و سرشت‌های فردی است (Pacione, 2003:19). کیفیت محیط مفهومی انتزاعی است که در نتیجه کارهای انسانی و طبیعی در مقیاس‌های فضایی مختلف عمل می‌کند (Nichol, wong, 2005:49).

وان کمپ (۲۰۰۳) کیفیت محیط را مفهومی فراگیر می‌داند و معتقد است که نظریه‌ها یا تئوری‌های گوناگون در مورد دیدگاه‌های مختلف کیفیت محیطی دارای مفهومی چند بعدی‌اند. برخی از دیگر نویسندگان چنین ادعا می‌کنند که امکان تعاریف به صورت مفاهیم چندبعدی وجود ندارد و این کار شبیه به تشریح ریشه گیاه است که به ظاهر ساده می‌نماید اما فریبنده است چون لایه‌های مختلفی دارد (Van Kam et al, ۲۰۰۳: ۶).

### عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر کیفیت محیط از دیدگاه اندیشمندان

از جمله کسانی که در مؤلفه‌های مؤثر در کیفیت محیط اظهار نظر کردند، شهرسازان و برنامه‌ریزان و نیز اندیشمندان علوم اجتماعی و اقتصاددانان بودند. در پژوهش حاضر با توجه به تعریف مفهوم کیفیت محیط شهری که به آن اشاره شد جهت استخراج مؤلفه‌های کیفیت محیط شهری از نظریات محققان مختلفی که در این باره تحقیق کرده و معیارهای مختلفی برای یک محیط شهری مطلوب ارائه داده‌اند استفاده شده که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود: در جدول شماره ۱ به بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت محیط از دیدگاه‌های مختلف پرداخته می‌شود.

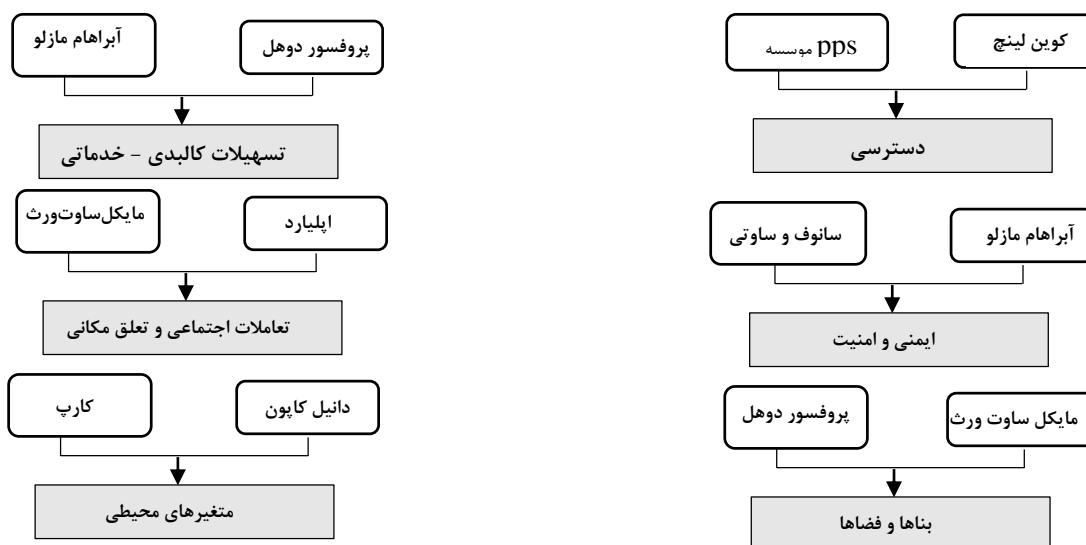
جدول ۱. عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر کیفیت محیط از دیدگاه اندیشمندان

عوامل مؤثر بر کیفیت محیط	نظریه پرداز	
سرزندگی، معنی، تناسب، دسترسی، نظارت و اختیار، کارایی، عدالت	کوبن لینچ	
نفوذپذیری، گوناگونی، خوانایی، انعطاف‌پذیری، تناسب بصری، غنای حسی، رنگ تعلق، کارایی منابع، پاکیزگی، حمایت زیستی	ایان بنتلی (۱۹۸۵)	
مؤلفه کالبدی، مؤلفه ادراکی یا معنایی، مؤلفه اجتماعی، مؤلفه بصری، مؤلفه عملکردی، مؤلفه زمانی	متیو کارمونا (۲۰۰۳)	
پایداری زیست‌محیطی، منظر شهری، دیده‌ها، فرم شهر، فرم ساختمان‌ها، عرصه همگانی	پانتر و کارمونا (۱۹۹۷)	
ساختار و خوانایی، فرم، آسایش و راحتی، دسترسی، بهداشت و ایمنی، حفاظت تاریخی، سرزندگی، حفاظت محیط طبیعی، تنوع، سازگاری، گشودگی، مرادوات اجتماعی، برابری و مساوات، نگهداری، انطباق‌پذیری، معنی، نظارت و اختیار	ساوت ورث (۱۹۸۹)	
دسترسی به فرصت‌ها، تخیل و شادی، قابل زندگی بودن، هویت و کنترل، اجتماع و زندگی همگانی، اصالت و معنی، همه مشمول یا فراگیر بودن محیط، خودکفایی شهری	جیکوبز و اپل یارد (۱۹۸۷)	برنامه‌ریزان شهری
حفظ تسلسل حرکت‌ها، محصوریت، پیوستگی لبه‌ها، کنترل محورها و پرسپکتیوها، درهم آمیختن فضاهای درون و بیرون	راجرز ترانسیک (۱۹۸۶)	
تنوع، تمرکز، دموکراسی (مردم‌سالاری)، نفوذپذیری، امنیت، مقیاس مناسب، طراحی ارگانیک، اقتصاد و ابزارهای مناسب آن، روابط خلاقانه، انعطاف‌پذیری، مشورت و مشارکت دادن استفاده‌کنندگان در طرح‌ها	هاتن و هانتز (۱۹۹۴)	
سازگاری، جلوه‌های خارجی، مباحث معمارانه	شیروانی (۱۹۸۱)	
حفاظت تاریخی و مرمت شهری، طراحی برای پیاده‌ها، سرزندگی و تنوع استفاده بستر و محیط فرهنگی، بستر و محیط طبیعی، توجه به ارزش‌های معمارانه محیط	کولمن (۱۹۸۷)	
عملکرد، نظم، هویت، جذابیت	گرین (۱۹۹۲)	
سرزندگی، هارمونی یا هماهنگی با بستر موجود، تنوع، مقیاس انسانی، نفوذپذیری، امکان شخصی‌سازی مکان، خوانایی، انعطاف‌پذیری، امکان تحول سنجیده و کنترل شده، غنا	برایان گودی (۱۹۹۳)	
فعالیت‌های مناسب، نظم بصری محیط، کاربردی مختلط، توجه به عنصر خیابان، نفوذپذیر بودن، اختلاط اجتماعی و انعطاف‌پذیر بودن فضاها	جین جیکوبز (۱۹۶۱)	اندیشمندان علوم اجتماعی
همسایگان سازگار، حس محله، حس تداوم، آگاهی از بیوسفر و احساس سرنوشت مشترک، حفاظت اکولوژیکی، تنوع، گمنامی، تحرک، انتخاب محل سکونت، اجتناب از جدایی اجتماعی و امکان گسسته شدن پیوندهای اجتماعی	مارگارت مید	
تولید کارا، ساختن و یا نگهداری کارای شهر، پرهیز از اتلاف، کمبود، افراط و تفریط، قابل اعتماد بودن تولید، جلوگیری از انحطاط، درآمد‌های کافی، محرومیت زدایی، ارتقای ارزش مستغلات، پایه مالیاتی سالم، وضع مالی محکم، سود فراوان، آزادی در استفاده و انتقال، عکس‌العمل سریع بازار، حفاظت و بهره‌برداری مناسب از منابع	-	اندیشمندان علوم اقتصادی

