



ارزیابی رضایتمندی شهروندان از عملکرد زیرگذرها در شهر تهران (مطالعه موردی: پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر شهر تهران)

| تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۷/۱۷ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۸/۲۵ |

علی شماعی

دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری *shamaiali@yahoo.com* (مسئول مکاتبات)

افسانه فخری پور محمدی

کارشناس ارشد رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری *afsaneh_fakhripoor@yahoo.com*

احمد زنگانه

استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری *zanganeh45@yahoo.com*

طاهر پرزادی

استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری *tparizadi@yahoo.com*

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: شهرداری‌ها به‌منظور ساماندهی ترافیک و زیباسازی فضای شهری اقدام به اجرای پروژه‌های زیر بنایی شهری می‌کنند. این اقدامات زمانی کارکرد مناسب پیدا خواهد کرد که با فضای بومی نواحی و محلات شهری و نیازهای آن‌ها هماهنگ باشد. در این پژوهش میزان رضایتمندی شهروندان به لحاظ کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی از پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر (تأثر شهر) بررسی شده است.

روش پژوهش: روش پژوهش توصیفی - تحلیلی و پیمایشی است. جامعه نمونه آماری برای بررسی ساکنین ۱۰۰ نفر از شهروندان زیرگذر ولیعصر که از طریق فرمول کوکران به‌دست‌آمده است. برای تجزیه و تحلیل فرضیات، از آزمون T تک نمونه‌ای و برای رتبه‌بندی عوامل از آزمون فریدمن و برای مقایسه نسبت‌ها، درصدها و فراوانی‌ها از آزمون خی دو استفاده شده است.

یافته‌ها: بررسی‌ها مشخص می‌سازد که رضایتمندی شهروندان از ایجاد زیرگذر چهارراه ولیعصر از لحاظ بعد کالبدی بیشتر است. اما در بقیه ابعاد میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون T تک نمونه‌ای کمتر از میانگین است، به‌خصوص در بعد اقتصادی که بین میانگین واقعی و مفروض اختلاف معناداری وجود دارد. طبق آزمون فریدمن در میان ابعاد تأثیرگذار بر رضایتمندی ساکنین بعد کالبدی است و به ترتیب بعد اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی شهروندان از ایجاد زیرگذر ولیعصر متوسط به بالا بوده است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، عملکرد زیرگذرها، شهروندان، زیرگذر چهارراه ولیعصر

مقدمه

خواهد بود که ضمن تامین نیازهای حال و آینده‌ی شهروندان و رضایت آن‌ها، ارزیابی و نظارت مداوم بر عملکرد پروژه‌های خود را داشته باشد. رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود در فرآیند عمرانی و رفاهی و بهبود کیفیت مدیریت شهری است. همچنین شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر میزان رضایتمندی و ناراضی‌تای ساکنین می‌تواند در درک وضعیت موجود کیفیت سکونت، راهبردی آتی جهت ارتقاء سطح کیفی محیط و جلوگیری از تکرار برخی اقدامات نامناسب در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و پروژه‌های که جهت رفاه عموم مردم ارائه می‌شود، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه‌ی شهری و بهبود کیفیت محل سکونت آن‌ها است (ابراهیم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲). علاوه بر این، رضایت شهروندان از پروژه‌های شهرداری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه‌ی خدمات در سطح شهر می‌شود. درحالی‌که ناراضی‌تای از عملکرد شهرداری و به‌ویژه احساس تبعیض در ارائه‌ی خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یاس، ناامیدی و عدم مسؤلیت‌پذیری شهروندان می‌شود (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

اهمیت و ضرورت پژوهش

پروژه‌های مدیریت فضای عمومی شهری از لحاظ اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و زیست محیطی دارای اهمیت و ضرورت خاصی هستند. بر این اساس توجه به ارزیابی و نظارت آن‌ها به کمک شهروندان به ویژه نخبگان و مشارکت آن‌ها به منظور ارتقاء رضایتمندی از اهمیت و ضرورت به سزایی برخوردار است. بنابراین یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در ارتقاء کیفیت محیط شهری و بالا بردن رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری رساند.

اهداف پژوهش

این پژوهش باهدف ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از ایجاد پروژه‌ی زیرگذر ولیعصر شهر تهران انجام شده است. این پژوهش جهت دستیابی به اهداف زیر انجام می‌پذیرد:

- ارزیابی پیامدهای پروژه زیرگذر ولیعصر و دستیابی به نقاط ضعف و قوت این پروژه

ایمنی، امنیت، زیبایی و پایداری در فضاهای شهری از دغدغه‌های اساسی مدیران شهری است. اتکاء به نظارت متخصصان و نخبگان جامعه در طراحی و اجرای فضاهای شهری، ایجاد محصوریت فضایی و اختلاط مناسب کاربری‌ها و بهره‌وری از فضا و سازمان کالبدی مناسب از جنبه‌های کیفی عرصه عمومی و پایداری شهری است. فضای عمومی باید پذیرای کلیه اقشار، گروه‌های سنی و جنسی و گروه‌های اجتماعی در کلیه ساعات شبانه‌روز و تسهیل دسترسی، زیبایی، ایمنی و امنیت را فراهم سازد. عملکرد اصلی فضای عمومی، فراهم‌سازی و بسترسازی حضور مردم است، لذا ابعاد اجتماعی و فرهنگی آن از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در این خصوص، موضوعاتی همچون بسترسازی شرایط مطلوب فرهنگی- اجتماعی، سرزندگی و حیات اقتصادی و اجتماعی از اهمیت و ضرورت خاصی برخوردار است. از مهم‌ترین وظایف برنامه ریزان و طراحان شهری ایجاد تعادل، توازن، هماهنگی، زیبایی و پایداری فضاهای شهری است. فضای شهری به همان نسبت که می‌تواند در توسعه عدالت اجتماعی راهگشا باشد، در صورتی‌که دقت کافی در برنامه‌ریزی و طراحی آن‌ها صورت نپذیرد، می‌تواند عاملی در جهت تعمیق نابرابری‌های اجتماعی گردد (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸). هدف این پژوهش، این است که با بررسی این موارد بتوان نقاط قوت و ضعف پروژه‌های ساماندهی فضاهای و عوامل مهمی که می‌توانند در رضایتمندی ساکنین تأثیر مثبتی داشته شناسایی گردد.

