

## سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی شهری با رویکرد رضایت شهروندان (نمونه موردی بخش اشترینان)

رضاحسینی<sup>۱\*</sup>، مجیدشمس<sup>۲</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد بروجرد

۲- استادیار عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد

R.hosseini322@gmail.com

### چکیده

کیفیت زندگی شهری، امروزه به عنوان یکی از مسائل اساسی مورد توجه اندیشمندان علوم شهری است. در منابع مختلف، تعاریف متفاوتی از کیفیت زندگی ارائه شده است. در یک نگاه می‌توان کیفیت زندگی را، شرایط عینی مطلوب محیطی و ارزیابی مثبت فردی از این شرایط تعریف کرد. در عین حال، مقیاس مطالعه و روش مطالعه ی کیفیت زندگی نیز، پیرو قانون خاصی نیست. کیفیت زندگی شهری معمولاً از طریق شاخص‌های ذهنی حاصل از پیمایش و ارزیابی ادراکات و رضایت شهروندان از زندگی شهری و یا با استفاده از شاخص‌های عینی حاصل از داده‌های ثانویه و به ندرت با استفاده از هر دو نوع شاخص‌ها اندازه‌گیری می‌شود. هدف پژوهش حاضر، سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی شهری با رویکرد رضایت شهروندان در بخش اشترینان می‌باشد. روش تحقیق روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش براساس هدف توسعه‌ای-کاربردی و براساس ماهیت توصیفی-تحلیلی و براساس زمان مقطعی می‌باشد. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS برای این منظور با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز تعیین شده ۳۵۰ پرسشنامه، تهیه تنظیم شده با استفاده از روش‌های آزمون (رگرسیون، T، تک نمونه، همبستگی پیرسون)، مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی شهروندان از شاخص‌های کیفیت زندگی در بخش اشترینان می‌باشد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، کیفیت زندگی، شاخص‌های (عینی و ذهنی)

### ۱- مقدمه

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 برنامه ریزان بوده است (لطفی، ۱۳۸۸) می‌توان دغدغه دستیابی به فرم خوب شهری را از زمان شکل‌گیری اولین شهرها دانست و درگیری برای بهبود زندگی شهری را هم سن تاریخ شهرنشینی تخمین زد. رشد شهرنشینی و تمایل جمعیت‌های انسانی به محیط‌های شهری بستر بااهمیت شدن کیفیت یکی از مهمترین اهداف مدیریت شهری دستیابی ساکنین شهری به کیفیت زندگی مناسب و پایدار است. کیفیت زندگی شهری یکی از اهداف اصلی توسعه پایدار بوده و دارای دو دسته شاخص ذهنی و عینی است. رشد شتابان ناشی از مهاجرت‌های روستایی و بالا بودن نرخ رشد طبیعی جمعیت در شهرهای کشور تأثیرات زیادی بر کیفیت زندگی ساکنین داشته است با توجه به سنجش کیفیت زندگی شهری جهت هدایت، کنترل و توسعه شهر در آینده و تأمین نیازهای اساسی شهر از ضرورت و اهمیت خاصی برخوردار است. شهر ۶۴۹۸ هزارنفری اشترینان واقع در پیشانی استان لرستان از مناطق محروم این استان است که اعتبارات ناچیز عمرانی آن سبب بقای محرومیت در این شهر و در نتیجه مهاجرت شهروندان آن به شهرهای اطراف برای دریافت خدمات و کسب و کار بهتر شده است بنابراین تحقیق حاضر سعی دارد با بررسی و ارزیابی وضع موجود و تطبیق آن با استانداردهای

مرسوم، گامی مهم در جهت شناسایی و ریشه یابی مشکلات بخش مشتریان دارد. با توجه به مسائل مطرح، ضرورت دارد تا به بهبود کیفیت محیط و زندگی شهری توجه خاص شود. در این پژوهش سعی شده است تا با استفاده از (گویه های سلامت محیطی، اجتماعی، جسمانی، روانی ابعاد ذهنی) و همچنین گویه کیفیت محیط شهری (ابعاد عینی، کیفیت زندگی و محیط ساکنین شهر) مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته تا مشخص شود که شهروندان در چه سطحی از کیفیت زندگی و محیط قرار دارند، سپس رابطه سطح کیفیت محیط و زندگی شهروندان، به میزان مشارکت آنان در امور شهری مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد. رضایت شهروندان از ابعاد مختلف کیفیت زندگی به مثابه ی ابزاری برای پیش و سنجش کیفیت زندگی آنان محسوب می شود. بویژه که این امر یکی از اهداف مهم دانش برنامه ریزی شهری است. در این پژوهش میزان رضایت شهروندان ساکنین محلات مشتریان مورد سنجش قرار گرفت. که این امر به ما کمک کرد تا میزان رضایت خانوار را از شاخص های کیفیت زندگی ارزیابی کنید.

