

مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای  
سال چهارم، شماره سیزدهم، تابستان ۱۳۹۱  
دریافت: ۱۳۹۰/۱/۳۱ - پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۲۴  
صص ۱۴۴-۱۲۷

## سنجش میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخص‌های کیفیت زندگی

محسن شاطریان: استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران\*  
امیر اشکنویی: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران  
محمود گنجی‌پور: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

### چکیده

بافت قدیم شهر به عنوان بستر زیست انسان شهرنشین، نیازمند تامین استانداردهایی است که در یک نگاه می‌توان آن را استانداردهای کیفیت زندگی نامید. کیفیت زندگی در واقع مفهومی چندبعدی و پیچیده است که از سوی متفکران علوم شهری و سایر اندیشمندان علوم مختلف مطرح و مورد پژوهش قرار گرفته است. هدف این تحقیق، شناسایی میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخص‌های کیفیت زندگی است. تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع کاربردی و از حیث روش تحقیق، به دو صورت اسنادی و پیمایشی بوده و جامعه آماری شامل ۳۴۳۳ نفر سرپرستان خانوار ساکن در بافت قدیم شهر آران و بیدگل در سال ۱۳۸۹ است که با استفاده از رابطه کوکران و سهم اطمینان ۹۵ درصد تعداد ۳۵۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده و مورد بررسی قرار گرفته‌اند. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و شاخص CSM مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان دهنده این است که در بین بخش‌های مختلف، میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر در شاخص‌های اجتماعی بیشتر از سایر بخش‌ها بوده و شاخص اقتصادی در رتبه دوم و بعد از آن شاخص خدماتی قرار دارد، این در حالی است که شاخص کالبدی کمترین میزان رضایتمندی را دارا بوده است. بنابراین، می‌توان گفت که اهداف اجتماعی به نسبت اهداف دیگر، مؤثرتر واقع شده و مطلوب نظر ساکنان قرار گرفته است. همچنین نتایج آزمون فرضیات نشان می‌دهد که میان پایگاه اقتصادی - اجتماعی افراد و میزان رضایتمندی از کیفیت زندگی رابطه معنادار وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، شاخص‌های کیفیت زندگی، بافت قدیم، آران و بیدگل

## ۱- مقدمه

## ۱-۱- بیان مساله

انسان‌ها از همان ابتدای پیدایش جوامع و مجتمع‌های زیستی اولیه در پاسخ به یکی از اساسی‌ترین نیازهای طبیعی و فطری خویش سعی کرده‌اند محیط و دنیای ساخته شده خود را تحت کنترل درآورند. این کنترل، خود را به صورت نظم، الگو و تشکیل محیط انسان ساخت منعکس نموده است (شوای، ۱۳۷۵: ۵۱).

رشد شهرنشینی و نارسایی‌های اقتصادی-اجتماعی که انقلاب صنعتی بوجود آورد و در پی آن، انقلاب شهری در قرن حاضر، باعث پراکنش نااندیشیده شهرها به صورت افقی گردید (رهنما و عباس‌زاده، ۱۳۸۷: ۶۱). این رشد بی‌رویه شهرها مشکلاتی از قبیل اسراف در استفاده از زمین، فقدان تسهیلات و امکانات شهری کافی، عدم پیوستگی شهری و... را بوجود آورد (شیعه، ۱۳۸۲: ۳۰). همچنین باعث فرسوده شدن بافت‌های قدیم شهری شد. اینگونه مناطق در زمان ساخت به دلیل برخورداری از فضاهای فراوان و امکانات رفاهی درخور توجه، مکان‌هایی نشاط‌انگیز بوده‌اند (هیراسکار، ۱۳۸۸: ۱۹۱)، ولی به دنبال بی‌توجهی مسئولان شهری در ارائه امکانات خدماتی موجب شد که رواج سکونت در این مناطق رو به کاستی حرکت کند.

امروزه با توسعه برنامه‌ریزی‌های مکانی، میزان رضایت از کیفیت زندگی در فضاهای برنامه‌ریزی

شده از اهداف اولیه و اصلی به شمار می‌رود. بنابراین، اندیشمندان برنامه‌ریزی به ویژه برنامه‌ریزان شهری اعتقاد دارند برنامه‌ریزی‌ها باید همسو با بهبود کیفیت زندگی باشند. از طرفی، بهبود کیفیت زندگی می‌تواند زمینه‌های دیگر توسعه مانند توسعه اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و خدماتی را به همراه داشته باشد.

بافت قدیم شهر به عنوان بستر زیست انسان شهرنشین، نیازمند تامین استانداردهایی است که در یک نگاه می‌توان آن را استانداردهای کیفیت زندگی نامید. کیفیت زندگی در واقع مفهومی چندبعدی و پیچیده است که از سوی متفکران علوم شهری و سایر اندیشمندان علوم مختلف مطرح و مورد پژوهش قرار گرفته است.

بافت قدیم شهر آران و بیدگل مانند دیگر شهرهای ایران دارای ساختاری ارگانیک با شبکه پیچیده بر مبنای حرکت پیاده بنا شده که وجود کوچه‌های سرپوشیده و معابر کم عرض دلیلی بر این مدعاست (موسسه عمران و توسعه آران و بیدگل، ۱۳۸۵: ۱۲۱). این بافت در گذشته، دارای همه فضاهای کارکردی از جمله فضاهای تجاری، خدماتی، کالبدی و... بوده است. اما امروزه در فرآیند تبدیل شدن به شهر مدرن، نه تنها باعث بهبود وضعیت بافت قدیم نشده بلکه خود مشکلاتی را برای آن ایجاد نموده است (سازمان مسکن و شهرسازی اصفهان، ۱۳۸۰: ۳۸).

تحقیق حاضر تلاش می‌کند میزان رضایتمندی شهروندان ساکن در بافت قدیم شهری را از منظر شاخص‌های کیفیت زندگی بررسی کند. بدان دلیل که

ویژگی‌های فیزیکی محله و واحدهای همسایگی شان راضی‌تر بوده‌اند (Baba and Austin, 1989: 763). رضایتمندی سکونتی، بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام به شمار می‌آید که بیشترین تحقیق در مورد محیط مسکونی در این رابطه صورت گرفته است (Ge and Hokao, 2006: 170).

تعمق و بررسی درباره رضایتمندی ساکنین بافت‌های قدیم شهری از سابقه چندانی در ایران برخوردار نیست، لیکن در همین مدت کوتاه، مطالعاتی در این زمینه صورت گرفته است که در ادامه بیان می‌شود. بهرامی‌نژاد (۱۳۸۲)، به ارزیابی کیفیت محیطی بافت میانی شهر شیراز پرداخته است و با بررسی عوامل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، کالبدی و فضایی، نتیجه می‌گیرد که بافت میانی شهر شیراز دارای کیفیت محیط شهری نسبتاً نامناسب است. حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) در تحقیق میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری را مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد میان آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی با میزان رضایتمندی رابطه وجود داشته است.

رفعیان و همکاران (۱۳۸۷) با استفاده از روش انتخاب تجربی ارزش‌های محیطی و کیفیت محیطی در خصوص میزان اهمیتی که ساکنین نواحی بافت فرسوده نواب مدنظر قرار داده‌اند را ارزیابی کردند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که بین متغیرهای آلودگی هوا، امنیت، تسهیلات محله، دسترسی و تسهیلات واحد مسکونی رابطه وجود دارد. حاجی‌نژاد و

تامین نیازهای اساسی شهر، توزیع عادلانه امکانات و منابع، کاهش نابرابری‌های شهری، بهبود شاخص‌های اقتصادی-اجتماعی، جلوگیری از گسترش افسار گسیخته و بدون برنامه شهرها و در نهایت بهبود کیفیت زندگی مردم ایجاب می‌کند تا کیفیت محیط شهری در بافت‌های قدیم شهر آران و بیدگل مورد ارزیابی قرار گیرد تا ضمن شناسایی وضعیت کیفیت محیط در بافت قدیم، در جهت بهبود آن تلاشی مضاعف صورت پذیرد و بتواند زمینه مناسبی را جهت ارائه الگوهای مناسب کیفیت محیطی برای شهروندان محیا نماید.

#### ۱-۲- پیشینه تحقیق

از لحاظ تاریخی اولین تلاش‌ها برای اندازه‌گیری رضایت از کیفیت زندگی از جنبش شاخص‌های اجتماعی نشأت گرفته است (Biderman, 1974: 27). بولاک ساسی در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که استفاده از کامپیوتر و اینترنت باعث افزایش کیفیت زندگی شده است (Bullock and Susie, 2004: 52). هاروی اظهار می‌دارد که مطالعات زمانی می‌تواند منبع باارزشی از اطلاعات را برای سنجش کیفیت زندگی ارائه دهد که بیانگر واقعیت کیفیت زندگی افراد باشد چون به گمان وی، کیفیت زندگی و نیازهای انسان در دوره‌های زمانی تکامل می‌یابد (Harvey, 1997: 9).

