

## سنجش میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه ی چهار شهر کرمان

محمد اجزاء شکوهی<sup>۱</sup>، محسن کمانداری<sup>۲</sup>

### چکیده

در چند دهه ی اخیر با توجه رشد شتابان شهری و تجمع هرچه بیشتر منابع و امکانات در شهرها، شناخت، اندازه گیری و بهبود کیفیت زندگی به عنوان یک مسأله ی مهم از اهداف عمده ی افراد، محققان، برنامه ریزان و دولت ها بوده است. مسأله وقتی حل می شود که وضع موجود به وضع مطلوب تبدیل شده باشد. اگر ادراکات شهروندان منطقه ی ۴ شهر کرمان را به عنوان وضع موجود در یک فضای جغرافیایی، و سطح انتظارات آنان را از کیفیت زندگی به عنوان یک وضع مطلوب در نظر گرفته شود، تنها میزان شکاف بین مسأله شناخته شده است؛ پس برای رسیدن به وضع مطلوب باید گام های اساسی تری برداشت؛ از این رو این تحقیق درصدد است تا به سنجش میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه ی ۴ شهر کرمان بپردازد. علت انتخاب این منطقه سطح برخورداری آن نسبت به سایر مناطق دیگر بوده است. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی مقطعی و از نظر هدف در زمره ی تحقیقات کاربردی جای می گیرد. با توجه به موضوع تحقیق و منطقه ی مورد مطالعه روش گردآوری داده ها زمینه یابی (تحقیق پیمایشی) انتخاب شده است و روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی و جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال انجام گرفته است. جامعه ی آماری تعداد افرادی است که در منطقه ی چهار کرمان ساکن هستند و حجم نمونه ی اقتباس شده از فرمول کوکران ۳۸۴ پرسشنامه است. نتایج تحقیق

shokouhim@ump.ac.ir

<sup>۱</sup> دانشیار جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)

که در قالب آزمون‌های ناپارامتری، ویلکاکسون، کروسکال والیس، یومن ویتنی و همبستگی اسپیرمن انجام گرفت نشان می‌دهد در تمامی ابعاد پنج‌گانه کیفیت زندگی (حوزه مسکن، امنیت، روابط اجتماعی و حس تعلق، امکانات و تسهیلات شهری و حمل و نقل) شکاف منفی از کیفیت وجود دارد. بیشترین میانگین شکاف کیفیت در حوزه حمل و نقل و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد روابط اجتماعی و حس تعلق مکانی است. نتایج تحقیق در فرضیه‌ی دوم نشان داد که بین سن مراجعان و نمره‌ی شکاف کیفیت همبستگی مثبتی وجود داشت یعنی با افزایش سن پاسخگویان میزان رضایت آنان افزایش می‌یابد. آزمون کروسکال والیس نیز نشان داد که بیشترین میزان رضایت از کیفیت زندگی در بین افراد زیر دپلم بوده است یعنی افراد با تحصیلات کمتر از رضایت بیشتری برخوردار بوده‌اند ( $\alpha=0.008$  و  $\text{sig}=0.034$ ).

**کلمات کلیدی:** کیفیت زندگی، سنجش، برنامه‌ریزی شهری، منطقه‌ی چهار شهر کرمان

#### مقدمه

گسترش شتابان شهرنشینی که با رواج مدرنیسم در غرب همراه بود، جوامع در حال توسعه از جمله ایران و شهرهای آن را تحت تأثیر قرار داد به طوری که شهرنشینی در کشور ایران به سرعت رشد کرده و بر اساس نتایج سرشماری جمعیت در سال ۱۳۹۰ بیش از ۷۱ درصد آن شهرنشین است. تعداد شهرهای کشور نیز از ۲۱۰ شهر در سال ۱۳۳۵ به ۱۳۳۱ شهر در سال ۱۳۹۰ رسیده است. نواحی شهری مراکز اصلی رشد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در هر کشوری هستند که خود را به عنوان جذاب‌ترین نقاط برای ایجاد ثروت، کار، خلاقیت و نوآوری اثبات کرده‌اند اما، نواحی شهری با چالش‌های مهمی در زمینه‌های تخریب فیزیکی و محیطی، محرومیت اجتماعی، ناامنی، بیکاری، کمبود مسکن و ترافیک روبرو هستند که این مشکلات کیفیت زندگی شهری را به شدت کاهش می‌دهند. همزمان با گسترش شهرنشینی، برنامه‌ریزی شهری به نوعی بازنگرایی و بازاندیشی در اقدامات خود روی آورده است؛ که نمود عینی آن توجه به مباحث اجتماعی و کیفی و تأکید روزافزون بر بحث کیفیت زندگی است. کیفیت زندگی، واژه‌ای پیچیده، چندبعدی و کیفی در رابطه با شرایط و وضعیت جمعیت، در یک مقیاس جغرافیایی خاص (شهر، منطقه، محله و...) است که هم متکی به شاخص‌های ذهنی یا کیفی و هم

متکی به شاخص‌های عینی یا کمی است. ارتقاء برنامه‌ریزی شهری از نگاه صرفاً کالبدی - کارکردی به نگاهی چند بُعدی و چند وجهی در قالب در نظر گرفتن ابعاد اجتماعی، روانی، کیفی و اقتصادی در تعامل و کنش متقابل با ابعاد کالبدی - کارکردی، یکی از نتایج توجه به مفهوم کیفیت زندگی شهری در عرصه‌ی جهانی بوده است (شیخ الاسلامی و خوشبین، ۱۳۹۱: ۹۹).

بهبود کیفیت زندگی در هر جامعه‌ای، یکی از مهمترین اهداف سیاست‌های عمومی آن جامعه است. در طول سه دهه‌ی اخیر، کیفیت زندگی، به عنوان جانشینی برای رفاه مادی، به اصلی‌ترین هدف اجتماعی کشورهای مختلف تبدیل شده است. امروزه مطالعات کیفیت زندگی عمدتاً بر محیط شهری و کیفیت زندگی شهری تمرکز کرده است و بررسی آن از ضرورت و اهمیت بسزایی برخوردار است که این امر همواره کانون اصلی توجه برنامه‌ریزان بوده است (لطفی، ۱۳۸۸: ۶۵). به طوری که مطالعات کیفیت زندگی شهری می‌تواند زمینه‌ساز شناسایی نواحی مسأله‌دار، اولویت‌های با اهمیت تر زندگی شهروندان، شناسایی متغیرهای مداخله‌گر و میانجی و علل نارضایتی مردم از خدمات مدیریت شهری بوده، ابزار مناسبی برای سیاستمداران و محققان شهری به حساب آید و به تازگی در برنامه‌ریزی شهری، جایگاه ویژه‌ای را به خود اختصاص داده و بر همین اساس، بسیاری از دولت‌ها با تلاش‌های زیاد، ارتقای کیفیت زندگی از طریق بررسی و شناخت شاخص‌های مربوط به آن را در زمره‌ی اولویت‌های نخست مدیریت شهری قرار داده‌اند و در جهت بهبود رضایت شهروندان خود می‌کوشند. مفهوم کیفیت زندگی شهری هنگامی اهمیت بیشتری می‌یابد که توجه شود که در ابتدای قرن بعد جمعیت جهان بین ۷/۶ تا ۹/۴ میلیارد برآورد می‌شود و انتظار می‌رود جمعیت شهری نیز به ۵۰ درصد برسد (سافیان، ۱۹۹۳: ۱۳۲) بر این اساس نیل به جامعه‌ی شهری بالنده و برخوردار از توسعه‌ی اجتماعی پایدار در گرو داشتن جامعه‌های است که کیفیت زندگی آن در مقیاس فردی و جمعی در وضعیت مطلوب و قابل قبولی قرار داشته باشد. این مهم هرگز بدون شناخت و تحلیل دقیق، انتقادی و عالمانه از جامعه محقق نخواهد شد (سرایی و همکاران،

۱۳۹۲:۱۳۰). شهر کرمان به دلیل رشد فزاینده‌ی جمعیت بخصوص در چند دهه‌ی اخیر و این افزایش سریع جمعیت، باعث افول روزافزون ابعاد مختلف زندگی و سایر مشکلات شهری گردیده است. منطقه‌ی چهار با جمعیتی معادل ۱۳۲۷۵۰ در رتبه‌ی دوم در بین مناطق شهر کرمان قرار گرفته است. همچنین از خصوصیات بارز این منطقه‌ی شهری در نیم قرن گذشته ادغام روستای سرآسیاب در قسمت شرق این منطقه و همچنین شکل‌گیری دو محله‌ی حاشیه‌نشین (محله‌ی امام حسن عسکری و محله‌ی شهرک صنعتی) با جمعیتی بالغ بر ۲۰ هزار نفر در جنوب این منطقه‌ی شهری است که خود باعث بروز مشکلاتی متعددی در ابعاد مختلف اجتماعی خصوصاً کیفیت زندگی شهری در این منطقه شده است. با توجه به اهمیت موضوع کیفیت زندگی هدف پژوهش حاضر سنجش میزان رضایتمندی شهروندان منطقه‌ی چهار شهر کرمان از کیفیت زندگی خود و تعیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی از کیفیت زندگی می‌باشد. در همین راستا پژوهش حاضر در راستای پاسخگویی به این سؤالات صورت گرفته است که سطح کیفیت زندگی و میزان رضایت ساکنان از شاخص‌های آن در منطقه‌ی چهار چگونه است؟ در منطقه‌ی چهار شهر کرمان کدام یک از شاخص‌های کیفیت زندگی در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