## ۲- پیشینه و سوابق تحقیق

قالیباف و همکاران سال ۱۳۹۰، طی مقاله ای بر اساس (ابعاد اقتصادی، محیطی، اجتماعی و ارتباطات و حمل و نقل به بررسی موضوع کیفیت زندگی شهری در محله ی یافت آباد تهران) پرداختند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که در منطقه ی مورد مطالعه زمینه های محیطی، اقتصادی و اجتماعی از دید جامعه ی نمونه مطلوب نبوده و تنها وضعیت حمل و نقل و ارتباطات در حد متوسطی ارزیابی شده است. آخوندی و همکارانش در سال ۱۳۹۳ در پژوهشی با عنوان (سنجش کیفیت زندگی در کلانشهر تهران) به نتایجی دست یافتند: شناخت و سنجش کیفیت زندگی در کلانشهر تهران که معلول اقدامات مدیریت شهری و سایر نهادهای دولتی و خصوصی است، موضوع بسیار حیاتی است که با توجه به عدم سنجش کیفیت زندگی شهری در پهنه پایتخت تاکنون، می تواند زمینه ای برای ترسیم نقشه راهی برای مدیریت شهری و سایر نهادهای مسول در جهت آگاهی از وضعیت موجود و اقدام برای تحقیق صورت وضعیت مطلوب باشد. براین اساس اهداف مقاله حاضر را می توان در استخراج شاخص ها و سنجه های جامع کیفیت زندگی شهری و اندازه گیری و تبیین کیفیت زندگی در سراسر نواحی کلانشهر تهران دانست یافته های حاصل از اندازه گیری کیفیت زندگی در شهری تهران نشان می دهد که عوامل اصلی مؤثر بر کیفیت زندگی در کلانشهر تهران را نوزده عامل اصلی تشکیل می دهد. شریف النسبی در سال ۱۳۹۳ در مقاله ای با عنوان (مقاله سنجش کیفیت زندگی در محلات مراکز شهری از دیدگاه شهروندان نمونه موردی: محله حکیم کلانشهر اصفهان) نتایج زیر دست یافت: در ایران و نظام برنامه ریزی و مدیریت شهری آن به موضوع کیفیت زندگی شهری توجه بسیار اندکی شده است و برخلاف بسیاری از کشورهای دیگر حتی مرجع و سازمان مشخصی برای ارائه و پایش مسائل، محورها، شاخص ها، اندازه گیری سطوح رضایت و کیفیت زندگی شهروندان، مسائل و مشکلات در ارتباط با آن تا کنون وجود نداشته و نادر دیافته های این تحقیق نشان می دهد میانگین پاسخ های جامعه نمونه آماری ۹/۲ از میانگین در نظر گرفته شده برای جامعه ۳ کمتر است. به عبارت دیگر، ساکنین محله ی حکیم کمتر از حد متوسط از کیفیت زندگی شهری در این محله رضایت دارند و از نظر ایشان، کیفیت زندگی در محله حکیم از مطلوبیت چندانی برخوردار نمی باشد. خوشبین و همکارش در سال ۱۳۹۳ در مقاله ای با عنوان (سنجش کیفیت زندگی مطالعه موردی: ناحیه یک شهر بهشهر) نتایج زیر دست یافتن: با توجه به رشد سریع شهرنشینی که بسیاری از فرصت ها را برای ارتقای کیفیت زندگی محدود ساخته، ارزیابی کیفیت زندگی شهری یکی از مهم ترین ضرورت های مطالعه شهری کشور است. به منظور تخصیص مؤثر منابع محدود برنامه ریزان باید بهینه ترین راه را برای توزیع منابع در راستای نیازها و اولویت های مردم بیابند. در این پژوهش تلاش شده است تا یک الگوی سنجش مناسب با انتخاب شاخص های معینی به منظور ارزیابی کیفیت زندگی شهری پیشنهاد شود. این الگوی پیشنهادی در سنجش کیفیت محلات ناحیه یک شهر بهشهر پیاده شده و براساس آن محله ۲ و ۱ بالاترین کیفیت زندگی در مقایسه با دیگر محلات آن ناحیه داشته است. احد نژاد و همکاران در سال ۱۳۹۴ در مقاله ای تحت عنوان (سنجش کیفیت ذهنی زندگی در محلات شهری با استفاده از مدل های تصمیم گیری چندمعیاره (مطالعه موردی: محلات کارمندان و اسلام آباد شهر زنجان)) به نتایج زیر دست یافتن: کیفیت زندگی شهری معمولاً از طریق شاخص های ذهنی حاصل از پیمایش و ارزیابی ادراکات و رضایت شهروندان از زندگی شهری و یا با استفاده از شاخص های عینی حاصل از داده های ثانویه و به ندرت با استفاده از هر دو نوع شاخص ها اندازه گیری می شود. هدف پژوهش حاضر، سنجش کیفیت زندگی نواحی شهر زنجان نمونه موردی محلات کارمندان و اسلام آباد با استفاده از شاخص های ذهنی است. داده های مورد نیاز

با استفاده از پیمایش خانوارهای شهری در شهر زنجان جمع آوری شده است. برای سنجش کیفیت ذهنی زندگی از مدل‌های تصمیم‌گیری چند معیاره Vikor و AHP و روش‌های آماری از قبیل میانگین و تحلیل واریانس، ANOVA و T-test و تحلیل و ارزیابی روابط آن با برخی از خصوصیات فردی استفاده شده است.

### ۳- مبانی نظری تحقیق

#### ۳-۱- رضایتمندی

مفهوم رضایتمندی بردامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیتاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند به دلایل مختلف باید به این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آنها وجود دارد انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هر چند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد، تردیدی نیست که نیازها و حتی آرمانهای احساس شده از طرف یک فرد، مجموعه‌ای از هردو ویژگی‌های فردی (همچون طبقه اجتماعی، مرحله زندگی و (Norris . et . al . 1976: 43) این مفهوم بنا به تعریف گلاستر عبارت است از: شکاف قابل مشاهده بین آمال و نیازهای ساکنین و واقعیت موجود بستر سکونتی آنها. در تعریف دیگر، رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی فعلی خود محسوب شده است (Mc cary & Day, 1977: 32).