نتایج مطالعه بابا و همکار (۱۹۸۹) نشان داد که افراد دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی بالا، سالخوردگان و مالکان به ترتیب در مقایسه با افراد دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی پایین، جوان‌ترها و مستأجران از

همکاران (۱۳۸۹) متغیرهای فردی موثر در رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی در بافت قدیم و جدید شهر شیراز را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان می‌دهد که میان ساکنان بافت قدیم و جدید از نظر رضایتمندی اختلاف اندکی وجود دارد.

اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز (۱۹۷۵) بیان شده است. آن‌ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی مانند پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته‌اند. یکی از جنبه‌های رضایت از محیط توجه به این نکته که زندگی مردم در محیط‌های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می‌گیرد، به گونه‌ای که ساکنان محیط‌های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه‌ها و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، احساس رضایت می‌نمایند. آن‌ها اشاره نموده‌اند که ویژگی‌های مختلف یک محله مهم‌ترین شاخص اثرگذار بر رضایت از محیط مسکونی است. مطالعات متعدد بر این گفته صحه نهاده‌اند. در مطالعه مربوطه برای اندازه‌گیری رضایت از محیط‌های مسکونی از شاخص‌های محیطی نظیر تمیزی و پاکیزگی محله‌ها، دوستداری محیط و جذابیت، آرامش و آسایش، امنیت، پایداری و نوع طراحی محیط، جدید بودن بافت و دسترسی، و نیز از شاخص‌های فردی نظیر طبقه اجتماعی، سابقه سکونت، تعداد فرزند و ... استفاده شده است. نظریه P-E یکی از دیدگاه‌های

خاص برای درک رابطه بین انسان و محیط به عنوان عوامل تعیین‌کننده رضایت از محیط و سلامت روانی است. این مدل با ایجاد یک ساختار مناسب، درک عوامل اثرگذار بر رضایت از محیط را در محله نشان می‌دهد (Kahana et al., 2003, P: 438).

فلئوری باهی و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از محیط پرداخته‌اند (Fleury-Bahi, 2008, pp3-6). در این تحقیق چهار دسته عوامل شامل تصور از محیط اجتماعی دسترسی به خدمات، فضای سبز و روابط اجتماعی مورد سنجش قرار گرفتند. هر یک از این عوامل به شاخص‌هایی تقسیم شده است که وجود فضای سبز عمومی با ۰/۷۸۵ نوع مردمی که روزانه با آنها برخورد می‌شود با ۰/۷۵۵ کیفیت فضای سبز محیط با ۰/۷۳۴ به ترتیب بیشترین همبستگی را با میزان رضایت از محیط داشته‌اند.

آمریگو (۲۰۰۲) و آراگونس (۱۹۹۷) رویکردی روش‌شناختی و تئوریک در زمینه مطالعه رضایتمندی سکونت و دیدگاهی کلی درباره تعامل مردم و محیط مسکونی ارائه دادند. اسمیت (۱۹۹۷) به عناصر کالبدی که در شکل‌گیری کیفیت یک محله مؤثرند، پرداخت و چارچوبی برای فهم ارتباط متقابل کیفیت یک محیط شهری و فرم کالبدی آن ایجاد کرد. هدف از این کار از بین بردن شکاف موجود بین تحقیق و طراحی و ایجاد ارتباط بین این دو در چارچوبی جامع بود. کمپ (۲۰۰۳) یک چارچوب مفهومی میان رشته‌ای در ارتباط با کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود

- بین پایگاه اقتصادی و اجتماعی و میزان رضایتمندی در بافت قدیم ارتباط وجود دارد.

#### ۱-۴- روش تحقیق

روش پژوهش حاضر، روش اسنادی و پیمایشی است. با استفاده از روش اسنادی، ابعاد مفهومی و نظری موضوع مورد بررسی قرار گرفته و از روش پیمایشی نیز برای بررسی چگونگی توزیع و روابط بین متغیرهای وابسته و مستقل استفاده شده است. در روش پیمایشی، پس از گردآوری اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه و پردازش داده‌ها با نرم افزار SPSS، با توجه به سطح سنجش متغیرها از روش‌های آماری توصیفی (جداول توزیع فراوانی) و آماره‌های استنباطی (آزمون آماری پیرسن، کندال و اسپیرمن) استفاده شده است. همچنین به منظور تبیین رضایتمندی ساکنان بافت قدیم از شاخص CSM استفاده شده است. این شاخص قادر است تا اختلاف سطح رضایت موجود را با حداکثر رضایتمندی مورد شناسایی قرار دهد.

در پژوهش حاضر، جامعه آماری را ساکنین بافت قدیم شهر آران و بیدگل یعنی ۳۴۳۳ خانوار تشکیل می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵). حجم نمونه با استفاده از رابطه نمونه‌گیری کوکران و سهم اطمینان ۹۵ درصد، تعداد ۳۵۰ خانوار به دست آمد که به صورت سهمیه‌ای و تصادفی بین آن‌ها توزیع و جمع‌آوری گردید.

در تحقیق حاضر، برای افزایش درجه اعتبار، از روش صوری استفاده شده است. بدین منظور، پرسشنامه بعد از تدوین در اختیار صاحب نظران، متخصصان و استادان قرار گرفت و پس از جمع‌آوری

فرآیند توسعه شهر، ارتقای کیفیت محیط و رفاه انسانی ایجاد کرد. شماری از مدل‌ها نیز در پی تبیین پیوند درونی متغیرهای محیط مسکونی و رضایتمندی ادراک شده هستند.

ون پل (۱۹۹۷) به شناسایی و تحلیل منابع سر و صدا در محیط‌های مسکونی شهری پرداخت. بونس و بونائیتو (۲۰۰۲) یافته‌های برنامه انسان و کره زمین یونسکو را منتشر کردند. این برنامه علاوه بر آزمون تجربی مدل‌های تئوریک، ابزاری برای سنجش کیفیت ادراک شده محیط مسکونی ارائه کرد که به معماران در بازطراحی محیط‌های شهری کمک می‌کند.

بونائیتو (۲۰۰۳) دو ابزار متفاوت برای سنجش کیفیت تعامل بین ساکنین و محلات آنها ارائه کرد. این ابزارها از ۱۱ مقیاس اندازه‌گیری کیفیت ادراک شده محیط محلات شهری و یک مقیاس اندازه‌گیری تعلق محله‌ای تشکیل می‌شدند. مارانز (۲۰۰۳) شاخص‌های عینی و ذهنی سنجش کیفیت زندگی محله‌ای را تبیین کرد. در کشور ژاپن نیز پژوهش‌هایی به منظور ایجاد شاخص‌های محیط سکونت در شهرهای بزرگ نظیر توکیو و نیز در شهرهای کوچک تری نظیر سگا انجام شده است. مروری بر مدل‌های گوناگون که از دریچه نظریه رضایتمندی سکونتی به بحث در باب کیفیت محیط سکونت پرداخته‌اند، می‌تواند در شناخت زوایای این مفهوم و متغیرهای تأثیرگذار بر آن راهگشا باشد.

#### ۱-۳- فرضیه‌ها

- بین شاخص‌های کیفیت زندگی و میزان رضایتمندی در بافت قدیم ارتباط وجود دارد؛

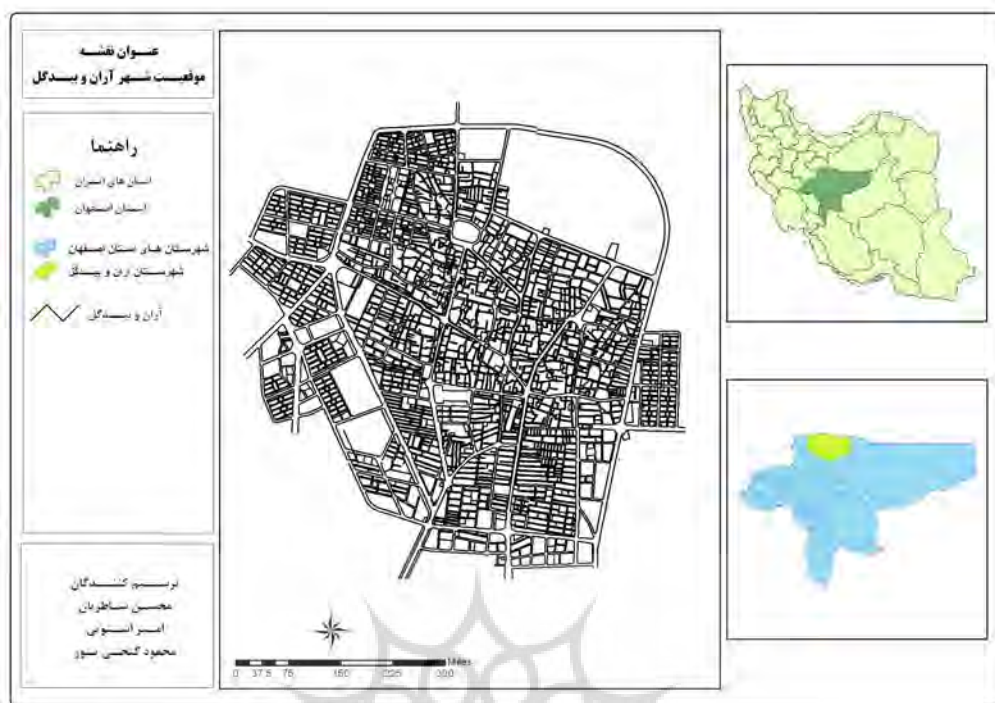
نظرات آن‌ها، اصلاحات لازم انجام شد. برای تعیین روایی این تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. در واقع آلفای کرونباخ نشان دهنده انسجام درونی و همسازی داخلی گویه‌ها به شمار می‌رود. در این تحقیق میزان آلفای محاسبه شده (۰/۸۲) عدد مطلوبی است و می‌توان گفت که دقت لازم برای احراز پایایی سازه‌ها در پرسشنامه به کار گرفته شده و گویه‌های طراحی شده برای سنجش متغیرها با یکدیگر همبستگی درونی دارند.

