
Investigating the Effect of Citizens' Satisfaction with Quality of Life on Positive Citizenship Behaviors Region 16 of Tehran¹

Mehrzaad Alahe Viridi¹, Maryam Ilanloo²

¹ Master Student of Geography, Urban Planning, Islamic Azad University, Electronic Branch, Tehran, Iran

² Assistant Professor, Department of Geography, Mahshahr Branch, Islamic Azad University, Mahshahr, Iran

Received Date: 27 September 2021 **Accepted Date:** 24 January 2022

Abstract

Citizenship and citizen behavior is one of the fundamental variables and factors in the development of social capital and the subsequent development of human societies, which is the importance of finding it in urban studies and addressing it in this study. The aim of this study is to investigate the indicators of citizenship satisfaction and its effect on positive behaviors in region 16 of city of Tehran. The research method is descriptive-survey and correlational approach is adopted to assess the perceived quality in region 16 of the city. four dimensions (facilities and urban infrastructure, basic needs, social environment and environment) and for positive behaviors. Overall satisfaction (4 items), Citizens' attachment (3 items), Intention to leave (2 items) and Positive speech (2 items) were considered on the Likert scale. In the next step, the questionnaire was distributed among the statistical community. For data analysis, after preparing the correlation matrix, the necessary calculations were performed using Amos and through path analysis, and for the proposed Amos model, good fit indices were performed. The results of the perceived quality variable show that there is a significant difference between the studied areas in the average obtained for each item so that area one has a lower average than the other areas. The results obtained from the model test to examine the relationships of variables were as follows: the effect of satisfaction on urban attachment was positive with 0.550. The effect of perceived quality on citizen satisfaction was confirmed as the highest path coefficient among the coefficients. It was confirmed as the highest path coefficient among the coefficients. Also, the positive effect of satisfaction variable on positive speech was 0.536.

Keywords: Satisfaction, Citizen, Quality of Life, Region 16, Tehran.

¹ This article is extracted from MA dissertation entitled "Investigating the Effect of Citizens' Satisfaction with Quality of Life on Positive Citizenship Behaviors (Case Study: Region 16 of Tehran)" of the first author's with the Supervisor of the Second author's, Department of Geography, Mahshahr Branch, Islamic Azad University, Mahshahr, Iran.

Corresponding Author: m.ilanlou@mhriau.ac.ir

Cite this article: Allah Viridi, M., Ilanloo, M. (2022). Investigating the Effect of Citizens' Satisfaction with Quality of Life on Positive Citizenship Behaviors Region 16 of Tehran. *Journal of Sustainable Urban & Regional Development Studies (JSURDS)*, 2(4), 95-118.

بررسی تأثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی بر رفتارهای مثبت شهروندی منطقه ۱۶

تهران^۱

مهرزاد الله ویردی^۱، مریم ایلانلو^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته جغرافیا برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، تهران، ایران

۲. استادیار گروه جغرافیا، واحد ماهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، ماهشهر، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۰۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۰۴

چکیده

شهروندی و رفتار شهروندان، از متغیرها و عوامل بنیادین، در گسترش سرمایه اجتماعی و به دنبال آن توسعه جوامع بشری است، که اهمیت یافتن آن در مطالعات شهری و پرداختن به آن در این تحقیق نشأت گرفته از آن است. هدف از این پژوهش بررسی شاخص‌های رضایت شهروندی و تأثیر رضایت بر رفتارهای مثبت در منطقه ۱۶ تهران می‌باشد. این پژوهش از نظر روش در زمره تحقیقات توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی محسوب می‌شود به منظور بررسی کیفیت ادراک شده در منطقه ۱۶ شهرداری تهران، چهار بعد (امکانات و زیرساخت‌های شهری، نیازهای پایه، محیط اجتماعی و محیط زیست) و به منظور رفتارهای مثبت، رضایت کلی (۴ گویه)، دلبستگی شهروندان (۳ گویه)، قصد ترک (۲ گویه) و گفتار مثبت (۲ گویه) بر مقیاس لیکرت ۵ در امتیازی در نظر گرفته شد. در مرحله بعد پرسش‌نامه در جامعه آماری توزیع گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها پس از تهیه ماتریس همبستگی، با استفاده از برنامه Amos و از طریق تحلیل مسیر، محاسبات لازم صورت گرفت و برای مدل پیشنهادی Amos، شاخص‌های نیکویی برازش اجرا گردید. نتایج متغیر کیفیت ادراک شده نشان می‌دهد تفاوت چشمگیری بین نواحی مورد مطالعه در میانگین به دست آمده برای هر یک از گویه‌ها وجود دارد به نحوی که ناحیه یک نسبت به سایر نواحی از میانگین کمتر برخوردار هستند. نتایج به دست آمده، از آزمون مدل برای بررسی روابط متغیرها به این شرح بود که تأثیر رضایت در دلبستگی شهری با $0/550$ مثبت بود. تأثیر کیفیت ادراک شده در رضایت شهروندی به عنوان بالاترین ضریب مسیر در بین ضرایب تأیید شد. به عنوان بالاترین ضریب مسیر در بین ضرایب تأیید شد. همچنین تأثیر مثبت متغیر رضایت در گفتار مثبت $0/536$ تأیید شد.

کلید واژه‌ها: رضایت‌مندی، شهروندی، کیفیت زندگی، منطقه ۱۶ تهران.

^۱ این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد تحت عنوان بررسی و تحلیل تأثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی بر رفتارهای مثبت شهروندی (مطالعه موردی: منطقه ۱۶ تهران). نویسنده اول به راهنمایی نویسنده دوم، استادیار گروه جغرافیا، واحد ماهشهر، دانشگاه آزاد اسلامی است.

نویسنده مسئول: m.ilanlou@mhriau.ac.ir

ارجاع به این مقاله: الله ویردی، مهرزاد، ایلانلو، مریم. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی بر رفتارهای مثبت شهروندی منطقه ۱۶ تهران. فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای، ۲(۴)، ۹۵-۱۱۸.

مقدمه و بیان مسأله

شهروندی و رفتار شهروندان، از متغیرها و عوامل بنیادین، در گسترش سرمایه اجتماعی و به دنبال آن توسعه جوامع بشری است (میاو^۱ و همکاران، ۲۰۱۷: ۱۴۴)، که اهمیت یافتن آن در مطالعات شهری و پرداختن به آن در این پژوهش نشأت گرفته از آن است. مفهوم شهروند و شهروندی از مفاهیمی است که از دیرباز تاکنون مطرح بوده و سیر تکامل خود را در ادوار و جوامع مختلف طی نموده است (ترسا^۲ و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۰۰). این مفهوم که حامل مدنیت و پیشرفت بوده است، از منظرهای گوناگون توسط مکاتب مختلف فلسفی، سیاسی، شهری و حقوقی مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. در بررسی و مطالعه مفهوم شهروندی، همواره آمیختگی و رابطه تنگاتنگ با اخلاق و روابط اخلاقی به چشم می‌خورد (زانگ و اکسو^۳، ۲۰۱۹: ۲).

«مفهوم شهروندی» علاوه بر زمینه‌های سیاسی، بر روابط اخلاقی بین اعضای جامعه و نیز مسایل سنتی نظری جامعه‌شناسی، مثل شرایط یگانگی و همبستگی اجتماعی، ناظر است (ویو^۴، ۲۰۲۰: ۳). اخلاق مدنی، همچنین مستقیماً با تغییرات هویتی و تصوراتی مرتبط است که شهروندان نسبت به خود و دیگر شهروندان دارند (نگوین^۵ و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۷۰).

نقش رفتارهای انسانی به موازات عناصر فیزیکی در ساخت کالبد شهر مهم هستند، منشأ این تاثیر در این خلاصه می‌شود که انسان برای هر فعالیت نیاز به یک بستر رفتاری دارد و این بستر با آستانه و حریم آن تعریف می‌شود (اسپوکتور و فاکس^۶، ۲۰۱۸: ۱۳۳). امروزه مولفه رفتار انسانی در شهرها، مورد توجه صاحب نظران قرار گرفته است به طوری که در ترسیم حریم فعالیت‌ها از رویکرد بوم‌شناختی و نظام اجتماعی همچون الگویی کارآمد که با ماهیت پیچیده روابط محیط و فعالیت‌های انسانی همخوانی دارد استفاده می‌گردد (توندر و همکاران^۷، ۲۰۱۹: ۹۲).

به طور کلی رفتار شهروندی^۸ یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می‌دهند (فخوری و بنیوت^۹، ۲۰۱۹: ۳۴۷). به عبارت دیگر ساختار رفتار شهروندی سازمانی به دنبال شناسایی، اداره و ارزیابی رفتارهای فرانش کارکنانی است که در سازمان فعالیت می‌کنند و در اثر این رفتارهای آنان، اثربخشی^{۱۰} سازمانی بهبود می‌یابد (زنکر و روت^{۱۱}، ۲۰۱۹: ۱۳). در این میان رضایت شهروندان از محیط کالبدی شهری و کیفیت آن می‌تواند بر رفتار، اخلاق و فرهنگ شهروندان اثر گذارد، یعنی رفتارهایی را تضعیف یا تشویق نماید (داویسون^{۱۲} و همکاران، ۲۰۲۰: ۲). رضایت شهروند ابزاری مهم برای تعیین دیدگاه شهروندان نسبت به شهری است که در آن زندگی می‌کنند که به واسطه ماهیت یا کیفیت درک‌شده محیط‌های مرتبط شهری تصویر می‌گیرد و افراد خارج از شهرها همواره به دنبال آگاهی از سطح آن هستند، زیرا آن‌ها به طور طبیعی منابع غیررسمی موثق، معتبر، و داخلی اطلاعات درباره مکان می‌باشند (رهنما و ابراهیمی، ۱۳۹۹: ۴۰).

1- Miao

2- Teresa

3- Zhang & Xu

4- Wu

5- Nguyen

6- Spector & Fox

7- Tonder

8- Citizenship Behavior

9- Fakhoury & Benoit

10- Organizational effectiveness

11- Zenker & Rütte

12- Davison

بسیاری از ناهنجاری‌های رفتاری در جوامع شهری، مانند: خشونت، پرخاشگری، تجاوز به حقوق دیگران و رعایت نکردن قانون، ضمن داشتن ریشه‌های تاریخی، فرهنگی و اقتصادی، در کیفیت فضاهای سکونتی و کاری آنان نهفته است. فقر و تبعیض، تزلزل اقتصادی و بیکاری، اتکا و وابستگی، آلودگی‌های گوناگون، فشارهای عصبی، ترافیک، متصورات اجتماعی، کمبود وسایل تفریحی، متصورات مسکن، زاغه‌نشینی، تراکم بیش از اندازه، حاشیه‌نشینی و... عواملی هستند که در شهرهایا مروزی به صورت مسائلی حاد جلوه‌گر شده است (بردی‌آمراد نژاد و همکاران، ۱۳۹۵: ۹۶). بیش‌تر موارد ذکر شده در فوق را می‌توان به نوعی جزء شاخص‌های کیفیت زندگی در شهر عنوان نمود.

سوالات و فرضیه های پژوهش

در همین راستا سؤالات پژوهش عبارتند از:

- ۱) آیا بین رضایت شهروندی و دلبستگی رابطه معنا دار وجود دارد؟
 - ۲) آیا بین رضایت شهروندی و قصد ترک رابطه معنا دار وجود دارد؟
 - ۳) آیا بین رضایت شهروندی و گفتار مثبت رابطه معنا دار وجود دارد؟
 - ۴) آیا بین رضایت شهروند و کیفیت ادراک شده رابطه معنا دار وجود دارد؟
 - ۵) آیا بین نواحی ۶ گانه منطقه ۱۶ تهران به لحاظ شاخص‌های کیفیت زندگی تفاوت وجود دارد؟
- و فرضیه های پژوهش عبارتند از:

- ۱) بین رضایت شهروندی و دلبستگی رابطه معنا دار وجود دارد.
- ۲) بین رضایت شهروندی و قصد ترک رابطه معنا دار وجود دارد.
- ۳) بین رضایت شهروندی و گفتار مثبت رابطه معنا دار وجود دارد.
- ۴) بین رضایت شهروندی و کیفیت ادراک شده رابطه معنا دار وجود دارد.
- ۵) بین نواحی ۶ گانه منطقه ۱۶ تهران به لحاظ شاخص‌های کیفیت زندگی تفاوت وجود دارد.