#### ۳-۲- کیفیت زندگی

کیفیت عینی زندگی به شرایط بیرونی و ملموس زندگی اشاره دارد، یعنی این که افراد باید بتوانند به میزان قابل قبولی نیازهای فیزیکی - زیستی و اقتصادی خود را برآورده کنند. اما از آن جایی که انتظارات و خواسته‌های افراد متفاوت است، تکیه بر شاخص‌های عینی به تنهایی کافی نیست و میزان رضایت افراد از آنچه دارند مهم است. این مساله مخصوصاً در شهرها، مصداق می‌یابد زیرا شهرها محل تجمع گوناگونی‌ها و تناقض‌های بسیار از فقر، سبک زندگی، تجمل‌گرایی، مصرف و مانند آن هستند، از این جهت، شاخص‌های ذهنی و ارزیابی افراد از میزان برآورده شدن نیازها و خواسته‌هایشان نیز در نظر گرفته می‌شود. شکی نیست که تدوین معیارها و شاخص‌های کیفیت زندگی شهری به منظور مدل‌سازی اولویت‌ها، انتظارات و نیازهای واقعی شهروندان در هر مقیاس مطالعه ضروری است، اما این محاسبه باید توسط هر دو دسته شاخص‌های عینی و ذهنی انجام پذیرد (علی اکبری و امینی ۱۳۸۹: ۱۲۹). کیفیت زندگی مفهومی است بسیار انتزاعی که نمی‌توان برای آن تعریفی جامع و مانع ارائه دارد (ماجدی و همکاران، 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) اصلاح کیفیت زندگی به‌طور 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. کیفیت زندگی به معنای داشتن یک زندگی خوب و احساس رضایت از آن یا اینکه افراد و گروه‌ها تحت شرایط اجتماعی و اقتصادی عمومیرا کیفیت زندگی نامید (Shlemmer and moller, 1983 : 43).

جدول شماره ۱: مؤلفه‌های کیفیت زندگی شهری موجود در ادبیات جهانی

محقق	مؤلفه‌های کیفیت زندگی شهری در ادبیات
لیو	اقتصاد، سیاست، محیط، اجتماع، سلامت و آموزش
بویر	آب و هوا، مسکن، سلامت و محیط، جرم، حمل و نقل، آموزش، هنرها سرگرمی، اقتصاد
بلو کوئیس (۱۹۸۸ م.) استور و لوین (۱۹۹۲ م.)	میزان بارش، رطوبت هوا، درجه گرمای روزانه، درجه سرمای روزانه، سرعت باد، تابش آفتاب، ساحل دریا، جرم‌های سنگین، ذرات معلق در هوا، تخلیه فاضلاب، از بین رفتن املاک، اعتبار مالی بالا، موقعیت در مانی، مراکز شهری
صوفیان (۱۹۹۳ م.)	امنیت عمومی، هزینه غذا، فضای زندگی، استاندارد مسکن، ارتباطات، آموزش، سلامت

مؤلفه‌های کیفیت زندگی شهری در ادبیات	محقق
عمومی، آرامش و سکون، جریان ترافیک، هوای تمیز	
پیش بینی زندگی، نسبت بی سواد بزرگسالان، میانگین قدرت خرید	سازمان ملل متحد (۱۹۹۴ م.)
درآمد ماهیانه برای هر شخص، توزیع درآمد، هزینه ماهیانه مواد غذایی	پروتاسینکو (۱۹۹۷ م.)

ماخذ: یافته های پژوهش ۱۳۹۶

### ۳-۳- شاخص های (عینی و ذهنی) و ابعاد کیفیت زندگی

مطالعات کیفیت زندگی (QoL)<sup>۱</sup> در محیط های شهری، به طور قابل توجهی از سوی اندیشمندان علوم شهری مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است (ن.ک: Foo, 2000; Bonaiuto et al, 2003; Li and Wang, 2007; Lee, 2008 and Moro et al, 2008). کیفیت زندگی مفهومی گسترده است که مفاهیمی چون، زندگی خوب، زندگی با ارزش، زندگی رضایت بخش و زندگی شاد را دربرمی گیرد (McCrea et al, 2006). فو (Foo, 2000) کیفیت زندگی را این گونه تعریف می کند: "کیفیت زندگی در بسیاری موارد از مجموعه شاخص های عینی و ذهنی مورد مطالعه قرار می گیرد. شاخص های ذهنی از راه سنجش ادراکات، ارزیابی ها و رضایتمندی شهروندان از محیط زندگی شهری دریافت شده، در حالی که شاخص های عینی، مرتبط با حقایق قابل مشاهده است."



نمودار شماره ۱: ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری و متغیرهای مورد استفاد (ماخذ: قالبیاف و همکاران، ۱۳۹۰)

### ۴- اهداف تحقیق

توزیع عادلانه خدمات شهری در همه مناطق شهر  
 ارزیابی شاخص های عینی و ذهنی کیفیت زندگی شهری در بخش مشتریان  
 بررسی مولفه های کیفیت زندگی با بارویکرد رضایت شهروندان در بخش مشتریان