#### پیشینه‌ی تحقیق

پژوهشگران شاخه‌های مختلف علمی، کیفیت زندگی را از دهه‌ی ۱۹۳۰ مورد مطالعه قرار داده‌اند. هر یک از این پژوهشگران درصدد بوده‌اند که نواحی مختلف جغرافیایی مانند شهرها، ایالت‌ها و ملت‌ها را براساس شاخص‌های کیفیت زندگی که خود طراحی کرده‌اند مورد مطالعه قرار دهند (ویش، ۱۹۸۶:۷۶) توجه به کیفیت زندگی در جغرافیا نیز توسط جغرافیدانانی نظیر اسمیت و هاروی وارد این علم گردیده است (جاجرمی و همکاران، ۱۳۸۵:۵). به طور کلی مطالعات اولیه در زمینه‌ی کیفیت زندگی شهری از ۱۹۷۰ به بعد مورد توجه جدی قرار گرفته است. در کشور ایران نیز در ده سال گذشته توجه و تحقیق در زمینه‌ی کیفیت زندگی روند رو به رشدی داشته است اما درباره‌ی این موضوع مطالعه‌ای در شهر کرمان انجام نشده است.

لی<sup>۱</sup> در سال (۲۰۰۸)، با استفاده از شاخص‌های ذهنی به ارزیابی کیفیت زندگی در شهر تایپه پرداخته است. در این راستا ۳۳۱ نفر از ساکنان شهر تایپه به منظور پیمایش ارزیابی ذهنی ساکنان از کیفیت زندگی مورد مطالعه گرفته‌اند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که محل زندگی، زناشویی، سن، تحصیلات و درآمد قلمروهای مختلف رضایت را تحت تأثیر قرار می‌دهند علاوه بر آن، وضعیت اجتماع، تعلقات محلی، و رضایت از محله بیشترین تأثیر را بر رضایت از کیفیت زندگی دارند.

یونگ<sup>۲</sup> (۲۰۰۸)، به بررسی و اندازه‌گیری کیفیت زندگی از بعد ذهنی در تایپه پرداخته است؛ نتایج تحقیقات وی نشان می‌دهد که امنیت شخصی و خدمات عمومی نقش مهمی در کیفیت زندگی شهروندان تایپه دارد.

داس<sup>۳</sup> در سال (۲۰۰۸)، چارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت زندگی شهری پیشنهاد کرده که ارتباط بین محیط و کیفیت زندگی را نشان می‌دهد. این مدل رویکردی پایین به بالا را پیشنهاد می‌کند که در آن شاخص‌های عینی و ذهنی هر دو برای مطالعه‌ی کیفیت کلی زندگی مورد توجه قرار گرفته‌اند.

شاه حسینی و توکلی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی در محله‌ی ورد آباد شهر تهران با توجه به شاخص‌های سرزندگی، هویت، آموزش، زیست محیطی، مسکن، امنیت و... پرداخته‌اند؛ و نتایج تحقیق بیانگر این است که سطح رضایت از شاخص کلی کیفیت زندگی شهری و همچنین تمامی شاخص‌های ۹ گانه‌ی آن در محله بین کم و متوسط است.

مرصوصی و لاجوردی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان مطالعه تطبیقی کیفیت زندگی شهری در ایران با استفاده از ۳۶ شاخص که در سه دسته‌ی فرهنگی - اجتماعی، جمعیتی - اقتصادی و شاخص زیربنایی قرار دارد به مطالعه پرداخته‌اند. نتایج پژوهش بیانگر این است که کیفیت زندگی در شهرهای مرکزی و شمالی در تمامی بخش‌ها بهتر

1. Lee

2. Yung

3. Das

از سایر شهرهای کشور هستند و همچنین شهرهای نیمه‌ی شمالی و غربی از لحاظ فرهنگی و شهرهای نیمه شرقی و جنوبی از لحاظ اقتصادی وضعیت بهتری دارند. فتحعلیان و پرتویی (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان مطالعه‌ی تطبیقی کیفیت زندگی در بافت‌های خودرو و برنامه‌ریزی شده‌ی اسلام شهر، نمونه‌ی موردی محلات (قائمه، و اوان) به سنجش کیفیت زندگی پرداخته‌اند؛ آنها در نهایت منظور تحلیل همزمان شاخص‌های عینی و ذهنی و نیز برای مطالعه‌ی تطبیقی دو محله از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده کرده‌اند و نتیجه می‌گیرد که بافت‌های برنامه‌ریزی شده امتیاز بالاتری در کیفیت زندگی دارند.

رضوانی و دیگران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان توسعه و سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی شهری؛ مطالعه‌ی موردی: شهر نوباد با به کارگیری شاخص‌های ذهنی حاصل از پیمایش و ارزیابی ادراکات و رضایت شهروندان از زندگی شهری در حوزه‌های محیط فیزیکی، محیط اقتصادی و محیط اجتماعی با استفاده از شاخص‌های عینی به دست آمده از داده‌های ثانویه درباره‌ی دسترسی به خدمات عمومی، فعالیت‌های فرهنگی - ورزشی، روابط اجتماعی، عامل جمعیت‌شناختی، وضعیت اقتصادی و کیفیت مسکن، کیفیت زندگی در شهر نورآباد استان لرستان را مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که کیفیت زندگی افراد با افزایش میزان تحصیلات، درآمد، مالکیت مسکن و شاغل بودن افزایش می‌یابد.

جاجرمی و همکاران (۱۳۸۵) در سنجش وضعیت شاخص‌های کیفیت زندگی در شهر از نظر شهروندان در مطالعه‌ی خود با عنوان «وضعیت کیفیت زندگی گنبد قابوس» را با توجه به ۲۵ فاکتور در ۳ گروه اصلی بررسی می‌کنند و نشان می‌دهند که شاخص‌های کیفیت زندگی در نواحی مختلف شهر تفاوت بسیاری با هم دارند.

### مبانی نظری تحقیق

نوشته‌های مربوط به کیفیت زندگی نشان می‌دهد که درباره‌ی سازه‌ی کیفیت زندگی با تعدد تعاریف مواجهیم. این امر می‌تواند ناشی از سه عامل مختلف باشد یکی چندبعدی

بودن این سازه؛ دیگری کاربرد آن در حوزه‌های حرفه‌ای متفاوتی چون پزشکی، روانشناسی، جغرافیای انسانی، مطالعات توسعه، اقتصاد، جامعه‌شناسی و در نهایت، سطح تحلیل که می‌تواند مربوط به عاملان، فرایندها، موقعیت‌ها، و یا ساختارها باشد. در این راستا، نخست به بررسی برخی از تعاریف محققان این حوزه پرداخته شده است.

کیفیت زندگی مفهومی گسترده است که مفاهیمی چون، زندگی خوب، زندگی با ارزش، زندگی رضایت‌بخش و زندگی شاد را دربرمی‌گیرد. بر اساس برداشت کامپ و همکاران، مفهوم کیفیت زندگی به طور عمیقی از تفکر مرتبط با سلامت نشأت می‌گیرد و دیدگاه واحدی درباره‌ی علت آن وجود ندارد (کمپ و همکاران، ۲۰۰۳: ۹).

بر اساس دیدگاه پال، کیفیت زندگی به عنوان معیاری برای سنجش میزان برآورده شدن نیازهای روحی روانی و مادی جامعه تعریف گردیده و در این زمینه از کیفیت زندگی روستایی نیز به مفهوم چگونگی شرایط و وضعیت زندگی خانواده‌های روستایی یاد شده است (پال و کومار، ۲۰۰۵: ۱۸) به بیان دیگر با وجود اختلاف نظرهایی که در تعریف کیفیت زندگی وجود دارد، اما توافقی ادراکی نیز در بین متخصصان به چشم می‌خورد که بر مبنای آن بیشتر آنها کیفیت زندگی را مشتمل بر ابعاد مثبت و مفهومی چندبعدی می‌دانند. آنچه در این ادراک مسلم به نظر می‌رسد، این است که تمامی مطالعات کیفیت زندگی تحت دو سرفصل شاخص‌های عینی و شاخص‌های ذهنی صورت می‌گیرند. (آلن و کوردس ۲۰۰۲: ۱۴)؛ بدین معنا که علاوه بر اندازه‌گیری شاخص‌ها به صورت مشخص و عینی، باید ذهنیت و نوع نگاه شهروندان به این شاخص‌ها نیز مورد توجه قرار گیرد (کوکبی و همکاران، ۱۳۸۴: ۸).