مبانی نظری پژوهش

۱. کیفیت زندگی

واژه کیفیت در لاتین (Qual) به معنی چیزی و (Quality) به مفهوم چگونگی آمده و (Qol) از منظر واژگانی با معنی چگونگی زندگی و دربرگیرنده تفاوت‌های آن است که برای هر فرد، ویژه و یگانه و متفاوت با دیگران است (پوراحمد و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۵۲). مفهوم کیفیت زندگی مفهوم وسیعی است که به ارزیابی زندگی در تمام بخش‌های آن می‌پردازد. از این رو در حوزه تقریباً همه رشته‌ها دخیل شده و تعریف واحدی که مورد توافق همه باشد، ندارد (حاتمی نژاد و کاظم‌آبادی، ۱۳۹۶: ۵۶).

۲. رضایتمندی

مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش می‌دهد. بنابراین چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با آنچه فرد برای نیازها و آرمان‌های خودش تعریف کرده است، باشد، رضایتمندی حاصل می‌گردد (امانپور و آبیاری، ۱۳۹۳: ۱۵۹). در این خصوص چهار نوع رضایت از زندگی وجود دارد:

رضایت ناشی از داشتن که متأثر از میزان برخورداری افراد از امکانات می‌باشد.

رضایت ناشی از ارتباط که معطوف به روابط اجتماعی است. رضایت ناشی از بودن، پنداشت فرد نسبت به خویشتن و تعریف از کیستی خود که دلالت بر معناداری و کنترل بر زندگی خود در مقابل خود بیگانگی دارد. رضایت ناشی از اقدام و عمل که بیشتر معطوف به چگونگی زمان در اختیار در اوقات فراغت می شود (خواجه شاهکوهی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۸۸).

۳. دلبستگی

دلبستگی به مکان پیوندی عاطفی است که مردم با مناطق خاصی که مایل‌اند در آن باقی بمانند و جایی که احساس راحتی و امنیت میکنند برقرار می‌کنند (رهنما و ابراهیمی، ۱۳۹۹). دلبستگی مکانی مفهومی چندبعدی و بین‌رشته‌ای است که جنبه‌های مختلفی از پیوند فرد با مکان را در هم می‌آمیزد. واژه دلبستگی به مکان به تأثیر عاطفی یک مکان اشاره دارد که افراد به لحاظ حسی و فرهنگی به آن جذب می‌شوند. تأثیر حسی، عاطفی و درونی مکان بر انسان، مرکز تفکر دلبستگی به مکان است چرا که انسان‌ها می‌توانند به یک شیء، خانه، ساختمان، محله و یا یک مجموعه‌ی طبیعی جذب می‌شوند. در واقع دلبستگی به مکان ارتباطی نمادین با مکان است که با دادن معانی عاطفی و حسی مشترک فرهنگی، توسط افراد به مکان خاص یا یک سرزمین شکل می‌گیرد و مبنای نحوه‌ی ادراک گروه یا فرد از مکان و نحوه‌ی ارتباط وی با آن می‌باشد (عباس‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۳).

دیدگاه‌های کیفیت زندگی

در ادبیات مطروحه در این زمینه ما با دو رویکرد اصلی در سنجش کیفیت زندگی شهری مواجه می‌شویم رویکرد عینی و رویکرد ذهنی. این دو رویکرد غالباً بطور مجزا از همدیگر و بندرت در ترکیب باهم برای سنجش کیفیت زندگی شهری به کار می‌روند (نسترن و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰).

۱. رویکرد عینی

کیفیت عینی زندگی، شرایط بیرونی زندگی را نمایش می‌دهد. به عبارتی رویکردهای عینی یا شاخص‌های اجتماعی، معیارهایی هستند که انعکاس‌دهنده شرایط عینی مردم در یک واحد جغرافیایی و فرهنگی مفروض است. این رویکرد مبتنی بر داده‌های کمی و عینی از شرایط زندگی است تا اینکه بر ادراک ذهنی افراد از محیط اجتماعی متکی باشد. تحت لوای مفهومی شاخص‌های اجتماعی، متغیرها طی وسیعی از حوزه‌های اجتماعی را بررسی و اندازه‌گیری می‌کنند (پورا احمد و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۵۱).

۲. رویکرد ذهنی

دومین رویکرد شامل مدل‌سازی روابط میان ویژگی‌های محیط شهری و اندازه‌گیری ارزیابی‌های ذهنی از قلمروهای کیفیت زندگی مردم بوده، که شامل رضایتمندی از پدیده‌های خاص و از زندگی به عنوان یک کل است. این دیدگاه که به دیدگاه ذهنی شناخته شده، نوعی داده‌های جمع‌آوری شده از میان روش‌های پژوهش زمینه‌یاب و داده‌های تحلیل شده از طریق روش‌هایی مانند تحلیل رگرسیون یا مدل‌های چند ساختاری را درگیر می‌کند (احمدی، نادری کروندان، ۱۹۲: ۷۴). واقعیت خیلی مهم این است که کیفیت نمی‌تواند تنها از طریق شرایط عینی تعیین شود، بلکه

در نظر گرفتن بهزیستی ذهنی افراد نیز دارای اهمیت است. فوتوان سیک اظهار می کند که شاخص های عینی به تنهایی نمی توانند کیفیت واقعی زندگی را نمایش دهند، زیرا این شاخص ها دارای پایایی بالا، اما قابلیت اطمینان پایین در ارزیابی بهزیستی انسانی اند (هاشم پور و همکاران، ۱۳۹۳: ۳۴).

کیفیت زندگی یک فرد به حقایق عینی و خارجی زندگی اش و دریافت ها و ادراکات درونی و ذهنی او از این عوامل و نیز از خودش وابسته است. این مساله تقریباً توسط اکثر پژوهشگران مورد تصدیق قرار گرفته است. بنابراین، پژوهشات در مورد کیفیت زندگی عمدتاً می کوشد تا اثر مرکب این عوامل عینی و ذهنی را بر رفاه و سعادت بشری بسنجد. در طی دهه های گذشته دو رویکرد علمی به سنجش کیفیت زندگی وجود داشته است، اولی رویکرد عینی یا شاخص های اجتماعی و دومی سنجش ذهنی بهزیستی است. جنبش شاخص های اجتماعی بر اندازه گیری متمرکز است. رشد شاخص های اجتماعی در سنجش کیفیت زندگی با مورد سؤال قرار دادن همبستگی رشد اقتصادی رفاه، همزمان بوده است. در مقابل، پژوهشات ذهنی سنجش بهزیستی، به تجربه ذهنی افراد از زندگی شان مربوط است. در این جا فرض پایه آن است که بهزیستی می تواند از طریق تجارب آگاهانه مردم به واسطه احساس لذت و رضایت شناختی، تعریف شود.

معیارها و ابزارهای پژوهشات ذهنی و شاخص های اجتماعی مبتنی بر تعاریف متفاوتی از کیفیت زندگی است. با این وجود، اتخاذ رویکرد علمی به بهزیستی، نیازمند داشتن دیدگاهی جامع درباره پدیده از طریق ترکیب نقاط قوت دو رویکرد پیش گفته است. رویکردهای عینی یا شاخص های اجتماعی، معیارهایی هستند که انعکاس دهنده شرایط عینی مردم در یک واحد جغرافیایی و فرهنگی مفروض است. این رویکرد مبتنی بر داده های کمی و عینی از شرایط زندگی است تا این که بر ادراک ذهنی افراد از محیط اجتماعی متکی باشد. تحت لوای مفهومی شاخص های اجتماعی، متغیرها طیف وسیعی از حوزه های اجتماعی را مورد بررسی و اندازه گیری قرار می دهند در مقابل فرض پایه پژوهشات بهزیستی ذهنی این است که برای درک و شناخت بهزیستی افراد، سنجش مستقیم واکنش انفعالی و شناختی افراد در قبال کل و نیز حوزه هایی خاص از زندگی شان ضرورت دارد (احمد آخوندی و همکاران، ۱۳۹۳: ۷).

پیشینه پژوهش

در این زمینه پژوهش های زیادی توسط محققین در داخل و خارج از کشور انجام شده است. Chen و همکارانش در سال ۲۰۱۶ م، مقاله ای تحت عنوان یک هدف سودمند برای ارزیابی کیفیت زندگی شهری با استفاده از ویژگی های کاربری های اراضی پرداختند. نتایج آنها نشان می دهد که روش مبتنی بر GIS به کار رفته در این پژوهش می تواند به عنوان یک راه حل ساده و مستقیم برای ارزیابی عینی کیفیت زندگی شهری در مناطق مختلف و محله های آنها استفاده شود.

Rastegar و همکارانش در سال ۲۰۱۷ مقاله ای تحت عنوان نقش سرمایه اجتماعی در بهبود کیفیت زندگی و عدالت اجتماعی در شهر مشهد ارائه دادند. نتایج پژوهش آنها نشان می دهد که مسئولین شهری به خصوص شهرداری ها و شورای شهر، به نظرات و دیدگاه های مردم در برنامه ریزی اهمیتی نمی دهند، در نتیجه مشارکت مردمی بسیار کم است. بنابراین بین دیدگاه مدیران و شهروندان در مورد نقش سرمایه اجتماعی در بهبود کیفیت زندگی تفاوت وجود دارد.

Kaklauskas و همکارانش در سال ۲۰۱۸ مقاله ای تحت عنوان تجزیه و تحلیل معیارهای کیفیت زندگی ارائه داده اند. آنها به ارزیابی کیفیت زندگی در شهرهای اروپایی با استفاده روش INVAR پرداختند. نتایج آنها نشان می دهد که برنامه ریزان شهر با اعمال روش INVAR می توانند کیفیت زندگی شهر را بهبود ببخشند. اغلب برنامه ریزان شهری

امکانات توسعه اقتصادی و رشد یک شهر را تعیین می‌کنند و از سرمایه‌گذاری در یک منطقه حمایت می‌کنند. بنابراین یک برنامه‌ریز شهری می‌تواند ارزش سرمایه‌گذاری یک منطقه را با پروژه‌های INVAR تعیین کند.

زیاری و همکارانش (۲۰۱۶) به سنجش کیفیت زندگی از دیدگاه عدالت اجتماعی در مناطق ۲ و ۱۶ پرداختند. نتایج پژوهش، نمایانگر توزیع نامتعادل فرصت‌ها و امکانات شهری در این دو منطقه است. از این‌رو، در کنار شمال و جنوب جغرافیایی باعث ایجاد شمال و جنوب اجتماعی نیز شده است.

مردانی (۱۴۰۰) به ارزیابی کیفیت زندگی در روستاهای پیراشهری، مورد: دهستان صادقیه شهرستان نجف آباد پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که در کل شاخص‌های «امنیت اجتماعی و فردی، کیفیت بهداشت و سلامت و کیفیت محیط‌زیست» در وضعیت مناسب‌تری نسبت به شاخص‌های دیگر قرار دارند و شاخص‌های کیفیت درآمد و اشتغال و کیفیت زیرساخت در وضعیت نامناسبی قرار دارند.