بیان مسئله

به نظر می‌رسد سنجش میزان رضایت شهروندان از اقدامات و فعالیت‌های شهرداری در ارتقاء کیفیت و پایداری پروژه‌های عمرانی شهری نقش به‌سزایی دارد. ارزیابی رضایتمندی شهروندان از ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی و میزان مطلوبیت محیط‌های شکل‌گرفته در شهر به‌منظور دستیابی به توسعه پایدار شهری امری ضروری است. شهرداری نهادی از جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چهارچوب حاکمیت در عرصه‌های کالبدی، اجتماعی و زیست محیطی شهر باید تلاش کند. یکی از ضروریات این سازمان از طریق مداخله مردم و هماهنگی آن‌ها با شهرداری امکان توسعه و ارتقاء کیفیت محیط شهری را فراهم سازد. این سازمان زمانی در اهداف خود موفق

- بررسی شاخص‌های رضایتمندی از اجرای پروژه زیرگذر ولیعصر
- میزان رضایتمندی مردم در ابعاد مختلف از اجرای پروژه زیرگذر ولیعصر

سؤالات پژوهش

- شاخص‌های رضایتمندی از اجرای پروژه زیرگذر ولیعصر کدام‌اند؟
- میزان رضایتمندی شهروندان در ابعاد مختلف از اجرای این پروژه چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش

- به نظر می‌رسد بیشترین رضایتمندی مردم مربوط به بعد کالبدی و در رتبه بعد به بعد اجتماعی و زیست‌محیطی و در نهایت کمترین میزان رضایتمندی آن‌ها مربوط به بعد اقتصادی بوده است.
- به نظر می‌رسد میزان رضایتمندی مردم از پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر متوسط می‌باشد.

ادبیات پژوهش

فضای شهری می‌تواند با ساختارهای کالبدی و کارکرد اجتماعی عرصه مطلوبی برای رشد و بالندگی جامعه مدنی گردد (حبیبی، ۱۳۷۹). توسعه‌ی همه‌جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند، زیرا که رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کار آیی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۳۸۴: ۱۵). رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد سازمان شهرداری دانست. مقوله‌ی رضایت از مباحث مدیریتی است. رضایت از عملکرد سازمانی زمانی از اهمیت برخوردار گردید که نیروی انسانی به‌عنوان یکی از عناصر مهم تولید اجتماعی و اقتصادی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴). سازمان‌ها اصولاً نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد سازمانی رضایت کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسؤولیت‌ها حضور فعال داشته

باشند و مشارکت شهروندی به‌عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴) در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان شهرداری می‌گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه‌ی این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندی است (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

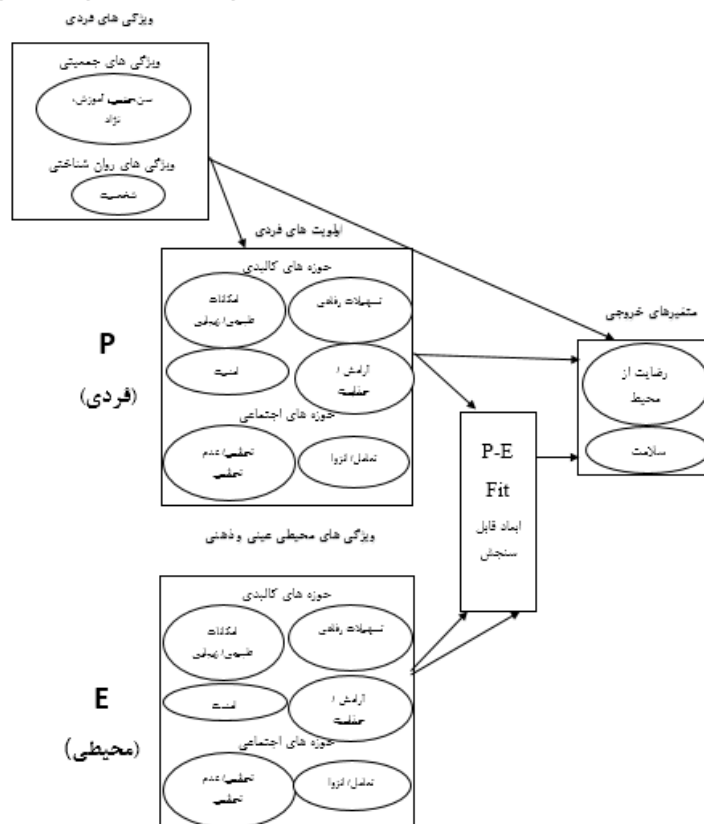
زمانی که کارکردهای شهرداری نیازهای شهروندان را برآورده سازد و رضایتمندی اکثریت شهروندان به ویژه متخصصان و نخبگان را فراهم سازد از مدیریت مطلوب و بهینه برخوردار خواهد شد. از نظر مازلو نیازهای گوناگون شهروندان در پنج رده زیر قرار دارند که عبارت‌اند از نیازهای فیزیکی، نیازهای ایمنی و امنیتی، نیازهای اجتماعی و وابستگی اجتماعی، نیاز به احترام اجتماعی و محترم بودن و بالاخره نیاز به کمال جویی و نشان دادن کمال توانایی انسان (Stueart, 1987: 106). رضایت از محیط زندگی به‌وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, 1984: 375).

مفهوم رضایتمندی بر دامنه 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 این 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 (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۸) یکی از جنبه‌های رضایت از زندگی، رضایت از محیط مسکونی و به‌تبع آن رضایت مسکونی می‌باشد. امروزه با توسعه جوامع انسانی و تغییر شیوه زندگی و سکونت مردم، توجه طراحان و برنامه ریزان به کیفیت فضاها و محیط ساخته‌شده به‌منظور تأمین رضایت ساکنان افزایش یافته است. رضایت مسکونی یکی از بیشترین موضوعات بررسی‌شده در زمینه محیط‌های مسکونی است، زیرا ثابت‌شده که رضایت مسکونی بخشی از حوزه رضایت از زندگی می‌باشد (Campbell et al, 1976). رضایت مسکونی دارد (Montgomery & Johansson, 1988).

بین انتخاب محیط مسکونی و رضایت مندی ارتباط عمیقی وجود دارد. رضایت مسکونی معیاری طبیعی است که موفقیت در انتخاب مسکن را قضاوت می‌کند. در مقابل ناراضی‌تی مسکونی ممکن است دلیل مهمی برای مهاجرت باشد (Garling & Friman, 2002). با توجه به رابطه عمیق بین محل اقامت و شیوه زندگی، برای روشن کردن مفهوم شیوه‌های زندگی مسکونی به‌خصوص از منظر تعامل بین انتخاب‌های مسکونی، رضایت مسکونی و شیوه زندگی تا ش می‌کنیم. در سال‌های اخیر، با تنوع و گوناگونی حس شخصی از ارزش و فراوانی شیوه زندگی، ترجیحات مردم، خواسته‌ها، برداشتها و ارزیابی از محیط مسکونی نیز بیشتر و متنوع‌تر شده است. اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت توسط مارنا و راجرز (۱۹۷۵) بیان شده است. آن‌ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی مانند پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته‌اند. یکی از جنبه‌های رضایت از محیط توجه به این نکته است که زندگی مردم در

محیط‌های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در برمی‌گیرد، به‌گونه‌ای که ساکنان محیط‌های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه‌ها و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، احساس رضایت می‌نمایند. آن‌ها اشاره نموده‌اند که ویژگی‌های مختلف یک محله مهم‌ترین شاخص اثرگذار بر رضایت از محیط مسکونی است. مطالعات متعدد بر این گفته صحت نهاده‌اند. در مطالعه مربوطه جهت اندازه‌گیری رضایت از محیط‌های مسکونی از شاخص‌های محیطی نظیر تمیزی و پاکیزگی محله‌ها، دوستداری محیط و جذابیت، آرامش و آسایش، امنیت، پایداری و نوع طراحی محیط، جدید بودن بافت و دسترسی، و نیز از شاخص‌های فردی نظیر طبقه اجتماعی، سابقه سکونت، تعداد فرزند و ... استفاده شده است. نظریه P-E یکی از دیدگاه‌های خاص جهت درک رابطه بین انسان و محیط به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده رضایت از محیط و سلامت روانی می‌باشد. این مدل با ایجاد یک ساختار مناسب، درک عوامل اثرگذار بر رضایت از محیط را در محله نشان می‌دهد.