منبع: رادجهانبانی و پرتوی، ۲۹:۱۳۹۰

لذا در پژوهش حاضر با بهره‌گیری از نظریات محققان نامبرده ابعاد کیفیت محیط شهری و زیر مؤلفه‌های آن از جمله مؤلفه‌های دسترسی، تسهیلات کالبدی- خدماتی، تعاملات اجتماعی و تعلق مکانی، ایمنی و امنیت، متغیرهای محیطی، بناها و فضاها جهت بررسی کیفیت محیط شهری انتخاب شده‌اند.

سنجش میزان رضایت‌مندی از ... /حسین زاده دلیر و همکاران



شکل ۱. مولفه‌های کیفیت محیط شهری در پژوهش حاضر  
منبع: نگارندگان

همانطور که گفته شد مدل‌های گوناگونی برای تشریح و تبیین ابعاد و مولفه‌های کیفیت زندگی و کیفیت محیط شهری ارائه شده است که هر کدام از آنها از نگاه خود به پیش‌بینی احساس رضایت‌مندی ساکنین از کیفیت محیط سکونت‌شان پرداخته‌اند. اما در این زمینه اتفاق نظر کاملی در زمینه کیفیت محیط و ابعاد مختلف آن میان محققان وجود ندارد. به عنوان مثال در دیدگاه سیاست‌گذاران، گستره توافق بر سر کیفیت محیطی بین متخصصان و ساکنان نسبتاً پایین است. و در دیدگاه شناختی - روانشناسی دقیقاً اثراتی مطالعه خواهند شد که عکس‌العمل‌های شناختی و عاطفی ساکنان است. با توجه به رویکردهای معرفی شده در این فصل، در پژوهش حاضر رویکرد تحقیقات تجربی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این امر به خاطر جامع بودن این رویکرد و توجه آن به ابعاد سکونتی (که یکی از ابعاد مهم کیفیت محیط شهری است) و همچنین به خاطر کارایی آن در موضوعات مربوط به کیفیت، حمایت از ماهیت سلسله‌مراتبی مفهوم کیفیت محیطی و سنجش آن بر مبنای رضایت یا آزردهی خاطر خود شهروندان است. همچنین مدلی که بر اساس رویکرد تجربی برای سنجش کیفیت محیط منطقه ۵ شهرداری تبریز طراحی شده است، سعی شده است که حتی الامکان معیارهای پذیرفته شده میان محققان مورد استفاده قرار گیرد و در تعیین معیارها هم بعد عینی و هم بعد ذهنی آنها به صورت توأما در نظر گرفته شود. چون مفهوم کیفیت مفهومی چند بعدی است، این معیارها باید جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی را مورد سنجش قرار دهند، بنابراین مدلی که در این تحقیق بر اساس رویکرد تحقیقات تجربی ارائه شده است، قادر است که نیاز به یک چارچوب چند بعدی را تشخیص دهد و تمامی ابعاد را در کنار یکدیگر، نماینده مفهوم کاملی از مفهوم کیفیت بدانند. در نهایت ذکر این نکته ضروری است که این رویکردها دارای نقاط مشابه و متفاوتی هستند و هیچ کدام از نگرش‌ها از تمام لحاظ بهترین با بدترین نگرش نیست. نقاط قوت یک رویکرد، نقاط ضعف رویکرد دیگر است بنابراین تمام رویکردها دارای کاربرد هستند.

### پیشینه پژوهش

بحث کیفیت محیط شهری در نیم‌قرن اخیر مورد توجه بسیاری از اندیشمندان و محققان مسائل شهری بوده است. در ادامه به برخی از این مطالعات و شاخص‌ها و مؤلفه‌های کیفیت محیط سکونتی که در این مطالعات مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته‌اند، اشاره می‌شود:

جدول ۲. خلاصه پژوهش‌های داخلی

محقق	عنوان	نتیجه
رفیعیان و همکاران (۱۳۸۹)	سنجش کیفیت محیط سکونت در شهرک اکباتان تهران	به این نتیجه دست یافته‌اند که سطح کیفی سکونت در محدوده مطالعه شده (شهرک اکباتان) در حد متوسطی ( $1 < 2.98 < 5$ ) ارزیابی و وجود رابطه معنادار ( $P < 0.05$ ) بین معیارهای واقع در سطوح مختلف مدل با متغیر وابسته کیفیت محیط سکونت تأیید شد. همچنین دریافته‌اند که مؤلفه‌های تعاملات اجتماعی و تعلق مکانی، بناها و فضاها و دسترسی در مورد معیار کیفیت محیط در شهرک و ابعاد و تسهیلات واحد مسکونی در مورد معیار کیفیت محیط مجتمع‌های مسکونی را مهم‌ترین مؤلفه‌های نیازمند اقدام و مداخله برای ارتقای کیفیت دانست.
رهنمایی و دیگران (۱۳۹۰)	تحلیل کیفیت زندگی در بافت فرسوده شهر میاندوآب	به این نتیجه دست پیدا می‌کنند که شاخص فضای سبز از مهم‌ترین شاخص‌های مرتبط با کیفیت زندگی است. در کل با توجه به مقایسه محلات مختلف تأثیر شاخص‌های کیفیت زندگی مشهود است.
آخوندی و همکاران (۱۳۹۳)	سنجش کیفیت زندگی شهری در کلان‌شهر تهران	عوامل اصلی مؤثر بر کیفیت زندگی در کلان‌شهر تهران را نوزده عامل اصلی (کیفیت عملکرد نمایندگان مردم و نهادهای اداری، وضعیت آزادی اجتماعی، وضعیت مسکن، وضعیت اقتصادی و اشتغال، دسترسی به کاربری‌های تفریحی و ورزشی محله، وضعیت تأسیسات شهری، وضعیت بهداشت و درمان، کیفیت زندگی خانوادگی، وضعیت امنیت، دسترسی به کاربری‌های تجاری و فرهنگی، کیفیت شبکه معابر، وضعیت حمل‌ونقل عمومی، وضعیت پاکیزگی محیط، وضعیت آموزش، آلاینده‌های زیست‌محیطی، کیفیت خدمات مبادله‌ای، وضعیت تعلق خاطر، هزینه مسکن و وضعیت ایمنی) تشکیل می‌دهند.
فلاحی‌زاده (۱۳۹۵)	تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی شهری در بندرعباس	در بین شاخص‌های اصلی کیفیت زندگی شهری، شاخص معنوی و انسانی با امتیاز ۰.۹۲۴ و رتبه ۱ و عنوان مهم‌ترین عنوان مهم‌ترین شاخص تأثیرگذار در کیفیت زندگی از نظر شهروندان را به خود اختصاص داده است. همچنین بر اساس نتایج به دست آمده بین شاخص‌های منتخب کیفیت زندگی شهری به‌استثنای شاخص اقتصادی و فرهنگی از نگاه زنان و مردان شهر بندرعباس تفاوت معناداری وجود دارد.
فیروزجاه و همکاران (۱۳۹۶)	سنجش میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان از کیفیت محیط در محله‌های شهری (مطالعه موردی: محلات شهر بابلسر)	به این نتایج دست یافته‌اند که محلات مورد مطالعه در تمامی شاخص‌ها نیازمند بهبود کیفیت محیط سکونتی هستند. همچنین مقایسه بین محلات سه‌گانه پژوهش نشان داد که بیشترین و کمترین میزان رضایت سکونتی از کیفیت محیط محلات به ترتیب به محلات برنامه‌ریزی شده و ساحلی با میانگین رضایت - اهمیت ۰.۴، قدیمی و فرسوده با میانگین ۰.۴۳ و حاشیه‌ای و پیرامونی با میانگین ۰.۴۶ اختصاص دارد.
لی (۲۰۰۸)	ارزیابی کیفیت زندگی در شهر تاپیه	نتایج این مطالعه نشان داد که وضعیت اجتماع، تعلقات محلی، و رضایت از محله بیشترین تأثیر را بر رضایت از کیفیت زندگی دارند.
فلثوری باهی و همکاران (۲۰۰۸)	بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از زندگی	در این تحقیق چهار دسته عوامل شامل تصور از محیط اجتماعی، دسترسی به خدمات، فضای سبز و روابط اجتماعی را مورد سنجش قرار دادند.
گوتیز و همکارانش (۲۰۰۹)	بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی	در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. در تحقیق گوتیز، با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقه استیلای لئون اسپانیا به‌صورت رودررو مصاحبه شد. مصاحبه‌شوندگان مرد و زن، درباره خدماتی که طی سه ماه اخیر دریافت کرده‌اند، گزارش دادند. پرسشنامه‌ها به‌گونه‌ای تنظیم شده بود که پنج متغیر نهفته، یعنی "ویژگی‌های فنی، عملکردی، تصویر پنهان، کیفیت و اعتبار" ارزیابی شوند.

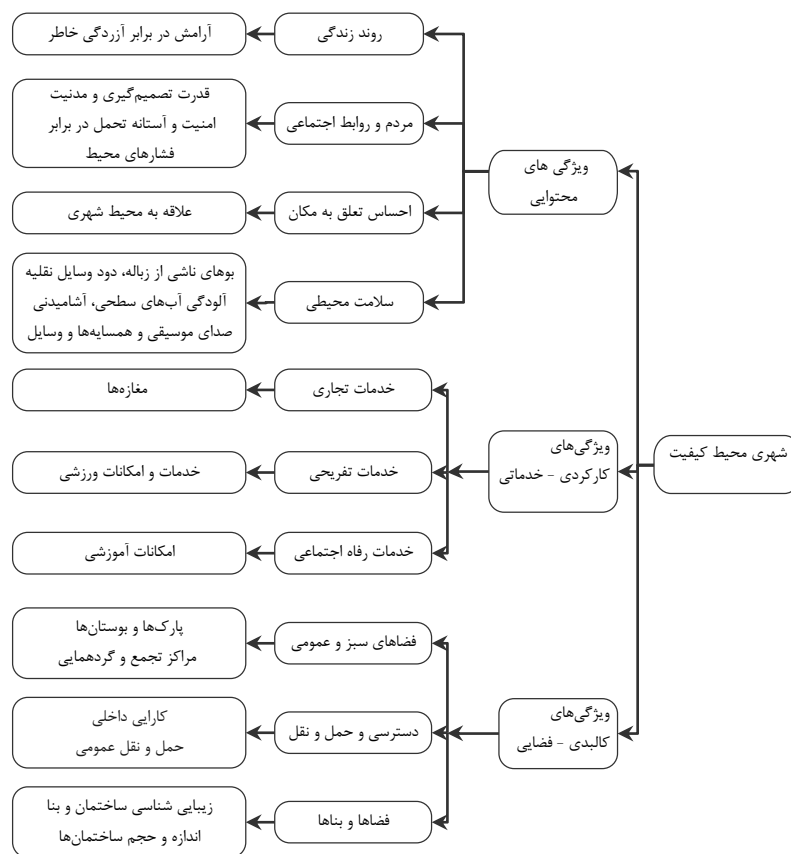
منبع: یافته‌های پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی بوده و به لحاظ ماهیت و روش جزء تحقیقات توصیفی و تحلیلی موردی می‌باشد. با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش پیمایشی با استفاده از ابزار پرسشنامه است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید محترم راهنما و مشاور تأیید و اصلاح گردید و

سنجش میزان رضایت‌مندی از ... / حسین زاده دلیر و همکاران

پایایی پرسشنامه با استفاده از تعداد ۲۵ عدد پرسشنامه اولیه پیش‌آزمون صورت گرفت که با روش آلفای کرونباخ، مقدار آلفا بدست آمده ۰,۸۲ می‌باشد، که نشان دهنده قابلیت اعتماد مناسب ابزار تحقیق می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر خانوارهای ساکن در منطقه ۵ شهرداری شهر تبریز می‌باشد. در منطقه ۵ شهرداری، براساس اطلاعات مرکز آمار در سال ۱۳۹۵، ۱۲۶'۱۲۴ نفر در قالب ۳۹۴۱۳ خانوار ساکن هستند که براساس فرمول کوکران ۳۸۰ خانوار جهت تکمیل پرسشنامه انتخاب شده‌اند. در این پژوهش متغیرهای مستقل به ترتیب عبارتند از: متغیرهای فردی و حرفه‌ای از قبیل: سن، جنس، بعد خانوار، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، وضعیت اقامت، شغل سرپرست خانوار، متوسط درآمد خانوار شناسایی شده است، و متغیر وابسته سازه رضایت‌مندی از کیفیت محیط سکونتی در قالب به (۹) گویه که در ارتباط با سکونت در منطقه می‌باشند که این متغیرها شامل: رضایت از فضاها و بناها، دسترسی و حمل‌ونقل، فضاهای سبز و عمومی، خدمات رفاه اجتماعی، خدمات تجاری و تفریحی، سلامت محیطی، مردم و روابط اجتماعی، احساس تعلق به مکان که ارزش‌گذاری این متغیرها با استفاده از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (بسیار کم = ۱، کم = ۲، تاحدودی = ۳، زیاد = ۴، بسیار زیاد = ۵) صورت پذیرفته است. داده‌های به دست آمده در قالب توزیع پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفته و برای دستیابی به درجه و اختلاف کیفیت زندگی در محلات منطقه ۵، از روش‌های آماری نظیر آزمون T تک نمونه‌ای، آزمون همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