<sup>1</sup> Quality of Life

## ۵- فرضیات تحقیق

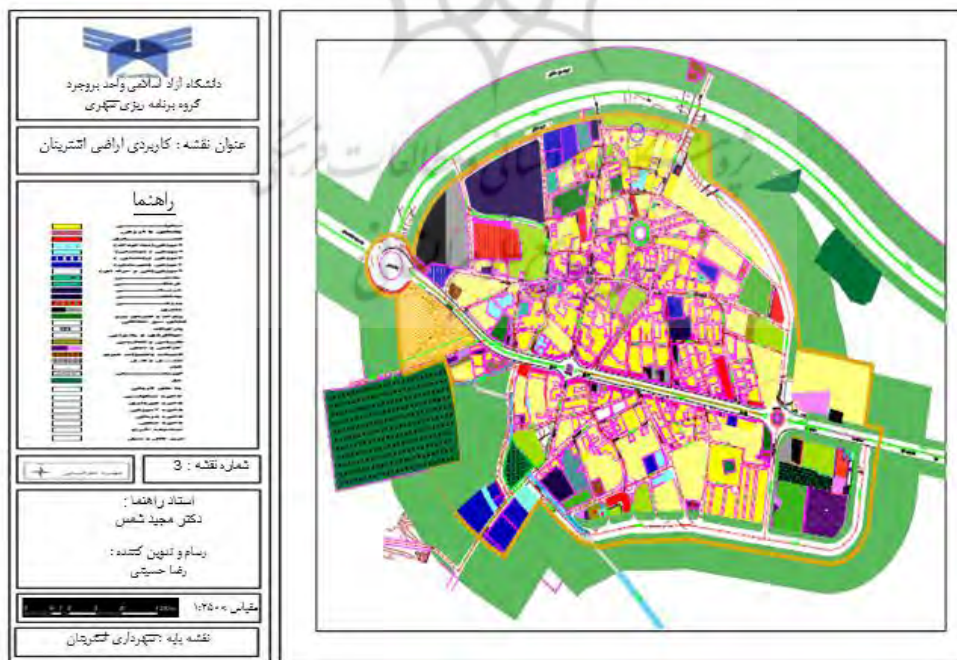
- به نظر می رسد شهر اشترینان از لحاظ شاخص های کیفیت زندگی (عینی-ذهنی) در وضعیت مطلوبی قرار دارد
- بین کیفیت محیط زندگی در شهر اشترینان با میزان مشارکت در امور شهری ارتباط معناداری وجود دارد.
- ارتقای کیفیت زندگی در شهر اشترینان می تواند رضایتمندی شهروندان را به همراه داشته باشد و باعث جلوگیری مهاجرت ساکنین این شهر می گردد.

## ۶- موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

بخش اشترینان در شمال شهرستان بروجرد و استان لرستان واقع و به عنوان دروازه شمالی استان لرستان محسوب می شود. در موقعیت ۴۸ درجه و ۴۰ دقیقه طول شرقی از خط استوا و ۳۴ درجه و ۱ دقیقه عرض شمالی از نصف النهار گرینویچ واقع شده است. بخش اشترینان که یکی از ۲ بخش شهرستان بروجرد می باشد (بخش مرکزی و اشترینان) از شمال و شمال شرقی با شهرستان ملایر، از شمال و شمال غربی با شهرستان نهاوند، از غرب با شهرستان الشتر، از جنوب شرقی به شهرستان خرم آباد لازم به ذکر است به علت اینکه کوه مابین آن ها می باشد راه ارتباطی در این جهت وجود ندارد (از جنوب و جنوب شرقی با شهر بروجرد همسایه می باشد. اشترینان از جنوب غربی به کوه گرین و از شرق به کوه یزدگرد متصل می شود. بر اساس تقسیمات کشوری، این شهرستان دارای دو منطقه شهری بروجرد و اشترینان، دو بخش اشترینان و مرکزی و ۷ دهستان و ۱۹۷ آبادی می باشد. در سال ۱۳۹۲ جمعیت شهر اشترینان ۶۴۹۸، با تعداد خانوار ۱۴۳۰ و بعد خانوار ۳/۶ و نرخ رشد ۴/۲ می باشد.

جدول شماره ۲: تحولات نرخ رشد جمعیت شهر اشترینان و پیش بینی جمعیت با نرخ رشد از سال ۱۳۳۵-۱۳۹۲

سال شاخص	۱۳۳۵	۱۳۴۵	۱۳۵۵	۱۳۶۵	۱۳۷۵	۱۳۸۱	۱۳۹۲
جمعیت اشترینان	۴۰۲۱	۳۴۳۲	۳۲۲۲	۴۸۵۹	۵۴۱۴	۵۵۱۶	۶۴۹۸
نرخ رشد	-۱/۵۷	-۰/۶۳	۴/۲	۱/۱	۰/۳۱	۱/۵	۴/۲



نقشه شماره ۱: کاربری اراضی بخش اشترینان (ماخذ: دفتر فنی استان لرستان ۱۳۸۵)

## ۷- روش تحقیق

روش تحقیق حاضر براساس هدف کاربردی<sup>۵</sup> توسعه ای و براساس ماهیت از نوع توصیفی- تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده های جمع آوری شده از طریق پرسشنامه، از نرم افزار SPSS استفاده شده، که یک روش تجزیه و تحلیل آماری است و مطابق فرضیه های مورد بررسی از آزمون های مناسب فرضیه برای تایید یا رد آن استفاده می نماید. داده ها مربوط به علت شاخص های کیفیت زندگی در رضایتمندی در محدوده مورد مطالعه با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه به تعداد ۳۰ سوال در قالب طیف پنج گزینه ای لیکرت (بسیار زیاد، زیاد، متوسط، کم، بسیار کم) تعیین و جمع آوری شده است جامعه آماری ۶۴۹۸ هزار براساس آزمون کوکران حجم نمونه ۳۵۰ نفر می باشد، در سطح بخش اشتربانان که پایه و اساس این ابزار کارآمد در این نرم افزار می باشد و همچنین از نرم افزار Autocad برای تعیین محدوده مورد مطالعه (بخش اشتربانان) استفاده گردیده.

## ۸- یافته های پژوهش

### ۸-۱- روایی

روایی آزمون عبارت است از توانایی ابزار مورد نظر در اندازه گیری صفتی که آزمون برای اندازه گیری آن ساخته شده است جهت بررسی روایی پرسشنامه، پرسشنامه طراحی شده توسط چند کارشناس مورد مطالعه قرار گرفت که با نظر کارشناسان تغییراتی در آن ها اعمال گردید تا به دقت و ثبات رسید و در نهایت با تأیید آن ها، روایی این پرسشنامه تأیید گردید.