#### ۱-۵- محدوده پژوهش

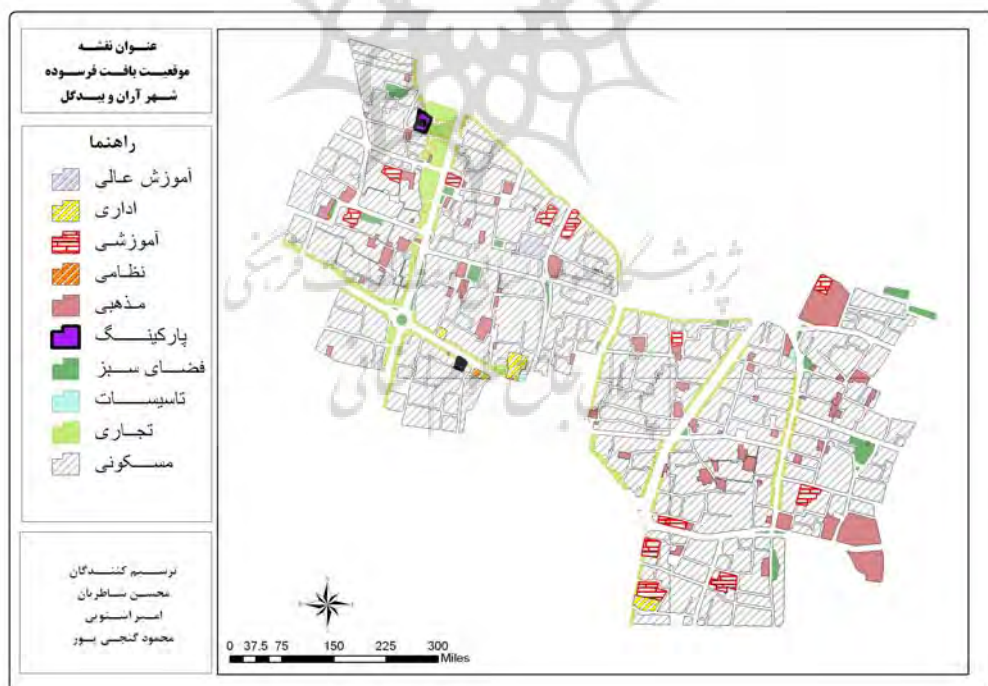
شهر آران و بیدگل در ایران مرکزی، در ناحیه بیابانی و نیمه بیابانی و در قسمت شمال استان اصفهان با ۶۰۵۱ کیلومتر مربع وسعت واقع شده است. این شهر با طول جغرافیایی ۵۱ درجه و ۲۹ دقیقه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۴ درجه و ۴ دقیقه شمالی از جنوب به کاشان، از شرق به ابوزیدآباد کویرات، از غرب به نوش آباد و از شمال به کویر مرکزی ایران و دریاچه نمک منتهی می‌شود (شکل ۱). بر اساس سرشماری سال ۱۳۸۵، جمعیت این شهر ۵۵۸۳۳ نفر بوده است (نیک اندیش، ۱۳۸۸: ۱۸). بافت قدیم شهر (شکل ۲)، دارای وسعتی معادل ۲۱۹

هکتار یعنی ۱۶/۹ درصد از مساحت کل شهر (۱۲۹۷ هکتار) در قالب ۲۰ حوزة، در برگیرنده جمعیتی معادل ۱۲۱۱۳ نفر (۳۴۳۳ خانوار) دارای بعد خانوار ۳/۶ نفری است (اشنویی، ۱۳۸۸: ۱۰۲). در گذشته، آران دارای ۱۷ محله و بیدگل دارای ۱۲ محله بوده است که امروزه با تغییرات اجتماعی و اقتصادی محلات جدیدی در حاشیه جنوبی و غربی شهر شکل گرفته‌اند

سرانه وضع موجود در رابطه با انواع کاربری‌های ارائه شده در طرح جامع نشان‌دهنده پایین بودن سطح کاربری‌های خدماتی شکل گرفته در شهر نسبت به وضعیت مطلوب است. در بین سرانه‌ها، تنها سرانه‌های مسکونی، ورزشی و اداری - انتظامی نسبت به سرانه‌های دیگر در سطح بالاتری قرار دارند و درمورد سایر کاربری‌ها شاهد کمبود سرانه اختصاص یافته هستیم. به بیان دیگر، در وضع موجود از ۲۱۹ هکتار اراضی بافت فرسوده شهر، ۴۵ هکتار یعنی در حدود ۲۰/۶ درصد از بافت به معابر و خیابان‌ها و ۷۹/۴ درصد به دیگر کاربری‌ها اختصاص یافته است.



شکل ۱- نقشه موقعیت شهر آران و بیدگل



شکل ۲- نقشه موقعیت بافت قدیم شهر آران و بیدگل

## ۲- مفاهیم و مبانی نظری

## ۱-۲- تعاریف و مفاهیم

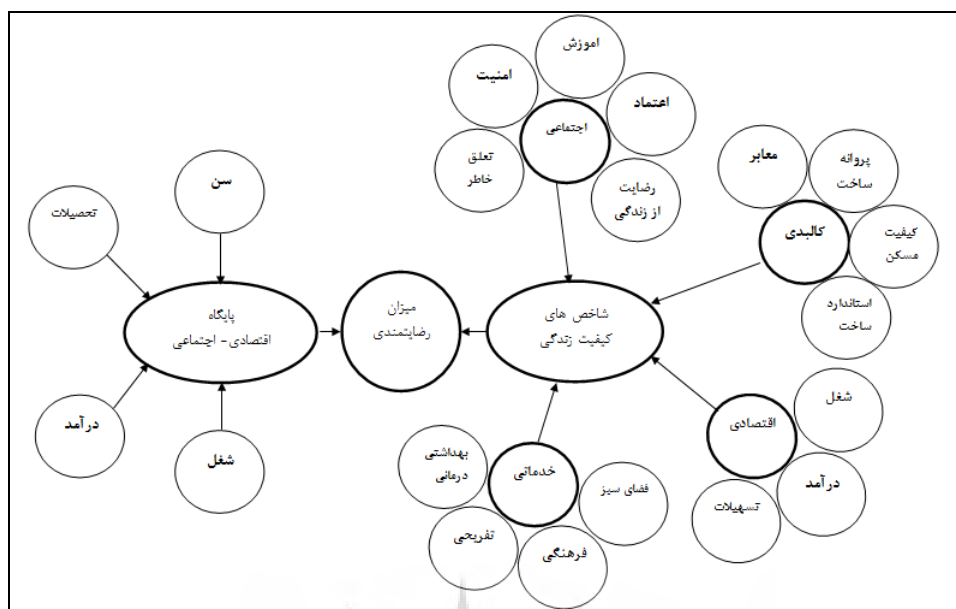
مفهوم رضایتمندی: مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هرچند که ممکن این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Gifford, 1999). تردیدی نیست که نیازها و حتی آرمان‌های احساس شده از طرف یک فرد، مجموعه‌ای از هر دو ویژگی‌های فردی (همچون طبقه اجتماعی، مرحله زندگی و ...) و معیارهای فرهنگی تأثیرگذار بر او است (Schmid et al, 1979). چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با آن چه که فرد برای نیازها و آرمان‌های خودش تعریف کرده است، باشد، رضایتمندی حاصل می‌گردد. در غیر این صورت، افرادی که به هیچ طریقی نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند، مستعد تلاش برای کاهش ناراضایتیشان از طریق تغییر شرایط سکونت‌شان مانند تعمیر و یا نقل مکان به شرایط مسکونی جدید با سازگاری بیشتر هستند (Morris et al, 1976).

نظریه "رضایتمندی سکونتی" برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیرگذار است، به کار می‌رود (Galster & Hesser, 1981). رضایتمندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام است، یکی از

مطالعه شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود (Ge & Hokao, 2006) این مفهوم بنا به تعریف گلاستر عبارت است از "شکاف قابل مشاهده بین آمل و نیازهای ساکنین و واقعیت موجود بستر سکونتی آن‌ها". در تعریفی دیگر، رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب شده است (Mc Cray & Day, 1977). این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نشان دهنده رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست (Onibokun, 1974) و اغلب جهت ارزیابی ادراکات و احساسات ساکنین از واحد مسکونی و محیط زندگی خویش به کار می‌رود. نهایتاً این مفهوم نشانه‌ای مهم مبنی بر وجود ادراکات مثبت ساکنین نسبت به کیفیت زندگی خویش تلقی می‌شود (Campbell, et al, 1996).