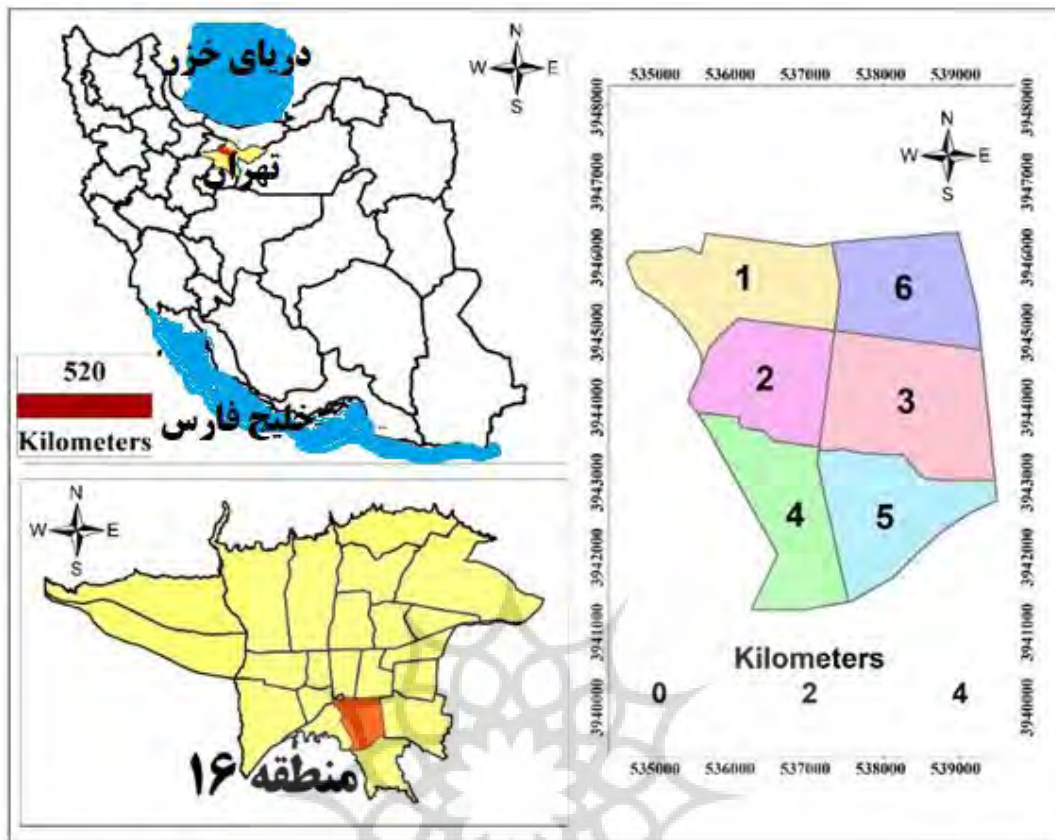
منطقه ۱۶ تهران یکی از مناطق قدیمی تهران می‌باشد که دارای جمعیت زیادی می‌باشد. این شهرداری دارای ۶ ناحیه است و مرکز آن در میدان بهمن - ابتدای دشت آزادگان جنوبی - بعد از فرهنگسرای بهمن قرار دارد. این منطقه به مانند بیشتر مناطق پایتخت، مهاجرپذیر بوده و از سراسر کشور به نسبت گوناگون، اقوام ایرانی را در خود جا داده است اما بافت اولیه این منطقه را ترک‌های آذربایجان (آذری‌ها) تشکیل داده‌اند. هم‌اکنون نیز بیشتر ساکنین و اهالی این منطقه را ترک‌های اردبیل، شهرستان سراب و زنجان، اهالی شمال کشور و ترکمن صحرا تشکیل می‌دهند. این منطقه دارای حسینی‌ه و هیئت‌های مذهبی فراوانی است که هر قومیت دارای هیئت مخصوص خود می‌باشد. (آلبوغبیش و شویچی، ۱۳۹۳).

با توجه به قدیمی بودن، امکانات کمی دارد و نبود بیمارستان در نزدیکی آن یکی از مشکلات این منطقه است هر چند، چندین درمانگاه و ساختمان پزشکان وجود دارد اما درمانگاه شبانه روزی در این محدوده وجود ندارد و در صورت بروز مشکل اورژانسی برای ساکنین در شب، برای رسیدن به نزدیک‌ترین مرکز درمانی مسافت زیادی را باید طی نمایند. در این محدوده در برخی نواحی آن به مانند جوادیه، املاک متروکه با متراژ بالا وجود دارد. این مکان‌ها در گذشته کارخانه، قالب‌شویی و یا حمام بوده‌اند اما در حال حاضر کارآیی خود را از دست داده و به صورت املاک متروکه رها شده‌اند. این املاک اسباب آلودگی و محل تجمع حیوانات مودی بوده و برای همسایگان خود ایجاد مشکل می‌کنند. اهالی محله برای حل مساله برخی از این املاک متروکه بارها اقدام کرده‌اند اما نتیجه مطلوبی نگرفته‌اند و این املاک همچنان در محله وجود دارند و ایجاد مشکل می‌کنند. به طور کلی تفاوت در نواحی ۶ گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران زیاد می‌باشد. هدف کلی این پژوهش بررسی تاثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی بر رفتارهای مثبت شهروندی در نواحی ۶ گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران می‌باشد.

روش‌شناسی پژوهش

شناخت منطقه مورد مطالعه

همان‌طور که پیش‌تر ذکر شد منطقه مورد مطالعه این پژوهش، منطقه ۱۶ شهرداری تهران می‌باشد (تصویر ۲). این منطقه از شمال با مناطق ۱۱ و ۱۲ و خیابان شوش حدفاصل انبار نفت و میدان شوش همسایه است. همچنین از شرق به منطقه ۱۵، از جنوب به منطقه ۲۰ و از غرب به مناطق ۱۷ و ۱۹ بزرگراه شهید تندگویان - خیابان بهمنیار محدود می‌شود. شهرداری منطقه ۱۶ در میدان بهمن، ابتدای دشت آزادگان جنوبی، بعد از فرهنگسرای بهمن قرار دارد. این شهرداری دارای ۶ ناحیه است و مرکز آن در میدان بهمن - ابتدای دشت آزادگان جنوبی - بعد از فرهنگسرای بهمن قرار دارد (سایت شهرداری منطقه ۱۶ تهران).



شکل ۱: نقشه موقعیت منطقه مورد مطالعه

روش پژوهش

الف. این پژوهش از نظر هدف، از نوع پژوهشات کاربردی است؛ زیرا نتایج آن برای آگاهی از میزان رضایت‌مندی شهروندان از محیط زندگی و تأثیر این رضایت بر بروز رفتارهای مثبت در ارگان‌های شهرداری، فرمانداری و استانداری کاربرد دارد.

ب- این پژوهش از نظر مکانی از نوع پژوهشات میدانی است؛ زیرا داده‌های پژوهش با حضور در جامعه و یا نمونه آماری و با استفاده از ابزارهای پرسشنامه و مصاحبه گردآوری می‌شود.

ج- این پژوهش از نظر روش در زمره پژوهشات توصیفی-پیمایشی و از نوع همبستگی محسوب می‌شود؛ زیرا به بررسی میزان رضایت شهروندان می‌پردازد و عناصر و متغیرهای پژوهش و نحوه ارتباط میان آنان را در چارچوب مشخص توصیف می‌کند.

پس از جمع‌آوری داده‌های اصلی پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده وارد کامپیوتر شده و با استفاده از نرم‌افزار spss عملیات تحلیل داده‌ها انجام گرفت. در این بخش یافته‌های پژوهش در دو بخش توصیفی و استنباطی ارائه می‌شود. در بخش توصیفی جداول فراوانی و نمودارهای مربوط به گویه‌ها و متغیرهای اندازه‌گیری شده در پرسشنامه به ترتیب ارائه می‌شوند و در بخش استنباطی روابط موجود در مدل پژوهش بررسی می‌شوند. جدول ۲ تعداد توزیع پرسش‌نامه در هر ناحیه را نشان می‌دهد.

جمعیت منطقه‌ی ۱۶ براساس سرشماری سال ۱۳۹۵، ۲۶۷۶۷۸ نفر می‌باشد، که شامل ۸۹،۹۲۸ خانوار است. بدین ترتیب تعداد پرسش‌نامه توزیع شده در سطح منطقه طبق فرمول کوکران ۱۸۸ نفر می‌باشد (جدول ۱).

جدول ۱: تعداد پرسش‌نامه توزیع شده در منطقه

| تعداد | جمعیت | ناحیه |
|-------|--------|-------|
| ۳۲ | ۴۹۵۸۹ | یک |
| ۳۰ | ۴۶۳۵۳ | دو |
| ۳۹ | ۷۵۴۰۹ | سه |
| ۳۴ | ۵۳۴۰۹ | چهار |
| ۳۳ | ۵۱۶۱۶ | پنج |
| ۲۰ | ۱۲۵۲۰ | شش |
| ۱۸۸ | ۲۶۷۶۷۸ | کل |

برای تعیین پایایی پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتایج هر شاخص در جدول ۲ نشان داده شده است. چون عدد به دست آمده در هر شاخص بیشتر از ۰/۷ است بنابراین، پایایی مورد قبول می‌باشد.

جدول ۲: نرخ آلفای کرونباخ در هر شاخص

| آلفای کرونباخ | شاخص |
|---------------|----------------------------|
| ۰/۸۷۶ | امکانات و زیرساخت‌های شهری |
| ۰/۷۵۶ | نیازهای پایه |
| ۰/۸۲۱ | محیط اجتماعی |
| ۰/۹۲۳ | زیست محیطی |
| ۰/۷۹۸ | رضایت کلی |
| ۰/۸۵۶ | دلبستگی |
| ۰/۸۳۴ | قصد ترک ناحیه |
| ۰/۸۰۹ | گفتار مثبت |
| ۰/۸۳۴ | مجموع |

شاخص‌ها و متغیرها

داده‌های لازم در پژوهش حاضر با استفاده از یک پرسشنامه بسته بر اساس پاسخ‌های ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت صورت گرفت. بدین ترتیب که برای هر سوال از پرسشنامه احساسات، ۵ گزینه بصورت زیر در نظر گرفته شده است: (پاسخ = ۱ بسیار ناچیز یا اصلا، پاسخ = ۲ کم، پاسخ = ۳ متوسط، پاسخ = ۴ زیاد، پاسخ = ۵ خیلی زیاد). همچنین برای هر سوال از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی، ۵ گزینه بصورت زیر در نظر گرفته شده است: (پاسخ = ۱ بسیار زیاد، پاسخ = ۲ زیاد، پاسخ = ۳ نه بسیار کم، پاسخ = ۴ کم، پاسخ = ۵ بسیار کم) و همچنین برای دو سوال آخر رفتار شهروندی این طیف به ترتیب بصورت (پاسخ = ۱ کاملا موافقم، پاسخ = ۲ موافقم، پاسخ = ۳ نه موافقم نه مخالفم، پاسخ = ۴ مخالفم، پاسخ = ۵ کاملا مخالفم) و (پاسخ = ۱ کاملاً موثر، پاسخ = ۲ بالاتر از متوسط، پاسخ = ۳ نه بسیار زیاد نه بسیار کم، پاسخ = ۴ پایین تر از

متوسط، پاسخ = ۵ کاملاً غیر موثر) در نظر گرفته شد. برای سوالات عدالت این طیف به صورت (پاسخ = ۱ کاملاً موافقم، پاسخ = ۲ موافقم، پاسخ = ۳ نه موافقم نه مخالفم، پاسخ = ۴ مخالفم، پاسخ = ۵ کاملاً مخالفم) در نظر گرفته شد. به منظور بررسی کیفیت ادراک شده در منطقه ۱۶ شهرداری تهران، ۲۵ گویه در چهار بعد (امکانات و زیرساخت‌های شهری، نیازهای پایه، محیط اجتماعی و محیط زیست) در نظر گرفته شد. در شاخص رضایت کلی ۴ گویه (من زندگی در شهر تهران را دوست دارم، من فکر می‌کنم این منطقه یک مکان خوب و قابل زندگی است، من از منطقه و محل زندگی‌ام راضی هستم، من این منطقه را دوست ندارم و به اجبار در آن زندگی می‌کنم). (Taecharungroj and (Taecharungroj, 2016; Zenker et al., 2013 Lam et al., 2004).