### ۸-۲- پایایی

پایایی یک وسیله اندازه گیری است که عمدتاً به دقت نتایج حاصل از آن اشاره می کند. پایایی به دقت، اعتماد پذیری، ثبات یا تکرار پذیری نتایج آزمون اشاره می کند (مومنی، قیومی، ۱۳۹۱) جهت بررسی پایایی پرسشنامه ساکنین بافت، از آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است، بدین صورت که پرسشنامه تکمیل شده، وارد نرم افزار Spss شده و آلفای کرونباخ را محاسبه نموده که عدد به دست آمده ۰,۷۸۵ می باشد و با توجه به بالاتر بودن عدد آلفای کرونباخ از ۰,۷، می توان گفت پرسشنامه طرح شده دارای پایایی می باشد.

جدول شماره ۳: محاسبه ضریب آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	تعداد سؤالات مورد آزمون
۰,۷۸۵	۳۰

ماخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۶

## ۹- روش های آماری

در این تحقیق با توجه به ابعاد مختلف مسئله مورد بررسی از روش آماری SPSS، جهت تحلیل پرسشنامه های مطرح شده در میان ساکنان بخش اشتربانان استفاده شده است.

### ۹-۱- جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

در پژوهش حاضر جامعه آماری، جمعیت ساکن در بخش اشتربانان ۶۴۹۸ با توجه به برآورد سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۲ و سایر منابع آماری قابل استناد می باشد. برای انجام نمونه گیری آماری در تحقیق حاضر، از روش نمونه گیری کوکران (کوچران) استفاده می شود، چرا که این روش نمونه گیری؛ حجم جامعه را در بر می گیرد و بدین ترتیب می توان تعداد نمونه را با توجه به حجم جامعه محاسبه نمود و نمونه گیری منطقی به عمل آورد. برای این منظور با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز تعیین شده و ۳۵۰ پرسشنامه، تهیه شده و پس از حصول اطمینان از پایایی پرسشنامه (که با استفاده از آلفای کرونباخ با عدد ۰,۷۸۵، نسبت به تکمیل آن ها اقدام گردید و در نهایت با استفاده از نرم افزار آماری

SPSS، تحلیل های آماری با استفاده از پرسشنامه های موجود انجام گردید و با استفاده از روشهای آزمون (رگرسیون، T تک نمونه، همبستگی پیرسون)، مورد آزمون قرار گرفت. در پژوهش حاضر ابتدا جهت آشنای و شناخت هر چه بیش تر جامعه آماری مورد مطالعه، خصیصه های عمومی پاسخ گویان مورد بررسی قرار گرفت. این ویژگی های عمومی مطابق با پرسشنامه های آماری در قالب ۴ سؤال شامل: جنسیت، سن، شغل، میزان تحصیلات تدوین و ارائه شده است.

## ۱۰- آزمون فرضیات

### ۱۰-۱- فرضیه یک

به نظر می رسد شهر اشرینان از لحاظ شاخص های کیفیت زندگی (عینی-ذهنی) در وضعیت مطلوبی قرار دارد. این فرضیه براساس آزمون T تک نمونه مورد بررسی و آزمون قرار گرفته که در این آزمون تاثیر متغیرها (شاخص های عینی و ذهنی) باهم مشخص می شود. در جدول ۴ One-Sample Statistics شاخص های میانگین و انحراف معیار شاخص های عینی و ذهنی مشاهده می شود.

در جدول شماره ۵ One-Sample Test می توانید نتایج آزمون را مشاهده کنید. می توانید در جدول One-Sample Test به معیار تصمیم (P-Valu) که با عنوان Sig (2-tailed) آمده است،

از طرفی اگر به فاصله اطمینان داده شده نگاه کنید احتمال مشاهده مقدار t (آماره) در هر دو شاخص ۴۳۰.۸۰ و ۸۷۶.۴۰ بزرگتر از حد بالا شاخص عینی (۴/۵-) و حد پایین (۳/۴-) و شاخص ذهنی حد بالا (۵/۴۰-) و حد پایین (۲/۸-) می باشد و سطح معنا داری یعنی Sig=(۰/۰۰۰) در متغیر شاخص های عینی و ذهنی کمتر از ۰/۰۰۵ می باشد. در این صورت در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با توجه به سطح معناداری موجود مشخص می گردد که وضعیت شاخص های کیفیت زندگی در بخش اشرینان در حد مطلوبی نمی باشد حدود ۸۰ درصد از شهروندان از شاخص های کیفیت زندگی رضایتی در حد متوسط و پایین تر از آن دارند.

بدین ترتیب می توان گفت که نتایج این تحقیق در مجموع حاکی از متوسط به پایین بودن میزان رضایتمندی شهروندان از شاخص های کیفیت زندگی در بخش اشرینان می باشد.

جدول شماره ۴:

One-Sample Statistics				
متغیرها	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
شاخص های عینی	۳۵۰	۳.۳۷	.۲۶۵	.۰۴۲
شاخص های ذهنی	۳۵۰	۲.۴۰	.۳۷۱	.۰۵۹

جدول شماره ۵:

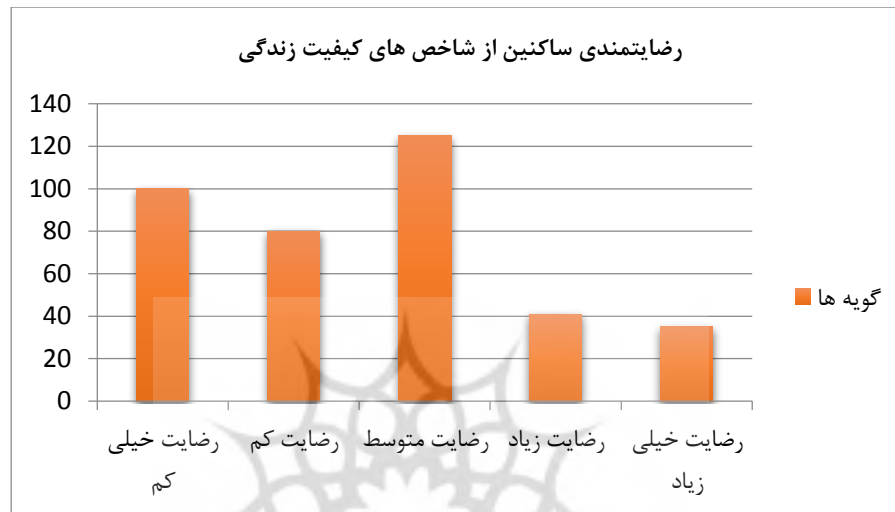
One-Sample Test							
متغیره	مقدار تست=۳						
	T آماره	Df درجه آزادی	Sig. (2-tailed) سطح معناداری	Mean Difference اختلاف میانگین	۰/۰۹۵ Confidence Interval of the Difference		نامطلوب
					Lower	Upper	
شاخص های عینی	۸۰.۴۳۰	۳۵۰	.۰۰۰	۳.۳۷	-۳/۴	-۴.۵	
شاخص های ذهنی	۴۰.۸۷۶	۳۵۰	.۰۰۰	۲.۴۰	-۲/۸	-۵.۴۰	

ماخذ یافته های پژوهش ۱۳۹۶

جدول شماره ۶: میزان رضایت مندی شاخص های کیفیت زندگی (عینی، ذهنی) در بخش مشتریان

گویه ها	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
رضایت خیلی کم	۹۰	۲۶/۵	۲۶/۵
رضایت کم	۸۰	۲۰/۵	۴۷
رضایت متوسط	۱۱۵	۳۳	۸۰
رضایت زیاد	۳۰	۱۰/۷	۹۰/۷
رضایت خیلی زیاد	۳۵	۹/۳	۱۰۰

ماخذ یافته های پژوهش ۱۳۹۶



نمودار شماره ۲ (ماخذ: یافته های پژوهش ۱۳۹۶)

## ۱۰-۲- فرضیه شماره دو

بین کیفیت محیط زندگی در شهر مشتریان بامیزان مشارکت در امور شهری ارتباط معناداری وجود دارد. جهت بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی و میزان مشارکت در سطح شهر مشتریان، از روش همبستگی پیرسون استفاده شده است. در تحلیل انجام شده نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که بین کیفیت زندگی و میزان مشارکت در سطح محلات مورد مطالعه ارتباط معناداری وجود دارد و این ارتباط خطی، مستقیم و قوی می باشد. یعنی هر قدر میزان میزان مشارکت ساکنان بیشتر باشد، کیفیت زندگی بهتر خواهد بود. در این فرضیه ارتباط معنادار بین کیفیت زندگی و میزان مشارکت در بخش مشتریان در سطح بالای ۹۵ درصد معنادار می باشد.

جدول شماره ۷: آزمون همبستگی پیرسون

میزان مشارکت	کیفیت زندگی	متغیرها	
۱	۰,۳۶۷	همبستگی پیرسون	کیفیت زندگی
	۰,۰۰۰	significant	
	۳۵۰	تعداد	
۰,۳۶۷	۱	همبستگی پیرسون	میزان مشارکت
	۰,۰۰۰	significant	
	۳۵۰	تعداد	

ماخذ: یافته های پژوهش ۱۳۹۶



### ۳-۱۰- فرضیه سوم

- ارتقای کیفیت زندگی در بخش اشترینان می تواند رضایتمندی شهروندان را به همراه داشته باشد و باعث جلوگیری مهاجرت ساکنین این شهر می گردد.

### ۱۱- روش رگرسیون چندگانه توأم (Enter)

رگرسیون به شیوه Enter روشی است که در آن کله متغیرهای مستقل همزمان وارد تحلیل شده و اثرات کلیه متغیرهای مستقل برروس متغیر وابسته بررسی می گردد. در این فرضیه، متغیر مستقل شامل: (کیفیت زندگی) نام دارد. متغیر وابسته (یا ملاک): (مهاجرت) نام دارد.

### ۱۲- نتایج تفسیر

در این مبحث ما به مهم ترین این جداول می پردازیم. اولین جدول شماره (۴-۱۰) Model Summary به معنای خلاصه مدل است. این جدول مقادیر  $R^2$  و  $R$  را نشان می دهد. مقدار  $R$  برابر است به ۰.۶۷۳. اشاره دارد به همبستگی ساده بین دو متغیر و به عبارتی شدت همبستگی بین دو متغیر را نشان می دهد. همان طور که از مقدار  $R$  (همبستگی پیرسون بین دو متغیر) نمایان است، بین دو متغیر کیفیت زندگی و مهاجرت شهر در رضایتمندی شهروندان همبستگی در حد خیلی قوی وجود دارد.

مقدار  $R^2$  نشان می دهد که چه مقدار از متغیر وابسته یعنی مهاجرت، می تواند توسط متغیر مستقل یعنی کیفیت زندگی، تبیین شود. در جدول ۸ متغیر کیفیت زندگی می تواند ۷۵٪ درصد از تغییرات مهاجرت را تبیین کند، که در واقع مقدار چشم گیری است.

جدول شماره ۸:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
۱	.۶۷۳ <sup>a</sup>	.۷۵۲	.۷۳۹	۸۵۲.۵۴۲

ماخذ: یافته های پژوهش ۱۳۹۶

جدول بعدی ۹، ANOVA نام دارد، این جدول نشان می دهد که آیا مدل رگرسیون می تواند به طور (معناداری و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته را پیش بینی کند. برای بررسی معناداری به ستون آخر (Sig) نگاه کنید. این ستون معناداری مدل رگرسیون را در این فرضیه نشان می دهد. که چنانچه میزان بدست آمده Sig=0,000 در این فرضیه کمتر از ۰,۰۵ می باشد که بیان گر این است که مدل رگرسیونی معنا دار می باشد.