مفهوم کیفیت زندگی: مفهومی است بسیار انتزاعی که نمی‌توان برای آن تعریفی جامع و مانع ارائه دارد (ماجدی و همکار، ۱۳۸۵: ۳۰). از این رو، کیفیت زندگی مفهومی چند وجهی، نسبی، متأثر از زمان و مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است که ابعاد عینی و برونی، ذهنی و درونی را در بر می‌گیرد (قالیباف و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۶۵). اصطلاح کیفیت زندگی به طور کلی به وضعیت محیطی که مردم در آن زندگی می‌کنند مثل آلودگی و کیفیت مسکن، همچنین به برخی صفات و ویژگیهای خود مردم مانند سلامت و دسترسی اشاره دارد (Pacione, 2003: 20). کیفیت زندگی به معنای داشتن زندگی خوب و احساس رضایت از آن است یا اینکه می‌توان میزان واقعی رفاه تجربه شده به وسیله افراد و گروه‌ها تحت شرایط اجتماعی و اقتصاد عمومی را کیفیت زندگی نامید (Shlemmer and Moller, 1983: 45).





شکل ۳- مدل تحلیلی تحقیق

## ۲-۲- مبانی نظری

در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با شاخص‌های بهبود کیفیت محیط صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی شان اهمیت می‌یابد رضایت از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, 1984, p.375).

کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به صورت یک مفهوم سلسله مراتبی چند بعدی عنوان می‌گردد که در آن کیفیت محیط توسط چندین ویژگی اساسی و نه صرفاً یک عامل مشخص و مجزا، توصیف می‌شود (Van and poll, 1997). می‌توان گفت که رضایتمندی از محیط سکونتی افراد به صورت یک مفهوم با ویژگی‌های چند گانه مطرح می‌شود. در مطالعه‌ای دیگر که توسط لانسینگ و مارانز در سال ۱۹۶۹ صورت گرفت، رضایتمندی به عنوان یکی از

معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد و در چارچوب این اهمیت کیفیت محیط را مشتمل بر "یک محیط با کیفیت بالا، که احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش را به واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشند، منتقل می‌کند" (Lansing and Marans, 1969).

تعریف کردند. بدین ترتیب از دیدگاه پژوهشگران مختلفی رضایتمندی یک معیار عام برای سنجش میزان مطلوبیت ادراک کیفیت صورت گرفته از محیط توسط افراد مطرح شده است (see, Campbell et al., 1976; )

(Baba and Austin, 1989; Ha and Weber, 1994)

متغیرهای احتمالی تاثیرگذار که امکان سنجش میزان رضایت افراد را ممکن می‌سازد، در درک میزان رضایتمندی ساکنین از محیط‌شان جهت کنترل تاثیرات احتمالی این ویژگی‌ها، بسیار تاثیرگذار است. می‌توان ادعا کرد اندازه‌گیری میزان رضایت از سکونتگاه پیچیده است و به بسیاری از عوامل فردی و غیر فردی بستگی دارد (Gifford, 1999). با بررسی و مرور

سوابق نظری و تجربی مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی، مشخص می‌گردد که درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی متفاوت می‌باشد به عنوان مثال افزودن ویژگی‌های شخصی به تجزیه و تحلیل‌ها قدرت پیش بینی را بالاتر می‌برد و فرد ممکن است ادراکات متفاوتی را تجربه و اظهار نماید (Van poll, 1997). پژوهشگران تأثیر این متغیرها را بر روی میزان ادراک رضایتمندی بررسی کرده‌اند. از جمله خصوصیات فردی موثر بر رضایت می‌توان به عوامل و خصیصه‌های جمعیتی، شخصیتی، ارزشی، انتظارات و آرمان‌ها، مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها و امید به آینده در افراد اشاره کرد (Gifford, 1999). به عنوان نمونه تحقیق‌های صورت گرفته نشان داده برخی از ویژگی‌های شخصی و خانوار همچون سن، جنسیت و مالکیت بر روی ادراک کیفیت محیط تأثیر می‌گذارند به عنوان مثال افراد سالخورده بیش از افراد جوان از شرایط حاکم بر محیط سکونتی شان راضی تر بوده‌اند. ساکنان با وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالاتر از ساکنان با موقعیت اجتماعی - اقتصادی پایین تر از محیط زندگی شان راضی تر بوده‌اند. همچنین به نظر می‌رسد که مالکان از مستاجران راضی تر بوده‌اند اما در هر حال تأثیر این ویژگی‌ها در بسیاری از موارد ناچیز برآورد شده است (Van poll, 1997). در تایید این نکات، در مطالعه ای که توسط بابا و اوستین در سال 1989 انجام گرفت نتایج تایید کرد که مردم با وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالا، مردم سالخورده، و مالکان به ترتیب در مقایسه با مردم وضعیت اجتماعی - اقتصادی پایین، مردم جوان تر و مستاجران از ویژگی‌های فیزیکی و

محیطی حاکم بر واحدهای همسایگی شان بیشتر راضی بوده‌اند (Baba and Austin, 1989). نکته‌ای که به آن اشاره می‌شود این است که افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه و محیط سکونت‌شان را انتخاب و تامین کنند و بنابراین، راضی‌تر از سایر افراد به نظر می‌رسند (Gifford, 1999). از دیگر ویژگی‌های موثر می‌توان به جنسیت اشاره کرد. برخی از نتایج تحقیقات نشان داده است که اگر چه جنسیت یک ویژگی شخصی مهم در تحقیق روان شناسان بوده اما به نظر نمی‌رسد که یک ویژگی شخصی مهم در زمینه رضایتمندی باشد (Van poll, 1997) هم چنین می‌توان به مقایسه شرایط سکونتی افراد با یکدیگر که به کرات شاهد آن هستیم و امید به بهبود در آینده اشاره کرد. گیفورد اشاره دارد شاید اگر شما نمی‌دانستید که دوست شما در یک عمارت مجلل زندگی می‌کند، از زندگی در کلبه کوچک خود بیشتر احساس رضایت می‌کردید چرا که ما سکونتگاه‌ها و محیط‌های سکونتی مان را با یکدیگر و با قبل و بعد سکونتی خود مقایسه می‌کنیم. چنین مقایسه‌ای می‌تواند یک عامل مهم برای رضایت یا عدم رضایت افراد از محیط‌شان باشد به علاوه افرادی که در انتظار بهبود کیفی خانه خود هستند نسبت به سایرین که در همان محل زندگی می‌کنند خوشحال ترند (Gifford, 1999). از موارد دیگر می‌توان به تأثیرات اجتماعی بر درک میزان رضایتمندی افراد اشاره کرد. کراپ در سال ۱۹۶۶ ثابت کرد که ویژگی‌های همسایه بیشتر از ویژگی‌های فیزیکی واحد همسایگی در تعیین رضایتمندی ساکنان سالخورده از محیط شان نقش دارند. در مواردی که وضعیت و شرایط همسایه رضایت بخش بوده است رضایتمندی از محیط سکونتی هم بالا بوده است، با وجود اینکه ممکن است

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 (شماعی و پوراحمد، ۱۳۸۴: ۲۷۲).

نیازهای اقتصادی و اجتماعی شهروندان نشأت گرفته از پایگاه اجتماعی - اقتصادی آنان است. پایگاه اجتماعی - اقتصادی، واژه‌ای است که از علم حقوق وارد جامعه شناسی شده و معنای آن عبارت است از حقوق و وظایف افراد که بر اساس شرایط و موقعیتشان در جامعه است (ملک، ۱۳۸۳: ۳۱). در تعریف دیگری، این مفهوم نه تنها وضع اقتصادی بلکه قدرت، نحوه زندگی، فعالیت‌های خاص و حرکت جوامع انسانی به سوی جامعه مدنظر است. اما به نظر می‌رسد که از جوامع کوچک، با روابط چهره به چهره اجتماع به سوی جوامع بزرگ، ناهمگن، دارای ارتباطات با واسطه (جامعه) در حرکت هستیم (ساروخانی، ۱۳۷۰: ۷۴۷). پایگاه اجتماعی - اقتصادی صرف نظر از نام‌های گوناگونی همچون موقعیت طبقاتی یا منزلت اجتماعی که بدان می‌دهند یکی از مهمترین و کاربردی‌ترین متغیرها در تحلیل رفتارها و عقاید افراد و موقعیت آن‌ها در سلسله مراتب اجتماعی است (فردرو، ۱۳۸۰: ۳۱). همان گونه که نابرابری در فرصت‌ها بر رفتار قشرهای مختلف جامعه تاثیر به سزایی می‌گذارد، این نابرابری‌ها به همان صورت در نگرش‌های اجتماعی افراد نیز مؤثر واقع می‌شود (هانینگتون، ۱۳۷۰: ۸۲). مانهایم معتقد است که عقاید و اندیشه‌های ما فقط به وسیله طبقه اجتماعی تعیین یا مشروط نمی‌شوند، حتی اگر طبقه، عامل مهمی باشد،

حتی سایر موارد تاثیرگذار در محل سکونت افراد رضایت بخش نباشد (Carp, 1966).