### شاخص‌ها و ابعاد کیفیت زندگی شهری

ابعاد عینی کیفیت زندگی نشان‌دهنده‌ی شرایط بیرونی زندگی، مانند آموزش، مسکن و مانند آن است که عموماً بر شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی، اکولوژیکی متمرکز هستند (رضوانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۴) بعد ذهنی که تمرکز آنها بر گزارشهای شخصی افراد از تجارب زندگی است، مکمل شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی، اکولوژیکی می‌باشند. به

طور کلی این سطح معرف رفاه، خوشبختی و رضایت از زندگی است نگاه ذهنی به کیفیت زندگی شهری را می‌توان محصول ادراکات فردی و رضایت شهروندان از زندگی در محیط شهر دانست. زیرا به جای اینکه متخصصان بگویند مردم چه موقع احساس خوشبختی می‌کنند، خود مردم درباره‌ی آن اظهار نظر می‌کنند (نوغانی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۱۶). جدول زیر جنبه‌هایی را که در پژوهش‌های مختلف در زمینه‌ی کیفیت زندگی شهری، به عنوان جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی شهری توسط پژوهشگران مختلف انتخاب شده است، نشان می‌دهد.

جدول ۱: شاخص‌ها و معیارهای مورد استفاده در بحث کیفیت زندگی

منبع	شاخص‌ها و معیارهای مورد استفاده در پژوهش
Mercer, 1990 & Sufian, 1993	امنیت عمومی، هزینه‌ی خوراک، فضای زندگی، استاندارد مسکن، ارتباطات، آموزش، بهداشت عمومی، آرامش، جریان ترافیک، هوای پاک
Boyer and Savageau, 1981	آب و هوا، مسکن، محیط زیست و بهداشت، جرم، حمل و نقل، آموزش، هنر، تفریح، اقتصاد
Bonaiuto et al, 2003	جنبه‌های فضایی (بیشتر فضای معماری برنامه‌ریزی، سازمان و قابلیت دسترسی به فضا، فضای سبز) جنبه‌های انسانی، (مردم و روابط اجتماعی) جنبه‌های کارکردی (شامل رفاه، گذران اوقات فراغت، فعالیت‌های تجاری، خدمات حمل و نقلی) و جنبه‌های زمینه‌ای (شامل مرحله‌ی زندگی، سلامت محیطی، امنیت بالا).
Friedman, 1997: 21	شاخص‌های اقتصادی (درآمد، ثروت و اشتغال، شاخص‌های محیطی (درصد مسکن استاندارد، کیفیت هوا، هزینه‌ی حمل و نقل خانواده)، شاخص سلامت، (مرگ و میر کودکان کمتر از یک سال، به ازای ۱۰۰۰ مولید و نرخ خودکشی گزارش شده) شاخص‌های آموزشی، (کودکان و بزرگسالان در حال تحصیل و مراکز آموزشی)، شاخص‌های مشارکت و همپاری، شاخص امنیت اجتماعی، (دزدی و اعتیاد).
Schneider, 1976	درآمد، ثروت و شغل، محیط زیست، سلامتی روحی و جسمی، آموزش، جنایات و ناامنی، از خود بیگانگی و مشارکت سیاسی
Protassenko, 1997	درآمد ماهانه هر شخص، توزیع درآمد، مخارج خوراک ماهانه



منبع	شاخص‌ها و معیارهای مورد استفاده در پژوهش
Zivelova& Jansky, 2008	مسکن / اقتصاد و کار (نوع فعالیت اقتصادی، بیکاری، میانگین درآمد)، منابع و محیط (حفظ اراضی پیرامون شهر)، محیط شهر (نرخ رشد ترافیک، دسترسی به خدمات)، بهداشت و مراقبت‌های بهداشتی و امید به زندگی، مرگ‌های نابهنگام، مرگ و میر کودکان / یادگیری و مهارت، جامعه‌ی امن (میزان جرایم، نوع جرایم، ترس از وقوع جرم در شهر).
امین فرجی مولائی ۱۳۸۹	میانگین درآمد، گروه‌بندی مشاغل (فنی، اداری و بازرگانی)، درصد باسوادان، میانگین مدت اقامت، متوسط قیمت زمین، درصد خانوار در واحد مسکونی، مصالح ساختمانی، متوسط قطعات مسکونی، نحوه‌ی تصرف واحدهای مسکونی، میانگین هزینه‌ی خانوار، میانگین اجاره‌بها، ارتباطات، دسترسی، تسهیلات شهری، مشارکت اجتماعی، امنیت، گذراندن اوقات فراغت، تأمین نیازهای مسکن.
شاخص‌های پژوهش حاضر	مسکن، حمل‌نقل، امنیت، بهداشت و محیط زیست، امکانات و تسهیلات شهری، تفریح و اوقات فراغت، روابط اجتماعی و حس تعلق.

منابع (پورا احمد ۱۳۹۱، لطفی ۱۳۸۸، ۲۰۰۱ ulengin، قالیباف ۱۳۹۰، رهنمایی ۱۳۹۱، مولائی ۱۳۸۹، نگارنده)

مهم‌ترین اصول اولیه‌ی مورد نظر در انتخاب شاخص‌های کیفیت زندگی عبارتند از (لی و همکاران، ۲۰۰۹: ۵۴) جامعیت (تحلیل تمام جوانب اجتماعی و اقتصادی)، عینیت (واقعی بوده و توانایی ارائه‌ی نتایج علمی را داشته باشد)، استقلال (اجتناب از ذکر عناصر همپوش)، قابلیت کمی شدن (شاخص‌ها باید به وسیله‌ی روشی که به آسانی قابل فهم باشد، قابل اندازه‌گیری باشند) دسترسی (سهولت در گردآوری داده‌ها). سادگی (شاخص‌ها به منظور نشان دادن مفاهیم به طیف متنوعی از افراد مورد استفاده قرار می‌گیرند و به همین دلیل درعین حال که پیچیدگی مفهوم نشان داده شده را منعکس می‌کنند، باید به سادگی قابل فهم باشند (دویر، ۲۰۰۴: ۱۴).

### کیفیت زندگی و برنامه‌ریزی شهری

آرزوی بهبود "کیفیت زندگی" در مکانی مشخص و برای شخص یا گروه مشخص،

کانون توجه مهمی برای برنامه‌ریزان است. همچنین می‌توان اظهار کرد که اقدام به برنامه‌ریزی به صورت فعالیتی عمومی و همگانی، به طور بالقوه‌ای می‌تواند کیفیت زندگی شهروندان را به وجود آورد (لطفی، ۱۳۸۸: ۶۸).

بررسی کیفیت زندگی شهری بسیار مهم است، این موضوع نه تنها به دلیل تأثیرات آن بر نحوه‌ی رفتار انسان‌ها، بلکه همچنین به دلیل رضایت از زندگی و شادکامی افراد مورد توجه است. کیفیت زندگی به طور عام و کیفیت زندگی شهری به طور خاص دگرگونی عرصه‌های زیر را در بر می‌گیرد.

- تقاضا برای اقدامات عمومی را برجسته می‌سازد.
- به طور مستقیم قابلیت زیست‌پذیری شهرها را برای ساکنان تحت تأثیر قرار داده و مجموعه‌ای از استانداردها فراهم می‌سازد.
- تصمیمیات و انتخاب‌های مکان‌گزینی سکونت را بر می‌انگیزاند.
- کاربردهای وسیعی برای الگوهای مهاجرت منطقه‌ای، درون شهری و پایداری محیطی دارد.