جدول شماره ۹:

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
۱	Regression	۷۹۸,۵۳۱	۱	۱۵۹,۷۰۸	۴۶,۰۶۵	.,۰۰۰ <sup>a</sup>
	Residual	۷۷.۶۱۲	۵	۴,۰۸۲		
	Total	۸۲۷,۱۴۵	۱۲			
a. Dependent Variable: (متغیر مستقل): کیفیت زندگی						
Predictors: (Constant): (متغیر وابسته): مهاجرت						

ماخذ: نگارنده ۱۳۹۶

جدول شماره ۱۰: Coefficients. مشاهده می‌کنیم که مقدار ثابت متغیر کیفیت زندگی و مهاجرت هر دو در مدل معنادار شده‌اند. به ستون (Sig) نگاه می‌کنیم. پس از تعیین معنادار بودن مقدار ثابت و متغیر کیفیت زندگی، ستون Standardized Coefficients بیانگر ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا است. ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا Beta در جدول شماره (۴-۱۲) برابر شده است با ۰.۶۷۳. در این فرضیه ما یک متغیر مستقل (کیفیت زندگی) وجود دارد. که در این صورت با میزان همبستگی پیرسون بین دو متغیر (R) دقیقاً برابر است. شهر ۴۰ نفری اشرینان واقع در پیشانی استان لرستان از مناطق محروم این استان است که اعتبارات ناچیز عمرانی آن سبب بقای محرومیت در این شهر و در نتیجه مهاجرت شهروندان آن به شهرهای اطراف برای دریافت خدمات و کسب و کار بهتر شده است. با بهره‌مندی ساکنان یک شهر از آب سالم، برق، تلفن، سرویس‌های حمل و نقل عمومی همچون ناوگان اتوبوس رانی و مترو، تراکم پایین ترافیک، فضاهای مناسب خدماتی همچون رستوران‌ها، تئاتر، سینما، سالن‌های ورزشی، فضای سبز مناسب، پارک‌ها، جنگل‌های شهری، مدارس و دانشگاه‌ها با استانداردهای بالای آموزشی و... در عین حال بهداشت، محیط زیست و امنیت در ارتباط با کیفیت زندگی شهرها از اولویت خاصی برخوردار است. وجود بیمارستان‌ها و مراکز درمانی و خدمات مناسب درمانی به نسبت جمعیت ساکن در هر شهر، از شاخص‌های یک شهر با کیفیت است. بهره‌مندی ساکنان شهر از مسکن مناسب و ارزان، سرویس‌های خدمات و دسترسی به آنها و... یکی از شاخص‌های مورد نظر در یک شهر ایده آل است. در عین حال مسائل سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی نیز از اولویت‌های یک شهر با کیفیت برای زندگی است. لذا بالابردن شاخص‌های کیفیت زندگی (عینی، ذهنی) در شهر اشرینان می‌تواند از مهاجرت افراد جلوگیری کرد.

جدول شماره ۱۰:

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
۱	(Constant)	۸۲.۵۰۹	.۷۶۸	.۶۷۳	۴.۷۳۷	.۰۰۱
	کیفیت زندگی	.۵۶۴	.۲۲۷		۷.۱۴۳	.۸۸۷

a. Dependent Variable: کیفیت زندگی

ماخذ: نگارنده ۱۳۹۶

### ۱۳- بحث و نتیجه گیری

یکی از اهداف مهم دانش برنامه ریزی شهری سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی است. در این پژوهش میزان رضایت شهروندان ساکنین محلات اشرینان مورد سنجش قرار گرفته. که این امر به ما کمک کرد تا میزان رضایت خانوار را از شاخص‌های کیفیت زندگی ارزیابی کنیم و سعی شده به بررسی شاخص‌های کیفیت زندگی شهری با رضایت شهروندان پرداخته شود. یکی مهم‌ترین مشکل بخش اشرینان را بیکاری و نبود اشتغال می‌باشد، به وجود آوردن اشتغال در این منطقه نیاز به تدوین برنامه‌ای درازمدت دارد تا با استفاده از اعتبارات اشتغال‌زایی و تسهیلات مورد نیاز بتوان بخشی از مشکل بیکاری فراگیر در این بخش را مرتفع کرد. کیفیت زندگی شهری با عنوان زندگی راحت و دسترسی به نیازهای اساسی در یک محیط شهری تلقی می‌شود. در واقع این مفهوم به معنای قابلیت زندگی در یک مکان مطرح می‌شود. بهره‌مندی ساکنان یک شهر از آب سالم، برق، تلفن، سرویس‌های حمل و نقل عمومی همچون ناوگان اتوبوس رانی، فضاهای مناسب خدماتی همچون رستوران‌ها، تئاتر، سینما، سالن‌های ورزشی، فضای سبز مناسب، پارک‌ها، جنگل‌های شهری، مدارس و دانشگاه‌ها با استانداردهای بالای آموزشی و... در عین حال بهداشت، محیط زیست و امنیت در ارتباط با کیفیت زندگی شهرها از اولویت خاصی برخوردار است. شهر ایده آل و سالم، افزون بر بهره‌مندی از محیط زیست مطلوب و طبیعی، همچون وضعیت اقلیمی مناسب و پایین بودن نرخ بلایای طبیعی، می‌بایست از نظر وضعیت سیستم فاضلاب، دفع پسماندها و بازیافت و شاخص‌های پاک‌سازی هوا نیز در وضعیت مناسبی باشد. در واقع نقطه شروع توسعه اجتماعات انسانی شکل گرفتن درک درستی از نیازهای مردم می‌باشد.