بنابراین، می‌توان استنباط کرد که رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو مولفه کلی شامل رضایت از واحدهای مسکونی و واحدهای همسایگی به طور مستقیم و همچنین ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، اجتماعی ... مخاطب به طور غیر مستقیم بستگی دارد (Galster and Hesser, 1981).

کیفیت زندگی یک فرد میزان برخورداری او را نشان می‌دهد، البته نه فقط به چیزهایی که به آن‌ها دست یافته است، بلکه تمام گزینه‌هایی که شخص فرصت انتخاب آن‌ها را دارد. به بیان دیگر کیفیت زندگی، وابسته به آزادی برای رسیدن و نرسیدن به موفقیت و آگاهی از فرصت‌های واقعی است که فرد در مقایسه با دیگران دارد (Macgregor, 1998: 25). 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: 326). بر این اساس برنامه‌ریزی رفاه اجتماعی محور تازه‌ای در برنامه‌ریزی شهری است که می‌کوشد برنامه‌ریزی کالبدی را به برنامه‌ریزی 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

در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان است. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶).

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آن‌ها از ارایه خدمات از سوی سازمان‌های شهری، قطع نظر از این که واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد (گور، ۱۳۷۹: ۱۵۹). به نظر آدامز، شهروندان آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان‌های شهری مقایسه می‌کند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). 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: ۴).

### ۳- تحلیل یافته‌ها

#### ۳-۱- تحلیل توصیفی داده‌ها

با توجه به نتایج به دست آمده، در مورد ویژگی‌های نمونه مورد بررسی باید گفت که ۸/۸ درصد پاسخگویان ۲۰-۳۰ ساله، ۱۶ درصد بین ۳۱-۴۰ ساله و ۷۵/۱ درصد پاسخگویان بالای ۴۰ سال داشتند که نشان دهنده مهاجرت جوانان از بافت قدیم است. از نظر تحصیلات ۳۱/۱ درصد بی‌سواد، ۴۱/۱ درصد زیر دیپلم، ۲۱/۴ دیپلم و تنها ۶/۲ درصد

عوامل دیگری مثل سن، منزلت، دین، شغل و درآمد در کنار آن وجود دارند که نشانگر تعلق گروهی ما هستند. همان طور که او می‌گوید «حتی مقوله‌هایی که تجربیات ما در آن‌ها گردآوری و مرتب می‌شوند»، نیز بر حسب مقام و منزلت اجتماعی این گروه‌ها تفاوت می‌پذیرند (گلوور و دیگران، ۱۳۸۳: ۵۱). اندیشمندان مکتب جغرافیای رفتاری معتقدند که در نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی-اقتصادی بالاتر، تصویر ذهنی کامل‌تری از شهر و محیط زندگی دارند. در حالیکه طبقات کم درآمد، تصویر ذهنی و نقشه‌های ادراکی محدودتری را نشان می‌دهند. همچنین بیان می‌دارند در شکل‌گیری تصویر ذهنی و نقشه‌های شناختی، پایگاه‌های اجتماعی-اقتصادی همچون سن، جنس، شغل، تخصص‌یابی، میزان تحصیلات، شکل‌گیری شهر و خیابان، زیبایی‌ها و آلودگی‌های محیطی تأثیرگذار هستند (شکویی، ۱۳۸۴: ۱۲۹).

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌گردد و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد (شاکری، ۱۳۸۱: ۸۱). از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی قرار دارند (Stuart, 1987: 160). نظریات وی، هر چند تحول عمده‌ای در مدیریت نیروی انسانی به وجود آورد ولی هنوز بسیار کلی می‌نمود و مطالعات بیشتری را طلب می‌کرد. دانشمندان پس از مازلو، مانند فردریک هرزبرگ برخلاف وی شهروندان و رابطه آن‌ها با عملکرد سازمانی را مرکز مطالعات خود قرار دادند (پلیت و دلبیواستون، ۱۳۵۳: ۴۹۲). مطالعات هرزبرگ

است، معیار مورد نظر شاخص CSM<sup>۲</sup> است. این شاخص قادر است تا اختلاف سطح رضایت موجود را با حداکثر رضایتمندی مورد شناسایی قرار دهد (بت، کی کی، ۱۳۸۳: ۳۰). بنابراین، برای اندازه‌گیری میزان رضایت مندی از شاخص CSM استفاده می‌گردد. برای محاسبه این شاخص با استفاده از رابطه زیر به استخراج درصد رضایتمندی در هر یک از متغیرها پرداخته می‌شود (Jeanne, 2003: 182):

$$CSM = \frac{\sum_{i=1}^n \alpha_i \cdot \beta_i}{\sum_{i=1}^n \alpha_i \cdot (\max \beta_i)} \times 100$$

که در این رابطه، CSM میزان رضایت مندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخص‌های کیفیت زندگی به درصد است. بدیهی است که شاخص ۱۰۰ به معنی رضایت مندی کامل است و این شاخص هر چقدر از ۱۰۰ کمتر باشد، فاصله بیشتر انتظارات را با رضایتمندی ایجاد شده نشان می‌دهد.

$\alpha_i$  میزان اهمیت هر مؤلفه (اهمیت هر سؤال پرسشنامه از نظر پاسخگو) را نشان می‌دهد.  $\beta_i$  میزان امتیاز هر مؤلفه (امتیاز هر سؤال پرسشنامه از نظر پاسخگو) است. برای این منظور نیز طیفی از بسیار کم تا بسیار زیاد در نظر گرفته شده است که امتیازدهی از ۱ تا ۵ را شامل می‌گردد.  $n$  تعداد مؤلفه‌ها یا سؤالات است که بسته به دسته مورد بررسی یا کل رضایتمندی متفاوت است.

میزان رضایتمندی ساکنین بافت قدیم شهر آران و بیدگل از شاخص‌های کیفیت زندگی در بخش رضایت مندی خدماتی از فضاهای سبز و پارک‌ها (۴۲/۹ درصد)، فضاهای فرهنگی (۵۱/۱ درصد)،

تحصیلات دانشگاهی دارند. زادگاه ۹۵/۴ درصد پاسخگویان شهر آران و بیدگل بوده است. ۷۹/۱ درصد بیش از ده سال و ۲۰/۹ درصد کمتر از ده سال است که در این محل اقامت دارند. ۲۴/۲ درصد پاسخگویان در حال حاضر به کارگری مشغولند و ۴۴/۳ درصد از آن‌ها شغلی نداشتند و شامل افراد بیکار، بازنشسته و از کار افتاده را شامل می‌شود. بیش از نیمی از پاسخگویان یعنی ۵۱/۴ درصد خانوارها درآمدی کمتر از ۲۰۰ هزار تومان دارند. به عبارت دیگر، ۲۹/۷ درصد درآمدی کمتر از صد هزار تومان، ۶/۵ درصد درآمدی بین ۱۰۰-۱۵۰ هزار تومان، ۱۵/۱ درصد ۱۵۰-۲۰۰ هزار تومان، ۲۶/۲ درصد ۲۰۰-۳۰۰ هزار تومان و ۲/۲۲ درصد بیش از ۳۰۰ هزار تومان درآمد ماهیانه داشتند.

### ۲-۳- سنجش میزان رضایت مندی

پرسشنامه طراحی شده برای تبیین و سنجش میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل شامل ترکیب جامعی از کلیه مسائل مرتبط با شاخص‌های کیفیت زندگی است. پرسش نامه شامل چهار گروه سؤال اصلی از ساکنان بافت قدیم شهر آران و بیدگل بوده که در آن کلیات مربوط به شاخص‌های کیفیت زندگی را در بر گرفته است. این چهار دسته سؤالات سنجش میزان رضایتمندی اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و خدماتی را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. برای سنجش رضایتمندی روش‌های مختلفی وجود دارد که با توجه به این که در این مطالعه، به نظر پرسش شونده به عنوان اهمیت دهنده سؤالات نیز نگاه ویژه‌ای شده است و هم ارزش سؤالات و هم وزن سؤالات را تعیین نموده

نکته قابل توجه این است که میزان رضایتمندی در عملکرد اجتماعی از عملکردهای دیگر بیشتر بوده است. بنابراین، اهداف اجتماعی به نسبت اهداف دیگر مؤثرتر واقع شده است و مطلوب نظر ساکنین قرار گرفته است.

با نگاهی کلی به مباحث قبلی، می‌توان رضایتمندی ساکنین بافت قدیم شهر آران و بیدگل را از شاخص‌های کیفیت زندگی در مجموعه عوامل مختلف در حد متوسط ارزیابی کرد، به گونه‌ای می‌توان دریافت نمود که میزان کل رضایتمندی ساکنان (۵۳/۴۸ درصد) بوده است و اختلاف (۴۶/۵۲ درصدی) با رضایت کامل را دارا است. بنابراین، همان طور که در جدول ۱ و شکل ۴ مشاهده می‌شود بین شاخص‌های کیفیت زندگی و میزان رضایتمندی در بافت قدیم ارتباط وجود دارد و فرضیه اول تایید می‌شود.