با توجه به ادبیات موجود در این زمینه گویای این است که الگوهای مهاجرت و رشد شهری در پاسخ به تفاوت در کیفیت زندگی بین مکان‌ها رخ می‌دهند، که می‌توانند ماهیت فرصت‌های اشتغال و رقابت‌پذیری یک شهر یا ناحیه‌ی کلان شهری را منعکس سازند. الگوهای تحرک درون شهری نیز با تفاوت در خصوصیات عینی محله‌ها و ارزشیابی ذهنی افراد در مورد جنبه‌های مختلف کیفیت زندگی شهری و چگونگی نوسان آن در سطح فضای شهری در ارتباط است (مارنز و استیمسون، ۲۰۱۲: ۲). در واقع استفاده از مفهوم کیفیت زندگی شهری در برنامه‌ریزی شهری حداقل می‌تواند در دو مرحله از فرآیند برنامه‌ریزی مورد استفاده قرار بگیرد. مرحله‌ی اول جایی است که برنامه‌ریزان می‌خواهند چشم‌انداز صحیح و قابل اطمینانی از وضعیت موجود شهر داشته باشند. در واقع در این مرحله برنامه‌ریزان در پی آن هستند تا اولویت‌ها و مسائلی را که از اهمیت بیشتری برخوردار هستند، به طور ویژه مورد توجه قرار بدهند، که بررسی ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می‌تواند راهنمای مناسبی برای آنها در این مرحله باشد. مرحله‌ی

دوم جایی است که برنامه‌ها و پروژه‌ها باید مورد ارزیابی قرار گیرند تا سودمندی و کارایی آنها تأیید شود. در این مرحله نیز بررسی اثراتی که این برنامه‌ها و پروژه‌ها بر ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می‌توانند داشته باشند، راهنمای مناسبی را برای برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران به وجود می‌آورد. در واقع برنامه‌ها و پروژه‌هایی می‌توانند سودمندی و کارایی داشته باشد که در نهایت منجر به بالا بردن کیفیت زندگی شهری شود و بخصوص برخی ابعاد آن را که بیشتر مورد توجه برنامه‌ریزان شهری می‌باشد، ارتقا دهد و یا به عبارت دیگر این مطالعات اغلب وظایف کلیدی از قبیل آگاه کردن شهروندان، گروه‌های اجتماعی و سیاستگذاران از روندهای کیفیت زندگی را بر عهده دارند. نتایج مطالعات کیفیت زندگی می‌تواند به ارزیابی سیاست‌ها، رتبه‌بندی مکانها، تدوین استراتژیها مدیریت و برنامه‌ریزی شهری کمک کرده و درک اولویت‌بندی مسائل اجتماعی برای برنامه‌ریزان و مدیران شهری به منظور ارتقای کیفیت زندگی شهروندان را تسهیل سازد. همچنین یافته‌های کیفیت زندگی می‌تواند برای بازشناسی استراتژیهای سیاسی قبلی و طراحی سیاست‌های برنامه‌ریز آینده استفاده شود (لی، ۲۰۰۸: ۱۲۷۰) علاوه بر این، مطالعات کیفیت زندگی می‌تواند به شناسایی نواحی مسأله‌دار، علل نارضایتی مردم، اولویت‌های شهروندان در زندگی، تأثیر فاکتورهای اجتماعی - جمعیتی بر کیفیت زندگی و پیش و ارزیابی کارایی سیاست‌ها استراتژی‌ها در زمینه‌ی کیفیت زندگی کمک کند (سان توس و مارتین، ۲۰۰۷: ۴۱۳).

**رضایت‌مندی:** در واقع مفهوم رضایت‌مندی بر دامنه‌ی گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها برای 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 نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آنها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود؛ هرچند که ممکن است این رضایت‌مندی طیف مختلفی را پوشش دهد (عسکری زاده، ۱۳۸۷: ۵۸).

## مدل سروکوال<sup>۱</sup> یا تحلیل شکاف

مدل سروکوال یا مدل تحلیل شکاف یکی از مدل‌های مورد استفاده برای سنجش کیفیت خدمات ارائه شده‌ی سازمان‌های خدماتی است. این مدل در سال ۱۹۸۵ توسط پارسورامان و زیت هامل ارائه گردید. مدل سروکوال زیر مجموعه‌ای از مدل‌های ذهنی است که ادراک و عقاید مشتریان را نیز در نظر می‌گیرد. پس از ارائه‌ی این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه‌ی این تکنیک برای سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت به طوری که هارود و هاسینک با استفاده از پرسش‌نامه به بررسی دو جامعه‌ی آماری در نیوزیلند پرداخت که خواسته‌های یک گروه و وظایف گروه دیگر را در برداشت و نتایج به دست آمده نشان از یک فاصله انتظارات برجسته مربوط به کیفیت خدمات ارائه شده و یک فاصله بین آنچه که جامعه انتظار دارد و آنچه مناسب است، بود (هارولد و هاسینک، ۲۰۰۹).

گبی و اونیل از این مدل در سنجش کیفیت خدمات هتلها استفاده کرده و علاوه بر تعیین سطح رضایت مشتریان هتل‌های مورد مطالعه، میزان شکاف بین انتظارات مشتریان با خدمات درک شده را نیز مورد سنجش قرار دادند. بیمارستانها به عنوان یکی دیگر از مراکز خدماتی هستند که از این مدل به طور گسترده جهت سنجش میزان رضایت بیماران و مراجعه کنندگان خود استفاده می‌کنند. از جمله مطالعات انجام شده در این زمینه، می‌توان به مطالعات باباکوس، من گلد و زیفکو اشاره نمود. در رابطه با حسابداری، شکاف انتظارات بیشتر برای نشان دادن نظرات مختلف بین درک حسابرس از عملکرد خود و انتظارات عمومی از فرایند حسابرسی است (مونرو و ودیف، ۱۹۹۴).

لیم و تنگ<sup>۲</sup> مطالعه‌ای به منظور سنجش ادراک و انتظار بیماران از کیفیت خدمات بیمارستانی در سنگاپور انجام دادند. نتایج نشان داد که بر مبنای ادراک بیماران بعد پاسخگویی دارای پایین‌ترین رتبه‌ی کیفیت بود، در حالی که بر مبنای انتظار آنها این بعد

---

<sup>۱</sup>. Servqual

<sup>۲</sup>. Lim and Tang

در دومین رتبه‌ی اهمیت قرار داشت. وجه تمایز این تحقیق نسبت به سایر تحقیقات دیگر در زمینه‌ی سنجش کیفیت زندگی این است که در این تحقیق وضع موجود (آنچه هست) و مطلوب (آنچه که خواهد بود) مورد سنجش قرار گرفته است اما در تحقیقات گذشته تنها وضع موجود مورد بررسی قرار می‌گرفت؛ از این رو نقطه‌ی قوت این تحقیق اینگونه است که در برنامه‌ریزی‌های آینده می‌توان از نتایج این تحقیق با توجه به قوت و ضعف هریک از شاخص‌ها استراتژی مناسبی در نظر گرفته شود. با توجه به چنین رویکردی این تحقیق قصد دارد در زمینه سنجش کیفیت زندگی شهری این مدل را برای اولین بار در شهر کرمان پیاده نماید. با توجه به مطالب ذکر شده، فرضیه‌های تحقیق به قرار زیر می‌باشند.

۱- میزان رضایت ساکنان منطقه‌ی چهار شهر کرمان از شاخص‌های کیفیت زندگی در وضعیت مناسبی قرار دارند.

۲- بین ویژگی‌های فردی و میزان رضایت از شاخص‌های کیفیت زندگی رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

### روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش تحقیق، توصیفی<sup>۵</sup> تحلیلی می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو شیوه‌ی کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. در بخش کتابخانه‌ای، به گردآوری اطلاعات توصیفی از کتابها، مقالات، گزارش‌ها و سالنامه‌های آماری پرداخته شده و در بخش میدانی، گردآوری اطلاعات از طریق نمونه‌گیری و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه و مشاهده انجام شده است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی و تعداد حجم نمونه با توجه به جامعه‌ی آماری ساکنان منطقه‌ی چهار شهر (۱۳۲۷۵۰ نفر)، ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد که با استفاده از فرمول کوکران به دست آمده است. پرسشنامه حاوی ۲۵ سؤال بود (در حوزه‌ی مسکن، امنیت، روابط اجتماعی و حس تعلق، امکانات و تسهیلات شهری و حمل و نقل) که هر کدام ۵ سؤال را به خود اختصاص می‌دهد، گویه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول (۵)