دلبستگی شهروندان نیز با ۳ گویه (این منطقه معانی شخصی زیادی برای من دارد، محیط منطقه برای من مثل خانه‌ام است. من احساس می‌کنم به این منطقه تعلق دارم) (Zenker and Rütter, 2014). برای تجزیه و تحلیل یافته‌های حاصل از توزیع پرسش‌نامه از نرم‌افزار SPSS و روش‌های آماری استفاده گردیده است. از برنامه EQS برای آزمون مدل مسیر و تحلیل‌های اصلی پژوهش استفاده شد. همچنین دو گویه (مکان‌های دیگر فرصت‌های بیشتری برای انجام کارهایی که دوست دارم دارند، من برای سکونت از این ناحیه به ناحیه یا منطقه دیگری نقل مکان خواهم کرد) به منظور بررسی متغیر قصد ترک و ۲ گویه (من در مورد محل زندگی‌ام به صورت مثبت صحبت می‌کنم، من زندگی در این ناحیه را به مردم توصیه می‌کنم) (Zenker and Rütter, 2014) به منظور بررسی متغیر گفتار مثبت بر مقیاس لیکرت ۵ در امتیازی در نظر گرفته شد.

ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل پرسش‌نامه در ابتدا با آزمون t صورت پذیرفت. سپس میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش محاسبه گردید. پس از تهیه ماتریس همبستگی، با استفاده از برنامه Amos و از طریق تحلیل مسیر، محاسبات لازم صورت گرفت و برای مدل پیشنهادی Amos، شاخص برازش نیکویی اجرا گردید. با توجه به این‌که در این پژوهش بحث اصلی، بررسی نظام روابط حاکم بر متغیرهای مستقل و وابسته است استفاده از تحلیل مسیر لازم است. تحلیل سازه مولفه‌های متغیر مستقل و تحلیل سازه متغیرهای وابسته و مستقل به همراه مولفه‌هایشان شده است. در این بین به منظور سنجش برازش، شاخص‌های زیر بررسی شدند.

شاخص χ^2/df : شاخص تناسب تطبیق و تعدیل مدل با اندازه نمونه است. مقدار آن باید کمتر از ۴ باشد.

شاخص RMSEA: تحت عنوان ریشه متوسط مجذور خطاهای تخمین می‌باشد و بنابراین این عدد باید هر چه کوچکتر و به صفر نزدیک باشد تا برازش مدل بهتر شود. بر اساس برخی از منابع، این عدد باید کوچکتر از ۰/۰۸ باشد.

شاخص RMR: تحت عنوان ریشه متوسط مجذور مقادیر باقی‌مانده می‌باشد و بنابراین، این عدد باید هر چه کوچکتر و به صفر نزدیک باشد تا برازش مدل بهتر شود. بر اساس برخی از منابع، این عدد باید کوچکتر از ۰/۰۸ باشد.

شاخص AGFI, GFI, CFI, NFI, NNFI: شاخص‌های مختلفی هستند که نشان‌دهنده میزان نیکویی برازش مدل هستند و هر چه به عدد ۱ نزدیک‌تر باشند، نشانگر برازش بهتر مدل هستند. در ادامه، نتایج تحلیل‌های انجام شده بر روی هر یک از سازه‌های پژوهش ارائه می‌شود. این نتایج برای هر یک از سازه در دو بخش ارایه می‌شوند:

مدل اندازه‌گیری هر سازه در حالت معناداری: در این حالت اعداد فلش‌های ترسیم شده از متغیرهای مکنون به سمت متغیرهای مشاهده شده، مقادیر t را نشان می‌دهند که با احتمال ۹۵٪، مقادیر بزرگتر از ۱/۹۶ مقادیر معنادار به حساب می‌آیند و از مدل حذف نمی‌شوند.

جدول ۱: مستندسازی شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت زندگی شهری در سه حوزه مطالعات سازمان‌های بین‌المللی، مطالعات آکادمیک و سازمان‌های ویژه شهری و به تفکیک شاخص‌ها و مطالعات مربوطه

| رتبه | شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت زندگی | سازمان‌های بین‌المللی | | مطالعات آکادمیک | | | | | | | | | | مطالعات شهری | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|----------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------|--------------|----------------|--------------------------|----------------|---------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|----------------|--------------------|-----------------|--------------|--------------|--|---|--|---|-----------------------------------|--|--|
| | | World Health Organization (۱۹۹۷) | UN-Habitat (۱۹۹۸) | Asian Development Bank -ADB(۲۰۰۱) | Economist Intelligence Unit-EIU(۲۰۰۵) | Das(۲۰۰۸) | Mercer(۲۰۰۷) | Ullengin(۲۰۰۱) | Cinnemle and Fabry(۲۰۰۸) | Jaan Lee(۲۰۰۸) | McMahon(۲۰۰۶) | Turkseven and Atalik(۲۰۰۰) | Mecera and Stinson(۲۰۰۵) | Zebardast(۲۰۰۶) | Santos and Martins(۲۰۰۷) | Berger and Blomquist(۲۰۰۸) | El-Oktal(۲۰۰۷) | Jimenez Pozo(۲۰۰۷) | Ji and Xu(۲۰۰۶) | Rapley(۲۰۰۵) | Massam(۲۰۰۲) | Winnipeg Quality of Life Indicators Report(۱۹۹۸) | New Zealand QOL Reporting System-NORS(۲۰۰۷) | FCM Quality of Life Reporting System-QOLRS(۲۰۰۴) | London Sustainable Development Commission(۲۰۰۴) | Bestock Marketing Group-BMG(۲۰۰۸) | | |
| ۱ | رضایتمندی از دسترسی به اینترنت | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲ | رضایتمندی از وضعیت سیستم فاضلاب | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۳ | رضایتمندی از دسترسی به مراکز فرهنگی در سطح شهر | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۴ | رضایتمندی از وسایل خانگی و مبلمان | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۵ | رضایتمندی از روابط همسایگی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۶ | رضایتمندی از روشنایی و نور خیابان‌ها و فضاهای شهری | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۷ | رضایتمندی از وضعیت خدمات بانکی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۸ | رضایتمندی از خدمات پستی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۹ | رضایتمندی از دسترسی به مراکز خرید | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۰ | رضایتمندی از وضعیت حمل و نقل | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۱ | رضایتمندی از وضعیت جمع‌آوری پسماند | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۲ | رضایتمندی از وضعیت ترافیک | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۳ | رضایتمندی از تعداد و کیفیت پارکینگ‌ها | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۴ | رضایتمندی از میزان درآمد | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۵ | رضایتمندی از هزینه‌های زندگی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۶ | رضایتمندی از محله مسکونی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۷ | رضایتمندی از امنیت شعفی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۸ | رضایتمندی از دسترسی به مراکز آموزشی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۱۹ | رضایتمندی از وضعیت امکانات ورزشی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۰ | رضایتمندی از فرصت‌ها و امکانات تفریحی و فراغتی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۱ | رضایتمندی از وضعیت فضاهای باز | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۲ | رضایتمندی از حمایت‌های بهداشتی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۳ | رضایتمندی از دسترسی به مراکز بهداشتی و درمانی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۴ | رضایتمندی از سطح اعتماد به نمایندگان مردم | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۵ | رضایتمندی از عملکرد شهرداری | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۶ | رضایتمندی از احساس امنیت در رابطه با جرم در شهر | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۷ | رضایتمندی از کیفیت هوا | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۸ | رضایتمندی از کیفیت آب آشامیدنی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۲۹ | رضایتمندی از نظافت خیابان‌ها و مکان‌های عمومی | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ۳۰ | رضایتمندی از وضعیت فضاهای سبز | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

یافته‌های پژوهش

برای تجزیه و تحلیل یافته‌های استنباطی از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد. مقدار T در این آزمون، نشانگر رضایتمندی بالاتر از حد متوسط و مقدار منفی T نشان دهنده رضایتمندی پایین‌تر از حد متوسط است؛ جدول ۴ نتایج آزمون t در شاخص امکانات و زیرساخت‌های شهری در نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد.

سنگ فرش و مبلمان شهری، کیفیت خدمات حمل و نقل شهری و میزان کیفیت آسفالت خیابان‌ها ناحیه که مقدار t آن‌ها مثبت است و بالاتر از صفر است، مابقی گویه‌ها منفی می‌باشند. این امر بیانگر این مطلب است که در گویه‌ها منفی میزان رضایت کمتر از متوسط می‌باشد. در این میان گویه تعداد پارکینگ‌های عمومی کمترین میزان ضریب t را دارد. با توجه به نتایج به دست آمده گویه‌های وضعیت ترافیک منطقه، تعداد پارکینگ‌های عمومی و دسترسی به فضاهای آموزشی و فضاهای سبز از حد متوسط در منطقه پائین‌تر می‌باشد. و سایر گویه‌ها از حد متوسط بالاتر هستند. در این میان کیفیت سنگ‌فرش خیابان‌ها مطلوب‌تر از سایر گویه‌ها در سطح منطقه می‌باشد. و وضعیت ترافیک در منطقه نامطلوب‌تر از سایر گویه‌ها می‌باشد. که بیانگر کمی بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

جدول ۴: نتایج آزمون t در شاخص امکانات و زیرساخت‌های شهری در نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| میزان کیفیت آسفالت خیابان‌ها ناحیه | ۳/۰۱۶ | ۲/۹۶۵ | ۵/۲۳۱ | ۳/۷۹۱ | ۳/۲۶۱ | ۲/۴۶۲ |
| وضعیت ترافیک منطقه | -۷/۸۵۶ | -۲/۳۱۹ | -۲/۹۷۳ | -۳/۲۹۴ | -۶/۱۵۸ | -۱/۱۸۴ |
| کیفیت سنگ فرش و مبلمان شهری | ۲/۲۴۴ | ۳/۶۹۳ | ۱/۵۳۰ | ۴/۶۴۹ | ۵/۰۳۷ | ۱/۷۷۵ |
| کیفیت خدمات حمل و نقل شهری | ۲/۳۰۱ | ۱۲/۵۶ | ۳/۷۳۰ | ۴/۰۱۴ | ۳/۰۷۱ | ۷/۱۱۲ |
| دسترسی به مراکز عرضه و بازارهای نیازهای روزانه | -۹/۰۲۷ | ۵/۸۰۹ | ۵/۰۲۴ | -۰/۵۷۱ | ۱۲/۰۴ | ۸/۰۶ |
| پارک‌ها و فضاهای سبز در سطح ناحیه | -۹/۰۲۷ | -۲/۰۲۷ | -۱/۰۳۴ | -۱/۶۹ | -۱/۰۸۹ | -۱/۰۱ |
| تعداد پارکینگ‌های عمومی | -۱۱/۲۸ | -۱/۳۷۷ | -۱/۴۳۷ | -۰/۵۲۸ | -۱/۱۴۰ | -۱/۸۷۸ |
| تعداد مراکز تفریحی و سرگرمی | -۱۰/۴۱ | ۰/۴۹۴ | ۳/۷۱۴ | -۰/۷۶۹ | ۱/۵۶۳ | -۳/۷۵۰ |
| دسترسی به آب آشامیدنی مناسب | -۴/۳۶۶ | ۳/۴۱۹ | ۲/۵۰۲ | ۱۱/۷۹۴ | ۶/۵۶۹ | ۷/۱۳۲ |
| دسترسی به فضاهای آموزشی | -۴/۳۷۰ | ۱۱/۲۸۲ | ۸/۶۷۱ | ۹/۸۱۵ | ۹/۰۴۹ | -۲/۰۸۰ |
| دسترسی به فضاهای ورزشی | -۱۰/۸۵ | ۵/۷۴۵ | ۱۱/۹۳ | ۸/۴۶۴ | ۹/۸۹۸ | -۲/۹۸۵ |
| مجموع | -۴/۴۱۳ | ۲/۰۳۹ | ۲/۲۶ | ۲/۵۵ | ۲/۷۳ | ۱/۷۸۰ |

جدول ۵ نتایج آزمون t در شاخص نیازهای پایه در نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. براساس نتایج به دست آمده:

در ناحیه یک تمامی گویه‌های شاخص نیازهای پایه به جز گویه هزینه خدمات درمانی و بهداشتی کمتر از حد متوسط می‌باشد و ضریب آزمون t منفی می‌باشد. در این میان گویه تناسب دستمزدها با هزینه‌های جاری زندگی وضعیت نامطلوب‌تری نسبت به سایر گویه‌ها دارند. گویه هزینه خدمات درمانی و بهداشتی نیز در حد متوسط می‌باشد. در ناحیه ۲ به جز گویه هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی سایر گویه‌ها از حد متوسط پائین‌تر می‌باشند. در حالی که وضعیت سایر گویه‌ها از حد متوسط پائین‌تر می‌باشد. در ناحیه ۴، وضعیت تمامی گویه‌ها از حد متوسط پائین‌تر می‌باشد. در ناحیه ۵ به جزء هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی وضعیت سایر گویه‌ها از حد متوسط پائین‌تر است. گویه زمینه اشتغال و فرصت‌های شغلی مناسب در حد متوسط می‌باشد. در ناحیه ۶، وضعیت سه گویه پایداری شغلی و اقتصادی، هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی، هزینه خدمات درمانی و بهداشتی به دلیل بالا بودن ضریب t از صفر، بالاتر از حد متوسط می‌باشند. در حالی که سایر گویه‌ها از حد متوسط پائین‌تر می‌باشند.