جدول ۱- میزان انتظار و عملکرد رضایتمندی در بخش‌های مختلف (درصد)

میزان رضایتمندی			شرح
عملکرد	انتظار	اختلاف عملکرد رضایتمندی با انتظار	
۵۲/۳	۱۰۰	۴۷/۷	سنجش عملکرد کیفیت اقتصادی
۶۴/۱۶	۱۰۰	۳۵/۸۴	سنجش عملکرد کیفیت اجتماعی
۴۸/۷	۱۰۰	۵۱/۳	سنجش عملکرد کیفیت کالبدی
۵۰/۲	۱۰۰	۴۹/۸	سنجش عملکرد کیفیت خدماتی
۵۳/۴۸	۱۰۰	۴۶/۵۲	رضایتمندی کل

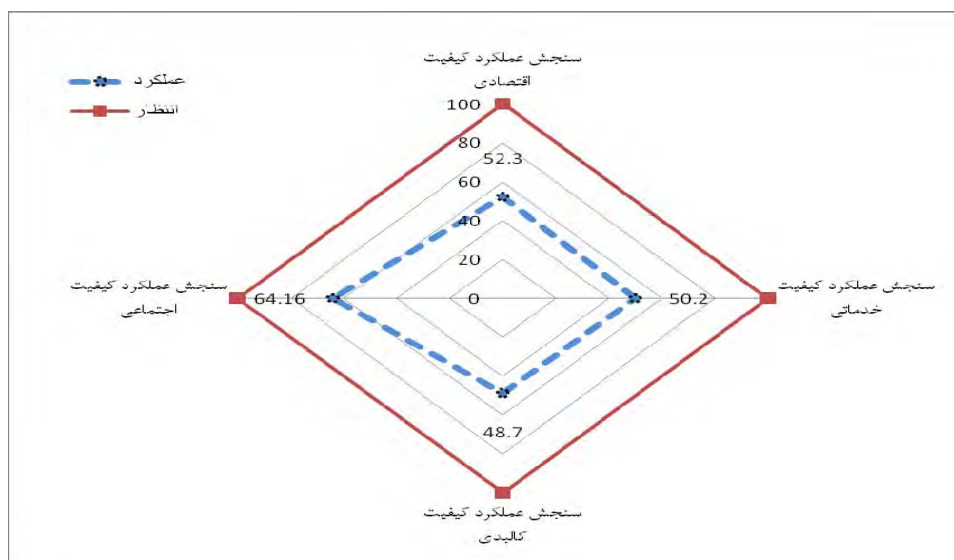
فضاهای تفریحی و اوقات فراغت (۵۳/۳ درصد)، امکانات بهداشتی- درمانی (۵۳/۵ درصد) بوده است. در بخش رضایتمندی از فضاهای کالبدی، میزان رضایت از معابر و راه‌های دسترسی (۵۸/۹ درصد)، عملکرد شهرداری در صدور پروانه ساخت و ساز (۴۹/۷ درصد)، الزام شهرداری در رعایت استاندارد در ساخت و ساز مسکن (۵۳/۹ درصد) و کیفیت مسکن (۴۴/۱ درصد) است.

در بخش رضایتمندی اقتصادی، پاسخگویان اظهار داشتند که میزان رضایت از شغل، میزان درآمد، میزان تسهیلات اعطایی بانک‌ها برای نوسازی مسکن به ترتیب ۶۳/۳، ۶۰/۹، ۴۰/۹ درصد بوده است.

همچنین در بخش رضایتمندی از شاخص‌های اجتماعی، میزان رضایت از آسایش و امنیت در محل سکونت (۷۴/۳ درصد)، رضایت از زندگی در محله (۷۴/۷ درصد)، رضایت از امکانات و فضاهای آموزشی (۴۳/۵ درصد)، میزان اعتماد اجتماعی (۵۵/۹ درصد) و افتخار به محل زندگی و احساس تعلق خاطر (۷۲/۴ درصد) بوده است.

### ۳-۳- سنجش رضایتمندی کل

میزان رضایتمندی کل، ترکیبی از عملکرد رضایتمندی در بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و خدماتی است. اطلاعات نشان دهنده این است که در بین بخش‌های مختلف میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر در شاخص‌های اجتماعی بیشتر از سایر بخش‌ها بوده و شاخص اقتصادی در رتبه دوم و بعد از آن شاخص خدماتی قرار دارد، این در حالی است که شاخص کالبدی، کمترین میزان رضایتمندی را دارا بوده است.



شکل ۴- نمودار وضعیت میزان انتظار و عملکرد رضایتمندی در بخش‌های مختلف (درصد)

جدول ۳- فراوانی پاسخ‌های مرتبط با شاخص پایگاه

#### اقتصادی- اجتماعی

گویه	کم		متوسط		زیاد	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
پایگاه اقتصادی- اجتماعی	۸۵	۲۴/۳	۱۵۷	۴۴/۹	۱۰۸	۳۰/۹

نتایج به دست آمده در مورد رابطه این متغیرها با رضایتمندی با استفاده از آزمون‌های پی‌رسون، کندال و اسپیرمن نشان می‌دهد که با توجه به سطح معنی‌داری که کمتر از ۰/۵ است، میان این متغیرها رابطه وجود دارد و فرضیه تایید می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت که هرچه پایگاه اقتصادی- اجتماعی افراد بالاتر رود بر میزان رضایت از شاخص‌های کیفیت از زندگی افزوده می‌شود.

۴-۳- رابطه بین میزان رضایتمندی ساکنین و

#### پایگاه اقتصادی- اجتماعی

فرضیه دوم، ارتباط بین پایگاه اقتصادی- اجتماعی و میزان رضایت از شاخص‌های کیفیت زندگی را مورد سنجش قرار می‌دهد. در این مرحله به دنبال آن هستیم تا رابطه بین میزان رضایتمندی کل با پایگاه اقتصادی- اجتماعی شامل میزان تحصیلات، شغل و درآمد را مورد بررسی قرار دهیم.

جدول ۲- فراوانی پاسخ‌های مرتبط با شاخص‌های

#### کیفیت زندگی

ابعاد	کم		متوسط		زیاد	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
اقتصادی	۶۲	۱۷/۷	۱۱۵	۳۲/۹	۱۷۳	۴۹/۴
اجتماعی	۱۷۹	۵۱/۱	۸۹	۲۵/۴	۸۲	۲۳/۴
کالبدی	۱۹۱	۵۴/۶	۱۱۱	۳۲/۷	۴۸	۱۳/۷
خدماتی	۱۱۳	۳۲/۳	۱۷۷	۵۲/۶	۶۰	۱۷/۱

#### جدول ۴- ضریب همبستگی بین رضایتمندی از شاخص‌های کیفیت زندگی و پایگاه اقتصادی - اجتماعی

پایگاه اقتصادی - اجتماعی	آزمون	ضریب	معناداری
رضایتمندی از کیفیت زندگی	پیرسون	۱۹۶/	۰۰۰/
	کندال	۱۷۴/	۰۰۰/
	اسپیرمن	۱۹۱/	۰۰۰/

#### ۴- نتیجه‌گیری

برنامه‌ریزان شهری در ضمن کار خود، پیوسته با عواملی سر و کار دارند که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در کیفیت محیط تاثیرگذار است. عوامل مذکور اغلب به صورت مبهم و نامشخص مطرح شده و شناسایی یا طراحی آن‌ها همیشه با مشکلاتی مواجه می‌شود. البته مواردی هم وجود دارد که در آن‌ها موضوع مورد بررسی با سهولت بیشتری قابل تعریف، شناسایی و اندازه‌گیری و کنترل است مثل آلودگی هوا، حفاظت در مقابل هوای سرد و گرم و... با این وجود وقتی صحبت از سنجش نیازها و رضایت ساکنان می‌شود، اعمال نظرات شخصی برنامه‌ریزان مشکل ساز می‌شود. در اینجا است که باید عوامل کیفی و کمی هم بوسیله متخصصان یعنی برنامه‌ریزان و هم خود مردم تعیین شده و سپس تلفیقی از آن دو دسته عوامل به دست آید.

به طور کلی، نتایج تحقیق بیانگر این است که در بین بخش‌های مختلف میزان رضایتمندی ساکنان بافت قدیم شهر در شاخص‌های اجتماعی بیشتر از سایر بخش‌ها بوده و شاخص اقتصادی، خدماتی، کالبدی بعد از آن قرار دارند.

با نگاهی کلی به مباحث می‌توان رضایتمندی ساکنین بافت قدیم شهر آران و بیدگل را از

شاخص‌های کیفیت زندگی در مجموعه عوامل مختلف در حد متوسط ارزیابی نمود. این نکته نشان می‌دهد که برنامه‌ریزان شهری در محاسبات خود نقش قابل توجهی برای مردم - مهمترین عنصر شهر - قایل نبوده‌اند.

در نهایت، می‌توان نتیجه گرفت که تاثیرات ناشی از پایگاه اقتصادی - اجتماعی افراد در ادراک رضایتمندی و یا نارضایتی از کیفیت محیط زندگی قابل چشم پوشی نیست و عملکرد مناسب سازمان - های مسئول در امور شهر و برآورده کردن نیازها و خواسته‌های ساکنان می‌تواند موجب آسایش، امنیت آنان را فراهم کرده و از سوی دیگر زمینه مشارکت در فعالیت‌های شهری و دخالت مردم در اداره امور شهری را در پی داشته باشد.