ذکر شده است. سؤالات پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ گزینه‌ای بود و به هر کدام از پاسخها نمره‌ی ۱ تا ۵ اختصاص داده شد. در بخش ادراکات نمره‌ی ۱ وضعیت خیلی ضعیف و نمره‌ی ۵ وضعیت عالی را نشان می‌دهد و در بخش انتظارات نمره‌ی ۱ مربوط به موارد دارای حداقل اهمیت و نمره‌ی ۵ مربوط به موارد بسیار مهم بود. برای تعیین شکاف کیفیت، نمره‌ی مراجعان به وضعیت موجود کیفیت ادراک آنها از کیفیت خدمات ارائه شده با نمره‌ی آنها به وضعیت مطلوب کیفیت خدمات زندگی انتظار آنها از کیفیت خدمات مورد مقایسه قرار گرفت. نمره‌ی حاصل در صورت مثبت بودن بیانگر این بود که رضایت از کیفیت زندگی بیشتر از حد انتظارات مراجعان است و در صورت منفی بودن حاکی از آن بود که انتظارات مراجعان را برآورده نمی‌کند و شکاف کیفیت وجود دارد. در صورتی که نمره‌ی حاصل برابر با صفر قرار گرفت، به معنی عدم وجود شکاف در کیفیت زندگی در نظر گرفته می‌شد و نشان‌دهنده‌ی در حد انتظار بودن کیفیت زندگی به مراجعان بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS 21 و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته که پس از تعیین روایی صوری تحقیق از طریق محققان و صاحب‌نظران پایایی آن با آلفای کرونباخ محاسبه می‌گردد، سپس در گام دیگر از طریق آزمون‌های نیکویی برازش و آزمون معروف k-s به تعیین پارامتریک و ناپارامتریک بودن داده‌ها پرداخته می‌شود و متناسب با آزمون فرضیات در ماهیت و تعداد متغیرها و نوع فرضیه از آزمون‌های پارامتریک (t و تحلیل واریانس) و در صورت ناپارامتریک بودن از آزمون‌های معدل (یعنی یومن ویتنی و کروسکال والیس) استفاده می‌گردد و همچنین برای آزمون فرضیه‌ی دوم پژوهش تفاوت میانگین شکاف کیفیت در ابعاد پنجگانه بر اساس متغیرهای جنس، تحصیلات و سن مراجعان به ترتیب توسط آزمون‌های یومن ویتنی، کروسکال والیس و ضریب همبستگی اسپیرمن و تفاوت میانگین انتظارات و ادراکات شکاف مراجعان توسط آزمون ویلکاکسون بررسی شد.

#### یافته‌های تحقیق

#### یافته‌های توصیفی تحقیق

در این قسمت ابتدا نتایج بررسی‌های پژوهش را در قالب آمار توصیفی از ویژگی‌های

جمعیتی ساکنان منطقه ارائه شده، به این ترتیب که از کل نمونه که ۳۸۴ نفر است ۲۰۱ نفر سرپرست خانوار مرد و ۱۸۳ نفر زن می‌باشند. از نظر ترکیب سنی جمعیت مورد مطالعه به این صورت است که تقریباً ۳۶،۴ درصد از جمعیت در گروه سنی ۳۰ تا ۲۰ سال، ۳۴،۱ درصد از جمعیت در گروه سنی ۴۱ تا ۳۱ سال، ۱۲،۷ درصد از جمعیت در گروه سنی ۵۱ تا ۴۱ و همچنین ۱۴،۵ درصد در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال را به خود اختصاص داده است. از نظر سطح تحصیلات تقریباً ۱۱۱ نفر و یا ۲۸،۳ درصد از پاسخگویان سطح تحصیلات پایین‌تر از دیپلم و ۲۷۳ نفر و یا به عبارتی ۷۱،۷ درصد از تحصیلات بالاتر از دیپلم برخوردار هستند.

### شیوه‌ی محاسبه‌ی کیفیت زندگی

برای محاسبه‌ی کیفیت زندگی در ابتدا گویه‌های ابعاد مختلف کیفیت زندگی در مجموع به دو بعد رضایت و انتظار از کیفیت تقسیم‌بندی گردید که بعد از محاسبه‌ی مجموع نمرات آن‌ها همگی به تعداد گویه‌ها تقسیم شدند تا میانگین کیفیت زندگی برحسب مقیاس لیکرت ۱ تا ۵ به دست آید: اعداد به دست آمده طبق جدول زیر طبقه‌بندی می‌شوند.

جدول ۲: شیوه‌ی محاسبه‌ی کیفیت زندگی

کیفیت زندگی	بسیار پایین	پایین	متوسط	بالا	بسیار بالا
رتبه‌بندی	۱	۲	۳	۴	۵

در گام دوم بنا به ماهیت داده‌های تحقیق به سنجش و تشریح ۵ شاخص کیفیت زندگی در دو بعد رضایت و انتظارات پرداخته می‌شود که جدول شماره (۳) بیانگر این مهم است.

جدول ۳: سنجش میزان رضایت و انتظار از شاخص‌ها کیفیت زندگی در منطقه‌ی چهار شهر کرمان

اجزای تشکیل دهنده‌ی کیفیت زندگی	میانگین رضایت	انحراف میانگین رضایت	میانگین انتظارات	انحراف میانگین انتظارات	تفاضل میانگین و انتظارات کیفیت در هر گویه	مقدار آماره Z	P val
حوزه‌ی مسکن	۲،۹۷	۰،۷۴۴	۴،۰۲	۰،۴۶۹	-۱،۰۵	-۱۶،۱۴۵	۰،۰۰۰
حوزه‌ی امنیت	۳،۱۵	۰،۹۳۹	۴،۰۱	۰،۵۱۳	-۰،۸۶	-۱۴،۳۸۵	۰۰،۰۰

۰,۶۷۶	-۰,۴۱۸	-۰,۰۳	۰,۷۴۰	۳,۶۱	۰,۶۹۵	۳,۵۸	حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق
۰,۰۰۰	-۵,۸۵۴	-۰,۷۸	۰,۶۴۴	۳,۷۸	۰,۷۱۲	۳	حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری
۰,۰۰۰	-۱۵,۲۵۶	-۱,۱۹	۳,۸۵۰	۴,۰۹	۰,۶۱۴	۲,۹۰	حوزه‌ی حمل و نقل
۰,۰۰۰	-۱۴,۸۴۴	-۱,۳۰۲		۳,۹	۰,۷۴۰۸	۲,۶	میانگین مجموع نمرات

همان طور که قابل بررسی است میانگین به دست آمده از هر یک از شاخص‌های کیفیت زندگی در دو بعد رضایت و انتظار مورد سنجش قرار گرفت. یافته‌های جدول فوق بیانگر این موضوع است که میزان رضایت از کیفیت زندگی برابر با ۲,۶ است و از آنجایی که انحراف میانگین آن هم در سطح قابل قبولی توزیع میانگین را نشان می‌دهد، طبق برآوردهای جدول (۳) میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه‌ی چهار شهر کرمان ضعیف تعیین می‌شود. این در حالی است که میزان انتظار آنان زیاد بوده است (۳,۹) در این زمینه به ترتیب میزان رضایت در حوزه‌های حمل و نقل و مسکن بالاتر از سطح استاندارد و حوزه‌ی روابط اجتماعی و امنیت در سطح قابل قبول قرار گرفتند. همچنین یافته‌های توصیفی و استنباطی در جدول بالا نشان می‌دهد سطح رضایت و انتظارات شهروندان از شکاف نرمالی برخوردار است (عدد ۱,۳۰۲) در این زمینه بیشترین شکاف بین سطح انتظارات شهروندان (یعنی آنچه می‌خواهند در آینده باشد) با رضایت آنان (یعنی آنچه که در حال حاضر هست) در حوزه‌ی حمل و نقل و پس از آن حوزه‌ی مسکن است. در تفسیر این مهم می‌توان اینگونه اشاره کرد که شهروندانی که در این منطقه ساکن هستند از آنجایی که از وضعیت اجتماعی و اقتصادی خوبی برخوردارند طبیعی است که سطح انتظار آنان از شرایط موجود و حاکم بالاتر است و هرگاه میزان انطباق شرایط زندگی‌شان با میزان آرمان‌های کیفیت مؤلفه‌های اجتماعی و اقتصادی همسان نباشد، میزان نارضایتی در آنان افزایش می‌یابد؛ از این رو هرچه سطح تماس‌های مردم با عواملی که به صورت مستقیم در کیفیت زندگی آنان نقش بازی می‌کند عینی‌تر و بیشتر باشد طبیعی است که سطح رضایت و توقع آنان نیز دستخوش تغییر و تحولاتی گردد. با استناد به این تفسیر اینگونه می‌توان نتیجه گرفت که کمبود ناوگان حمل و نقل



عمومی، فرسوده بودن ناوگان، حجم بالا و وسیع سفرهای روزانه، عدم امکانات کافی و در زمینه‌ی مسکن کمبود کمی آن، مجوزهای سخت‌گیرانه‌ی شهرداری در زمینه‌ی پروانه ساختمان، بورس‌بازی و انبوه‌سازی مسکن و بی‌کیفیتی آنان از مهمترین عوامل تأثیرگذار بوده است.