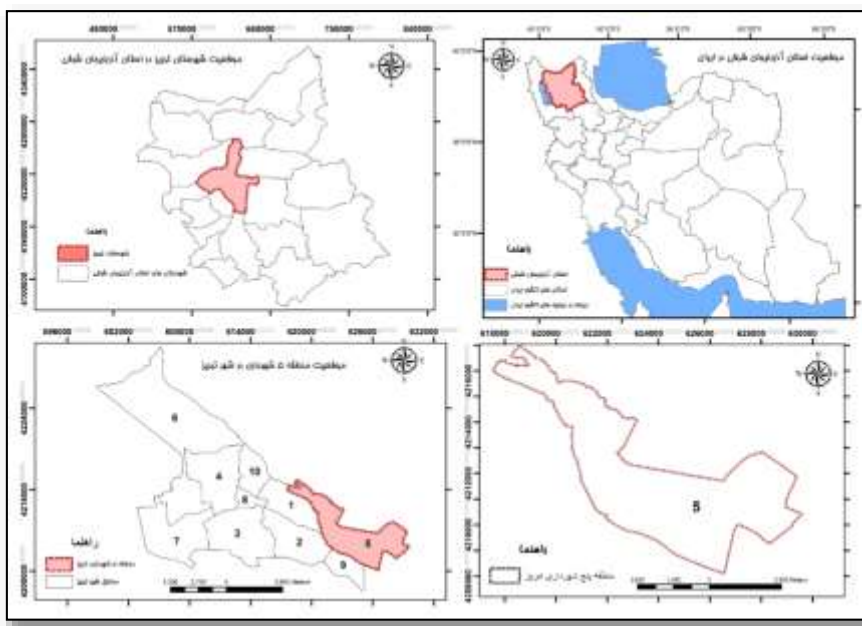


شکل ۲. نمودار ابعاد، شاخص و زیرشاخص‌های پژوهشی

### محدوده مورد پژوهش

منطقه ۵ شهرداری تبریز، به وسعت ۳۲۳۰ هکتار در حدود ۱۴/۶ درصد از کل وسعت شهر تبریز را شامل شده است. به لحاظ موقعیت قرارگیری منطقه ۵ در شرق و شمال شرقی تبریز در مجاورت مناطق ۱، ۲، ۹ قرار گرفته است، شکل

شماره ۱ قرارگیری منطقه ۵ شهر تبریز را نشان می‌دهد. این منطقه شهری با مساحتی حدود ۳۲۲۹/۷ هکتار، حدود ۱۲۶۱۲۴ نفر در آن ساکن هستند. تراکم ناخالص جمعیتی این منطقه در بافت پر شهری و در کل معادل ۶۸ و ۲۹ نفر در هکتار است. مساحت کاربری مسکونی در این منطقه ۲۶۹ هکتار بوده و تراکم خالص جمعیتی در آن معادل ۳۴۵ نفر در هکتار است. منطقه ۵ شهرداری تبریز، شامل محلات و شهرک‌های جدیدالاحداث (مصلی، نصر ۳، نیاوران، شهرک سرم سازی، کوی بانک صادرات، کوی استانداری، کوی گاز، ولی عصر ۲ یا همان کوشن بارنج، فرشته الهیه، رشديه) و نسبتاً قدیمی تر (نظیر شهرک باغمیشه، زمرد، ولی امر، روستای بارنج، دانشگاه آزاد اسلامی، میدان بسیج، مرزداران، فرهنگیان، آرپادرسه، سه راهی اهر، کرکج، اتوبان پاسداران، شهید فهمیده و جماران) می‌باشد. از میان محلاتی که معرفی گردید در این مطالعه محلات شهرک باغمیشه، شهرک رشديه، شهرک مرزداران، بارنج و کرکج مورد پرسش‌گری و بررسی قرار گرفته است.



شکل ۳. موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

## یافته‌ها و بحث

### اولویت‌بندی گویه‌های عوامل مؤثر بر کیفیت محیط منطقه ۵ شهرداری تبریز

به منظور سنجش کیفیت محیط در منطقه ۵، سه زیر شاخص فضاها و بناها، دسترسی و حمل و نقل و فضاهای سبز و عمومی مربوط به شاخص کالبدی - فضایی، سه زیر شاخص خدمات رفاه اجتماعی، خدمات تجاری و خدمات تفریحی مربوط به شاخص‌های کارکردی - خدماتی و سه زیر شاخص سلامت محیطی، مردم و روابط اجتماعی و احساس تعلق به مکان مربوط به ویژگی‌های محتوایی مورد بررسی قرار گرفت.

### ویژگی‌های کالبدی - فضایی

شاخص کالبدی - فضایی از سه زیر شاخص کیفیت فضاها و بناها، کیفیت سازمان دسترسی و راه‌ها و کیفیت فضاهای عمومی و سبز تشکیل شده است. وضعیت کنونی کیفیت این زیر شاخص‌ها در جدول شماره ۳ نشان داده شده است. همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود زیر شاخص کیفیت فضاهای عمومی و سبز نسبت به سایر زیر شاخص‌ها از میانگین بالاتری برخوردار است که این نسبت در میزان واریانس و انحراف معیار نیز قابل مشاهده است. در طرف مقابل



سنجش میزان رضایت‌مندی از ... /حسین زاده دلیر و همکاران

زیر شاخص کیفیت فضاها و بناها نسبت به سایر زیر شاخص‌ها در سطح پایین‌تری قرار دارد که این نسبت در میزان واریانس این متغیر نیز مشاهده می‌شود.

جدول ۳. مشخصات آماری زیر شاخص‌های مورد بررسی منطقه ۵ شهرداری تبریز (ویژگی کالبدی-فضایی)

آماره				زیر شاخص‌ها
انحراف معیار	واریانس	میانه	میانگین	
۰,۶۹	۰,۴۹	۳	۲,۸	کیفیت فضاها و بناها
۱,۵۷	۲,۴۶	۳	۳,۰۴	کیفیت سازمان دسترسی و راه‌ها
۰,۶۵	۰,۴۲	۳,۲۵	۳,۰۶	کیفیت فضاهای عمومی و سبز
۰,۷۲	۰,۵۳	۳,۰۴	۲,۹۹	کیفیت کالبدی - فضایی

### ویژگی‌های کارکردی - خدماتی

سه زیر شاخص رفاه اجتماعی، خدمات تفریحی و خدمات تجاری شاخص کارکردی-خدماتی را تشکیل می‌دهند. بررسی داده‌های جدول ۴ نشان می‌دهد که زیر شاخص کیفیت خدمات تفریحی به نسبت سایر زیر شاخص‌ها از میانگین بالاتری برخوردار است و کمترین میزان میانگین نیز مربوط به زیر شاخص کیفیت خدمات رفاه اجتماعی می‌باشد. در حالی که بیشترین واریانس و انحراف معیار به زیر شاخص کیفیت تجاری و تفریحی اختصاص دارد و کمترین آنها به زیر شاخص کیفیت رفاه اجتماعی اختصاص دارد.