#### منابع

- اشنویی، امیر، (۱۳۸۸)، ساماندهی و توانمندسازی بافت قدیم شهری، نمونه موردی آران و بیدگل، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه بت، کی کی، (۱۳۸۳)، فراتر از رضایت مشتری، ترجمه: سید سعید مهدوی، انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی.
- بهرامی‌نژاد، دهقان، (۱۳۸۲)، شناخت و ارزیابی کیفیت محیط شهری در بافت میانی شهرها مطالعه موردی بافت میانی شهر شیراز، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته شهرسازی، دانشگاه شیراز.
- حاجی‌نژاد، علی و همکاران، (۱۳۸۹)، بررسی متغیرهای فردی موثر بر رضایتمندی شهروندان از



شکویی، حسین، (۱۳۸۵)، فلسفه‌های محیطی و مکتب‌های جغرافیایی، چاپ دوم، انتشارات گیتاشناسی.

شماعی، علی و احمد پوراحمد، (۱۳۸۴)، بهسازی و نوسازی شهری از دیدگاه جغرافیا، انتشارات دانشگاه تهران.

شوای، فرانسواز، (۱۳۷۵)، شهرسازی واقعیات و تخیلات، ترجمه: محسن حبیبی، دانشگاه تهران.  
شیعه، اسماعیل، (۱۳۸۲)، مقدمه‌ای بر مبانی برنامه‌ریزی شهری، انتشارات دانشگاه علم و صنعت ایران.

فردرو، محسن، (۱۳۷۹)، پایگاه اقتصادی-اجتماعی و مصرف کالاهای فرهنگی، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته امور فرهنگی، دانشگاه علامه طباطبایی.  
قالیباف، محمد باقر و همکاران، (۱۳۸۸) سنجش میزان رضایتمندی ساکنان روستایی از کیفیت زندگی و آثار آن بر امنیت مناطق مرزی: مطالعه موردی بخش نوسود استان کرمانشاه، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴۷، صص ۱۶۳-۱۸۴.

گلوور، دیوید، شیلاف استرابریج و محمد توکل، (۱۳۸۳)، جامعه‌شناسی معرفت و علم، ترجمه: شاپور بهیان و دیگران، انتشارات سمت.

ماجدی، سیدمسعود و عبدالعلی لهسایی‌زاده، (۱۳۸۵)، بررسی رابطه بین متغیرهای زمینه‌ای، سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی: مطالعه موردی روستاهای استان فارس، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۹، شماره ۴، صص ۹۱-۱۳۵.

مرکز آمار ایران، (۱۳۸۵)، نتایج تفصیلی حوزه‌های آماری سرشماری نفوس و مسکن شهر آران و بیدگل، واحد رایانه.

کیفیت محیط زندگی مطالعه موردی مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز، مجله جغرافیا و توسعه، شماره ۱۷.

حکمت نیا، 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.

حیاتی، زهیر، (۱۳۸۱)، بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز و علوم پزشکی شیراز، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره ۱۹، شماره اول.

رفعیان، مجتبی و همکاران، (۱۳۸۷) سنجش ارزش‌های محیطی تاثیرگذار در انتخاب واحدهای مسکونی ساکنین نواب با استفاده از روش انتخاب تجربی، نشریه بین المللی علوم مهندسی دانشگاه علم و صنعت ایران، ویژه نامه مهندسی معماری و شهرسازی، جلد ۱۹، شماره ۶.

رهنما، محمد رحیم و غلامرضا عباس‌زاده، (۱۳۸۷)، اصول، مبانی و مدل‌های سنجش فرم کالبدی شهر، انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد.

ساروخانی، باقر، (۱۳۸۲)، روش تحقیق در علوم اجتماعی، جلد اول، انتشارات پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، چاپ هشتم.

سازمان مسکن و شهرسازی استان اصفهان، (۱۳۸۰)، طرح جامع شهر آران و بیدگل، جلد اول.

شاکری، فردین، (۱۳۸۱)، روش ایجاد رابطان افتخاری شهرداری با استفاده از رابطان بهداشتی در سنجش مدیریت شهری پایدار، بررسی تجارب مشارکتی شهرداری‌ها و شوراهای ایران، انتشارات مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور.

- and Marketing Chicago: American Marketing Association.
- Bullock ,B. S. and Susie, J. (2004) An Analysis of Technology Use and. Quality of Life in a Rural West Texas Community: Austin University of Texas.
- Ge, J. Hokao, K. (2006) Research on Residential Lifestyles in Japanese Cities from the Viewpoints of Residential Preference, Residential Choice and Residential Satisfaction, J. Landscape and Urban Planning, 78, pp.165-178.
- Harvey, A. S. (1997) Time Use Analysis in Quality-of-Life Studies. Journal of Development in Quality-of-Life Studies. Vol. 1, No.3.
- Jeanne, R. (2003) Customer Satisfaction Measurement in a Business to Business Context: a Conceptual Framework, Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. 18, pp.179 – 195.
- Macgregor ,S. L. T. (1998) The Impact of Economic Reform on Gahanian Families . Canadian Home Economics Journal. Vol, 18 . No. 1
- Pacione, M. (2003) Urban Environmental Quality and Human Wellbeing - a Social Geographical Perspective. Landscape and Urban Planning, Vol.65, (1-2), pp.19-30.
- Pal ,A. K. Kumar ,U. C. (2005) Quality of life Concept for the Evaluation of Societal Development of rural Community in West Bangal, India. Rural Development, Vol.15, No2.
- Schlemmer, L. and Moller ,V. (1983) The Shape of South African Society and its .Challenges, Social Indicators Research .Vol. 41, No. 3, pp. 15–50.
- Stureat, R. (1987) Library Management, Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.
- مسعود، محمد، (۱۳۸۶)، بررسی تحولات برنامه‌ریزی شهری در کشورهای در حال توسعه، ماهنامه دانش نما، سازمان نظام مهندسی ساختمان استان اصفهان، سال ۱۶، دوره ۳، شماره ۱۴۶-۱۴۷.
- ملک، حسن، (۱۳۸۳)، جامعه شناسی قشرها و نابرابری‌های اجتماعی، انتشارات دانشگاه پیام نور.
- مؤسسه عمران و توسعه شهرستان آران و بیدگل (۱۳۸۵) طرح راهبردی بافت تاریخی شهر آران و بیدگل.
- نیک‌اندیش، نسرین، (۱۳۸۸)، جغرافیای شهرستان آران و بیدگل، انتشارات مرسل.
- هاگت، پیتر، (۱۳۷۹)، جغرافیا ترکیبی نو، ترجمه: شاپور گودرزی نژاد، جلد اول، انتشارات سمت.
- هانینگتن، ساموئل، (۱۳۷۰)، سامان سیاسی در جوامع دستخوش دگرگونی، ترجمه: محسن ثلاثی، نشر نی.
- هیراسکار، جی کی، (۱۳۸۸)، درآمدی بر مبانی برنامه‌ریزی شهری، ترجمه: محمد سلیمانی و احمد رضا کیانی فرد، انتشارات جهاد دانشگاهی تربیت معلم تهران.
- Baba, Y. and Austin, D. M. (1989) Neighborhood Environmental Satisfaction, Victimization, and Social Participation as Determinants of Perceived Neighborhood Safety, Environment and Behaviour, No 21 (6), pp763-780.
- Biderman ,A. D. (1974) Social indicators .In: Clewett, Robert L. and Olson ,Jerry C. Whence and Whither in Social Indicators

# Measuring the degree of life quality satisfaction of old neighborhoods of Aran and Bidgol County

M. Shaterian, A. Oshnooi, M. Ganjipour

Received: April 20, 2011/ Accepted: December 15, 2011, 33-36 P

## Extended abstract

### 1-Introduction

City growth and social-economical problems caused by industrial revolution and city revolution in the current century make the cities separated. The overgrowing of the cities has caused some problems such as over consuming the field, lack of enough facilities in cities, disconnection of cities. It also makes the old parts of the city ruined. As an environment for living, individuals in cities need to be supported by some standards which are called standards of life quality. In fact, studied by scientists in city science and other scientists in other different fields. life quality has a multi-dimensional and complicated conception which has been Old parts of the

city in Aran and Bidgol such as other cities of Iran are consisted of organic or natural structure with complicated system based on movement such as narrow passing ways.

### 2- Theoretical bases

“Residential Satisfactory” theory is applied for becoming familiar with the structured characteristic of families and their residential structure which have some effects on their satisfaction. As residential satisfactory is part of general satisfactory in one’s life, it is the most important subject for studying. According to Closter, this concept is the “obvious gap between inhabitants’ needs and the real situation around them in their residential area”. In other words, residential satisfactory means the experienced satisfaction of an individual or a member of a family from its residential area. This concept has multiple features and represents the satisfaction of the individual of their apartments, neighborhood and the area they live in and it is often used to evaluate their feelings of their apartments or

---

#### Author (s)

##### M. Shaterian (✉)

Assistant professor of geography and urban planning, Kashan University, Kashan, Iran  
e-mail: shaterian@kashanu.ac.ir

##### A. Oshnooi

MA. of geography and urban planning, Kashan University, Kashan, Iran

##### M. Ganjipour

MA. of geography and rural planning, Kashan University, Kashan, Iran

houses they live in. Finally, this concept is a significant sign for their positive feelings toward their life quality. Evaluating the satisfaction rate of the residences is so sophisticated and depends on so many individual and non-individual factors.