در زمینه‌ی رضایت حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق با میانگین ۳,۵۸ درای اولویت اول بوده است که بعد از آن حوزه‌ی امنیت با میانگین ۳,۱۵ و حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری با میانگین ۳ براساس طیف لیکرت (بالتر از میانگین ۳) از رضایت بالا و قابل قبولی برخوردار بوده‌اند اما از منظر شهروندان کرمانی در این بین حوزه‌ی مسکن و حمل و نقل با میانگین ۲,۹۷ و ۲,۹۰ از رضایت پایینی برخوردار بوده‌اند. این تفسیر در زمینه‌ی انتظارات آنان نیز قابل اولویت‌بندی است؛ به گونه‌ای که در شاخص‌هایی که رضایت آنان کمتر بوده است، سطح توقع و انتظارات شهروندان بالا بوده است که این فرآیند در حالت معکوس رضایت قرار می‌گیرد. در این میان حوزه‌ی حمل و نقل که کمترین میزان رضایت را در طبقه‌بندی قبلی به دست آورده بود در اینجا به عنوان اولویت اول انتظار شهروندان کرمانی با میانگین ۴,۰۹ قرار می‌گیرد و به عنوان اولویت اول از منظر ارزش میانگین شناخته می‌شود. حوزه مسکن با میانگین ۴,۰۲ و حوزه امنیت ۴,۰۱ در اولویت دوم و سوم قرار می‌گیرند و کمترین میزان انتظار حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری با میانگین ۳,۷۸ و حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق مکان با میانگین ۳,۶۱ است.

لازم به یادآوری است که تمامی گویه‌های بالا در سطح خطای استاندارد ۵ درصد معنادار شده‌اند بجز شاخص حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق که خطای آن بیشتر از حد استاندارد بوده است؛ پس با احتمال ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد که آماره‌ی اقتباس شده از نمونه‌ی آماری به جامعه‌ی کل در ۴ شاخص حمل و نقل، امکانات و تسهیلات، امنیت و مسکن قابل انطباق است و میزان رضایت و انتظار شهروندان قابل تأیید است.

جدول ۴: میزان درصد سطح انتظارات شهروندان منطقه‌ی چهار شهر کرمان از هرگونه از گویه‌ها

سطح انتظار ابعاد	کمتر از حد انتظار	در حد انتظار	بیشتر از حد انتظار
	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)	تعداد (درصد)
حوزه‌ی مسکن	۳۴۴ (۸۹,۵۸)	۲۰ (۵,۲۱)	۲۰ (۵,۲۱)
حوزه‌ی امنیت	۳۱۴ (۸۱,۷۷)	۳۹ (۱۰,۱۶)	۳۱ (۸,۰۷)
حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق	۲۰۰ (۵۲,۰۹)	۱۵۸ (۴۱,۱۴)	۲۶ (۶,۷۷)
حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری	۲۲۲ (۶۶,۸۷)	۱۰۰ (۳۰,۱۲)	۱۰ (۳,۰۱)
حوزه‌ی حمل و نقل	۳۰۳ (۹۱,۲۶)	۱۸ (۵,۴۲)	۳۱ (۳,۳۱)
میانگین مجموع نمرات	۲۹۲ (۷۶,۰۴)	۳۸ (۹,۹۰)	۵۴ (۱۴,۰۶)

همان طور که قابل بررسی است ۷۶ درصد نمونه‌ی آماری، رضایت خود از کیفیت خدمات را کمتر از حد انتظار اعلام کرده‌اند که در این بعد در حوزه‌های حمل و نقل، مسکن و امنیت میزان رضایت به صورت بحرانی بوده است که در بالا عوامل مهم آن در زمینه‌ی نارضایتی ذکر گردید. این نشان می‌دهد که شهرداری منطقه در این سه حوزه نتوانسته است انتظارات شهروندان خود را برآورده سازد و در حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق و حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری نزدیک به حد انتظار بوده است. به طور نسبی در حوزه‌های امنیت و روابط اجتماعی به نسبت از حوزه‌های دیگر بیشتر بوده است.

جدول ۵: سنجش میزان رضایت و انتظار از شاخص‌های کیفیت زندگی در منطقه‌ی چهار شهر

کرمان به تفکیک گویه‌ها

کیفیت زندگی			
شکاف	میزان انتظار	میزان رضایت	گویه
<b>حوزه مسکن</b>			
-۱,۱	۴	۲,۸۷	میزان رضایت شما از وسعت (اندازه) خانه‌ی خود چقدر است؟
-۱,۳	۴,۱	۲,۷۳	میزان رضایت شما از طراحی داخلی خانه‌ی خود چقدر است؟
-۰,۸	۳,۹	۳,۱	میزان رضایت شما از نورگیری خانه‌ی خود چقدر است؟
-۰,۹	۳,۹	۳	میزان رضایت شما از سیستم گرمایشی و سرمایشی خانه‌ی خود

کیفیت زندگی			
شکاف	میزان انتظار	میزان رضایت	گویه
			چقدر است؟
-۱	۴	۳	میزان رضایت شما از هزینه‌های مسکن خود چقدر است؟
حوزه امنیت			
-۰,۷	۴	۳,۳	میزان نارضایتی شما از رفت و آمد افراد بزه‌کار و مجرم در محله چقدر است؟
-۰,۹	۳,۹	۳	میزان رضایت شما از عملکرد به موقع پلیس چقدر است؟
-۱	۳,۹	۲,۹	میزان رضایت شما از روشنایی معابر اصلی و فرعی در شب در محله چقدر است؟
-۰,۹	۴	۳,۱	میزان نگرانی شما از بیرون رفتن زنان و کودکان در ساعات پایانی شب چقدر است؟
-۰,۷	۴	۳,۳	رضایت شما از وضع ایمنی عابرین پیاده (تصادف کمتر) چقدر است؟
حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق			
-۰,۱	۳,۷	۳,۶	از میزان مشارکت همسایگان در انجام امور مشترک چقدر رضایت دارید؟
-۰,۲	۳,۶	۳,۴	میزان حس تعلق شما به محیط مسکونی خود چقدر است؟
-۰,۳	۳,۷	۳,۴	میزان رضایت شما از وجود فضاهای مناسب برای گفتگو در محله چقدر است؟
-۰,۳	۳,۲	۳,۵	میزان رضایت شما از موقعیت محله نسبت به سایر نقاط شهر چقدر است؟
۰	۳,۷	۳,۷	میزان ارتباط شما با همسایگان چقدر است؟
حوزه‌ی امکانات و تسهیلات شهری			
-۰,۱	۳,۶	۳,۵	میزان رضایت شما از دسترسی به مراکز اداری و کیفیت خدمات ارائه شده در آن مراکز چقدر است؟
-۰,۶	۳,۶	۳	میزان رضایت شما از دسترسی به مراکز آموزشی و کیفیت خدمات ارائه شده در آن مراکز چقدر است؟
-۰,۱	۳,۶	۳,۷	میزان رضایت شما از دسترسی به مراکز تجاری و کیفیت خدمات ارائه شده در آن مراکز چقدر است؟

کیفیت زندگی			
شکاف	میزان انتظار	میزان رضایت	گویه
-۰,۲	۳,۸	۳,۶	میزان رضایت شما از دسترسی به مراکز آموزشی و کیفیت خدمات ارائه شده در آن مراکز چقدر است؟
-۱,۱	۴,۱	۳	میزان رضایت شما از دسترسی به مراکز درمانی و کیفیت خدمات ارائه شده در آن مراکز چقدر است؟
حوزه‌ی حمل و نقل			
-۰,۹	۳,۹	۳	شما چقدر از میزان هزینه های رفت و آمد روزانه خود رضایت دارید؟
-۰,۹	۴	۳,۱	میزان رضایت شما از وضعیت ترافیک درون شهری در محله خود چقدر است؟
-۱,۷	۴,۱	۲,۴	میزان رضایت شما از دسترسی به ایستگاه اتوبوس در محله چقدر است؟
-۱,۲	۴,۱	۲,۹	میزان رضایت شما از جای پارک ماشین در محل سکونت خود چقدر است؟
-۱,۳	۴,۲	۲,۹	میزان رضایت شما از سیستم حمل و نقل عمومی چقدر است؟
-۰,۷۰۴	۳,۸۶۴	۳,۱۶	مجموع

همانطور که در جدول بالا قابل مشاهده است بیشترین میزان شکاف از گویه‌ها در شاخص حوزه‌ی حمل و نقل بوده به طوری که این میزان برابر با ۱,۷- در گویه‌ی دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس در منطقه بوده است. با نگاهی تفسیری به این موضوع می‌توان به این مهم پی برد که حوزه‌ی حمل و نقل نیز خود در تفسیر شاخص‌ها در جدول (۵) از بیشترین میزان شکاف بین (سطح رضایت و انتظار) برخوردار بوده است. این در حالی است که کمترین میزان شکاف در شاخص حوزه‌ی روابط اجتماعی و حس تعلق مکان مربوط به گویه‌ی ارتباط با همسایگان بوده. با نگاهی اجمالی به روابط اجتماعی در منطقه‌ی چهار شهر کرمان می‌توان به واقعیت این گویه پی برد، بافت اجتماعی یکدست، تعلقات قومی و مذهبی، روابط خویشاوندی و حفظ سنت‌های بومی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بوده است.