شکل (۱): تأثیر محیط و انسان و رضایت از محیط مسکونی بر سلامت روانی و جسمی



مأخذ: Kahana et al, 2003: 438

حکمت نیا و موسوی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر یزد به این نتایج رسیده‌اند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد.

کریمیان و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان سنجش میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری شهر زاهدان نشان داده‌اند که میزان رضایت شهروندان زاهدانی از شهرداری در سطحی نسبتاً متوسط قرار دارد.

روش پژوهش

جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق شامل جمعیت حجم نمونه در سطح ۹۵ درصد اطمینان در با فرمول کوکران برابر با ۱۰۰ نفر مشخص گردید:

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} \quad n = 100$$

در این فرمول، n تعداد نمونه مورد نیاز، t اندازه متغیر در توزیع طبیعی، q نسبت بقیه واحدها حجم جامعه آمار p نسبت واحدهای دارای صفت مفروض و d سطح اطمینان مورد نظر یا اشتباه پذیرفتنی را نشان می‌دهد (گودرزی، ۱۳۸۸: ۶۵). برای بررسی میزان پایایی گویه‌های تحقیق از آماره آلفای کرونباخ با دامنه ۰ تا ۱ استفاده شده است که میزان آن $0.82/\alpha$ می‌باشد؛ که مؤید روایی و پایایی پرسش‌نامه می‌باشد با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش توصیفی-تحلیلی از نوع تحقیقات شناختی می‌باشد. دستیابی به داده‌ها پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک، نیز استفاده شده است برای سنجش روایی از روش روایی صوری و برای آزمون پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. جامعه آماری پژوهش حاضر شهروندان و کسبه اطراف زیرگذر ولیعصر می‌باشند. نمونه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. در این بررسی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات با استفاده از نرم‌افزار SPSS است. روش‌های آمار ضریب همبستگی، T -تک نمونه و برای تعیین اولویت ابعاد و شاخص‌ها از روش فریدمن استفاده شده است.

متأسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به اهمیت سنجش رضایتمندی مردم از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است (برک پور همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

پیشینه پژوهش

مطالعات خارجی: فان رایزن (۲۰۰۶) در پژوهش دیگری اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس‌العمل نشان می‌دهند. در نگاه اول پاسخ به این سؤال ساده به نظر می‌رسد. وقتی شهروندان راضی هستند می‌توان پنداشت که عملکرد شهرداری خوب است و ناراضی‌تانی آن‌ها نتیجه عملکرد ضعیف شهرداری است؛ اما تحقیقات نشان می‌دهد پاسخ به این سؤال که چگونه شهروندان به عملکرد شهرداری عکس‌العمل نشان می‌دهند، پیچیده‌تر از چیزی است که به نظر می‌رسد. او در مقاله خود با ایجاد چارچوبی مفهومی سعی در ایجاد ارتباط بین عملکرد شهرداری، رضایت شهروندان و اطمینان پس‌از آن دارد.

لی و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیقی با عنوان تأثیر کیفیت ارتباط بر رضایتمندی شهروندان با خدمات الکترونیکی دولت در توصیف مطالعه خود بر مؤلفه‌های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک‌شده و اثربخشی فردی تأکید کرده‌اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک‌شده به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می‌گذارند. اما تأثیر روابط مؤثر بر یکدیگر غیرمستقیم است. ارتباطات بین فردی که در آن افراد بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند و یا تأثیر می‌پذیرند به‌طور مستقیم بر اثربخشی فردی اثرگذار است که این اثربخشی فردی نیز خود می‌تواند به‌طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیرگذار باشد.

مطالعات داخلی: توکلی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان سنجش میزان کارایی زیرگذرهای شهری در راستای پایداری مورد پژوهش: زیرگذر چهارراه ولیعصر، تهران نشان داده‌اند که زیرگذر چهارراه ولیعصر را می‌توان به‌عنوان یک پروژه موفق شهری محسوب نمود هرچند با کاستی‌هایی همراه است. در نهایت نیز جهت کارایی بیشتر پیشنهادهایی مانند ایجاد بالابرها، مجهزتر برای استفاده معلولان و گروه‌های خاص جهت افزایش کارایی زیرگذر چهارراه ولیعصر پیشنهاد شده است.

جدول (۱): ابعاد و شاخص‌های سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر تهران

بعد	شاخص
اقتصادی	عبور تعداد زیادی از عابرین از مسیر زیرگذر باعث رکود فعالیت اقتصادی مغازه‌های اطراف شده است.
	با ایجاد مغازه‌ها در داخل زیرگذر باعث افزایش فعالیت اقتصادی و یک محیط زنده‌ی شهری در مسیر زیرگذر شده است.
	ایجاد مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر باعث ایجاد اشتغال در مسیر زیرگذر شده است.
	شهرداری هزینه‌های نظافتی و خدماتی مسیر را از مغازه‌دارهای مسیر زیرگذر تأمین می‌کند.
	کمک‌های مالی از طرف مردم برای انجام بهتر پروژه مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر انجام گرفته است.
	امنیت زنان بچگان معلولین در طرح زیرگذر تقاطع ولیعصر رعایت شده است.
	مردم از طرح رضایت کامل دارند.
	این طرح باعث تجمع معتادین در زیرگذر شده است.
	امنیت(جرایم دزدی و جنایت) عابرین در ساعات شب رعایت شده است.
	زیرگذر برای افرادی که ناراحتی تنفسی دارند به دلیل تهویه‌ی نامناسب مورداستفاده نیست.
اجتماعی	پس از اجرای طرح زیرگذر سهولت تردد عابرین افزایش یافته است.
	قبل از اجرای طرح عابرین مدت‌زمان زیادی را صرف رسیدن به مقصد می‌کردند.
	عملکرد راهبران در راهنمایی عابرین رضایت‌بخش است.
	در این طرح به نیازهای مردم (سهولت دررفت و آمد) توجه شده است.
	در زیرگذر کیفیت جمع‌آوری زباله‌ها از نظر مداومت نظم و زمان و مداومت مناسب و قابل قبول است.
	رفت‌وآمد بیشتر مردم از این مسیر نشانه‌ی پویایی آن است.
	ساکنین ساختمان‌های همجوارهمکاری لازم با شهرداری را در حین اجرای پروژه داشتند.
	تعداد(۳دسترسی به بی آر تی و ۲ دسترسی به مترو و ۸ دسترسی به پیاده‌رو) دسترسی‌ها به تعداد کافی است.
	بعد از اجرای طرح زیرگذر میز ترافیک در چهارراه ولیعصر کاهش یافته است
	با اجرای این طرح استفاده از وسایل نقلیه‌ی عمومی در منطقه چهارراه ولیعصر افزایش یافته است.
کالبدی	مسیرهای خروجی طرح زیرگذر مناسب طراحی نشده و عابران به‌سختی مسیر موردنظر خود را پیدا می‌کنند و باعث گمراهی عابرین می‌شود.
	هدف این طرح افزایش سفرهای پیاده بوده آیا طرح به هدف خود رسیده است.
	تجهیزات طرح (آسانسور ، پله‌برقی ، مسیر تردد برای معلولین) به تعداد لازم و مناسب تهیه شده است.
	طرح زیرگذر برای تعداد زیادی از مردم جالفتاده است و تمامی مردم از زیرگذر استفاده می‌کنند.
	اجرای طرح زیرگذر باعث کاهش آشفتگی تردد مردم شده است.
	طرح با توجه به استخوان‌بندی شهر و ساختار منطقه‌ای جالفتاده است.
	این طرح باعث افزایش سفرهای پیاده شده است.
	به هنگام خطر و مواقع اضطراری(آتش‌سوزی ، سرقت و...) امکان آمدن سریع و به‌موقع امدادرسنان وجود دارد.
	به‌کارگیری رنگ و مصالح مناسب در پروژه زیرگذر ولیعصر و نمای مناسب در مسیر زیرگذر وجود دارد.
	زیرگذر از نورپردازی مناسب برخوردار است.
زیست‌محیطی	تعبیه مکان(جانمایی مکان) به تعداد کافی برای استراحت مسافری(عابرین پیاده) وجود دارد.
	تعداد مناسب سطل‌های زباله از تجمع زباله در زیرگذر جلوگیری کرده است.
	طرح زیرگذر باعث کاهش آلودگی صوتی در منطقه‌ی چهارراه ولیعصر شده است.
	این طرح باعث کاهش آلودگی هوا شده است.
	این طرح باعث کاهش آلودگی محیطی خیابان ولیعصر شده است.
	تعداد مناسب سطل‌های زباله از تجمع زباله در زیرگذر جلوگیری کرده است.