جدول ۵: نتایج آزمون t در شاخص نیازهای پایه در نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| زمینه اشتغال و فرصت های شغلی مناسب | -۴/۸۹۰ | -۰/۴۶۶ | -۱/۲۷۷ | -۱/۷۹۵ | ۰/۰۰۰ | -۵/۵۲ |
| پایداری شغلی و اقتصادی | -۴/۴۶ | -۱/۵۲ | -۱/۹۷ | -۳/۸۹۰ | -۲/۲۸۳ | ۵/۷۵۰ |
| مسکن مناسب برای خرید یا اجاره | -۱/۶۹ | -۵/۰۲۲ | -۱/۰۰۰ | -۱/۹۸۰ | -۲/۲۶۲ | -۲/۱۸۷ |
| هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی | -۳/۲۷۳ | ۹/۵۷ | ۶/۵۹۰ | -۷/۶۱۶ | ۴/۳۹۷ | ۸/۱۵۸ |
| هزینه خدمات درمانی و بهداشتی | ۱/۷۱۳ | -۴/۲۰ | ۲/۹۷ | -۳/۷۵۱ | -۰/۶۲۶ | ۰/۷۶۱ |
| تناسب دستمزدها با هزینه‌های جاری زندگی | -۱۳/۲۱ | -۱۵/۸۳ | -۱۴/۲۷ | -۱۳/۳۱ | -۱۶/۱۵ | -۶/۱۵ |
| مجموع | -۱۱/۱۸ | -۴/۶۴ | -۸/۸۴ | -۴/۸۳ | -۴/۴۹ | -۳/۵۸ |

جدول ۶ نتایج آزمون t در شاخص نیازهای پایه در منطقه ۱۶ شهرداری تهران نشان می‌دهد.

وضعیت گویه‌های زمینه اشتغال و فرصت های شغلی مناسب، پایداری شغلی و اقتصادی، مسکن مناسب برای خرید یا اجاره و تناسب دستمزدها با هزینه های جاری زندگی به دلیل کمتر بودن ضریب آزمون t از صفر از حد متوسط پائین تر می‌باشند. گویه هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی از حد متوسط بالاتر می‌باشد و وضعیت گویه هزینه خدمات درمانی و بهداشتی در حد متوسط می‌باشد. با توجه به سطح معنی‌داری و فاصله‌های اطمینان منفی به دست آمده از آزمون t-test زمینه اشتغال و فرصت‌های شغلی مناسب، پایداری شغلی و اقتصادی، مسکن مناسب برای خرید یا اجاره و هزینه خدمات درمانی و بهداشتی، تناسب دستمزدها با هزینه‌های جاری زندگی نیز بیان می‌کند این گویه‌ها دارای اختلاف معنی‌دار با میانگین ۳ و کمتر از سطح متوسط می‌باشند.

جدول ۶: نتایج آزمون t در شاخص نیازهای پایه در منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | فاصله اطمینان ۹۵٪ بالا | فاصله اطمینان ۹۵٪ پایین | تفاوت میانگین | سطح معناداری | درجه آزادی | t |
|--|---------------------------|----------------------------|------------------|-----------------|---------------|--------|
| زمینه اشتغال و فرصت های شغلی مناسب | -۰/۲۵۱ | -۰/۴۸۲ | -۰/۳۶۷ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | -۶/۲۹۱ |
| پایداری شغلی و اقتصادی | -۰/۳۲۰ | -۱/۵۳۰ | -۰/۴۲۵ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | -۷/۹۸۰ |
| مسکن مناسب برای خرید یا اجاره | ۰/۲۶۰ | -۰/۴۵۲ | -۰/۳۵۶ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | -۷/۳۲۹ |
| هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی | ۰/۷۴۳ | ۰/۵۶۵ | ۰/۶۵۹ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | ۱۳/۸۰ |
| هزینه خدمات درمانی و بهداشتی | ۰/۱۸۷ | -۰/۰۴۹۰ | ۰/۰۶۹ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | ۰/۰۱۱ |
| تناسب دستمزدها با هزینه های جاری زندگی | -۱/۲۸۰ | -۱/۴۷۸ | -۱/۳۸۲ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | -۲۸/۵۶ |
| مجموع | | | | | | -۸/۳۵۱ |

جدول ۷ نتایج آزمون t در شاخص محیط اجتماعی در نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. در ناحیه یک تمامی گویه‌ها به جزء رضایت از محله مسکونی بالاتر از حد متوسط می‌باشند. در ناحیه دو و سه و پنج سکوت و آرامش در سطح محله‌های منطقه کمتر از حد متوسط می‌باشند و سایر گویه‌ها بالاتر از حد متوسط قرار دارند. در هر سه ناحیه روابط اجتماعی بین مردم در وضعیت مطلوب‌تری نسبت به سایر گویه‌ها می‌باشند. در ناحیه چهار تمامی گویه‌ها به جزء رضایت از محله مسکونی که در وضعیت متوسط قرار دارد سایر گویه‌ها پائین تر از حد مطلوب واقع

شده‌اند. در ناحیه شش تمامی گویه‌ها بالاتر از حد متوسط قرار دارند. گویه سکوت و آرامش در سطح محله‌ها در حد متوسط قرار دارد. به لحاظ مجموع شاخص محیط اجتماعی در نواحی یک و چهار پایین‌تر از حد متوسط قرار دارند. و در ناحیه دو در حد متوسط و در نواحی سه، پنج و شش از حد متوسط بالاتر قرار دارد.

جدول ۷: نتایج آزمون t در شاخص محیط اجتماعی در نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ |
|---|--------|-------|-------|--------|-------|-------|
| روابط اجتماعی بین مردم | ۳/۲۷ | ۶/۴۶ | ۴/۰۷ | -۱/۷۹ | ۳/۶۱ | ۵/۰۷ |
| سکوت و آرامش در سطح محله‌های شهر | -۴/۸۰ | -۷/۳۷ | -۳/۴۶ | -۳/۸۹ | -۵/۴۶ | ۰/۰۰ |
| رضایت از محله مسکونی به لحاظ شاخص‌های اجتماعی | -۲/۹۷ | ۲/۶۵ | ۱/۵۶ | -۱/۹۸ | ۲/۸۰ | ۱/۲۴ |
| اعتماد به اهالی محله | ۱/۸۵ | ۲/۶۷ | ۳/۶۳ | ۰/۰۰ | ۳/۰۷ | ۱/۷۰ |
| مجموع | -۱/۶۵۵ | ۰/۰۵۶ | ۳/۷۶ | -۲/۵۶۶ | ۱/۰۰۵ | ۲/۰۰۲ |

جدول ۸ نتایج آزمون t در شاخص محیط اجتماعی در منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. بدین ترتیب با توجه به نتایج به دست آمده دو گویه روابط اجتماعی بین مردم و اعتماد به اهالی محله بالاتر از حد متوسط قرار دارند و رضایت از محله مسکونی به لحاظ شاخص‌های اجتماعی در حد متوسط و سکوت و آرامش در سطح محله‌های منطقه کمتر از حد متوسط قرار دارد.

جدول ۸: نتایج آزمون t در شاخص محیط اجتماعی در منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | فاصله اطمینان ۹۵٪ | | تفاوت میانگین | سطح معناداری | درجه آزادی | t |
|---|-------------------|--------|---------------|--------------|------------|-------|
| | بالا | پایین | | | | |
| روابط اجتماعی بین مردم | ۰/۵۳۳ | ۰/۳۵۷ | ۰/۴۴۶ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | ۳/۴۳۳ |
| سکوت و آرامش در سطح محله‌های منطقه | -۰/۵۰۳ | -۰/۲۹۴ | ۰/۳۸۹ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | -۲/۵۶ |
| رضایت از محله مسکونی به لحاظ شاخص‌های اجتماعی | ۰/۵۳۰ | ۰/۳۳۱ | -/۴۳۰ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | ۰/۵۱۱ |
| اعتماد به اهالی محله | ۰/۵۷۱ | ۰/۳۸۶ | ۰/۴۷۲ | ۰/۰۰۰ | ۱۸۷ | ۲/۲۳۵ |
| مجموع | | | | | | ۰/۶۵۴ |

جدول ۹ نتایج آزمون t در شاخص زیست‌محیطی در نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده: در تمامی نواحی شش‌گانه کیفیت هوا پایین‌تر از حد متوسط قرار دارد. نحوه جمع‌آوری پسماندها و زباله‌ها مطلوب‌ترین گویه می‌باشد. وضعیت فاضلاب در ناحیه ۵ در حد متوسط قرار دارد. در مجموع این شاخص در تمامی نواحی جزء ناحیه دو در حد متوسط قرار دارد. این شاخص در ناحیه دو بالاتر از حد متوسط قرار گرفته است.

جدول ۹: نتایج آزمون t در شاخص زیست‌محیطی در نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| گویه | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ |
|--------------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| کیفیت هوای منطقه | -۷/۸۵ | -۴/۲۰۰ | -۱۳/۰۳ | -۷/۰۷۷ | -۶/۴۳۳ | -۵/۲۷۱ |
| پاکیزگی و تمیزی منطقه | ۳/۰۲۰ | ۲/۶۰ | ۱/۲۱ | ۰/۶۱۶ | ۰/۷۰ | ۱/۷۷۵ |
| وضعیت فاضلاب منطقه | ۱/۷۱۳ | ۱/۰۴ | ۱/۲۶ | ۱/۳۹۷ | ۰/۰۰۰ | ۱/۷۶۲ |
| نحوه جمع‌آوری پسماندها و زباله | ۵/۴۱۶ | ۷/۳۰ | ۱۳/۶۴ | ۷/۰۷۷ | ۶/۱۵۸ | ۴/۶۲۵ |

| | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| مجموع | ۰/۷۶۶ | ۲/۰۷۵ | ۰/۷۷۰ | ۰/۵۰۳ | ۰/۱۰۶ | ۰/۱۸۰ |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

جدول ۱۰ نتایج آزمون t در شاخص زیست‌محیطی در منطقه ۱۶ شهرداری تهران نشان می‌دهد. بدین ترتیب در تمامی گویه‌ها به جزء کیفیت هوای منطقه ضریب آزمون t پائین‌تر از حد متوسط قرار دارد. با توجه به سطح معنی‌داری و فاصله‌های اطمینان منفی به دست آمده از آزمون t-test کیفیت هوای منطقه نیز بیان می‌کند این گویه دارای اختلاف معنی‌دار با میانگین ۳ و کمتر از سطح متوسط می‌باشد. مجموع این شاخص در منطقه برابر با ۰/۳۶۷ می‌باشد که در حد متوسط است.