Life quality shows general socio-economical features of an environment in an area which can be used as a powerful mean to supervise and plan social improvement. In fact, this concept is also applied for evaluating the emotional and economical demands of families. Behavioral geography scientists believe that in cognitive plans, the upper socio-economical status has better imagination of cities and life areas; while those with low salary have limited plans and ideas for living. They also claim that socio-economical status such as age, gender, job, profession and level of education have impact on forming and imaging ideas in one's mind.

### 3- Discussion

The designed questionnaire consists of the combination of all related matters with life quality to analyze the satisfaction rate of inhabitants in Aran and Bidgol. The questionnaire consists of four groups of main questions of old parts inhabitants in Aran and Bidgol which includes old concepts related to life quality. These four types of question analyze the satisfaction in four dimensions of economic, social, service and environment to analyze the satisfaction and there are different methods. The CSM is considered as an indicator. It can identify the difference level between the real satisfaction and the maximum satisfaction which can exist. The satisfaction rate of old parts inhabitants of

Aran and Bidgol of life quality indicators in service part is from the green areas and parks (49.9%), cultural areas (51.1%), entertainment areas (53.3%) and treatment and health facilities (53.3 %). In environmental part, the satisfactory of the passing ways and available ways is (58.9%). Municipality obligation to respect the standards in building houses is (53.9%) and house quality is (44.1%).

The satisfaction part in economic, satisfaction rate of job, salary rate, facilities rate given by banks to renew the houses are 63.3%, 60.9% and 40.9%. Also, in social satisfaction part, the satisfaction rate of comfort ability and security in residential area is 74.3%. Satisfaction of living in the area is 74.7%. Facilities and educational areas is 43.5%, social trust is 55.9% and being proud of and belongings to the area of living is 72.4%.

And general satisfaction (all economic, social, environmental and services) shows that in social part we see satisfaction more than other parts and then we have economic indicators, service indicator, while the environmental indicator has the least satisfaction.

The results for socio-economic status with the satisfaction gained through applying Pearson, Kendal and Spearman tests show that according to the significance level which is more than 0.5%, there is a relation between these variables and the hypothesis is confirmed. Therefore, it can be said that, the higher the level of socio-economic status, the more satisfaction of life quality indicators.

#### 4- Conclusion

The results have shown that in different parts satisfaction in old parts inhabitants is more in social indicators and economic, service, environmental are the next. Having a general view, we can evaluate the satisfaction in old part of Aran and Bidgol of the life quality indicators in all factors which shows that those who have plan for cities have not considered the important role of people.

#### 5- Suggestions

Finally, it can be concluded that we can not ignore the influence of socio-economic status of people in having or not having satisfaction. The organizations' proper functions in cities affairs and supporting the inhabitant's needs can provide their comforts and on the other hand lead them to participate in the cities affairs.

#### References

- Baba, Y. and Austin, D. M. (1989), Neighborhood Environmental Satisfaction, Victimization, and Social Participation as Determinants of Perceived Neighborhood Safety, Environment and Behaviour, No 21 (6), pp763-780.
- Bahrami Nejad, D. (2004), survey and assessment of the urban environment quality in the inner city a case study of shiraz, Master degree thesis urban and regional planning, shiraz University.
- Beth, K. (2005) beyond of customer satisfaction, translation: Saeed Mahdavi, Publications of Management and Planning Organization.
- Biderman ,A. D. (1974), Social indicators .In: Clewett, Robert L. and Olson ,Jerry C. Whence and Whither in Social Indicators and Marketing Chicago: American Marketing Association.
- Bullock ,B. S. and Susie, J. (2004), An Analysis of Technology Use and. Quality of Life in a Rural West Texas Community:Austin University of Texas.
- Fardro, M. (2001), The Economic and social bases of cultural goods, cultural thesis master's degree, Allameh Tabatabai University.
- Ge, J. Hokao, K. (2006), Research on Residential Lifestyles in Japanese Cities from the Viewpoints of Residential Preference, Residential Choice and Residential Satisfaction, J. Landscape and Urban Planning, 78, pp.165-178.
- Glover, D. Shylaf A. and Tavakoli, M. (2005), Sociology of knowledge and science, translation: Shapur Bhyan and others, Samt Publication.
- Hagt, P. (2001) Geography A Modern Synthesis, Translation: Shapur Goudarzi-Nejad first vol 1, Samt Publication.
- Haji Nejad, A. (2011), study Of individual variables that influence the environmental quality of life of citizens' satisfaction: case study compared the tissue of old and new shiraz city, Journal of Geography and Development, No. 17.
- Harvey, A. S. (1997), Time Use Analysis in Quality-of-Life Studies. Journal of Development in Quality-of-Life Studies.Vol. 1, No.3.
- hayati, Z. (2003) Study of job satisfaction of staff Shiraz University of Medical Sciences Shiraz, Shiraz University of Social Sciences and Humanities, Vol.19, No.1.
- Hekmatnia, H & Mousavi, M. (2008), measure satisfaction levels and factors affecting the citizens case study city of Yazd, Journal of Geography and Development, No. 9.
- Housing and Urban Development in Isfahan (2002), plan of the city Aran and Bidgol, Vol.1.
- Huntington, S. (1992), Political order in changing societies, translation: Mohsen triad, nai Publication.
- Hyraskar, JK (2010), Introduction to fundamentals of urban planning, translated by Mohammad Soleimani and Ahmad Reza Kiani, Training Tehran University: Jahad Publication.

- Institute of Development Aran and Bidgol city (2007), strategic plan for the historic texture of the city Aran and Bidgol.
- Jeanne, R. (2003), Customer Satisfaction Measurement in a Business to Business Context: a Conceptual Framework, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 18, pp.179 – 195.
- Macgregor ,S. L. T. (1998), The Impact of Economic Reform on Gahanian Families . *Canadian Home Economics Journal*.Vol .18 , No. 1
- Majed, M. and Lahsayzadh, A. (2007), Relationship between background variables, social capital and quality of life satisfaction: A case study villages in Fars Province, *A Quarterly Journal of Rural Development Studies*, No. 47
- malek, H. (2005), Sociology classes and social inequalities, Payam Noor University Press.
- Massoud, M. (2008), study Evolution of urban planning in developing countries, monthly view of knowledge, Construction Engineers Organization of Isfahan province, age 16, Vol 3, No. 146.
- nikandish, N. (2010), Geography Aran and Bidgol city, Morsel Publication.
- oshnooi, A. (2010), organizing and empowering the urban texture of old, case study Aran & Bidgol, Master degree thesis Geography and Urban Planning, Faculty of Science, Yazd University.
- Pacione, M. (2003), Urban Environmental Quality and Human Wellbeing - a Social Geographical Perspective. *Landscape and Urban Planning*, Vol.65, (1-2), pp.19-30.
- Pal ,A. K. Kumar ,U. C. (2005), Quality of life Concept for the Evaluation of Societal Development of rural Community in West Bangal, India. *Rural Development*, Vol.15, No2.
- Qalibaf, M. (2010), Assessment of quality of life of rural residents' satisfaction and its impact on border security: A case study of Nosod Kermanshah Province, *A Quarterly Journal of Rural Development Studies*, No. 47.
- Rafieian, M. (2009), Assessing the Value of Environmental Attributes Affecting Households, Housing Choice Using a Choice Experiment Method in NAVAB Neighbourhood. *International Journal of Industrial Engineering & Production Research*, Vol 19, No.6.
- Rahnema, M. R. and Abbaszadeh, G. (2009), Principles and models to assess the urban fabric, publications, mashhad: Jahad Publication.
- Sarvkhanly, B (2004), Research Methods in Social Sciences, Institute for Humanities and Cultural Studies Publications, Vol.1.
- Schlemmer, L. and Moller ,V. (1983), The Shape of South African Society and its .Challenges, *Social Indicators Research* .Vol. 41, No. 3, pp. 15–50.
- Shakeri, F. (2003), Method of interface with the honorary mayor of health communicators in Sanandaj, sustainable urban management, participatory experience of municipal councils and Iran, Center for Urban Studies program Planning Office Publication.
- Shakoei, H. (2007), Environmental philosophies and geographic schools, Gytashnasy Publication.
- Shamaei, A. and Pourahmad, A. (2006) Modernization and improvement of urban geography perspective, Tehran University Press.
- Shieh, A. (2004), Introduction to Urban Planning, Iran University of Science and Technology Press.
- Shuai, F. (1997), urban planning--illusion and reality, translated by: M. Habibi, Tehran University Press.
- Statistical Center of Iran (2007), detailed the results of population and housing census statistical areas in Aran and Bidgol.
- Stureat, R. (1987), Library Management, Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.