تهران نیز به شمار می‌رود که علاوه بر شهروندان تهرانی، مسافران و گردشگران هم آن را می‌شناسند. گذر سال‌ها، این چهارراه را به یکی از شلوغ‌ترین معابر شهری تبدیل کرده است، طبق اعلام شهردار منطقه ۶ تهران در این چهارراه در هر ساعت حدود ۱۵ هزار عابر پیاده، ۶ هزار خودرو و ۲۵۷ دستگاه اتوبوس بی. آر. تی عبور می‌کند. این چهارراه طولانی‌ترین مسیر شرق به غرب یعنی

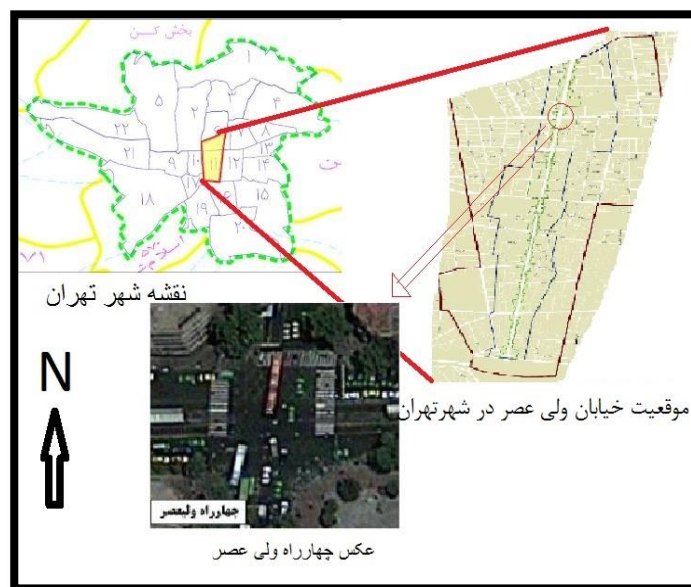
چهارراه ولیعصر یکی از تقاطع‌های اصلی شهر تهران است که روزانه بیش از سه میلیون نفر در آن تردد می‌کنند. چهارراهی که جنوب خیابان ولیعصر از جمهوری را به شمال آن و شرق خیابان انقلاب از پل کالج را به غرب آن یعنی میدان انقلاب متصل می‌کند. این چهارراه پرتردد که روزانه میزبان میلیون‌ها دانشجو، دانش‌آموز، کارمند، کاسب و... است، یکی از معابر اصلی

زیرگذر تنها یک تونل عبوری نیست و داخل آن بر اساس فضای زنده شهری طراحی شده است. طبق اعلام شهرداری منطقه ۶، پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر به‌غیر از تملک حدود ۴۰ میلیارد تومان هزینه در برداشت. زیرگذر چهارراه ولیعصر شبانه‌روزی نیست، این زیرگذر هم‌زمان با مترو بازااست و تا ۱۲ شب به شهروندان خدمات‌رسانی می‌کند.

یافته‌های پژوهش

جهت تجزیه و تحلیل این طرح از آمار توصیفی و استنباطی استفاده می‌شود. نتایج توصیفی استخراج‌شده از پرسشنامه‌ها نشان می‌دهد که ۸۸ درصد عابران هرروز از این زیرگذر عبور می‌کنند و این نتایج نشان داد که ۶۱ درصد عابران مرد و ۳۹ درصد زن هستند. همچنین مشخص شد که ۸ درصد فوق‌لیسانس و بالاتر، ۶۱ درصد لیسانس و فوق‌دیپلم و ۳۱ درصد دیپلم و زیر دیپلم بودند. درآمد به‌عنوان عامل اقتصادی نقش مهمی در تعیین دیدگاه‌ها نسبت به زندگی دارد، تا جایی که می‌توان آن را عامل جهت دهنده به رویکردهای تعیین‌کننده در زندگی دانست. نتایج حاکی از آن است که ۵۸ درصد پاسخگویان درآمدی بالا یک‌میلیون و ۴۲ درصد درآمد کمتر از یک‌میلیون دارند. نتایج حاصل آمار استنباطی را با استفاده از آزمون فریدمن، آزمون T تک نمونه و آزمون خی دو به‌دست‌آمده است.