جدول ۱۰: نتایج آزمون t در شاخص زیست‌محیطی در منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| t | درجه آزادی | سطح معناداری | تفاوت میانگین | فاصله اطمینان ۹۵٪ | | گویه |
|--------|------------|--------------|---------------|-------------------|-------|--------------------------------|
| | | | | پایین | بالا | |
| -۱۵/۶۰ | ۱۸۷ | ۰/۰۰۰ | -۰/۶۴۸ | -۰/۷۳۱ | ۰/۵۶۶ | کیفیت هوای منطقه |
| ۲/۳۳۹ | ۱۸۷ | ۰/۰۰۰ | ۰/۴۴۶ | ۰/۳۵۲ | ۰/۵۴۱ | پاکیزگی و تمیزی منطقه |
| ۳/۶۷۳ | ۱۸۷ | ۰/۰۰۰ | ۰/۲۳۹ | ۰/۱۳۸ | ۰/۳۴۰ | وضعیت فاضلاب منطقه |
| ۹/۰۶ | ۱۸۷ | ۰/۰۰۰ | ۰/۶۱۷ | ۰/۵۳۳ | ۰/۷۱۰ | نحوه جمع‌آوری پسماندها و زباله |
| ۰/۳۶۷ | | | | | | مجموع |

جدول ۱۱ رتبه‌بندی نواحی شش‌گانه براساس متغیر کیفیت ادارک شده را نشان می‌دهد. بدین ترتیب ناحیه شش ۰/۰۹۵ رتبه اول و ناحیه یک با ۴/۱۲۰- رتبه آخر را در بین نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران به لحاظ متغیر کیفیت ادارک شده کسب کرده‌اند.

جدول ۱۱: رتبه‌بندی نواحی شش‌گانه منطقه ۱۶ تهران براساس متغیر کیفیت ادارک شده

| رتبه | t | ناحیه |
|------|--------|-------|
| ۶ | -۴/۱۲۰ | یک |
| ۲ | -۰/۱۴۵ | دو |
| ۴ | -۰/۵۱۲ | سه |
| ۵ | -۱/۱۸۵ | چهار |
| ۳ | -۰/۱۶۲ | پنج |
| ۱ | ۰/۰۹۵ | شش |

بررسی همبستگی بین متغیرها

در این مرحله با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، همبستگی بین متغیرها در نرم افزار SPASS محاسبه گردید. برای هر ناحیه به طور جداگانه این عمل صورت گرفت و سپس در کل منطقه ۱۶ تهران میزان همبستگی بین متغیرها و رگرسیون خطی آن‌ها محاسبه گردید. شاخص‌های امکانات و زیرساخت‌های شهری، محیط اجتماعی، نیازهای پایه و زیست‌محیطی به عنوان یک متغیر و تحت عنوان محیط ادارک شده در نظر گرفته شده است.

جدول ۱۲ میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه یک منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. چنانچه مشاهده می‌شود کیفیت ادراک شده با رضایت کلی دارای رابطه مثبت با ضریب همبستگی ۰/۲۶۴ و سطح معنی دار ۰/۰۰۰ است. رابطه بین گفتار مثبت و رضایت کلی با بیشترین ضریب در بین ضرایب همبستگی با مقدار ۰/۵۷۴ مثبت و البته معنی دار ۰/۰۰۰ بود. همچنین، بین رضایت و دل بستگی شهر رابطه مثبت و معنادار ۰/۱۳۳ وجود دارد. ولی رابطه بین رضایت و قصد ترک منفی و البته معنادار (۰/۳۵۴) وجود دارد. بین کیفیت ادراک شده و قصد ترک رابطه مثبت و معنادار (۰/۵۵) وجود

جدول ۱۲: میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه یک منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۲/۹۴ | ۰/۵۸۸ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۲/۹۹ | ۰/۷۲۸ | ۰/۲۶۴ ۰/۰۰۰ | ۱ | | | |
| دل بستگی شهری | ۳/۳۵ | ۰/۵۳۵ | ۰/۱۵۵ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۳۳ ۰/۰۰۰ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۳/۴۷ | ۰/۹۶۹ | ۰/۰۵۵ ۰/۰۰۱ | -۰/۳۵۴ ۰/۰۰۱ | -۰/۱۳۳ ۰/۰۰۰ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۲۰۴ | ۰/۷۸۰ | ۰/۰۹۵ ۰/۰۰۰ | ۰/۵۷۴ ۰/۰۰۰ | ۰/۴۱۳ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۳۷ ۰/۰۰۰ | ۱ |

جدول ۱۳ میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه دو منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. همانطور که نتایج نشان می‌دهد بین کیفیت ادراک شده و رضایت شهروندی رابطه مثبت با ضریب همبستگی ۰/۰۷۸ و رابطه معنادار ۰/۰۰۰ وجود دارد. در حالی که بین کیفیت ادراک شده و دل بستگی شهری رابطه منفی با ضریب ۰/۰۵۴- و رابطه معنادار ۰/۰۰۰ وجود دارد.

جدول ۱۳: میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه دو منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۳/۲۶۲ | ۰/۲۴۴ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۲/۷۰۵ | ۰/۴۴۰ | ۰/۰۷۸ ۰/۰۰۰ | ۱ | | | |
| دل بستگی شهری | ۳/۱۱ | ۰/۵۱۱ | -۰/۵۴ ۰/۰۰۱ | ۰/۳۹۸ ۰/۰۰۰ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۳/۶۹ | ۰/۴۲۶ | ۰/۳۱۸ ۰/۰۰۰ | ۰/۰۶۶ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۹۵ ۰/۰۰۰ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۳۶ | ۰/۵۸۱ | -۰/۱۰۱ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۹۹ ۰/۰۰۰ | ۰/۲۴۱ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۳۶ ۰/۰۰۰ | ۱ |

جدول ۱۴ میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه سه منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده بین کیفیت ادراک شده و رضایت شهروندی همبستگی مثبت (۰/۰۵۶) و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد. بین کیفیت ادراک شده و دل‌بستگی شهری (۰/۱۰۹-) و کیفیت ادراک شده و قصد ترک همبستگی منفی (۰/۱۰۷-) و کیفیت ادراک شده و گفتار مثبت (۰/۱۳۹-) همبستگی منفی و رابطه معنادار (۰/۰۰۱) وجود دارد. بیشترین ضریب همبستگی در میان ضرایب بین دل‌بستگی شهری و رضایت شهروندی (۰/۳۵۴) و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) مشاهده می‌شود.

جدول ۱۴: میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه سه منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل‌بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|--------|---------------|---------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۴/۲۲ | ۰/۲۱۲ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۳/۳۲ | ۰/۳۵۸ | ۰/۰۵۶ | ۱ | | | |
| دل‌بستگی شهری | ۳/۷۴ | ۰/۴۷۱ | -۰/۱۰۹ | ۰/۳۵۴ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۳/۱۹ | ۰/۵۷۱ | -۰/۱۰۷ | -۰/۲۱۹ | -۰/۱۵۷ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۵۹ | ۰/۵۶۵ | -۰/۱۳۹ | ۰/۱۵۹ | ۰/۲۸۴ | ۰/۳۰۵ | ۱ |

جدول ۱۵ میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه چهار منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. همانطور که نتایج نشان می‌دهد بیشترین ضریب همبستگی میان ضرایب بین گفتار مثبت و رضایت شهروندی با ضریب (۰/۶۱۰) و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد. بین کیفیت ادراک شده، و رضایت شهروندی (۰/۲۶۰)، کیفیت ادراک شده و قصد ترک (۰/۲۱۳) همبستگی مثبت و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد.

جدول ۱۵: میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه چهار منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل‌بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|-------|---------------|---------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۳/۲۴ | ۰/۲۲۶ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۳/۴۰ | ۰/۴۳۲ | ۰/۲۶۰ | ۱ | | | |
| دل‌بستگی شهری | ۳/۵۷ | ۰/۵۰۲ | -۰/۱۴۷ | ۰/۲۰۵ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۲/۷۱ | ۰/۸۵۷ | ۰/۲۱۳ | ۰/۳۱۰ | ۰/۳۴۰ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۰۳ | ۰/۸۴۰ | -۰/۳۴۳ | ۰/۶۱۰ | ۰/۳۸۹ | -۰/۱۳۰ | ۱ |

جدول ۱۶ میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه پنج منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می دهد. با توجه به نتایج کمترین ضریب میان ضرایب همبستگی بین رضایت کلی و قصد ترک (۰/۴۱۸-) مشاهده می شود و بیشترین ضریب بین رضایت شهروندی و گفتار مثبت (۰/۶۳۶) با رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد.

جدول ۱۶: میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه پنج منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۳/۱۸ | ۰/۱۸۸ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۲/۹۶ | ۰/۸۰۱ | ۰/۳۱۰ ۰/۰۰۰ | ۱ | | | |
| دل بستگی شهری | ۳/۳۶ | ۰/۵۲۶ | ۰/۱۰۳ ۰/۰۰۰ | ۰/۳۸۹ ۰/۰۰۰ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۳/۶۰ | ۱/۰۱ | -۰/۱۰۹ ۰/۰۰۱ | -۰/۴۱۸ ۰/۰۰۰ | -۰/۱۸۳ ۰/۰۰ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۱۰ | ۰/۸۵۲ | ۰/۳۹۲ ۰/۰۰۰ | ۰/۶۳۶ ۰/۰۰۰ | ۰/۴۹۱ ۰/۰۰۰ | -۰/۲۱۶ ۰/۰۰۱ | ۱ |

جدول ۱۷ میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه شش منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می دهد. براساس نتایج به دست آمده بیشترین ضریب همبستگی بین دل بستگی شهری و گفتار مثبت با ضریب (۰/۳۳۳) و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد. بین کیفیت ادراک شده و رضایت شهروندی (۰/۰۲۸-)، و دل بستگی شهری (۰/۰۲۲-) همبستگی منفی و رابطه معنادار (۰/۰۰۱) وجود دارد. در حالی که بین گفتار مثبت و دل بستگی شهری همبستگی مثبت (۰/۳۳۳) و رابطه معنادار (۰/۰۰۰) وجود دارد.

جدول ۱۷: میانگین، انحراف معیار، وهمبستگی درونی متغیرهای پژوهش در ناحیه شش منطقه ۱۶ شهرداری تهران

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۳/۲۵ | ۰/۳۶۶ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۳/۶۴ | ۰/۴۹۳ | -۰/۰۲۸ ۰/۰۰۱ | ۱ | | | |
| دل بستگی شهری | ۳/۴۸ | ۰/۴۹۰ | -۰/۰۲۲ ۰/۰۰۱ | -۰/۵۶۰ ۰/۰۰۱ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۲/۸۷ | ۰/۵۹۵ | ۰/۲۱۷ ۰/۰۰۰ | ۰/۱۹۲ ۰/۰۰۰ | -۰/۰۵۹ ۰/۰۰۱ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۶۴ | ۰/۳۸۵ | ۰/۱۵۶ ۰/۰۰۰ | -۰/۲۶۷ ۰/۰۰۱ | ۰/۳۳۳ ۰/۰۰۰ | -۰/۴۱۲ ۰/۰۰۱ | ۱ |

جدول ۱۸ میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در منطقه ۱۶ شهرداری تهران را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج به دست آمده بین گفتار مثبت و رضایت شهروندی بیشترین همبستگی مثبت (۰/۵۷۴) با رابطه معنادار (۰/۰۰۰) مشاهده می‌شود. بین قصد ترک و رضایت شهری (۰/۳۵۴-) و دل بستگی شهری (۰/۱۳۳) نیز همبستگی منفی و رابطه معنادار (۰/۰۰۱) وجود دارد.