جدول ۴. مشخصات آماری زیر شاخص‌های مورد بررسی منطقه ۵ شهرداری تبریز (ویژگی کارکردی - خدماتی)

آماره				زیر شاخص‌ها
انحراف معیار	واریانس	میانه	میانگین	
۰,۸۳	۰,۶۹	۳	۲,۸۵	کیفیت رفاه اجتماعی
۲,۰۱	۴,۰۶	۳,۳۳	۳,۵۷	کیفیت خدمات تفریحی
۲,۰۷	۴,۲۹	۳	۳,۰۵	کیفیت خدمات تجاری
۱,۱۹	۱,۰۹	۳,۱۱	۳,۱۶	کیفیت کارکردی - خدماتی

### ویژگی‌های محتوایی

سلامت محیطی، کیفیت مردم و روابط اجتماعی و احساس تعلق به مکان زیر شاخص‌های سازنده شاخص محتوایی هستند. میانگین زیر شاخص احساس تعلق به مکان به طور چشمگیری بالاتر از میانگین سایر زیر شاخص‌هاست که این تفاوت در میزان واریانس و انحراف معیار نیز مشاهده می‌شود. در طرف مقابل کمترین میزان میانگین، واریانس و انحراف معیار به زیر شاخص مردم و روابط اجتماعی اختصاص دارد.

جدول ۵. مشخصات آماری زیر شاخص‌های مورد بررسی منطقه ۵ شهرداری تبریز (ویژگی محتوایی)

آماره				زیر شاخص‌ها
انحراف معیار	واریانس	میانه	میانگین	
۰,۴۹	۰,۲۴	۲,۷۱	۲,۷۳	سلامت محیطی
۰,۷۷	۰,۶۰	۲,۵	۲,۶۲	کیفیت مردم و روابط اجتماعی
۰,۸۱	۰,۶۷	۳,۲۵	۳,۰۶	احساس تعلق به مکان
۰,۴۵	۰,۲۰	۲,۷۸	۲,۸۰	ویژگی محتوایی

سنجش میزان رضایت از کیفیت محیط

جهت سنجش میزان رضایت از کیفیت محیط (که از مجموع ویژگی‌های کالبدی - فضایی، ویژگی‌های کارکردی - خدماتی و محتوایی ساخته شده است) از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. جدول شماره ۶ نتایج این آزمون را برای محیط شهری نشان می‌دهد. همانگونه در جدول مشاهده می‌شود به طور معناداری میانگین نمونه محیط شهری از میانگین نظری آن پایین‌تر است که منجر به قبول فرض صفر می‌شود ( $p < 0.05$ ) این امر نشان دهنده کیفیت پایین محیط زندگی در محدوده مورد مطالعه و رضایت پایین ساکنان از محیط شهری منطقه ۵ شهرداری تبریز می‌باشد.

جدول ۶. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای کیفیت محیط شهری و زیر شاخص‌های آن

نتیجه آزمون	آماره			شاخص‌ها
	value-p	آماره T	میانگین	
قبول فرض صفر	۰,۰۷	-۰,۳۷۹	۲,۹۸	محیط شهری

### نتایج تحلیل همبستگی پیرسون و سلسله مراتبی رگرسیون چندگانه

برای بررسی رابطه بین شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. جدول شماره ۷ همبستگی میان شاخص‌ها سطح اول و زیر شاخص‌های سازنده آن را نشان می‌دهد که حاکی از همبستگی معنادار آن‌ها است زیرا ارزش آزمون پیرسون کمتر از ۰,۰۰۵ می‌باشد.

جدول ۷. بررسی شاخص‌های سطح اول مدل (محیط شهری) و زیرشاخص‌های آن

شاخص‌ها	محیط شهری	ویژگی کالبدی - فضایی	ویژگی کارکردی - خدماتی	ویژگی محتوایی
محیط شهری	۱	۰,۶۹۴**	۰,۸۴۱**	۰,۵۱۴**
ویژگی کالبدی - فضایی	-	۱	۰,۲۸۸**	۰,۲۳۵**
ویژگی کارکردی - خدماتی	-	-	۱	۰,۲۰۵**
ویژگی محتوایی	-	-	-	۱

$p < 0.000$ \*\*

روابط شاخص سطح دوم (ویژگی کالبدی - فضایی) و زیر شاخص‌های سازنده آن نشان دهنده همبستگی معنادار بودن آن‌ها با یکدیگر است که در جدول ۸ مشاهده می‌شود.

جدول ۸. بررسی شاخص‌های سطح دوم مدل (ویژگی‌های کالبدی - فضایی) و زیرشاخص‌های آن

شاخص‌ها	ویژگی کالبدی - فضایی	فضاها و بناها	سازمان دسترسی و راه‌ها	فضای عمومی و سبز
ویژگی کالبدی - فضایی	۱	۰,۶۲۹**	۰,۸۶۳**	۰,۶۰۲**
فضاها و بناها	-	۱	۰,۲۴۶**	۰,۴۴۵**
سازمان دسترسی و راه‌ها	-	-	۱	۰,۲۲۵**
فضای عمومی و سبز	-	-	-	۱

$p < 0.000$ \*\*

در سطح سوم مدل (ویژگی کارکردی - خدماتی) و زیر شاخص‌های سازنده آن، جدول ۹ نشان می‌دهد که به غیر از رابطه زیر شاخص‌های خدمات رفاه اجتماعی با خدمات تجاری بین سایر زیر شاخص‌ها همبستگی معناداری وجود دارد.

جدول ۹. بررسی شاخص‌های سطح دوم مدل (ویژگی‌های کارکردی - خدماتی) و زیرشاخص‌های آن

شاخص‌ها	کارکردی - خدماتی	کیفیت خدمات رفاه اجتماعی	کیفیت خدمات تجاری	کیفیت خدمات تفریحی
کارکردی - خدماتی	۱	۰,۴۵۱**	۰,۶۹۱**	۰,۷۲۸**
کیفیت خدمات رفاه اجتماعی	-	۱	۰,۱۱۵*	۰,۱۹۸**
کیفیت خدمات تجاری	-	-	۱	۰,۰۷۴
کیفیت خدمات تفریحی	-	-	-	۱

$p < 0.000$ \*\*

$p < 0.04$ \*

سنجش میزان رضایت‌مندی از ... /حسین زاده دلیر و همکاران

بررسی روابط شاخص سطح سوم (ویژگی محتوایی) و زیر شاخص‌های سازنده آن همبستگی معنادار آن‌ها را جدول شماره ۱۰ نشان می‌دهد.