دماوند به خیابان آزادی و طولانی‌ترین مسیر شمال به جنوب یعنی تجریش به راه‌آهن را به هم متصل می‌کند. همچنین مسافران خط ۴ متروی تهران نیز بر حجم عابران پیاده این چهارراه افزوده شده است و همین امر ترافیک‌های سنگین و سرسام‌آوری را برای شهروندان ایجاد کرده است. شهرداری تهران نیز در فروردین ۱۳۹۰ برای حل مشکلات رفت‌وآمد این نقطه از شهر و ایجاد آرامش تردد در آن تصمیم گرفت زیرگذر عابر پیاده را در آن ایجاد کند. این گذرگاه موجب شده که تردد عابران پیاده به یک طبقه پایین‌تر از چهارراه ولیعصر منتقل شود، تا علاوه بر ایمن‌سازی این چهارراه از میزان چراغ‌قرمز خودروها نیز کاسته شود. این زیرگذر با عرض ۷ متر و ارتفاع ۳ متر، دارای ۱۱ ورودی و خروجی، ۱۴ پله‌برقی رفت‌وبرگشت از ۴ کنج تقاطع و از ۳ ایستگاه اتوبوس‌های تندرو است. ۸ مسیر دسترسی و ۱۸ پله‌برقی رفت‌وبرگشت در چهارسوی تقاطع به ایستگاه‌های مترو و بی. آر. تی وصل می‌شود. همچنین دو آسانسور نیز برای تردد معلولان در ضلع شمال شرقی پیش‌بینی شده است. طبق اعلام معاونت عمرانی شهرداری تهران، مساحت این زیرگذر نیز سه هزار و ۷۰۰ مترمربع است و طول رینگ‌های آن با در نظر داشتن دسترسی به یک‌صد و ۶۰ مترمربع می‌رسد. این سازه بتنی است که کاملاً عایق شده و ضد زلزله است و تمامی امکانات در زمان بحران در آن پیش‌بینی شده است. عمق زیرگذر از سطح زمین حدود ۲/۵ متر تأسیسات است و پس‌از آن ۷ متر به زیرزمین پیش رفته‌ایم. فضای فرهنگی همچنین این



نقشه (۱): نقشه موقعیت جغرافیایی چهارراه ولیعصر (تاتر شهر) شهر تهران

جدول (۲): نتایج آزمون فریدمن و T تک نمونه بر مبنای ابعاد رضایت‌مندی

ابعاد رضایت‌مندی	نتایج آزمون فریدمن (الویت ابعاد)	آماره T	سطح معناداری	میانگین مفروض	میانگین واقعی	اختلاف دو میانگین		بازه اطمینان	
						کرنه بالا	کرنه پایین		
اقتصادی	۴	-۲۵/۵۳	۰	۱۵	۱۰/۰۴	-۴/۹۶	-۵/۳۴	-۴/۷۵	
اجتماعی	۲	۵/۰۴	۰	۳۹	۴۱/۳۳	۲/۳۳	۱/۴۲	۳/۲۴	
کالبدی	۱	-۱/۷	۰/۰۸	۴۲	۴۰/۹۲	-۱/۰۸	-۲/۳۲	۰/۱۶	
زیست محیطی	۳	۲/۷۱	۰/۰۰۸	۱۲	۱۲/۷۶	۰/۷۶	۰/۲۰	۱/۳۲	

آن‌ها از میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون فریدمن کمتر هست. طبق آزمون فریدمن که نتایج آن در جدول (۲) آمده است در میان ابعاد تأثیرگذار بر رضایت‌مندی ساکنین بعد کالبدی است و به ترتیب بعد اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

- بعد اقتصادی

طبق نتایج به‌دست‌آمده در جدول (۳) ایجاد مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر باعث ایجاد اشتغال در مسیر زیرگذر نشده است و تقریباً صد درصد پاسخ‌دهندگان معتقدند که با ایجاد زیرگذر باعث افزایش فعالیت اقتصادی و یک محیط زنده‌ی شهری در این مسیر نشده است. و عبور عابرین از مسیر زیرگذر باعث رکود فعالیت اقتصادی مغازه‌های اطراف شده است نتایج نشان می‌دهد که هزینه‌های نظافتی و خدماتی مسیر را شهرداری تأمین می‌کند و کمک‌های مالی از طرف مردم برای انجام بهتر پروژه مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر انجام گرفته است. با توجه به نتایج به‌دست‌آمده بعد اقتصادی کمترین تأثیر را در رضایت‌مندی مردم داشته است. و اختلاف معناداری بین دو میانگین هست.

- بعد اجتماعی

با توجه به جدول (۴) تقریباً تمام شاخص‌های بعد اجتماعی اختلاف معناداری بین میانگین مفروض و میانگین واقعی وجود دارد به‌جز اینکه در زیرگذر برای افرادی که ناراحتی تنفسی دارند به دلیل تهویه‌ی نامناسب کمتر مورد استفاده هست نتایج همچنین نشان می‌دهد رفت‌وآمد بیشتر مردم از این مسیر نشانه‌ی پویایی آن است و امنیت زنان بچگان معلولین در طرح زیرگذر تقاطع ولیعصر رعایت شده است و همچنین تعداد دسترسی‌های این زیرگذر (۳ دسترسی به بی آر تی

آزمون ناپارامتری فریدمن از جمله آزمون‌های آماری است که برای رتبه‌بندی و اولویت‌دهی به متغیرهای چند سطحی و یا چندمقوله‌ای با مقیاس رتبه‌ای (ترتیبی) انجام می‌گیرد. در این پژوهش نیز به‌منظور مقایسه انواع تعاملات از دیدگاه پاسخگویان از یک سو و در ادامه اولویت‌بندی میانگین رتبه هرکدام از این تعاملات از طرف دیگر، آزمون ناپارامتری فریدمن استفاده شده است. آزمون T تک نمونه‌ای میزان تفاوت میانگین داده‌های گردآوری شده از یک مقدار موردادعا را نشان داده و که معنی‌داری آن نشان از تفاوت این دو میانگین دارد در بیشتر موارد از این آزمون برای سنجش معنی‌داری تفاوت میانگین نمونه از میانگین جامعه استفاده می‌شود. در مقاله حاضر عدد سه در طیف‌های بکار رفته لیگرت حد میانه می‌باشد در نتیجه میانگین بالاتر از ۳ وضعیت مطلوب و میانگین ۳ و پایین‌تر از ۳ وضعیت نامطلوب رضایت‌مندی را نشان می‌دهد را نشان می‌دهد. آزمون خی دو جزء آزمون‌های ناپارامتریک است که از آن اصولاً به‌منظور مقایسه نسبت‌ها، درصدها و فراوانی‌ها در مسائل تک متغیری یا چندمتغیری استفاده می‌شود. در این آزمون برای هر عامل به‌طور جداگانه، مقادیر مشاهده‌شده پاسخ‌ها با مقادیر مورد انتظار مقایسه می‌شود. با توجه به جدول (۲)، در میان ابعاد مهم‌ترین بعد تأثیرگذار در رضایت‌مندی ساکنین و کسبه از ایجاد زیرگذر ولیعصر بعد کالبدی است و در واقع فقط از حیث کالبدی است که ساکنین رضایت دارند و در بقیه ابعاد میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون تی تک نمونه کمتر از میانگین مفروض است به‌خصوص در بعد اقتصادی که بین میانگین واقعی و مفروض اختلاف معناداری وجود دارد. که در واقع این نارضایتی از جانب کسبه هست که نسبت به ایجاد زیرگذر ولیعصر احساس نارضایتی دارند. دیگر ابعاد هم میانگین واقعی

۲ دسترسی به مترو و ۸ دسترسی به پیاده‌رو) به تعداد کافی تأمین شده است و در زیرگذر کیفیت جمع‌آوری زباله‌ها از نظر مداومت نظم و زمان و مداومت مناسب و قابل قبول است. با توجه نتایج آزمون فریدمن مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر رضایتمندی مردم در ایجاد این زیرگذر بحث امنیت زنان بچگان معلولین در طرح زیرگذر می‌باشد و با توجه به نتایج آزمون خی دو ۹۸ درصد مردم به این شاخص پاسخ مثبت دادند.