جدول ۱۸: میانگین، انحراف معیار، و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش در منطقه ۱۶ شهرداری تهران

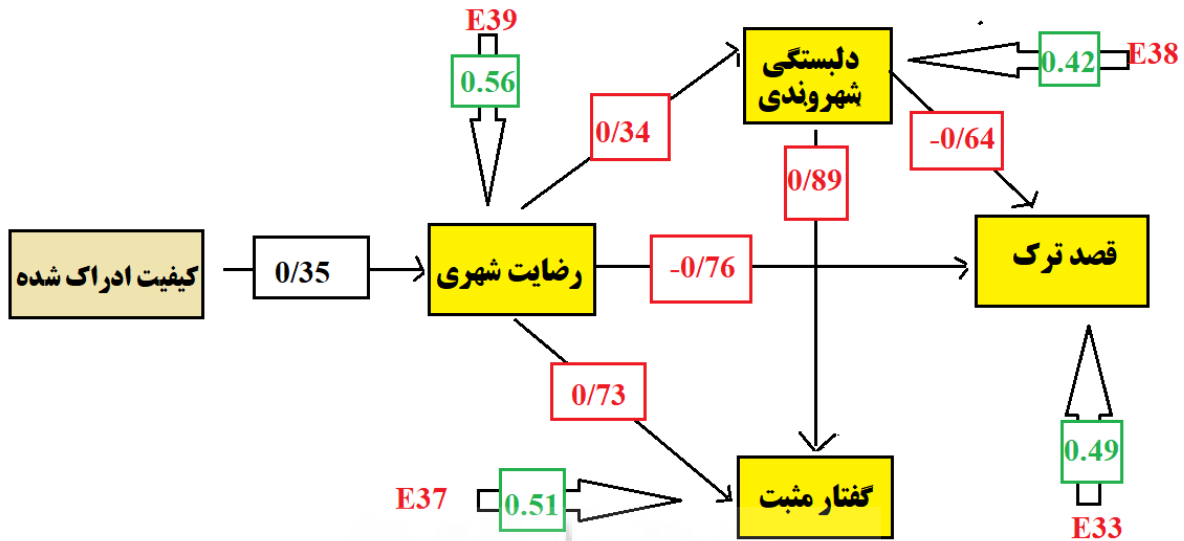
| متغیر | میانگین | انحراف معیار | کیفیت ادراک شده | رضایت | دل بستگی شهری | قصد ترک | گفتار مثبت |
|-----------------|---------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|
| کیفیت ادراک شده | ۳/۱۴ | ۰/۲۹۰ | ۱ | | | | |
| رضایت شهروندی | ۲/۹۹ | ۰/۷۲۸ | ۰/۴۴۶ ۰/۰۰۰ | ۱ | | | |
| دل بستگی شهری | ۳/۳۵ | ۰/۵۳۵ | ۰/۱۳۷ ۰/۰۰۰ | ۰/۴۰۴ ۰/۰۰ | ۱ | | |
| قصد ترک | ۳/۴۷ | ۰/۹۶۹ | -۰/۱۶۹ ۰/۰۰۰ | -۰/۳۵۴ ۰/۰۰۱ | -۰/۱۳۳ ۰/۰۰۱ | ۱ | |
| گفتار مثبت | ۳/۲۰ | ۰/۷۸۰ | ۰/۴۱۴ ۰/۰۰۰ | ۰/۵۷۴ ۰/۰۰۰ | ۰/۴۱۳ ۰/۰۰۰ | -۰/۱۳۷ ۰/۰۰۱ | ۱ |

تحلیل مسیر داده‌ها

هدف از بررسی برازش کل مدل این است که مشخص شود تا چه حد کل مدل با داده‌های تجربی مورد استفاده سازگاری و توافق دارد. مجموعه وسیعی از معیارها و شاخص‌های نیکویی برازش وجود دارد که از آنها برای اندازه‌گیری برازش کل مدل استفاده می‌شود. در ادامه مدل‌ها اندازه‌گیری برای هر یک از سازه‌های مدل پژوهش ارائه شده است. در این مطالعه، دو دسته شاخص‌های مطلق و شاخص‌های نسبی برای اندازه‌گیری برازش مدل استفاده شد. برخوردار است. تصویر ۲ و جدول ۱۹ خلاصه نتایج این بخش را نشان می‌دهد. براساس شاخص‌های نیکویی برازش مدل مفهومی پژوهش همه شاخص‌های ذکر شده در سطح قابل قبولی قرار دارند و بنابراین، مدل از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد.

جدول ۱۹: شاخص‌های نیکویی برازش

| عنوان شاخص | مقدار محاسبه شده | حد قبولی | نتیجه |
|-------------|------------------|---------------|-------|
| χ^2/df | ۱/۸۵۱۵۶ | کمتر از ۳ | تایید |
| RMSEA | ۰/۰۷۸ | کوچکتر از ۰/۱ | تایید |
| RMR | ۰/۰۷۳ | کوچکتر از ۰/۱ | تایید |
| NFI | ۰/۹۲ | بالاتر از ۰/۹ | تایید |
| AGFI | ۰/۹۴ | بالاتر از ۰/۹ | تایید |
| GFI | ۰/۹۵ | بالاتر از ۰/۹ | تایید |
| CFI | ۰/۹۵ | بالاتر از ۰/۹ | تایید |
| NNFI | ۰/۹۴ | بالاتر از ۰/۹ | تایید |



شکل ۲: تحلیل مسیر داده‌ها

پس از تحلیل مسیر داده‌ها و آزمون مدل مفهومی، فرضیات پژوهش با استفاده از رگرسیون چندمتغیره مورد آزمون قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۲۲ نشان داده شده است. فرضیه تأثیر رضایت شهروندی و دلبستگی شهروندی با ضریب مسیر $(\beta = 0)$ و عدد معنادار $(1/703)$ تأیید شد. براساس نتایج جدول ۲۰ بین قصد ترک و رضایت شهروندی رابطه منفی وجود دارد $(= -266/0)$ به این ترتیب تأیید شد که رضایت شهروندی قصد ترک را تبیین می‌کند. فرضیه تأثیر رضایت شهروندی در گفتار مثبت بر رضایت شهروندی با ضریب مسیر $(\beta = 0)$ و عدد معنادار $(9/560)$ تأیید شد. فرضیه تأثیر کیفیت ادراک شده بر رضایت شهروندی با ضریب مسیر $(\beta = 1/111)$ و عدد معنادار $(6/790)$ تأیید شد.

جدول ۲۰: رگرسیون چند متغیره

| فرضیه | B | T-VALUE | R2 | تأیید یا رد |
|---------------------------------|--------|---------|-------|-------------|
| رضایت شهروندی و دلبستگی | ۰/۵۵۰ | ۱/۷۰۳ | ۰/۴۰۴ | تأیید |
| رضایت شهروندی و قصد ترک | -۰/۲۶۶ | -۰/۳۵۴ | ۰/۰۵۲ | تأیید |
| رضایت شهروندی و گفتار مثبت | ۰/۵۳۶ | ۹/۵۶۰ | ۰/۰۵۶ | تأیید |
| رضایت شهروندی و کیفیت ادراک شده | ۱/۱۱۱ | ۶/۷۹۰ | ۰/۴۴۶ | تأیید |

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این پژوهش سعی شد میزان تأثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی منطقه زندگی شان را بروز رفتارهای مثبت (دلبستگی شهری، قصد ترک گفتار مثبت) بررسی و ارزیابی گردد. با توجه به یافته‌های پژوهش نتایج زیر به دست آمده است:

در گویه میزان کیفیت آسفالت خیابان‌ها، ناحیه ۴ وضعیت مطلوب‌تری نسبت به سایر نواحی دارد و ناحیه ۶ نسبت به سایر نواحی وضعیت نامطلوب‌تری دارد

وضعیت ترافیک منطقه، در تمامی نواحی منفی می‌باشد و از حد متوسط پائین‌تر می‌باشد این وضعیت در ناحیه یک مشهودتر می‌باشد که این امر به دلیل بافت فرسوده ناحیه می‌باشد. وجود کوچه‌ها و معابر تنگ و کم عرض سبب تشدید ترافیک شده است.

کیفیت سنگ فرش و مبلمان شهری، در تمامی نواحی بالاتر از حد متوسط می‌باشد. در نواحی شش، سه و یک وضعیت این گویه نسبت به سه ناحیه دیگر نامطلوب‌تر است که این مسئله ناشی از بافت قدیمی منطقه می‌باشد.

کیفیت خدمات حمل و نقل شهری، در تمامی نواحی مثبت می‌باشد و از حد متوسط بالاتر است. میزان کیفیت آن در ناحیه ۲ مطلوب‌تر از سایر نواحی است. این مسئله به دلیل خطوط اتوبوس‌رانی متعدد و BRT در سطح منطقه می‌باشد.

دسترسی به مراکز عرضه و بازارهای نیازهای روزانه، به جزء نواحی یک و چهار که از حد متوسط پائین‌تر است در سایر نواحی از حد متوسط بالاتر است. به طور کلی با توجه به اینکه منطقه ۱۶ شهرداری تهران جزء مناطق پرتراکم با بافت ریز شهری محسوب می‌شود تعداد فروشگاه‌ها، میادین میوه و تره‌بار و مغازه‌های کوچک زیاد می‌باشد. در ناحیه یک به دلیل بافت فرسوده میزان دسترسی به این مراکز کمتر از حد متوسط و بسیار پائین می‌باشد.

پارک‌ها و فضاهای سبز در سطح ناحیه، در تمامی نواحی پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد که این مسئله بیانگر کمبود پارک‌ها و فضاهای سبز در سطح منطقه می‌باشد.

تعداد پارکینگ‌های عمومی، در تمامی نواحی منفی و پائین‌تر از حد متوسط می‌باشد که بیانگر تراکم زیاد جمعیت و ماشین در منطقه می‌باشد.

تعداد مراکز تفریحی و سرگرمی، در نواحی یک، سه و شش منفی و پائین‌تر از حد متوسط می‌باشد. در ناحیه پنج و دو در حد متوسط می‌باشد و تنها در ناحیه سه بالاتر از حد متوسط می‌باشد که این مسئله به دلیل وجود چندین سینما، سالن تئاتر، شهر بازی در سطح ناحیه می‌باشد.

دسترسی به آب آشامیدنی مناسب در تمامی نواحی به جزء ناحیه یک بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

دسترسی به فضاهای آموزشی در نواحی یک و شش کمتر از حد متوسط می‌باشد که این مسئله به دلیل تراکم جمعیت در این دو ناحیه و عدم توزیع مناسب فضاهای آموزشی در سطح ناحیه می‌باشد. در سایر نواحی بالاتر از حد متوسط می‌باشد. و در ناحیه ۲ از سایر نواحی تعداد فضاهای آموزشی مطلوب‌تر می‌باشد.

دسترسی به فضاهای ورزشی در ناحیه یک و شش منفی و پائین‌تر از حد متوسط می‌باشد که به دلیل وجود بافت‌های فرسوده می‌باشد.

در سایر نواحی بالاتر از حد متوسط می‌باشد و در ناحیه سه مطلوب‌تر از سایر نواحی می‌باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده امکانات و زیرساخت‌های شهری در شش ناحیه منطقه ۱۶ شهرداری تهران به طور نامناسب در سطح منطقه توزیع گردیده است. به طوری در دو ناحیه یک و شش میزان توزیع امکانات و زیرساخت‌ها کمتر

از سایر نواحی می‌باشد که این امر به دلیل وجود بافت فرسوده و بافت ریز ناحیه می‌باشد که نیازمند بهسازی و نوسازی می‌باشند.

در شاخص نیازهای پایه در سطح نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران:

وضعیت گویه زمینه اشتغال و فرصت های شغلی مناسب در تمامی نواحی به جز ناحیه ۵ پائین تر از حد متوسط می‌باشد. در ناحیه پنج در وضعیت حد متوسط قرار گرفته است. در این میان وضعیت این ناحیه ۵ در این گویه نامطلوب تر از سایر نواحی می‌باشد.

وضعیت گویه پایداری شغلی و اقتصادی در تمامی نواحی به جزء ناحیه پائین تر از حد متوسط می‌باشد که در این میان وضعیت آن در ناحیه یک نامطلوب تر از سایر نواحی می‌باشد. وضعیت این گویه در ناحیه ۵ بالاتر از حد متوسط می‌باشد.

وضعیت مسکن مناسب برای خرید یا اجاره در تمامی نواحی پائین تر از حد مطلوب می‌باشد. در ناحیه دو به دلیل وجود امکانات بیشتر خرید یا اجاره مسکن گرانتر از سایر نواحی می‌باشد. و در ناحیه یک به دلیل وجود بافت‌های فرسوده و عدم تمایل ساکنین در اقامت در این ناحیه قیمت خرید یا اجاره مسکن ارزانتر از نواحی دیگر است.