جدول ۱۰. بررسی شاخص‌های سطح دوم مدل (ویژگی‌های کارکردی - خدماتی) و زیرشاخص‌های آن

شاخص‌ها	کیفیت ویژگی محتوایی	سلامت محیطی	مردم و روابط اجتماعی	احساس تعلق به مکان
کیفیت ویژگی محتوایی	۱	۰,۵۶۷**	۰,۶۸۸**	۰,۶۷۵**
سلامت محیطی		۱	۰,۲۳۲**	۰,۱۱۹**
مردم و روابط اجتماعی			۱	۰,۰۵۹**
احساس تعلق به مکان				۱

p<0.000\*\*

### ارزشیابی تاثیر هر یک از متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

در جدول ۱۱ نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره زیر شاخص‌های سطح سوم مدل آورده شده است. مقدار R2 در جدول نشان می‌دهد که هر یک از زیر شاخص‌ها چند درصد واریانس شاخص سطح بالاتر خود در محدوده را تبیین می‌کنند. همانطور که مشاهده می‌شود در سطح دوم مدل (ویژگی کالبدی - فضایی)، زیرشاخص سطح سوم فضای عمومی و سبز با مقدار ۰,۷۹، مقدار بیشتری از واریانس ویژگی کالبدی - فضایی محدوده را نسبت به سایر زیر شاخص‌ها تبیین می‌کند. مقدار بیشتر R2 در میان زیرشاخص‌های سازنده سطح دوم مدل (ویژگی کارکردی - خدماتی)، به زیر شاخص سطح سوم خدمات رفاه اجتماعی با مقدار ۰,۴۸ در میان زیر شاخص‌های سازنده سطح سوم مدل (ویژگی محتوایی)، بیشترین مقدار R2 متعلق به زیر شاخص سطح چهارم سلامت محیطی با مقدار ۰,۸۸ می‌باشد. از دیگر آماره‌های جدول ۱۱ ضریب بتا (B) می‌باشد که ضریب اهمیت و تاثیر هر یک از زیر شاخص‌ها را بر محیط شهری نشان می‌دهد. در میان زیر شاخص‌های سازنده ویژگی کالبدی - فضایی زیر شاخص سطح سوم سازمان دسترسی و راه‌ها با ضریب بتای ۰,۵۱۸ از اهمیت بیشتری نسبت به سایر زیر شاخص‌ها برخوردار است. به عبارت دیگر تاثیر بیشتری بر ویژگی کالبدی - فضایی محدوده دارد. به بیان دیگر وضعیت سازمان دسترسی و راه‌ها تاثیر بیشتری بر میزان رضایت و عدم رضایت ساکنان محدوده از ویژگی کالبدی - فضایی محله خود دارد. کمترین تاثیر نیز متعلق به زیر شاخص فضاها و بناها با ضریب بتای ۰,۳۲۳ می‌باشد. بیشترین تاثیر در میان زیر شاخص‌های سازنده ویژگی کارکردی - خدماتی متعلق به زیر شاخص خدمات رفاه اجتماعی با ضریب بتای ۰,۵۳۱ می‌باشد. در میان زیر شاخص‌های سازنده ویژگی محتوایی بیشترین تاثیر متعلق به زیر شاخص سلامت محیطی با ضریب بتای ۰,۶۸۰ و کمترین تاثیر متعلق به زیر شاخص حس تعلق به مکان با ضریب بتای ۰,۱۵۱ می‌باشد.

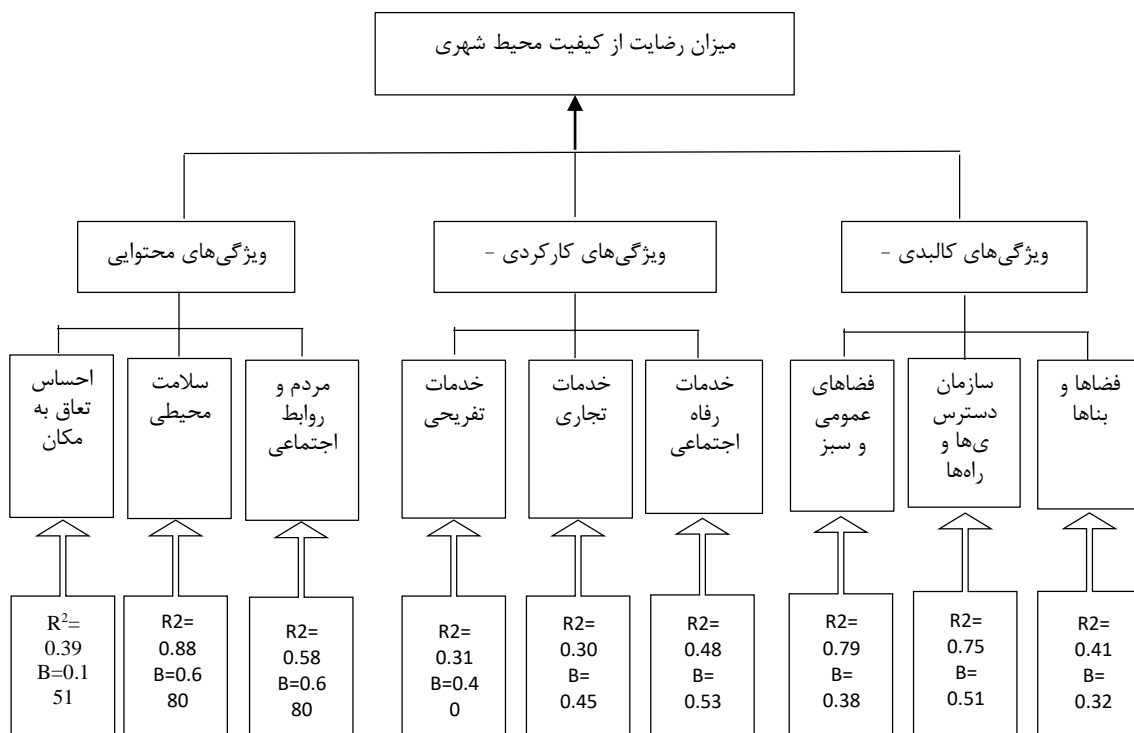
جدول ۱۱. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره شاخص‌های سطح سوم

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب همبستگی R	ضریب تعیین R2	ضریب تاثیر B	میزان خطا
ویژگی کالبدی - فضایی	فضاها و بناها	۰,۶۴۶	۰,۴۱	۰,۳۲۳	۰,۰۰۱
	سازمان دسترسی و راه‌ها	۰,۸۷۰	۰,۷۵	۰,۵۱۸	۰,۰۰۱
	فضای عمومی و سبز	۰,۸۸۹	۰,۷۹	۰,۳۸۳	۰,۰۰۱
میزان رضایت شهروندان	خدمات رفاه اجتماعی	۰,۶۹۵	۰,۴۸	۰,۵۳۱	۰,۰۰۱
	خدمات تجاری	۰,۵۵۲	۰,۳۰	۰,۴۵۵	۰,۰۰۱
	خدمات تفریحی	۰,۵۵۸	۰,۳۱	۰,۴۰۵	۰,۰۰۱
ویژگی محتوایی	مردم و روابط اجتماعی	۰,۷۶۵	۰,۵۸	۰,۲۷۳	۰,۰۰۱
	سلامت محیطی	۰,۹۴۲	۰,۸۸	۰,۶۸۰	۰,۰۰۱
	حس تعلق به مکان	۰,۶۲۶	۰,۳۹	۰,۱۵۱	۰,۰۰۱