جدول (۳): نتایج آزمون فریدمن و T تک نمونه بر مبنای شاخص‌های اقتصادی

شاخص‌های اقتصادی	نتایج آزمون خی دو							میانگین مفروض = 3		
	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	آزمون فریدمن	آماره	سطح معناداری	میانگین واقعی	اختلاف دو میانگین	کرنانه پایین	کرنانه بالا
عبور تعداد زیادی از عابرین از مسیر زیرگذر باعث رکود فعالیت اقتصادی مغازه‌های اطراف شده است.	۳۱	۲۳	۴۶	۲	-۱/۴۲	۰/۱۵	۲/۸۱	-۰/۱۹	-۰/۴۵	۰/۰۷
با ایجاد مغازه‌ها در داخل زیرگذر باعث افزایش فعالیت اقتصادی و یک محیط زنده‌ی شهری در مسیر زیرگذر شده است.	۷۹	۳	۳۱	۵	-۰/۳۵	۰	۱/۲۵	-۱/۷	-۱/۸۵	-۱/۶۵
ایجاد مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر باعث ایجاد اشتغال در مسیر زیرگذر شده است.	۹۴	۵	۱	۴	-۲۲/۵	۰	۱/۴۵	-۱/۵	-۱/۶۹	-۱/۴۱
شهرداری هزینه‌های نظافتی و خدماتی مسیر را از مغازه‌دارهای مسیر زیرگذر تأمین می‌کند.	۳۷	۳۰	۳۳	۱	-۰/۲۲	۰/۸۲	۲/۹۸	-۰/۰۲	-۰/۱۹	۰/۱۵
کمک‌های مالی از طرف مردم برای انجام بهتر پروژه مسیر زیرگذر چهارراه ولیعصر انجام گرفته است.	۲	۳	۹۵	۳	-۲۰/۷	۰	۱/۶۹	-۱/۳	-۱/۴۴	-۱/۱۸

جدول (۴): نتایج آزمون فریدمن و T تک نمونه بر مبنای شاخص‌های اجتماعی

شاخص‌های بعد اجتماعی	نتایج آزمون خی دو							میانگین مفروض = 3		
	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	آزمون فریدمن	آماره	سطح معناداری	میانگین واقعی	اختلاف میانگین‌ها	کرنانه پایین	کرنانه بالا
امنیت زنان بچگان معلولین در طرح زیرگذر تقاطع ولیعصر رعایت شده است.	۹۸	۲	۱	۲	۲۵/۹	۰	۱/۲۷	۴/۲	۱/۷	۱/۳۷
مردم از طرح رضایت کامل دارند.	۵۵	۰	۴۵	۹	۱/۲	-۰/۲۱	۰/۱۹	-۰/۱۱	-۰/۴۹	-۰/۴۹
این طرح باعث تجمع معتادین در زیرگذر شده است.	۲۰	۳۰	۳۰	۱	۳۸/۷	۰	۱/۷۳	۲/۸	۱/۶۴	۱/۸۲
امنیت(جرایم دزدی و جنایت) عابرین در ساعات شب رعایت شده است.	۸۰	۱	۱۹	۴	۶/۳	۰	۰/۷۶	۳/۷	۰/۵۲	۱
زیرگذر برای افرادی که ناراحتی تنفسی دارند به دلیل تهویه نامناسب مورد استفاده نیست.	۹۱	۰	۹	۱۳	-۱۱/۳	۰	-۱/۰۳	۱/۹	-۱/۲۱	-۰/۸۵
پس از اجرای طرح زیرگذر سهولت تردد عابرین افزایش یافته است.	۷۳	۷	۲۰	۵	۵/۰۸	۰	۰/۶۴	۳/۷	۰/۳۹	۰/۸۹
قبل از اجرای طرح عابرین مدت‌زمان زیادی را صرف رسیدن به مقصد می‌کردند.	۴۹	۳	۴۸	۱۱	-۱/۱۲	۰/۸۹	۰/۰۲	۳	-۰/۲۹	-۰/۳۳
عملکرد راهبران در راهنمایی عابرین رضایت‌بخش است.	۵۶	۱	۴۳	۱۰	۱/۳	۰/۱۷	۰/۲۲	۳/۲	-۰/۱	۰/۵۴
در این طرح به نیازهای مردم (سهولت دررفت و آمد) توجه شده است.	۳۷	۴	۵۹	۸	۲/۳	۰/۰۲	۰/۳۴	۳/۳	۰/۰۵	۰/۶۳
در زیرگذر کیفیت جمع‌آوری زباله‌ها از نظر مداومت نظم و زمان و مداومت مناسب و قابل قبول است.	۶۶	۱۲	۲۲	۶	۴/۹	۰	۰/۶۳	۳/۴	۰/۳۸	۰/۸۸
رفت‌وآمد بیشتر مردم از این مسیر نشانه‌ی پویایی آن است.	۶۸	۱۲	۱۰	۳	۸/۷	۰	۰/۹۸	۳/۹	۰/۷۶	۱/۲
ساکنین ساختمان‌های همجوار هم‌کاری لازم با شهرداری را در حین اجرای پروژه داشتند.	۶	۸۹	۶	۱۲	-۰/۳	۰/۶۹	-۰/۰۲	۳	-۰/۱۲	-۰/۰۸
تعداد(۳) دسترسی به بی آر تی و ۲ دسترسی به مترو و ۸ دسترسی به پیاده‌رو) دسترسی‌ها به تعداد کافی است.	۵۶	۲	۴۲	۷	۱/۳	۰/۱۶	-۰/۲۳	۳/۳	-۰/۱	۰/۵۶

- بعد کالبدی

مناسب در پروژه زیرگذر ولیعصر و نمای مناسب در مسیر زیرگذر به خوبی به طور مناسب وجود دارد. طبق نتایج آزمون فریدمن مهم ترین عامل تأثیرگذار بر رضایت مندی ساکنین و کسبه از میان شاخص های کالبدی این است که اجرای طرح زیرگذر باعث کاهش آشفستگی تردد مردم شده است و با توجه به نتایج آزمون خی دو ۹۱ درصد مرد به این شاخص نظر مثبت داشتند. مهم ترین ایراد وارد شده به این طرح از نظر کالبدی این است که در این طرح تعبیه مکان (جانمایی مکان) به تعداد کافی برای استراحت مسافری (عابرین پیاده) وجود ندارد.