هزینه استفاده از خدمات حمل و نقل عمومی در تمامی نواحی جز ناحیه یک و سه بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

هزینه خدمات درمانی و بهداشتی در نواحی دو، چهار و پنج پائین تر از حد متوسط قرار دارد و در ناحیه یک در حد متوسط و در نواحی دو و شش بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

تناسب دستمزدها با هزینه های جاری زندگی در تمامی نواحی پائین تر از حد متوسط قرار دارد. و در این بین در ناحیه دو وضعیت نامطلوب تر و در ناحیه شش وضعیت مطلوب تر از سایر نواحی می‌باشد. در شاخص زیست محیطی در تمامی نواحی شش گانه:

کیفیت هوا پایین تر از حد متوسط قرار دارد و سایر گویه‌ها از حد متوسط بالاتر می‌باشند. نحوه جمع‌آوری پسماندها و زباله‌ها مطلوب ترین گویه می‌باشد. کیفیت هوا در این منطقه به دلیل قرار گرفتن راه‌آهن و ترمینال جنوب در این منطقه، عبور خطوط مختلف اتوبوس رانی در وضعیت بسیار قرار دارد.

در شاخص محیط اجتماعی در نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران در تمامی نواحی میزان رضایت از جمع‌آوری پسماند و زباله بیشترین رضایت و گویه کیفیت هوا کمترین امتیاز را کسب کرده است. رتبه بندی نواحی شش گانه براساس متغیر کیفیت ادارک شده نشان می‌دهد ناحیه شش ۰/۰۹۵ رتبه اول و ناحیه شش با ۴/۱۲۰- رتبه آخر را در بین نواحی شش گانه منطقه ۱۶ شهرداری تهران به لحاظ متغیر کیفیت ادارک شده کسب کرده‌اند.

با توجه به نتایج به دست آمده همبستگی بین ترک قصد عمدتاً با سایر متغیرها در تمامی نواحی منفی می‌باشد. براساس شاخص‌های نیکویی برآزش مدل مفهومی پژوهش همه شاخص‌های ذکر شده در سطح قابل قبولی قرار دارند و بنابراین، مدل از برآزش مناسبی برخوردار است.

نتایج این پژوهش با مطالعات رهنما و ابراهیمی (۱۳۹۹)، (Insch and Florek, 2008; Taecharungroj and Taecharungroj, 2016; Zenker and Rütter, 2014) مطابقت دارد.

بدون ارزیابی انتظارات و ادراک شهروندان امکان ارزیابی عملکرد وجود ندارد. اینکه خدمات ارائه شده کارآمدند و به طور مطلوبی نیازها و خواسته‌های شهروندان را پاسخ می‌دهند موضوع مهمی است. در همین راستا، اندازه‌گیری اولین قدم برای بهبود است و بررسی‌های رضایت‌مندی باید در فواصل منظم انجام شود، منطقه سرویس مشخص و نیازها برآورد شود، و راه‌های ایجاد و بهبود بررسی شود.

نتایج آنالیزهای اولیه این مطالعه نشان داد برای منطقه ۱۶ تهران در بیشتر عوامل و گویه‌های در نظر گرفته شده میانگین‌ها متوسط ۳ بوده است. مسائل مربوط به وضعیت ترافیک و خدمات حمل و نقل عمومی، وجود پارکها و فضاهای سبز در سطح شهر، وجود مراکز بهداشتی و درمانی، وجود زمین‌های اشتغال و فرصت‌های شغلی، مسکن مناسب، وجود بسترهای آموزشی مناسب، امکانات تفریحی، و مسائل زیست‌محیطی همه حوزه‌های مهمی از رضایت از زندگی شهری‌اند. بر این اساس، بهبود کیفیت موارد ذکر شده باید حوزه‌های مهم نگرانی باشند و اقداماتی را در سطح مدیریت شهری و ملی می‌طلبد. دلبستگی به مکان مفید است. جوامع متشکل از افراد متعدد برای حفظ جوامع خود بیشتر تلاش می‌کنند.

نکته قابل توجه در این پژوهش عدم توزیع امکانات و خدمات در سطوح شش گانه منطقه ۱۶ تهران می‌باشد. بدین ترتیب باید توزیع عادلانه در این زمینه صورت پذیرد. بافت‌های فرسوده ناحیه یک نازمند بهسازی و نوسازی می‌باشند. این احساس دلبستگی عاطفی باید از طریق توسعه روابط معنیدار توسط مدیران شهری تقویت شود. کیفیت خدمات ارائه شده عاملی کلیدی در این زمینه است. از آنجا که کیفیت به رضایت منجر می‌شود، تأثیر مثبتی در دلبستگی و رفتارهای مثبت شهروندان همچون گفتار مثبت دارد. بنابراین، مدیران شهری برای غنی‌سازی، افزایش، حفظ، تغییر، یا ایجاد سطح دلخواه باید برنامه‌های گوناگونی اجرا کنند.

منابع و مأخذ

- احمد آخوندی، ع، برک‌پور، ن، خلیلی، ا، صداقت‌نیا، س، صفی‌یاری، ر، (۱۳۹۴)، سنجش کیفیت زندگی شهری در کلانشهر تهران، نشریه هنرهای زیبا - معماری و شهرسازی، دوره ۱۹، شماره ۲، صص ۲۲-۵.
- امانیپور، س، آبیاری، ش، (۱۳۹۳)،
- ارزیابی میزان رضایتمندی از کیفیت زندگی در محله‌های مجاور صنایع شهری: مطالعه موردی منطقه ۸ شهر اهواز، مجله برنامه‌ریزی فضایی، دوره ۴، شماره ۳، صص ۱۷۸-۱۵۷.
- بردی آنا مراد نژاد، ر، دیوسالار، ا، میرابی، ص، (۱۳۹۵)، بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی موردشناسی: قائم‌شهر، مجله جغرافیا و آمایش شهری - (۳۰): ۹۵-۱۰۸.
- پوراحمد، ا، قربانی، ر. فرهادی، ا، درودی نیا، س، (۱۳۹۵)، ارزیابی تطبیقی شاخص‌های کیفیت زندگی در محلات مسکونی (مطالعه موردی: شهر کامیاران)، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۴: صص ۵۱۹-۵۴۸.
- حاتمی نژاد، ح، محمدی کاظم آبادی، ل، (۱۳۹۶)، سنجش رضایتمندی از شاخص‌های کیفیت زندگی در شهرهای جدید مطالعه موردی: شهر جدید مهاجران، مجله آمایش جغرافیایی فضا، سال هفتم/ شماره مسلسل بیست و سوم، صص ۶۸-۵۳.
- خواججه شاهکوهی، ع، مهدوی، ش، سوری، ف، صمدی، ر، (۱۳۹۱)، ارزیابی و سنجش شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی شهری؛ مطالعه موردی: شهر کاشان، نشریه مدیریت شهری، شماره ۳۰، صص ۲۹۶، ۲۸۵.
- رهنما، م، ابراهیمی، ل، (۱۳۹۹)، نقش رضایت شهروندان بر رفتارهای مثبت شهروندی (مطالعه موردی: شهر مشهد)، مجله پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، (۱): ۵۲-۳۹.

زیاری، ج، رفیعی‌مهر، ح، زارعی، ج، (۱۳۹۹)، سنجش کیفیت زندگی از دیدگاه عدالت اجتماعی (مطالعه موردی: مناطق ۲ و ۱۶ شهری تهران)، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، دوره ۵۲، شماره ۱، صص ۱۵-۱.

عباس‌زاده، م، بنی‌فاطمه، ح، علیزاده اقدم، م.ب، علوی، ل، (۱۳۹۴)، ساخت و اعتباریابی مقیاس سنجش سازه‌ی دل‌بستگی مکانی در میان شهروندان شهر تبریز (پژوهشی در حوزه‌ی جامعه‌شناسی شهری)، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال پنجم، شماره‌ی شانزدهم، ۵۸-۳۱.

مردانی، ا، (۱۴۰۰)، ارزیابی کیفیت زندگی در روستاهای پیراشهری، مورد: دهستان صادقیه شهرستان نجف آباد، مجله جغرافیا و روابط انسانی، دوره ۳، شماره ۴، صص ۴۱۸-۴۰۸.

Chen Si, Cerinb, E, Stimsonc, R., Lai. P.C. (2016). An Objective Measure to Assessing Urban Quality of Life based on Land Use Characteristics, *Procedia Environmental Sciences*, 1(36): 50 – 53.

Davison, R.M, Carol XJ Oub, E. Ng, (2020), Inadequate Information Systems and Organizational Citizenship, *Behavior, nformation & Management*, 57(30): 1-11

Ertugrul, I, Karakasoglu, N, (2007), Fuzzy Topsis method for academic member selstion in engineering faculty. *Innovations in Elearning, instruction Technology, Assessment, and Engineering Eduction*, 21(4): 151-156.

Fakhoury, R, Benoit, A, (2018), Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon, *International Journal of Information Management*, 35(2):346-351

Kaklauskas. A, Zavadskas., E.K, Radzeviciene, A. Ubarte., I. Podvieszko, A, Podvezko, V. Kuzminskė A. Banaitis, A, Binkyte, A. Bucinskas. V, (2018), Quality of city life multiple criteria analysis, *Journal Cities*, 19(72), 82-93.

Lee, Y. J. (2008). Subjective quality of Life Measurement in Taipei. *Building and Environmental*. 43(7): 1205-1215

Marans, R.W, (2015), Quality of urban life & environmental sustainability studies: Future linkage opportunities, *Habitat International*, 57 (45): 47-52.

Miao, C, R. Humphrey, Q, (2017), Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? A meta-analysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior, *Personality and Individual Differences*, 38(116):144–156.

Nguyen, L, Vinh Nhat, L, Sally Rao Hill, J, (2019), The mediating role of brand eeeee eee nn elll oyees' aadd ctzzzeiiii p eeaav:..... :: s rr gazzzaiaaaal rrrrr r eeeee? *Australasian Marketing Journal*, 27 (4):169–178

Olajuyigbe, A. E., Osakpolor, S. & Adegboyega, S. A. (2013). System Approach for Assessment of Quality of Life Using Geographical Information Poverty Alleviation Decision-Making. *International Journal of Sustainable Land Use and Urban Planning*, 1(1); 1-20

Spector, Paul E, Fox, S, (2018), Theorizing about the deviant citizen: An attributional explanation of the interplay of organizational citizenship and counterproductive work behavior, *Human Resource Management Review*, 20(78): 132–143

Serag El Din, H, Shalaby, A, Hend Elsayed, F, (2017), Principles of urban quality of life for a neighborhood, *HBRC Journal*, 35(9): 86-92.

Sarah A. Elariane Turkoglu, H, (2015), Sustainable Development and Quality of Urban Life, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 51(202): 10 – 14.

Seik, Foo Tuan, (2000): Subjective assessment of urban quality of life in Singapore (1997-1998), *Habitat International*, 8(24): 31-49

Teresaa, A-Q, Araujo-Cabrera, Y, Park, S, (2020), The sequential relationships of hotel employees' perceived justice, commitment, and organizational citizenship behaviour in a high unemployment context, *Tourism Management Perspectives*, 9(35):100- 116.

Thumboo, J, Kok-Yong Fong, D, Machin, S, Chan, Chang-Heok, S, Keng-Hong Leong, P, Szu-tien, T, Mee-Leng, B, (2003): Quality of life in an urban Asian population: the impact of ethnicity and socio-economic status, *Social Science & Medicine*, 56(208):1761-1772.

Tondera, E, S, Graham, S, (2012), Inonge Theresa Lisitaa, Leon Tielman de Beer, (2018), The importance of customer citizenship behaviour in the modern retail environment: Introducing and testing a social exchange model, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10 (45): 92-102

Zhang, H, Xu, Ho, (2019), Impact of destination psychological ownership on ee'''''''' 'll ace cttzesspppeaa'''''''''' *Journal of Destination Marketing & Management*, 5(14): 1-14.

Zenker, S, Rütter, N, (2019), Is satisfaction the key? The role of citizen satisfaction, place attachment and place brand attitude on positive citizenship behavior, *Journal Cities*, 9(38): 11-17.

Yuan, LYuen, L, Low P.K., B, Ch., (1999), Urb and Quality of life critical issues and options, ISBN9971-69-227-9, School of Building and Real Estate, *National University of Singapor*.

Yung-Jaan, L, (2008): Subjective quality of life measurement in Taipei, *Building and Environment*, 10(43):1205-1215

Wu, Wei-Ning, (2020), Determinants of citizen-generated data in a smart city: Analysis of 311 system user behavior, *Sustainable Cities and Society*, 15(59):1-16.