سنجش کیفیت زندگی ابزار مناسبی برای چنین درکی عرضه می کند ، چرا که مطالعه کیفیت زندگی راهی بین مسئولان محلی و شهروندان برای تعاملی سازنده که منجر به تفسیر و بحث در مورد موضوعات کلیدی مؤثر بر زندگی مردم می شود، باز می کند. در واقع یکی از مهمترین اهداف مطالعه کیفیت زندگی در نواحی شهری ، شناخت نیازمندیها و دسترسی عادلانه همه گروهها و محلات به امکانات و مزایای شهری است. به طور کلی باید گفت که برنامه ریزی توسعه در شهر اشترینان باید هدفمند و متناسب با میزان دسترسی به منابع محلی و نیازهای مردم انجام شود، تا بتواند به بهبود کیفیت زندگی آن ها کمک کند . در توزیع امکانات شهری بین محله های سه گانه تفاوت وجود دارد، در طرح های توسعه شهری، آگاهی از این شرایط برای توزیع بهینه ی امکانات و دسترسی آسان شهروندان به این امکانات کارساز است.

#### ۱۴- پیشنهادات

- رسیدگی ویژه در زمینه هایی مانند مسکن ، آموزش، حمل و نقل و بهداشت، اطلاعات و ارتباطات و ایجاد مراکز فرهنگی و گذران اوقات فراغت و همچنین ایجاد بستر مناسب برای توزیع متعادل و کافی خدمات و امکانات بین محلات سطح بالاتری از کیفیت زندگی را برای شهر اشترینان وجود می آورد.
- در برنامه ریزیهای آتی ایجاد مراکز فرهنگی و آموزشی لازم و همچنین ایجاد فضاهایی با کیفیت بصری مناسب می تواند در احساس امنیت، آرامش و آسایش مؤثر باشد.
- با توجه به معناداری ارتباط بین شاخص های پژوهش با بهبود کیفیت زندگی در شهر اشترینان می توان از طریق بهبود و تقویت این جنبه ها کیفیت زندگی در محلات مورد مطالعه را بهبود بخشید.
- جهت گیری برنامه های توسعه به سمت تحول اقتصادی و رفع مشکل بیکاری و ایجاد فرصت های شغلی جدید.
- استفاده از مدیران متخصص در بخش های اقتصادی، اجتماعی.

#### مراجع

۱. احد نژاد، محسن، نجفی، سعید ، ۱۳۹۴، سنجش کیفیت ذهنی زندگی در محلات شهری با استفاده از مدل های تصمیم گیری چندمعیاره مطالعه موردی: محلات کارمندان و اسلام آباد شهر زنجان، مقاله علمی پژوهشی ، مقاله ۱، دوره ۶ ، شماره ۲۳.
۲. آخوندی ،عباس احمد،برک پور،ناصر،خلیلی،احمد،صداقت نیا،سعید،صفی یاری، رامین، ۱۳۹۳، سنجش کیفیت زندگی در کلانشهر تهران، نشریه هنرهای زیبا- معماری و شهرسازی، مقاله ۱، دوره ۱۹، شماره ۲
۳. شریف النسبی ، ۱۳۹۳، سنجش کیفیت زندگی در محلات مراکز شهری از دیدگاه شهروندان نمونه موردی: محله حکیم کلانشهر اصفهان، اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، دانشگاه پیام نور مرکز اصفهان.
۴. علی اکبری اسماعیل ،امینی مهدی، ۱۳۸۹، کیفیت زندگی شهری در ایران ۱۳۸۵-۱۳۶۵، دوره ۱۰، شماره ۳۶، صص ۱۲۱-۱۴۸.
۵. قالیباف ، محمد باقر، ۱۳۸۸، ارزیابی کیفیت زندگی شهری مطالعه ی موردی :محله یافت آباد، جغرافیا فصلنامه علمی ° پژوهشی انجمن جغرافیای ایران ، سال نهم- شماره ۳۱.
۶. لطفی، صدیقه ، ۱۳۸۸، مفهوم کیفیت زندگی شهری ، ابعاد و سنجش آن در برنامه ریزی شهری، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال اول، شماره چهارم، پاییز.
۷. ماجدی، س، م؛ و دیگری، ۱۳۸۵، بررسی رابطه بین متغیرهای زمینهای؛ سرمایه اجتماعی و رضایت از کیفیت زندگی، فصلنامه روستا .سال نهم، شماره چهارم.
۸. مومنی ،منصور، فعال قیومی، ۱۳۹۱، تحلیل های آماری با استفاده از spss، چاپ اول ، شماره ۱۳۴۸۵۵.
۹. و خوشبین، نجمه ، شیخ الاسلامی، علیرضا ، ۱۳۹۱، سنجش کیفیت زندگی، مطالعه موردی :ناحیه یک شهر بهشهر، فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی شهری و زاگرس (۱۴۱۴)-۱۴.
10. Lee, Y.J., (2008). Subjective quality of life measurement in Taipei , Building and Environment, Vol. 43, No. 7, pp. 1205-1215 Marans, R.W., (2012). Quality of Life

- Studies: An Overview and Implications for Environment-Behaviour Research Procedia-Social and Behavioral Sciences, No. 35, pp. 9-22
11. Foo Tuan Seik(2000), Subjective assessment of urban quality of life in Singapore, Habitat International, 24, pp 31-49
  12. Schmitt R. B., (2002). considering social cohesion in quality of life assessments, (58), 403-428
  13. McCrea, R., Shyy, T.K. and Stimson, R.,( 1990) What is the strength of the link between objective and subjective indicators of urban quality of life? Applied Research in Quality of Life, 1(1): 79-96
  14. Norris . et . al, Aref, Hekmat, Amiri, Jaber Danesh and Mohammed-Javad Beheshtian(1976) , Quantitative and qualitative characteristics of In the historical context of Yazd , Shahr Eslami-Irani, Quarterly journal , number 2, 68-81.