نتایج به دست آمده از آزمون T تک نمونه طبق جدول (۵) حاکی از آن است که شاخص های بعد کالبدی در رضایت مندی ساکنین و کسبه تأثیر زیادی داشته و این موضوع که اجرای طرح زیرگذر باعث کاهش آشفستگی تردد مردم شده است و یک نظم خاص به حرکت عابران داده است و اینکه این زیرگذر برای تعداد زیادی از مردم جاقفاده است و تقریباً تمامی مردم از زیرگذر استفاده می کنند. به لحاظ نورپردازی زیرگذر از شرایط مناسبی برخوردار است در این طرح تجهیزات طرح (آسانسور، پله برقی، مسیر تردد برای معلولین) به تعداد لازم و مناسب تهیه شده و اینکه رنگ و مصالح

جدول (۵): نتایج آزمون فریدمن و T تک نمونه بر مبنای شاخص های کالبدی

بازه اطمینان		میانگین مفروض 3 =		نتایج آزمون خی دو		شاخص های کالبدی				
کرانه بالا	کرانه پایین	اختلاف میانگین	میانگین واقعی	سطح معناداری	آزمون فریدمن	مخالفم	نظری ندارم			
۰/۴۳	-۰/۱۹	۰/۱۲	۳/۱۲	۰/۴۵	۰/۷۵	۷	۴۳	۶	۵۱	بعد از اجرای طرح زیرگذر میز ترافیک در چهارراه ولیعصر کاهش یافته است.
-۰/۱۱۳	-	-۰/۰۶۷	۲/۶	۰	-۲/۹	۹	۶۸	۱۱	۲۱	با اجرای این طرح استفاده از وسایل نقلیه عمومی در منطقه چهارراه ولیعصر افزایش یافته است.
-۰/۹۸	-۱/۴	-۱/۲	۱/۷۷	۰	-۹/۹	۱۴	۱۴	۴	۸۲	مسیرهای خروجی طرح زیرگذر مناسب طراحی نشده و عابران به سختی مسیر مورد نظر خود را پیدا می کنند و باعث گمراهی عابری می شود.
-۰/۷۷	-۱/۲	-۰/۱	۱/۹۹	۰	-۸/۴	۱۲	۷۹	۱۰	۱۱	هدف این طرح افزایش سفرهای پیاده بوده آیا طرح به هدف خود رسیده است.
۰/۵۶	۰/۰۴	۰/۳۰	۳/۳۰	۰/۰۲	۲/۳	۶	۳۶	۵	۵۹	تجهیزات طرح (آسانسور، پله برقی، مسیر تردد برای معلولین) به تعداد لازم و مناسب تهیه شده است.
۰/۸۵	۰/۴۳	۰/۶۴	۳/۶۲	۰	۶/۰۹	۲	۱۵	۴	۸۱	طرح زیرگذر برای تعداد زیادی از مردم جاقفاده است و تمامی مردم از زیرگذر استفاده می کنند.
۱/۶۹	۱/۲۷	۱/۴۸	۴/۴۸	۰	۱۴/۲	۱	۶	۲	۹۱	اجرای طرح زیرگذر باعث کاهش آشفستگی تردد مردم شده است.
۰/۷۷	۰/۳۳	۰/۵۵	۲/۵۵	۰	۴/۸	۳	۲۲	۱۵	۶۳	طرح با توجه به استخوان بندی شهر و ساختار منطقی جاقفاده است.
۰/۳۴	-۰/۲	۰/۰۷	۳/۰۷	۰/۶۱	۰/۵۰	۸	۴۰	۱۶	۴۴	این طرح باعث افزایش سفرهای پیاده شده است.
-۰/۲۴	-۰/۸۴	-۰/۵۴	۲/۴۶	۰	-۳/۵	۱۰	۵۶	۱۰	۳۴	این طرح باعث کاهش چراغ قرمز در مسیر خودروها در خیابان چهارراه ولیعصر شده است.
۰/۷۱	۰/۱۳	۰/۴۲	۳/۶۲	۰	۲/۸	۵	۲۸	۷	۶۵	به کارگیری رنگ و مصالح مناسب در پروژه زیرگذر ولیعصر و نمای مناسب در مسیر زیرگذر وجود دارد.
۰/۷۶	۰/۲	۰/۴۸	۳/۴۸	۰	۳/۳	۴	۳۱	۴	۶۵	زیرگذر از نورپردازی مناسب برخوردار است.
-۱/۰۶	-۱/۳۰	-۱/۱۸	۱/۸۲	۰	۱۹/۹	۱۳	۹۶	۱	۳	تعبیه مکان (جانمایی مکان) به تعداد کافی برای استراحت مسافری (عابرین پیاده) وجود دارد.
-۰/۵۶	-۱	-۰/۷۸	۲۲/۲	۰	-۶/۸	۱۱	۷۵	۸	۱۷	به هنگام خطر و مواقع اضطراری (آتش سوزی، سرقت و...) امکان آمدن سریع و به موقع امداد رسانی وجود دارد.

جدول (۶): نتایج آزمون فریدمن و T تک نمونه بر مبنای شاخص‌های زیست‌محیطی

بازه اطمینان		نتایج آزمون خی دو						
میانگین مفروض 3 =		شاخص‌های زیست‌محیطی		نتایج آزمون فریدمن			میانگین مفروض 3 =	
موقعیت	مقدار	مختلّف	تقریبی ندارم	مختلّف	تقریبی ندارم	مختلّف	تقریبی ندارم	مختلّف
کانه بالا	۰/۸۸	۱/۰۵	۴/۱۵	۰	۱۲/۰۸	۲	۷	۲
کانه پایین	-۱/۳۲	-۱/۷۲	-۱/۵۲	۱/۴۸	۰	-۱۴/۹	۴	۸۶
کانه بالا	۰/۴۸	-۰/۱۶	۰/۱۶	۳/۸	-۰/۳۲	۰/۹۸	۳	۳۹
کانه پایین	۱/۳۲	۰/۸۲	۱/۰۷	۳/۰۷	۰	۸/۴	۱	۱۵

را فراهم نمایند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت فعال بیشتر شهروندان در اداره امور شهر خواهد شد. توجه به رضایتمندی از جمله رویکردهایی است که طی چند دهه اخیر در ارتباط با مباحث کیفیت محیط وارد شده است در این الگو ساکنین بر اساس مؤلفه‌های بااهمیت و تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی از محیط سکونتی که برای افراد مختلف به دلیل متفاوت بودن ویژگی‌های شخصی و موقعیتشان قابل تغییر را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. لذا مزیت این روش در شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر میزان رضایت و نارضایتی و انعکاس دیدگاه ساکنین در مورد وضعیت واقعی‌تر کیفیت در محیط‌های سکونتی می‌باشد. همان‌طور که قبلاً اشاره شد در این تحقیق به منظور ارزیابی و میزان رضایتمندی شهروندان از ایجاد پروژه زیرگذر چهارراه ولیعصر (تأثیرشهر) از آمار استنباطی (آزمون فریدمن، T تک نمونه‌ای و خی دو) استفاده شده است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون فریدمن و T تک نمونه‌ای در میان ابعاد بعد تأثیرگذار در رضایتمندی شهروندان از ایجاد زیرگذر ولیعصر بعد کالبدی است و در واقع فقط از حیث کالبدی است که ساکنین رضایت دارند و در بقیه ابعاد میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون T تک نمونه‌ای کمتر از میانگین مفروض است به‌خصوص در بعد اقتصادی که بین میانگین واقعی و مفروض اختلاف معناداری وجود دارد. که در واقع این نارضایتی از جانب کسبه هست که نسبت به ایجاد زیرگذر ولیعصر احساس نارضایتی دارند. دیگر ابعاد هم میانگین واقعی آن‌ها از میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون فریدمن کمتر است. طبق آزمون فریدمن که نتایج آن در جدول شماره (۱) آمده است در میان ابعاد تأثیرگذار بر رضایتمندی ساکنین بعد کالبدی است و به ترتیب بعد اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

- بعد زیست‌محیطی

طبق نتایج جدول (۶) شاخص‌های مربوط به بعد زیست‌محیطی به جزء در این مورد که ایجاد این زیرگذر هیچ تأثیری بر آلودگی هوا نداشته است. طبق آزمون T تک نمونه در بقیه شاخص‌ها میانگین‌های واقعی با میانگین مفروض اختلاف معناداری دارند. به لحاظ زیست‌محیطی این طرح باعث کاهش آلودگی صوتی در منطقه‌ی چهارراه ولیعصر شده است و همچنین این طرح باعث کاهش آلودگی محیطی خیابان ولیعصر شده است. در این زیرگذر تعداد مناسب سطل‌های زباله از تجمع زباله در زیرگذر جلوگیری کرده است.