در جدول ۱۲ نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره سطح اول مدل (محیط شهری)، که متشکل از زیر شاخص‌های کالبدی - فضایی، کارکردی - خدماتی و محتوایی می‌باشد آورده شده است. مقدار  $R^2$  در جدول نشان می‌دهد که هر یک از زیر شاخص‌های سازنده محیط شهری چند درصد واریانس رضایت شهروندان در محدوده را تبیین می‌کنند. همانطور که مشاهده می‌شود زیرشاخص محتوایی با مقدار ۰,۸۵، مقدار بیشتری از واریانس رضایت شهروندان را نسبت به سایر زیر شاخص‌ها تبیین می‌کند. از دیگر آماره‌های جدول ۱۲ ضریب بتا (B) می‌باشد که ضریب اهمیت و تاثیر هر یک از زیر شاخص‌ها را بر میزان رضایت شهروندان از کیفیت محیط شهری نشان می‌دهد. همانطور که مشاهده می‌شود زیرشاخص ویژگی محتوایی با ضریب بتای ۰,۶۵۷ از اهمیت بیشتری نسبت به سایر زیر شاخص‌ها برخوردار است. به عبارت دیگر تاثیر بیشتری بر محیط شهری محدود دارد. به بیان دیگر وضعیت ویژگی محتوایی تاثیر بیشتری بر میزان رضایت و عدم رضایت ساکنان از محیط شهری محله خود دارد. در این راستا کمترین میزان تاثیر متعلق به زیر شاخص ویژگی کارکردی - خدماتی با ضریب بتای ۰,۲۰۷ می‌باشد.

جدول ۱۲. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره شاخص‌های سطح اول مدل بر متغیر وابسته

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین ( $R^2$ )	ضریب تاثیر (B)	میزان خطا
میزان رضایت شهروندان	ویژگی کالبدی - فضایی	۰,۷۵۳	۰,۵۶	۰,۳۴۶	۰,۰۰۱
	ویژگی کارکردی - خدماتی	۰,۶۲۸	۰,۳۹	۰,۲۰۷	۰,۰۰۱
	ویژگی محتوایی	۰,۹۲۷	۰,۸۵	۰,۶۵۷	۰,۰۰۱



نمودار ۳. ضرایب همبستگی و ضریب تعیین شاخص‌های سطوح مختلف مدل طراحی شده در منطقه ۵ شهرداری تبریز

### نتیجه‌گیری

به دنبال توسعه شهرنشینی مشکلات آن نیز به تدریج شناخته و از اواسط دهه ۱۹۹۰، بحران‌های شهری گسترده‌تر شد و در پی بروز و گسترش بحران در جنبه‌های مختلف زندگی شهری اعم از زیست محیطی، اجتماعی، کالبدی،

سنجش میزان رضایتمندی از ... / حسین زاده دلیر و همکاران

اقتصادی و غیره نوعی آگاهی عمومی نسبت به مشکلات محیطی و نزول کیفیت محیط شهرها در مقیاس شهر و محلات مسکونی به وجود آمد (اورنگ، ۱۳۸۶: ۱۰). این پژوهش با هدف سنجش میزان رضایتمندی ساکنین منطقه ۵ شهر تبریز از محیط شهری انجام شده است. با توجه به این که شهر تبریز به عنوان یکی از کلانشهرهای کشور و بزرگ‌ترین کلان شهر شمال غرب کشور می‌باشد در چند دهه اخیر از رشد و توسعه فیزیکی گسترده‌ای برخوردار بوده است. در نتیجه می‌توان انتظار داشت که با توسعه رو به رشد از میزان کیفیت محیط شهری کاسته شود از این رو در این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان از نظر کیفیت زندگی مورد سنجش قرار گرفته است. روش جمع‌آوری اطلاعات تحقیق بر مبنای کتابخانه‌ای، اسنادی و میدانی (پرسشنامه‌ای)، و نوع تحقیق کاربردی - تحلیلی و روش مطالعه اسنادی - تحلیلی و پیمایشی می‌باشد، در این راستا پس از برآورد حجم نمونه‌ها، تعداد ۳۸۰ پرسشنامه در منطقه ۵ شهر تبریز توزیع و تکمیل گردیده است. سپس برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار SPSS و از روش‌های آماری T-test و ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. پس از مطالعه علمی و پیمایشی در زمینه‌های مورد مطالعه نتایج زیر به دست آمده است. بر اساس نتایج بدست آمده از آمارهای توصیفی کیفیت زندگی منطقه پنج، در سطح ویژگی‌های کالبدی، کیفیت فضاها و بناها با میانگین ۲,۸ (کمتر از میانه نظری ۳)، پایین‌ترین کیفیت را نسبت به دو شاخص دیگر دارد. همچنین در این سطح، رضایت از کیفیت فضاها عمومی و سبز، با میانگین ۳,۰۶ در بالاترین سطح نسبت به بقیه قرار دارد. در سطح ویژگی‌های کارکردی، کمترین کیفیت مربوط به کیفیت رفاه اجتماعی با میانگین ۲,۸۵ است و بیشترین کیفیت مربوط به خدمات تجاری با میانگین ۳,۵۷ است. در سطح ویژگی‌های محتوایی، پایین‌ترین کیفیت مربوط به مردم و روابط اجتماعی با ۲,۶۲ و بالاترین کیفیت مربوط به احساس تعلق به مکان با ۳,۰۶ است.

در مجموع کیفیت ویژگی‌های محتوایی با میانگین ۲,۸۰ دارای پایین‌ترین کیفیت در میان شاخص‌های محیط شهری است و بر عکس کیفیت کارکردی - خدماتی با میانگین ۳,۱۶ دارای بالاترین کیفیت در میان شاخص‌هاست. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی روابط بین شاخص‌ها و زیر شاخص‌های نشان داد که به غیر از رابطه زیر شاخص خدمات اجتماعی با خدمات تجاری، که همبستگی معناداری با یکدیگر نداشتند، سایر شاخص‌های و زیر شاخص‌های مدل از همبستگی معناداری برخوردار بوده‌اند. بررسی میزان تاثیر شاخص‌های کیفیت محیط شهری بر سطوح بالاتر با استفاده از روش رگرسیون چند متغیره انجام گرفت. در چارچوب دیدگاه "شناختی - روان‌شناسی"، میزان تاثیر شاخص‌های کیفیت محیط شهری بر سطوح بالاتر را می‌توان اینگونه توضیح داد:

در میان شاخص‌های مورد بررسی، بعضی شاخص‌ها تاثیر بیشتری در تصور ذهنی ایجاد شده در بین ساکنان در رابطه با کیفیت محیط شهری دارند. به بیان دیگر بعضی شاخص‌ها از دید مردم از اهمیت بیشتری نسبت به سایر شاخص‌ها در سطوح مختلف برخوردار هستند. در طی فرایند ادراک محیطی فرد از محله خود، با توجه به ویژگی‌های فردی و شخصیتی افراد و همچنین ویژگی‌های عوامل محیطی، تصویر ذهنی شکل گرفته از محله بیشتر تحت تاثیر برخی شاخص‌ها و زیر شاخص‌ها در سطوح مختلف است. میزان اهمیت شاخص‌ها از فردی به فرد دیگر و از محله‌ای به محله دیگر متفاوت است که این امر در چارچوب دیدگاه شناختی - روان‌شناسی که مبنای آن ادراک محیطی فرد از محیط (رضایتمندی و احساس آزرده‌گی خاطر) است، قابل توجیه است.