و سپس به منظور آزمون فرضیه‌ی دوم پژوهش تفاوت زنان و مردان در میانگین کلی،

شکاف کیفیت بر اساس آزمون یو من ویتنی از لحاظ آماری معنادار نبوده است همان طور که در جدول زیر قابل بررسی است میانگین رتبه‌ی رضایت مردان نسبت به زنان کمتر است ولی از آنجایی که در سطح ۹۵٪ این میزان معنادار نبوده است از ادامه‌ی تحلیل صرف نظر می‌شود.

جدول ۶: نتایج آزمون یو من ویتنی رابطه بین جنسیت و میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه-

ی چهار شهر کرمان

جنس	فراوانی	میانگین	Asymp. Sig. (2-tailed)
مرد	۱۵۳	۱۶۴٫۳۴	۰٫۶۶۶
زن	۱۷۹	۱۶۸٫۸۶	

در بررسی تفاوت میانگین شکاف در تحصیلات مراجعان نیز بر اساس آزمون کروسکال والیس مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون نشان می‌دهد از میان ریزمتغیرهای تأثیرگذار بر متغیر وابسته، افرادی که کمترین میزان سواد را در طبقه‌بندی آماری داشتند بیشترین رضایت را دارا بوده‌اند. از این آزمون این گونه می‌توان نتیجه گرفت که کیفیت زندگی افراد با سواد آنان ارتباطی معنادار دارد و می‌توان ادعا کرد که افراد زیر دیپلم بیشترین میزان رضایت را و افراد با مدرک دکتری (میانگین رتبه ۱۵۶٫۹) کمترین میزان رضایت را داشته‌اند. آنجایی که این میزان (sig= 0.034) است و این میزان زیر خطای ۵ درصد است با احتمال ۹۵٪ این فرضیه پذیرفته می‌شود.

جدول ۷: نتایج آزمون کروسکال والیس رابطه بین تحصیلات پاسخگویان و میزان رضایت از کیفیت

زندگی در منطقه‌ی چهار شهر کرمان

تحصیلات	فراوانی	میانگین رتبه	Asymp. Sig
زیر دیپلم	۱۵	۲۰۲٫۷	۰٫۰۳۴
دیپلم	۶۵	۱۵۷٫۹	
فوق دیپلم	۸۱	۱۷۵٫۸۹	
لیسانس	۱۰۳	۱۶۸٫۶۰	

فوق لیسانس	۳۷	۱۷۴,۲۰	
دکتری	۳۱	۱۵۶,۹	

همچنین شکاف در ابعاد پنجگانه کیفیت زندگی در سن مراجعان بر اساس ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین سن مراجعان و رضایت و جامعه‌ی آماری رابطه‌ی مستقیم ضعیفی وجود دارد یعنی با افزایش سن پاسخگویان میزان رضایت آنان کمی افزایش می‌یابد که این سطح از آزمون معنادار است ( $\text{sig} = 08$ ).

جدول ۸: نتایج ضریب همبستگی بین سن و پاسخگویان و رضایت از کیفیت زندگی در منطقه‌ی

#### چهار شهر کرمان

سن	رضایت از کیفیت زندگی	سن	ضریب همبستگی
	۰,۰۰۶	۱,۰۰۰	ضریب همبستگی
	۰,۰۰۸		سطح معناداری
	۳۳۲	۳۸۴	تعداد

#### نتیجه‌گیری

کیفیت یعنی آنچه که به دست مشتری می‌رسد یا آنچه که مشتری انتظار آن را دارد. کیفیت زمانی در جهت بهبود زندگی قرار می‌گیرد که سطح عرضه و تقاضا متناسب با نیاز فرد باشد؛ از این رو شهر در یک نقش بزرگتر از این استثنا قاعداً مبرا نیست. تمام نظریه‌ها و تئوری‌های مربوط و متأثر از کیفیت زندگی در این مهم متفق القولند که سطح رضایت و انتظارات مردم از زندگی ریشه در شاخص‌ها و فاکتورهای متعددی دارد که بسته به نوع کمی یا کیفی، ذهنی یا عینی بودن متفاوتند؛ از این رو این مقاله به شناسایی و سنجش میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه ۴ شهر کرمان با توجه به ابعاد ذهنی شهروندان در قالب مدل سروکوال پرداخت. از آنجایی که این مدل بیشترین کاربرد را در رشته‌های مدیریت داراست و برای اندازه‌گیری شکاف در هر مقوله‌ای می‌پردازد از این رو در یک کار بدیع در یک مقوله‌ی دیگر که همان سنجش کیفیت زندگی است به کار گرفته شد. نتایج این تحقیق نشان داد که در پنج شاخص کیفیت زندگی شکاف قابل

ملاحظه‌ای وجود دارد که در چهار شاخص مسکن، امنیت، حمل و نقل، امکانات و تسهیلات این رابطه در سطح ۹۵ درصد معنادار بود و میزان خطای استاندارد کمتر از ۰,۵ درصد بود و در شاخص حس تعلق مکان فاقد درجه‌ی معناداریست. به این دلیل است که توجه به رسوم زندگی سنتی، حفظ آیین‌ها و سنن گذشته، یکنواخت و همگون بودن منطقه از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در حس تعلق به مکان بوده، در مجموع ۷۶ درصد از شهروندان میزان رضایت خود از کیفیت زندگی در منطقه‌ی ۴ شهر کرمان را کمتر از حد انتظار اعلام کرده‌اند. با توجه به مطالعات پیشین در این تحقیق نیز ویژگی‌های جمعیتی ساکنان در ارتباط با کیفیت زندگی مورد بررسی قرار گرفته و مبانی نظری تحقیق در وهله‌ی اول بیانگر این مهم است که میزان رضایت و انتظارات شهروندان منطقه‌ی ۴ باید تحت تأثیر عوامل جمعیتی آنان مثل سن، جنس و میزان تحصیلات باشد که در این ارتباط وضعیت سن پاسخگویان و تحصیلات آنان با کیفیت زندگی رابطه وجود دارد. در رابطه‌ی اول بین سن پاسخگویان و رضایت از کیفیت زندگی رابطه‌ی مستقیم و معناداری از طریق همبستگی اسپرمن را نشان داد. این ارتباط همچنین در آزمون کروسکال والیس بیانگر این واقعیت بود که میزان رضایت افراد با میزان سواد آنها ارتباط وجود دارد. این نتایج در این بعد تحقیق با یافته‌های (خادم حسینی و همکاران ۱۳۹۱) که کیفیت زندگی شهر نورآباد را بررسی قرار داده‌اند همخوانی دارد. همان‌طور که قبلاً بحث شد در واقع اندیشه‌ها و ذهنیت‌های افراد معلول علت‌هایی است که به صورت یک متغیر مداخله‌گر در نتایج تحقیق خود را بروز می‌دهد. این تحقیق زمانی کارایی خویش را مورد تفسیر و تأیید قرار می‌دهد که با رویکرد فضایی به این نتایج نگریسته شود. نتایج حاصل از مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته بعد از تکمیل پرسشنامه از مردم، مسؤولان و نقش مشاهده‌گر مشارکتی محقق نشان داد که توزیع فضایی بسیاری از امکانات که موجبات آسایش مردم منطقه بوده است و بیانگر مطلوبیت عینی آنان از منطقه بوده به صورت ناعادلانه توزیع شده است و یا امکانات متناسب با نیازهای فرهنگی و اجتماعی آنان نبوده است. این واقعیت را باید پذیرفت که با وجود برخورداری منطقه‌ی مورد مطالعه و

سطح بالایی از خدمات و کیفیت متوسط زندگی در این منطقه شهرداری نتوانسته است رسالت خود را مبنی بر توزیع امکانات عادلانه فراهم آورد و این خود موجبات نارضایتی اکثریت شهروندان را فراهم کرده است. همان طور که در ادامه‌ی یافته‌ها شاهد بودیم بیشترین نارضایتی مردم از ۵ شاخص مورد سنجش در مدل سروکوال شاخص حوزه‌ی حمل و نقل بود که نامناسب بودن مکان‌یابی ایستگاه‌های اتوبوس و عدم مطلوبیت فضایی آنان از مهم‌ترین عوامل نارضایتی مردم بوده است. همچنین با توجه به فرضیه‌ی دوم پژوهش ایجاد یک بانک اطلاعات اجتماعی، نیازسنجی از اقشار و گروه‌های محلی در مناطق، توزیع عادلانه‌ی امکانات، توجه به رویکرد برنامه‌ریزی مشارکتی از مهم‌ترین پیشنهادهای کاربردی این تحقیق در پیرو شهرداری منطقه‌ی ۴ شهر کرمان است. در پیشنهادهای تحقیقات آتی در این زمینه توصیه می‌شود که مبحث کیفیت زندگی از دیدگاه عدالت فضایی، عدالت اجتماعی و با توجه به شاخص‌های کالبدی مورد پژوهش قرار گیرد. در پایان باید به این نکته اشاره کرد که یک کار جغرافیایی زمانی ارزش علمی پیدا می‌کند که از دل مطالعات اجتماعی که عموماً در قالب نیازسنجی و نظرسنجی شکل می‌گیرند یک تحلیل جغرافیایی فضایی استخراج گردد.