نتیجه‌گیری

بررسی‌ها و نتایج به‌دست‌آمده از یافته‌های پژوهش مشخص می‌سازد رضایتمندی ساکنین و کسبه از ایجاد زیرگذر ولیعصر از لحاظ بعد کالبدی رضایت دارند. اما در بقیه ابعاد میانگین به‌دست‌آمده طبق آزمون T تک نمونه‌ای کمتر از میانگین است، به‌خصوص در بعد اقتصادی که بین میانگین واقعی و مفروض اختلاف معناداری وجود دارد. طبق آزمون فریدمن در میان ابعاد تأثیرگذار بر رضایتمندی ساکنین بعد کالبدی است و به ترتیب بعد اجتماعی، زیست‌محیطی و اقتصادی در رتبه‌های بعدی قرار دارند. همچنین میزان رضایتمندی شهروندان از ایجاد زیرگذر ولیعصر متوسط به بالا بوده است. بیشترین رضایتمندی مردم مربوط به بعد کالبدی است.

امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری، به‌عنوان مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش‌ازپیش شده است. شهرداری‌ها به‌عنوان یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود که بتوانند آسایش و امنیت شهروندان

حبیبی، سید محسن (۱۳۷۹). فضای شهری و حیات مدنی، هنرهای زیبا، شماره ۷.

حکمت نیا، حسن و موسوی، میر نجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد، فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۹.

رجب صلاحی، حسین (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی، تهران. انتشارات سازمان شهرداری‌های و دهیاری‌های کشور.

رفعیان، مجتبی و زهرا خدایی، (۱۳۸۸). بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، شماره ۵۳.

رفعیان، مجتبی، علی عسگری و زهرا عسگر زاده (۱۳۸۸). رضایت‌مندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری، علوم محیطی، سال هفتم، شماره اول.

رفعیان، مجتبی، عسگری، علی و عسگری زاده، زهرا (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایت‌مندی سکونتی ساکنان محله نواب، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷، بهار ۱۳۸۸، صص ۶۸-۵۳.

شیخ محمدی، مجید و تولیت زواره، محمدرضا (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهاد انستیتو ایز ایران. تهران.

کریمیان، مریم، بلوچی، عثمان و جوبه، صاحب داد (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری، موردی شهر زاهدان، چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال هشتم، شماره ۲۲.

گودرزی، سعید (۱۳۸۸). کاربرد آمار در علوم اجتماعی، انتشارات جامعه‌شناسان، چاپ اول، تهران، ص ۶۵.

معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن؛ نمونه موردی، معلمان شهر نیشابور، مجله جامعه‌شناسی ایران، تهران، دوره ششم، شماره ۱.

Campbell, A., Converse, P.E., Rodgers, W.L (1976). the Quality of American Life. Russell Sage Foundation, New York.

Garling, T., Friman, M (2002). a psychological approach to the study of residential choice and satisfaction. In: Residential Environments: Choice, Satisfaction, and Behavior. Bergin &

نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش در راستای اهداف تحقیق به شرح زیر جمع‌بندی می‌شوند:

۱. میزان رضایت‌مندی شهروندان از ایجاد زیرگذر ولیعصر متوسط به بالا بوده است.
۲. بیشترین رضایت‌مندی مردم مربوط به بعد کالبدی بوده است و کمترین رضایت‌مندی مربوط به بعد اقتصادی بوده است.
۳. به لحاظ بعد کالبدی مهم‌ترین دست‌آورد ایجاد زیرگذر ولیعصر کاهش آشفتگی تردد مردم شده است.
۴. نکته قابل‌توجه در رابطه با بعد اقتصادی این است که عبور تعداد زیادی از عابرین از مسیر زیرگذر باعث رکود فعالیت اقتصادی مغازه‌های اطراف شده است.
۵. از لحاظ اجتماعی، امنیت زنان، کودکان و معلولین در طرح زیرگذر تقاطع ولیعصر رعایت شده است. این نتایج بیانگر آن است که جلب رضایت عمومی مردم در مدیریت شهری تحت تأثیر همه ابعاد قرار دارد و می‌تواند ضعف در این زمینه، باعث تحت‌تأثیر قرار دادن سایر قسمت‌ها شود. لزوم نگاه جامع در مدیریت شهری، امری اجتناب‌پذیر است که نگاه جدی مسئولان را می‌طلبد.

منابع

ابراهیم‌زاده، عیسی و شمس‌الله کاظمی، (۱۳۹۲).

سنجش میزان رضایت‌مندی و تمایل به مشارکت شهروندان در اجرای پروژه‌های زیر بنایی شهرداری، (مورد: شهرداری زاهدان)، جغرافیا و توسعه، شماره ۳۰.

اسدالله، آزاد (۱۳۷۵). رضایت از کار انجمن کتابداران ایران، سال دوم، ص ۲۱۸.

برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹). ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری نمونه موردی: مناطق ۵ و ۱۵ شهر تهران، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.

تقوایی، مسعود، بابا نسب، رضا و موسوی، چمران، (۱۳۸۸). تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری، موردی منطقه ۴ شهر تبریز، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره دوم.

توکلی نیا، جمیله، رئیسی، حسین، آقایی، پرویز (۱۳۹۴). سنجش میزان کارایی زیرگذرهای شهری در راستای پایداری، مورد پژوهی: زیرگذر چهار راه ولیعصر تهران، دوره ۷، شماره ۲۱، صص ۲۲-۳۴.

Garvey, Westport, Connecticut, London, pp 55-80.

Hourihan, Kevin. (1984). "Context Dependent Models of residential satisfaction", Environment and Behavior, Vol .16, No.3.

Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B (2009). The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. The Marketing Management Journal..

Montgomery, H., Johansson, U.S (1988). Life values: their structure and relation to life conditions. Applied Behavioral Economics, Vol ۱, Wheat sheaf Boole's, Brighton, U.K, pp 420-437.

Stureat, Robert D (1987). library Management, (3rt Ed), Littleton, Colorado: Libraries Unlimited.

Van Ryzin, G (2006). Pieces of a puzzle: Linking government performance, citizen satisfaction, and trust, USA.

Van Ryzin, G., et all (2004). Divers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City Public Administration Review.