## منابع

- آخوندی، عباس احمد؛ برک‌پور، ناصر؛ خلیلی، احمد؛ صداقت نیا، سعید؛ صفی یاری، رامین (۱۳۹۳)، سنجش کیفیت زندگی شهری در کلانشهر تهران، فصلنامه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی، پیاپی ۵۸، صص ۲۲-۵. اورنگ، ملاحظ (۱۳۸۶)، سنجش کیفیت محیط در بازسازی‌های پس از سانحه، (مطالعه موردی: فضاهای عمومی شهر بم)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس.
- بهرام پور، عطیه؛ مدیری، آتوسا (۱۳۹۴)، مطالعه رابطه میان رضایتمندی ساکنان از محیط زندگی و میزان حس تعلق آنها در مجتمع مسکونی بلند مرتبه شهرک کوثر تهران، نشریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی دوره ۲۰، شماره ۳، صص ۹۴-۸۵.
- پاکزاد، جهان‌شاه (۱۳۸۸)، مبانی نظری و فرایند طراحی شهری. تهران: انتشارات شهیدی.
- توفیقی، ژیلا (۱۳۹۳)، سنجش میزان رضایتمندی از کیفیت محیط شهری از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: شهر جدید سهند)، پایان‌نامه دوره کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز، پردیس بین‌المللی.
- رادجهانبانی، نفیسه؛ پرتوی پروین (۱۳۹۰)، بررسی تطبیقی کیفیت محیط در محله‌های شهری محله‌های خیابان ولیدگلی تبریز. فصلنامه معماری، شماره ۶: صص ۲۵-۴۵.
- رفیعیان، مجتبی؛ امین صالحی، فرزین؛ تقوایی، علی اکبر (۱۳۸۹)، سنجش کیفیت محیط سکونت در شهرک اکباتان تهران، مجله مدرس علوم انسانی - برنامه‌ریزی و آمایش فضا، دوره چهاردهم، شماره ۴، صص ۸۵-۶۴.
- رهنمایی محمدتقی، منوچهری میاندوآب ایوب، فرجی ملایی امین (۱۳۹۰)، تحلیل کیفیت زندگی در بافت فرسوده شهر میاندوآب، مدیریت شهری، دوره ۹، شماره ۲۸، صص ۲۳۰-۲۴۰.
- شکری فیروزجاه، پری؛ احمدی، حسن؛ مهدوی، مانده؛ خسروی، عباس (۱۳۹۶)، سنجش میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان از کیفیت محیط در محله‌های شهری (مطالعه موردی: محلات شهر بابلسر)، فصلنامه مطالعات ساختار و کارکرد شهری، سال چهارم، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۶، صفحات ۳۱-۴۵.
- ضرابی، اصغر؛ علیزاده، جابر؛ رنجبرنیا، بهزاد؛ کاملی فر، محمدجواد؛ احمدیان، مهدی (۱۳۹۳)، ارزیابی سطح رضایت شهروندان از کیفیت محیط شهری (نمونه موردی: مناطق شهری ده‌گانه کلان‌شهر تبریز)، نشریه علمی-پژوهشی جغرافیا و برنامه‌ریزی، سال ۱۹، شماره ۵۱، صص ۲۱۹-۱۹۳.
- فلاحی‌زاده، لیلیا (۱۳۹۵)، تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی شهری در بندرعباس، پایان‌نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- فلاحی‌زاده، لیلیا (۱۳۹۵)، تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی شهری در بندرعباس، سومین کنفرانس علمی پژوهشی افق‌های نوین در علوم جغرافیا و برنامه‌ریزی معماری و شهرسازی ایران، گرمی، فریبا، رهنورد، رباب؛ شجاعی‌وند، بهمن (۱۳۹۵)، بررسی تطبیقی تأثیر ابعاد کالبدی-محیطی در کیفیت زندگی شهرها، نمونه‌های مورد مطالعه: شهرهای عجیشیر و بناب، نشریه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال هفتم، شماره بیست و هفتم، صص ۷۶-۵۹.
- الکساندر، کریستوفر (۱۳۸۹)، معماری و راز جاودانگی: راه بی‌زمان ساختن (ترجمه: مهرداد قیومی بید هندی)، تهران: انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
- کشاوری، مهناز (۱۳۸۹)، سنجش و ارزیابی رویکرد توسعه پایدار و امکان کاربست آن در بازآفرینی بافت‌های فرسوده شهری (مطالعه موردی: شهر خرم‌آباد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
- گلکار، کورش (۱۳۷۹)، مؤلفه‌های سازنده کیفیت در طراحی شهری. نشریه صفا ۳۲، صص ۶۵-۳.
- لنگ، جان (۱۳۸۸)، آفرینش نظریه معماری، ترجمه: علیرضا عینی‌فر، موسسه انتشارات دانشگاه تهران، چاپ اول تهران.

سنجش میزان رضایت‌مندی از ... /حسین زاده دلیر و همکاران

- Awang, Azahan and Jamaluddin, M.J and Lukman, Z.M and et al (2009) " The Quality of Life in Malaysia's Intermediate City: Urban Dwellers' Perspective ", European Journal of Social Sciences- Volume. 9, N .1.
- Fadda, G., and Jiron , P. (1999). "Quality of life and gender: a methodology for urban research", Environment and Urbanization, Vol 11, No 2.
- Lee, Y. J. (2008), Subjective quality of life measurement in Taipei. Building and Environment, 43(7), 1205-1215.
- Nichol, J., & Wong, S.M. (2005). Modeling Urban Environmental Quality in a Tropical City. Landscape and Urban Planning, 73, 49-58.
- Pacione, M. (2003), Evaluating the quality of the residential environment in a high rise public housing development. Appl. Geogr. 4 (1), 59–70.
- Rahman, Mielhamer & Wandschaneder (2003):Analysis of quality of life in distressed areas of Myandoab. Urban management journal. No. 28, 240-223
- Van-Kamp., I., Leidelmeijer, K., Marsman, G., De-Hollander, A., (2003), Urban Environmental Quality and Human Wellbeing: towards a Conceptual Framework and Demarcation of Concepts: a Literature Study, Landscape and Urban Planning, Vol.65, No.2-4, pp. 5-18