## منابع

- جاجرمی، کاظم و ابراهیم کلته. (۱۳۸۵). سنجش وضعیت شاخص‌های کیفیت زندگی در شهر از نظر شهروندان؛ مطالعه‌ی موردی گنبد قابوس، مجله‌ی جغرافیا و توسعه، شماره ۸، ص ۱۸-۶.
- رضوانی، محمدرضا، علی اکبر، متکان، حسین منصوریان و محمد حسین ستاری. (۱۳۸۸). توسعه و سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی شهری؛ مطالعه موردی: شهر نوآباد، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای سال اول، شماره‌ی دوم، ص ۱۱۰-۸۷.
- خادم الحسینی، سرایی، محمد حسین، مهدی علیان و حمیدرضا خاوریان. (۱۳۹۲). مقایسه‌ی تطبیقی کیفیت زندگی در بافتهای قدیم و جدید شهر یزد (مورد مطالعه محله شش بادگیری و شهرک دانشگاه)، مجله‌ی جغرافیا مناطق خشک، سال سوم، شماره‌ی دوازدهم، تابستان ص ۱۴۷-۱۲۹.
- شاه حسینی، پروانه و هانیه توکلی. (۱۳۹۳). تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی در محله‌ی ورد آباد منطقه‌ی ۲۱ شهر تهران، مجله‌ی جغرافیا آمایش محیط ملایر، شماره‌ی ۲۴، بهار، ص ۱۴۵-۱۲۷.
- شیخ الاسلامی، علیرضا و نجمه خوشبین. (۱۳۹۱). سنجش کیفیت زندگی، مطالعه‌ی موردی: ناحیه‌ی یک شهر بهشهر، فصلنامه‌ی جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم انداز زاگرس، شماره‌ی ۴، ص ۹۹-۱۱۴.
- عسکری زاده، زهرا. (۱۳۸۷). پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد سنجش میزان کیفیت محیط در بافت‌های فرسوده‌ی بازسازی شده؛ نمونه‌ی موردی پروژه نواب، دانشگاه تربیت مدرس، تیرماه.
- فتحعلیان، معصومه و پروین پرتوی. (۱۳۹۰). مطالعه‌ی تطبیقی کیفیت زندگی در بافت‌های خودرو و برنامه‌ریزی شده‌ی اسلامشهر (مورد پژوهی قائمیه و اووان)، نشریه‌ی مطالعات تطبیقی هنر، شماره اول، بهار و تابستان
- فرجی ملائی، امین. (۱۳۸۹). تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی شهری و برنامه‌ریزی برای بهبود آن؛ مورد مطالعه شهر بابلسر، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی جغرافیا و

برنامه‌ریزی شهری دانشکده‌ی جغرافیا، دانشگاه تهران.

- کوکبی، افشین، محمدرضا پور جعفر و علی اکبر تقوایی. (۱۳۸۴). برنامه‌ریزی کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری، تعاریف و شاخص‌ها، نشریه‌ی جستارهای شهرسازی، شماره‌ی ۱۲، ص ۱۳-۶.
- لطفی، صدیقه. (۱۳۸۸). مفهوم کیفیت زندگی شهری، ابعاد و سنجش آن در برنامه‌ریزی شهری، فصلنامه‌ی علمی و پژوهشی جغرافیای انسانی، سال اول، شماره‌ی چهارم، پاییز، ص ۸۰-۶۵.
- مرصوصی، نفیسه، سید علیرضا لاجوردی. (۱۳۹۳). مطالعه‌ی تطبیقی کیفیت زندگی شهری در ایران، فصلنامه‌ی پژوهش‌های اقتصادی (رشد و توسعه‌ی پایدار)، سال چهاردهم، شماره‌ی دوم، تابستان، ص ۹۵-۶۹.
- نوغانی، محسن، احمدرضا اصغریور ماسوله، شیما صفا و مهدی کرمانی. (۱۳۸۷). کیفیت زندگی شهروندان و رابطه‌ی آن با سرمایه‌ی اجتماعی در شهر مشهد، مجله‌ی علوم اجتماعی دانشکده‌ی علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد، ص ۱۳۸-۱۱۱.
- Allen, J., Voget, R. and Cordes, S., 2002, Quality of Life in Rural Nebraska: Trends and Changes, Institute of Agriculture and Natural Resources. pp5-31.
- Bonaiuto, M., Fornara, F., Bonnes, M., 2003, Indexes of Perceived Residential Environment Quality and Neighbourhood Attachment in Urban Environments, a Confirmation Study on the City of Rome, Landscape and Urban Planning, Vol. 65, PP.41-52.
- Boyer, R., Savageau, D. (1981). Places Rated Almanac. Rand McNelly, Chicago. Dissart, J. Deller, S. (2000). "Quality of Life in the Planning Literature". Journal of Planning Literature, 15: 135-161.
- Das, D., 2008, Urban Quality of Life: A Case Study of Guwahati, Social Indicators Research, Vol. 88, PP. 297-310.
- Dwyer, A., Zoppou, C., Nielsen, O., Day, S. & Roberts, S. (2004). Quantifying Social Vulnerability: A methodology for identifying those at risk to natural hazards. GeoCat No. 61168, Geoscience Australia.
- Friedman Myles I., 1997, Improving the Quality of Life: A Holistic Scientific Strategy, Praeger, London.
- Harold F.D. & Hassink, H. (2009). "Corporate fraud and the audit expectations gap", A study among business managers, Journal of International Accounting, Auditing and Taxation, PP 85° 100.
- Kamp, Van I, Leidelmeijer K, Marsmana G, de Hollander AEM, (2003): Urban Environmental Quality and Human Well-being towards a

- Conceptual Framework and Demarcation of Concepts; A Literature Study, *Landscape and Urban Planning*, 65, pp: 18.
- Lee, Y.J., 2008, Subjective Quality of Life Measurement in Taipei, *Building and Environment*, Vol. 43, PP. 1205-1215.
  - Li, G. and Wang, Q., 2007, Measuring the Quality of Life in City of Indianapolis by Integration of Remote Sensing and Census Data, *International Journal of Remote Sensing*, Vol. 28, No. 2, PP. 249-267.
  - Marans, Robert W, (2012): Quality of Urban Life Studies: An Overview and Implications for Environment-Behaviour Research, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 35, pp: 9° 22.
  - rrrr SSSSS& lllll lff, DRR ()))) ) An mmii riaal Ivvsstigt inn ff tee Aiii t ttttt ttinn G:: Attt rll inn vvicccc , Acctttt igg ddd Finance, 34 (1), pp. 47° 74.
  - Pal, A. K., Kumar, U. C, (2005), Quality of life concept for the evaluation of societal development of rural community in west bangal, India , *Rural Development*, vol.xv, no 2.pp15-28.
  - Protassenko, T. (1997)."Dynamics of the standard of living in St Petersburg during five years of economic reform". *International Journal of Urban and Regional Research* 21 (3), 445-454.
  - Santos, L.D., Martins, I. (2007).Monitoring Urban Quality of Life: The Porto Experience. *Social Indicators Research*, 80: 411° 425.
  - Schneider,M. (1976). The quality of life and social indicators research, *Public administration Review*, Vol36(3)pp297-305.
  - Sufian, A.J.M. (1993).A multivariate analysis of the determinants of urban quality of life in the world's largest metropolitan areas. *Urban Studies*, 30(8):pp1319-1329.
  - Wish, N.B., (1986): Are we really measuring the quality of life? Well-being has subjective dimensions, as well as objective ones, *American Journal of Economics and Sociology*, 45 (1), 93-99.
  - Yung-Jaan Lee, (2008): Subjective quality of life measurement in Taipei, *Building and Environment*, 43, pp: 1205° 1215.
  - ivll vv,, I. & Jsss k , J,, ,,,,, , lll yis ff fff e Qlll ity Dvlll mmmttt in the Administrative Districts of South Moravia, *Agric. Econ. ° Czech*, 54, 2008, Vol. 9, PP. 431-439.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی