

بررسی و تحلیل رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری (مطالعه موردی: شهر ایوان)

پاکزاد آزادخانی*

استادیار دانشگاه باختر

علی جاسمی

کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، موسسه آموزشی و غیر انتفاعی باختر ایلام

یونس آزادی

مربی موسسه آموزشی و غیر انتفاعی باختر ایلام

چکیده:

مفهوم محیط شهری که از آن به تعابیر مختلفی همچون فضای شهری و چشم انداز شهری یاد می‌شود. چیزی بیشتر از محیط کالبدی و ساخته شده شهری است. شهر جهانی از سنت‌ها و آداب و رسوم و گرایش‌های سازمان یافته و عواطف و چیزهایی از این قبیل می‌باشد. هدف از این پژوهش، بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری در شهر ایوان می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و روش آن توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری شامل تمامی شهروندان شهر ایوان است. و روش گردآوری داده‌ها به صورت کتابخانه‌ای و میدانی (پرسشنامه) است. و پرسشنامه با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت تنظیم شد و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات پژوهش از نرم افزار SPSS استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که سطح رضایتمندی شهروندان از شهر ایوان کمتر از حد متوسط است. لذا رضایتمندی شهروندان ایوانی از کیفیت محیط شهری در سطح پایینی قرار دارد. و بین تمام شاخص‌های کیفیت محیط شهری و رضایتمندی شهروندان ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین بین مشخصه‌های فردی و کیفیت زندگی شهری رابطه معناداری مثبتی وجود ندارد.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، کیفیت محیط شهری، کیفیت

زندگی، شهر ایوان

۱- مقدمه

مفهوم محیط شهری که از آن به تعابیر مختلفی همچون فضای شهری و چشم انداز شهری یاد می‌شود. چیزی بیشتر از محیط کالبدی و ساخته شده شهری است. به عبارت دیگر تعاملات و روابط اجتماعی، پیوندهای عاطفی و ... جزئی از محیط به شمار می‌رود. محیط شهر یا فضای شهری به قول اسوالد اسپینگلر چیزی بیش از مجموعه افراد انسانی و امکانات اجتماعی، خیابان‌ها، ساختمان‌ها، چراغ‌های برق، قطارهای زیرزمینی، تلفن‌ها و مانند این‌هاست و چیزی بیش از سازمان‌ها و بخش‌های اداری، دادگاه‌ها، بیمارستان‌ها، مدرسه‌ها و نظایر این‌ها، شهر عمدتاً قلمروی ذهنی است. جهانی است از سنت‌ها و آداب و رسوم و گرایش‌های سازمان یافته و عواطف چیزهایی از این قبیل است. (غراب، ۱۳۸۰: ۸۸-۸۷)

کیفیت محیط شهری، جنبه‌ی از کیفیت زندگی است. که در برگرفته‌ی احساس رفاه و آسایش و رضایت مردم از عوامل کالبدی-فضایی، اجتماعی، اقتصادی، زیست محیطی و سمبلیک محیط زندگی شان است. (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۶: ۹)

نگرانی از کیفیت زندگی یکی از مشخصه‌های جامعه معاصر است در بیشتر جوامع صنعتی و در حال توسعه، طرح موضوعی به نام کیفیت زندگی، نشان‌دهنده دیدگاهی نو در نگرش موضوعات مربوط به توسعه است. (آزادی و همکاران، ۱۳۹۱).
 در این پژوهش سعی بر آن است. به این سوالات پاسخ داده شود.
 ۱- آیا سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح پایینی قرار دارد؟

۲- آیا شهروندان شهر ایوان از شاخص‌های کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی-درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها و امنیت) راضی هستند؟

۳- آیا این مشخصات فردی (سن، سطح سواد، اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ارتباط معناداری وجود دارد؟

۲- مفاهیم، مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- کیفیت:

واژه کیفیت مفهومی است که در تمام دانش‌ها و زمینه‌های مرتبط با زندگی انسان به کار رفته و مورد استفاده قرار گرفته است. کیفیت در حالت عادی و به معنای کاملاً واضح، برای وصف درجه کمال اشیاء و پدیده‌ها به کار برده می‌شود. (گلکار، ۱۳۷۹)
 فرهنگ زبان فارسی عمید معنای لغوی (کیفیت) را چگونگی، چونی، صفت و حالت چیزی عنوان کرده است. (عمید، ۱۳۶۳)
 در واقع کیفیت همانا چگونگی ویژگی‌های هر چیز یا هر پدیده است که تأثیر عاطفی و عقلانی خاصی بر انسان می‌گذارد. (پاکزاد، ۱۳۸۸) بنابراین می‌توان کیفیت هر شیء را مجموعه‌ای از خصوصیات یا صفات مشخص دانست که موجب متمایز شدن هر شیء از اشیای دیگر می‌شود و امکان داوری در مورد برتری یا مشابهت و با فروتنی یا کاستی چیزی را در مقایسه با چیزهای دیگر فراهم می‌سازد. (گلکار، ۱۳۷۹)

۲-۲- کیفیت محیط:

کیفیت محیط ناشی از کیفیت عناصر تشکیل‌دهنده یک منطقه، اما چیزی بیشتر از مجموع عناصر آن است، کیفیت محیط

کیفیت محیط شهری یک مفهوم چندبعدی است. که به عنوان یکی از ابعاد مهم کیفیت زندگی می‌تواند تأثیرات همه‌جانبه‌ای در زندگی شهروندان داشته باشد. و با مفاهیمی همچون کیفیت مکان، ادراک میزان رضایت و نارضایتی ساکنین از محیط‌های سکونتی و غیر اشتراکاتی داشته و در بسیاری از موارد به عنوان معانی مشابه قلمداد می‌شود. (Kamp et al, 2003:6)
 شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی به گزارشات شخصی افراد از تجارب زندگی متمرکز می‌باشند که مکمل شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی هستند. (فلاحی یار ولی، ۱۳۹۰: ۳) و از جمله میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات بهداشتی و درمانی شهری، میزان رضایت از دسترسی به اشتغال، میزان رضایت از امنیت شهری، میزان رضایتمندی از دسترسی به فضاهای سبز شهری و غیره. (اکبری، فتح‌اله، ۱۳۹۱) تا سالهای اخیر روش‌های مطالعاتی در زمینه کیفیت زندگی عموماً به دو صورت عینی و ذهنی بوده است که شاخص‌های عینی کیفیت زندگی در برگیرنده بهداشت، درآمد، ویژگی‌های مسکن و همچنین دیگر مشخصه‌های است که در واحدهای جغرافیایی (شهر، بخش، شهرستان و ...) نمایان می‌گردد. (xvi Ferriss, 2010) برای نخستین بار در تاریخ زندگی بشر، بیشتر مردم جهان در مکان‌های شهری زندگی می‌کنند. افزون بر این در سده کنونی شمار ساکنان شهری و فرایند شهری شدن رو به افزایش است. بنابراین کیفیت محیط شهری به عنوان فضای زندگی مردم جهان، به عنوان موضوع بنیادی مورد توجه پژوهشگران دانشگاه، سیاست‌گذاران، برنامه‌ریزان، شهرسازان و شهروندان قرار گرفته است (پسیون، ۲۰۰۳: ۱۰۱) تاریخچه مبحث کیفیت زندگی به دوران ارسطو در ۳۸۵ سال قبل از میلاد بازمی‌گردد. که در آن دوران ارسطو «زندگی خوب» را به معنی شاد بودن در نظر گرفته است. (نجات، ۱۳۸۷: ۵۷) اما پیگیری این مبحث به طور جدی به سال ۱۹۳۰ بازمی‌گردد که از آن به بعد محققان شاخه‌های مختلف علمی، آن را مطالعه کرده و هر کدام سنجه‌های مورد نظر خود را با توجه به نواحی مختلف جغرافیای ارائه داده‌اند. (بریمانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲)

دربردارنده اهمیت یک‌خانه ایده ال از عددی که شرایط فعلی خانه را نمایش می‌دهد، به دست می‌آید. ارزیابی شاخص‌های سکونتی از فردی به فرد دیگر متفاوت است زیرا افراد مختلف پاسخ‌های متفاوتی از مقایسه بر مبنای درک واقعیت به بار می‌آورند (Campell and et al, 1976)

۲-۵- رضایتمندی:

رضایتمندی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شده است و بدین ترتیب کیفیت محیط را این‌گونه تعریف می‌کند. یک محیط باکیفیت بالا احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش را با ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می‌کند. (Lansing and Marans, 1969: 195-199) در فرهنگ لغت رضایتمندی را «برآورده کردن مایه خشنودی و ارضاء شدن» معنا کرده‌اند ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌شود. رضایتمندی گفته می‌شود. (فرهاد نژاد، ۱۳۸۷: ۲۳)

به عقیده «کاتلر» سطح رضایت تابعی است از تناوب بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳۱) در کشف رابط بین کیفیت زندگی سکونتگاه‌ها و میزان رضایت می‌توان گفت رضایتمندی مفهومی ذهنی و کوتاه مدت است. درحالی که کیفیت، مفهوم عینی است که در مدت زمان طولانی تکوین می‌یابد. (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸)

۳- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

با شناسایی مسئله‌هایی به نام بحران زیست محیطی در میانه دهه ۱۹۶۰، آگاهی روزافزونی نیز در مورد مسائل زیست محیطی که جامعه (جهانی) با آن مواجه بود، پیدا کرد. بروز این مسائل در نتیجه نابود شدن هر چه بیشتر محیط زیست در سه دهه گذشته و افزایش میزان آگاهی و دانش روز درباره مسائل و سوانح ویژه محیطی است. تخریب لایه ازن توسط کلروفلوروکربنها (CFCs) و امکان افزایش اثر گلخانه‌ای توسط تولیدات احتراقی سوخته‌ای فسیلی مثال‌های از مسائل

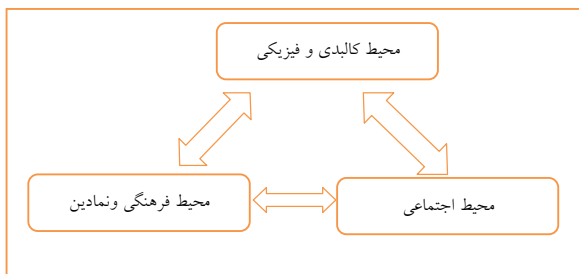
ادراک مکان به طور تمام و کمال است. عناصر تشکیل دهنده (طبیعت، فضای باز، زیرساخت‌ها، محیط ساخته شده، امکانات و منابع محیط طبیعی) هر کدام دارای ویژگی‌های خاص خود و کیفیت نسبی هستند. (Van kamp and et al/2003:7)

۲-۳- کیفیت زندگی:

واژه کیفیت زندگی سرچشمه روشنی ندارد. کیفیت زندگی اگرچه جذابیت و معنی عام است، اما یک تعریف پذیرفته عام ندارد. کیفیت زندگی یک فرد به حقایق عینی و خارجی زندگی اش و دریافت‌ها و ادراکات درونی و ذهنی او از این عوامل و نیز از خودش وابسته است. (لطفی، ۱۳۸۸: ۶۵). کیفیت زندگی در بعضی از منابع به سطح زندگی ترجمه شده است. (درویش رحیم آبادی، ۱۳۸۳: ۶۸) کیفیت زندگی به درجه‌ای از بالا بودن خصوصیات زندگی یا رضایت از آن اشاره دارد. وضعیت وجودی فرد، رفاه، رضایت از زندگی از یک سو به وسیله واقعیت‌های بیرونی و عوامل زندگی فردی و از سوی دیگر توسط ادراک درونی و ارزیابی که شخص از واقعیت‌ها و عوامل زندگی و فردی خودش دارد، تعیین می‌شود. (Van kamp and et al, 2003:7)

۲-۴- کیفیت محیط شهری:

کیفیت محیط شهری عبارت است از شرایط اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و کالبدی - فضایی محیط شهری که نشان دهنده میزان رضایت یا عدم رضایت شهروندان از محیط شهری می‌باشد (شماعی و پوراحمد، ۱۳۸۴). کیفیت محیط شهری جنبه‌ای از کیفیت زندگی است که دربرگیرنده احساس رفاه، آسایش و رضایت مردم از عوامل کالبدی - فضایی، اجتماعی - اقتصادی، زیست محیطی و سمبلیک محیط زندگی‌شان است به عبارت دیگر کیفیت محیط نه تنها به حوزه‌های برآورد سازی نیازهای مادی انسان توجه دارد. بلکه همچنین به تأمین و ارتقاء ظرفیت‌های اجتماعی و توسعه اجتماعات، که بر الگوهای رفتار اجتماعی آن‌ها نیز تأثیرگذار است توجه دارد. (رفعیان، ۱۳۸۶: ۹) کیفیت محیط سکونتی عبارت است از نمایش عددی شاخص‌های عینی و انتزاعی سکونت که از تفریق عددی



شکل (۱-۲): عناصر سازنده محیط‌های شهری

ماخذ: غراب، ۸۸: ۱۳۸۰

در تحقیقات و مطالعات اخیر کیفیت زندگی عموماً بر دو روش تأکید شده است. در روش اول، به شاخص‌های اجتماعی، اقتصادی و محیطی قابل‌سنجش برای انعکاس میزان برآورده شدن نیازهای انسانی تأکید می‌شود و در روش دوم، به سطوح شادکامی و رضایتمندی، عموماً بر اساس گزارش‌ها شخصی افراد از تجارب زندگی در فضاهای زیستی تکیه می‌شود، که از آن به‌عنوان بهزیستی ذهنی یاد می‌شود (کوکبی و تقوایی، ۱۳۸۴: ۱۰) لینچ یکی از صاحب‌نظران مهم در زمینه مطالعات کیفیت محیط، در کتاب شکل خوب شهر، معیارهای اساسی سرزندگی - معنی - تناسب و سازگاری - دسترسی - نظارت و اختیار - کارایی و عدالت را به‌عنوان محورهای اصلی کیفیت محیطی بیان می‌کند. ایشان عوامل مذکور را لازمه امر می‌داند و توجه با آن‌ها در هرگونه برنامه‌ریزی که منجر به بهبود کیفیت محیط می‌شود، امری انکارناپذیر است. درجایی دیگر لینچ درباره درک کیفیت شهر چنین می‌گوید؛ درک کیفیت یک شهر تنها از طریق دید بصری آن توسط شهروندان ایجاد می‌شود و این کار تنها توسط تصور ذهنی و ادراک محیطی که مردم از محل سکونت خود دارند انجام می‌گیرد. بنابراین از احساسی که به فرد وارد می‌شود، رنگ‌ها، اشکال، تحرک و تنوع نور، بو، صدا مؤثرند. واضح است که داشتن تصویری روشن از محیط، شخص را قادر می‌سازد به‌آسانی از جایی به‌جای دیگر رود. به‌عبارت‌دیگر مشخصه‌های همچون خوانایی، نمایانی تنها در چیده شدن خوب عناصر شهری پدیدار است. این عوامل است که به محیط زندگی انسان کیفیت می‌بخشد و آن‌ها را از محیط‌های باکیفی محقق‌ی دیگر

زیست‌محیطی هستند که در یک مقیاس جهانی عمل می‌کنند. از سوی دیگر، آگاهی از زوال و نابودی محیط‌زیست در مقیاس کوچک‌تر، یعنی یک ناحیه محلی (مسکن و واحد همسایگی) که نماد محل سکونت مستقیم انسان‌هاست، روزبه‌روز در حال رشد است. اگرچه به‌طورمعمول اهمیت نسبی کیفیت محیط هنوز یک موضوع موردبحث است، بهبود و متعاقب آن حفظ کیفیت محیط سکونتی شهری از اهمیت حیاتی برخوردار است. دلیل این امر را می‌توان به اهمیت محیط‌زیست در دیگر جنبه‌های زندگی، ماهیت ویژه محیط سکونتی، نقش فزاینده محیط سکونتی شهری به‌عنوان سکونتگاه اصلی انسان، و تعداد زیاد افرادی که به‌شدت تحت‌تأثیر شرایط غالب محیط سکونتی شهری خود هستند، نسبت داد (Van poll, 1997:1) در بسیاری از متون نظری مرتبط با کیفیت محیط، تعاریف متعددی از مفهوم کیفیت محیطی وجود دارد. بر اساس زمینه فکری یا نحوه انتخاب شاخص‌ها هرکسی معنی خاصی به این مفهوم القاء می‌کند. با این‌وجود فقدان تعریفی جامع و دقیق از مفهوم کیفیت محیطی به‌ویژه به هنگام عملیاتی نمودن آن هنوز احساس می‌شود. این امر می‌تواند در نتیجه ارتباط یا همپوشانی این مفهوم با مفاهیم مبهم پیچیده دیگر همچون کیفیت زندگی، قابلیت زندگی و پایداری نیز باشد (Van kamp and et al, 2003:6) عناصر سازنده شهر را سه محیط کالبدی و فیزیکی، محیط اجتماعی و محیط فرهنگی و نمادین تبلور می‌یابد. این سه محیط در کلیتی واحد به نام "شهر" نمادین تشکیل داده است. منظور از محیط کالبدی، ساختمان‌ها، بزرگراه‌ها، میدان‌ها، مراکز اداری، پیاده‌روها و نظایر این‌هاست. محیط اجتماعی، اشاره به روابط خاص شهری میان شهرنشینان همراه با قواعد و نظام حاکم بر آن روابط دارد. منظور از محیط فرهنگی یا نمادین نیز، مجموعه‌ای علائم و نشانه‌هایی است که معناهای خاص را در ذهن شهرنشینان و انسان شهری متبادر می‌کند (غراب، ۱۳۸۰: ۸۸). این سه محیط کلیت شهر را می‌سازند و با تأثیرگذاری بر یکدیگر و بر انسان ساکن در آن، اشکال مختلفی از محیط‌های شهری را شکل می‌دهند (شکل ۱-۲)

با توجه به بررسی مطالعات انجام شده در زمینه کیفیت محیط شهری عوامل تعیین کننده کیفیت محیط شهری را در قالب ۴ دسته تقسیم بندی کرد (رفعیان، ۱۳۸۶: ۳۱).

۱. عوامل اقتصادی شهر: این عوامل می تواند درآمد خانوارها، تأمین مواد غذایی، کارایی، عملکرد افراد، هزینه های شهری، امنیت شغلی، موقعیت اقتصادی، نبودن انحصار اقتصادی و...

۲. عوامل فیزیکی: عبارت اند از: ازدحام جمعیت، تراکم مسکونی، حمل و نقل شهری، ساختار فیزیکی، دسترسی های مناسب، هویت، تنوع محیطی، سیمای طبیعی، میزان جزئیات قابل درک، پیچیدگی، بافت شهری، تعادل بین پیچیدگی و سادگی، آسایش، فشار، سروصدا، ایمنی

۳. عوامل اجتماعی و فرهنگی: عبارت اند از: سن، جنس، نژاد، مذهب، فشارهای روانی، خشونت، دزدی، ترس، فقر، انحرافات، بیماری های مسری و آلودگی محیط زیست.

۴. عوامل سیاسی: عبارت اند از: توزیع عادلانه ثروت درون شهری، متعهد بودن نسبت به نظام سیاسی و قانونی، عدالت.

دیدگاه و نظریه های مربوط به کیفیت محیط: مفهوم کیفیت محیط از سه دیدگاه مورد توجه قرار گرفته است. این دیدگاه ها به ترتیب عبارت اند از: دیدگاه سیاست گذاران، دیدگاه شناختی- ادراکی و دیدگاه تحقیقات تجربی.

دیدگاه سیاست گذاران:

این دیدگاه که اغلب از سیاست های محیطی کشورها در سطح جهان شکل می گیرد با توجه به شرایط غالب اقتصادی، اجتماعی و محیطی مناطق متفاوت است و از یک کشور تا یک کشور دیگر در رابطه با چگونگی روش های برخورد با مسئله کیفیت محیط تفاوت های زیادی وجود دارد. این دیدگاه که در ابتدا بر پایه رویکرد تحلیل سیستمی محیط گسترش یافت عمدتاً در پنج سطح فضایی مطرح و مدنظر قرار گرفت. به عبارت دیگر مقیاس فضایی مسائل زیست محیطی در پنج سطح تعریف شد. این پنج سطح شامل، سطح جهانی، منطقه ای، ملی، محیط سکونتی شامل محله و مسکن است. هر کدام از این سطوح توسط فرایندهای ویژه ای که آن را از سطوح دیگر

مجزا می ساخت، مشخص می شود. برای مثال در سطح جهانی فرایندهای ویژه، تغییرات اقلیمی و تخریب لایه ازن است. در سطح پایین تر، یعنی سطح منطقه ای، فرایندهای ممیزه، دی هیدرواسیون و تجمع مواد مغذی (برای مثال فسفات ها، نیترا نها) و مواد پایدار (برای مثال، فلزات سنگین، کودهای شیمیایی) در خاک و آب های زیرزمینی است و یا در سطح محیط سکونتی برگ خریدهای همانند سروصدا، بوها و گازهای بد، آلودگی هوا و تهدیدات خارجی امنیت مبنای کار قرار می گیرد. این موضوعات به عنوان موضوعات کلیدی در هر کدام از سطوح مختلف مبنای سیاست محیطی قرار می گیرد. به طوری که وجود عوامل و فاکتورهای محیطی آزاردهنده در هر کدام از سطوح منجر به طرح سیاستی جهت دستیابی به شرایط بهینه و حفظ آن می شود (Van poll, 1997:9). توجه به مقیاس فضایی مسائل محیطی می تواند در انتخاب روش های جمع آوری داده ها و اطلاعات، شناسایی منابع و مجریان درگیر در این مسائل، تنظیم خط مشی و اقدام مناسب کاربرد داشته باشد. در واقع در هر یک از سطوح فضایی، دامنه و شدت و عمق مسائل متفاوت است و برخوردهای متفاوت و متناسب با شرایط را ایجاد می کند. (سرینواس، ۱۳۸۲: ۱۸). دیدگاه سیاست گذاران بر پایه دو رویکرد متخصص محور و مخاطب محور قرار دارد. رویکرد مخاطب محور بر اساس سطوح متفاوت ادراک محیطی مخاطبین قرار دارد. یعنی از مخاطبان درباره عواملی که می تواند بر روی آن ها تأثیر بگذارد نظرسنجی می شود و بدین وسیله متغیرهای کیفیت محیط استخراج می شوند. اما در دیدگاه متخصص محور، نظرات کارشناسان مبنای تصمیمات قرار می گیرد (Van Poll, 1997:14)

لازم به ذکر است که دیدگاه مخاطب محور ذهنی است، زیرا متکی به ادراکات، مشاهده و برداشت های شخص از محیط خود است. در دیدگاه کارشناس محور، نظرات کارشناسان مبنای تمامی بررسی ها و تصمیمات مربوطه قرار می گیرد. این دیدگاه از ابعاد مختلفی مورد نقد قرار می گیرد. معمولاً سه دلیل عمده جهت طرح ناکارآمدی این روش مورد اشاره قرار می گیرد:

دیدگاه تحقیقات تجربی:

دیدگاه تحقیقات تجربی بر اساس تحقیقات انجام گرفته در زمینه کیفیت محیطی ادراکی استوار است. به عبارت دیگر، این مرور تنها به مطالعاتی محدود می‌شود که (الف) بر روی کیفیت محیط سکونتی شهری متمرکز شده باشد، (ب) در آن‌ها رضایتمندی از سکونت معیار غالب ارزیابی باشند، (ج) مشاهده گران ساکنان خود محل باشند و (د) محیط‌های سکونتی شهری بر مبنای گسترده وسیعی از شاخص‌ها ارزیابی می‌شوند. در این مطالعات، ساکنان در مورد موقعیت و شرایط سکونتی فعالی بر مبنای مجموعه‌ای از شاخص‌های کیفیت مورد سؤال قرار می‌گیرند. این کار یا به وسیله پرسشنامه و یا توسط مصاحبه رودررو انجام می‌گیرد. تحلیل آماری جواب‌های پاسخگویان در تعیین شاخص‌های کیفیت محیطی و یا ارزیابی اهمیت نسبی شاخص‌ها یا مشخصه‌ها با توجه به کیفیت محیطی ادراکی مورد توجه قرار می‌گیرند (Van Poll, 1997:18). با بررسی موارد و مطالب ذکر شده می‌توان نتیجه گرفت که بسیاری از محققان کمک گرفتن از معیارها را مهم‌ترین اصل در تعریف کیفیت یک محیط یا یک مکان (شهری) قلمداد می‌کنند. تبیین مفهوم کیفیت زندگی مدلی توسط شفر و همکارانش در سال ۲۰۰۰ م ارائه گردید. در این مدل بر سه قلمرو اجتماع، محیط و اقتصاد تأکید شده است. مزیت این مدل این است که تقابل بین قلمروها صریحاً معین گردیده و تصویری از مفاهیم زیست‌پذیری، کیفیت زندگی و پایداری در ارتباط متقابل با هم بیان گردیده است از نقطه نظر دیدگاه روان‌شناختی - ادراکی ارتباط بین شخص - محیط توسط هر دو دسته از ویژگی‌های شخص و محیط متأثر می‌شود. در این دیدگاه نحوه ارزیابی شخص از کیفیت محیط سکونتی‌اش بر اساس ارتباط بین شخص و محیط توصیف می‌شود. بدین ترتیب که در ارتباط بین شخص و محیط توسط ویژگی‌های شخصی (همچون سن، وضعیت اجتماعی - اقتصادی، روش‌های مختلف سازگاری، خصیصه‌های روان‌شناختی و...) روش‌های مختلف سازگاری، خصیصه‌های روان‌شناختی و...)

۱. هیچ‌کدام از این مطالعات منجر به شناسایی لیست جامعی از عوامل تأثیرگذار در کیفیت محیط سکونتی نشده است.
 ۲. عدم اتفاق نظر متخصصان در مورد تعداد، ماهیت ابعاد اساسی کیفیت محیط، گروه‌بندی این ابعاد و غیره، به طوری که حتی یک کارشناس در زمان‌های متفاوت نظرات مختلفی را عنوان کرده است.
 ۳. ثابت شده است که در شکل کلی، کارشناسان و مردم بر روی عوامل تعیین‌کننده کیفیت محیط توافق لازم را ندارند. این عامل به عنوان مهم‌ترین عامل مطرح شده است (Carp and Zawadaski, 1976:243). دیدگاه کارشناس محور عینی است چراکه بیشتر مقیاس‌ها و ابزارهای (استانداردها و مقیاس‌ها) علمی و تکنیکی را شامل می‌شود. در سطح بین‌الملل یک مورد استفاده شده از هر دو نوع شاخص (متخصص محور و مخاطب محور) سازمان محیطی اروپاست که از سال ۱۹۹۹ پایداری محیطی را در سطوح بین‌المللی اندازه‌گیری می‌کند (Bonaiuto, 2006:24)

دیدگاه روان‌شناختی - ادراکی:

از نقطه نظر این دیدگاه ارتباط بین شخص - محیط توسط هر دودسته از ویژگی‌های شخص و محیط متأثر می‌شود. در این دیدگاه نحوه ارزیابی شخص از کیفیت محیط سکونتی‌اش بر اساس ارتباط بین شخص و محیط توصیف می‌شود. بدین ترتیب که در ارتباط بین شخص و محیط توسط ویژگی‌های شخصی (همچون سن، وضعیت اجتماعی - اقتصادی، روش‌های مختلف سازگاری، خصیصه‌های روان‌شناختی و...) خصیصه‌های محیط همچون ارزش‌های موجود در محیط یا ظرفیت ارزشی آن، قابلیت سنجش‌پذیری و ویژگی‌های خاص محیط و همچنین در کنار دو عامل فوق، ویژگی‌های منتج از اثرات متقابل بین شخص و محیط که به نوعی تعامل برانگیزنده بین فرد و محیط پیرامونش منجر می‌گردد و منجر به ارزش‌پذیری شخص از محیط پیرامونی‌اش می‌شود، متأثر می‌شود (Van Poll, 1997:15).

منطقه‌ای، ناحیه‌ای، محلی و همسایگی شهر ایلام بوده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که فضاهای سبز و پارک‌های شهری در ایلام با توجه به استانداردهای ملی و بین‌المللی ارائه شده، در سطح پایینی قرار دارد و ساکنین از این وضعیت رضایت ندارند و امکانات و تجهیزات پارک‌ها نیازهای روحی و روانی بسیاری از شهروندان را برطرف نمی‌سازد.

* خادمی و جوکار (۱۳۹۲): در مقاله‌ای با عنوان ارزیابی کیفیت محیط شهری بافت فرسوده شهر آمل را مورد بررسی قرار داده‌اند و نتایج پژوهش نشان داده است. که بافت فرسوده شهر به لحاظ شاخص‌های کیفیت زندگی در پایین سطح متوسط قرار دارد و شهروندان از وضعیت اقتصادی نسبت به سایر مؤلفه‌ها ناراضی هستند.

* حاجی نژاد، رفیعیان و زمانی (۱۳۸۹): در مقاله‌ای به بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی بافت قدیم و جدید شیراز پرداخته‌اند. نتایج بدست آمده نشان داده است که میزان رضایتمندی شهروندان زیر حد متوسط هست و از طرفی اختلاف اندکی بین ساکنان بافت قدیم و جدید از نظر رضایتمندی وجود دارد. یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیرپذیری شدید میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری، از متغیرهای میزان تحصیلات است که به‌گونه‌ای آن را به‌عنوان مهم‌ترین متغیر تأثیرگذار در ادراک محیطی مطرح کرده است.

* فرجی ملایی و دیگران (۱۳۸۹): در مقاله‌ای با عنوان تحلیل ابعاد کیفیت زندگی در نواحی شهری ایران ۲۵۳ ناحیه شهری ایران را بر اساس یک سری از شاخص‌های کیفیت زندگی بررسی نموده‌اند. نتایج نشان داده که تنها ۲۴ شهر یعنی ۹/۵ درصد از سطح برخوردار و ۵۰ درصد به‌عنوان نواحی محروم هستند و شهر تهران به‌عنوان یک ناحیه شهری ناهمگن خود را از سایر نواحی شهری مجزا ساخته است.

* Senlier et al (۲۰۰۹): در مقاله‌ای "بررسی ادراکی جهت ارزیابی کیفیت زندگی شهری در کوکالی (ترکیه) و مقایسه رضایت از زندگی با شهرهای اروپایی" به این نتیجه رسیده‌اند

ظرفیت ارزشی آن، قابلیت سنجش پذیری و ویژگی‌های خاص محیط و همچنین در کنار دو عامل فوق، ویژگی‌های منتج از اثرات متقابل بین شخص و محیط که به‌نوعی تعامل برانگیزنده بین فرد و محیط پیرامونش منجر می‌گردد و منجر به ارزش پذیری شخص از محیط پیرامونی اش می‌شود، متأثر می‌شود.

پیشینه تحقیق

نظریه پردازان مسائل شهری معتقدند توجه صرفاً کمی و تکنیکی به مسائل شهرها خطاست و تأکید بر جنبه‌های کیفی بحث‌انگیز است. کیفیت محیط شهری در توجه به جنبه‌های کیفی و کمی عناصر شهری و اجزای تشکیل دهنده آن نهفته است. موضوع رضایتمندی شهروندان از کیفیت زندگی سابقه مطالعاتی چندانی در ایران ندارد. سابقه تاریخی استفاده از کیفیت زندگی به آثار کلاسیک ارسطو (۳۰ سال قبل از میلاد) برمی‌گردد. در آن دوران ارسطو زندگی خوب و یا خوب انجام دادن کارها را به معنی شاد بودن در نظر گرفته است (نجات، ۱۳۸۷: ۵۷)

* آزاد خانی، اکبری و پور منصوری (۱۳۹۲): در مقاله‌ای با عنوان "مطلوبیت سنجی کیفیت محیط شهری در رضایتمندی شهروندان شهر ایلام" به این نتیجه رسیده‌اند که رضایتمندی شهروندان از محیط شهری از حد متوسط پایین‌تر است و ابعاد کیفیت زندگی امنیت اجتماعی، زیبایی، پارک و فضای سبز، امکانات و خدمات بهداشتی و درمانی و... را در سطح پایینی می‌دانند و شهروندان شهر را بخشی از هویت خود می‌دانستند اما از روی علاقه دران زندگی نمی‌کنند و شهر را دور از ایده آل‌های خود می‌دانستند.

* یافته‌های پژوهش رفیعیان و همکاران که در سال (۱۳۸۹) با عنوان سنجش کیفیت محیط شهری در شهرهای جدید صورت پذیرفت و به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان شهر هشتگرد از کیفیت محیط شهری خود پایین‌تر حد متوسط است.

* آزاد خانی و دیگران (۱۳۹۲): در مقاله‌ای تحت عنوان "سنجش کیفی فضای سبز و پارک‌های شهری در رضایتمندی شهروندان شهر ایلام" که جامعه آماری در تحقیق ایشان شامل پارک‌های

۵- روش شناسی تحقیق

روش مورد استفاده در این پژوهش، روش تحلیلی - توصیفی مبتنی بر گردآوری اطلاعات کتابخانه‌ای و پیمایشی می‌باشد. و از لحاظ هدف، کاربردی است و از نظر نوع مقطعی می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش شامل شهروندان شهر ایوان می‌باشد. که جمعیت ایوان در سال ۱۳۹۰ طبق طرح تفصیلی ۲۹۴۰۰ نفر می‌باشد. برای محاسبه حجم نمونه، از فرمول کوکران استفاده شده است. که براساس آن ۳۸۰ عدد پرسشنامه تهیه شد. پرسشنامه سنجش کیفیت محیط شهری از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول شامل سوالات شخصی و خانوار مخاطب، با هدف بررسی تأثیر متغیرها برداشت ساکنان از کیفیت محیط شهری می‌باشد. قسمت دوم مربوط به سوالات سنجش میزان کیفیت محیط شهری و سکونت ایوان می‌باشد. در این پرسشنامه، داده‌ها با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت ارزش گذاری شدند. در این پژوهش برای انتخاب نمونه در جامعه آماری، از روش نمونه برداری خوشه‌ای به این صورت که شهر ایوان مطابق طرح تفصیلی به شش محله تقسیم و متناسب با جمعیت هر محله تعدادی پرسشنامه به آن محله اختصاص داده شد. و در آخرین مراحل توزیع پرسشنامه‌ها در محله‌های شهر ایوان از روش نمونه برداری تصادفی استفاده شد. و جهت پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و روش‌های آماری همچون از آزمون‌های ضرایب همبستگی پیرسون، وی کرامرز و آزمون تی یک نمونه‌ای و رگرسیون خطی بهره گرفته شده است.

۶- محدوده مورد مطالعه

مساحت محدوده شهر ایوان ۵۱۲/۲۷ هکتار است. از سطح مذکور، ۱۴۷/۱۴ هکتار (۲۸/۷۲ درصد) تحت کاربری مسکونی، ۱۳۰/۷۳ هکتار (۲۵/۵۲ درصد) شبکه معابر و ۵۲/۷ هکتار (۱۰/۲۹ درصد) مربوط به انواع خدمات است. مجموع سه دسته کاربری‌های یاد شده با ۳۳۰/۵۷ هکتار مساحت، ۶۴/۵۳ درصد از محدوده شهر را شامل می‌شوند. بقیه اراضی داخل محدوده شهر به مساحت ۱۸۱/۷ هکتار (معادل ۳۵/۴۷ درصد)

اگرچه کوکالی از نظر ارزیابی توسعه شهری، اقتصاد قوی دارد ولی کیفیت زندگی این وضع را نشان نمی‌دهد و متغیری که بیشترین تأثیر بر کیفیت زندگی شهری دارد امنیت است.

*اسمیت (۱۳۸۱): در سال ۱۹۷۵ در کنفرانس سازمان ملل متحد در ابعاد اجتماعی مسکن، مفهوم کیفیت زندگی و بهزیستی اجتماعی در برنامه‌های توسعه مسکن تأکید جدی شد. دیوید اسمیت در جغرافیا برای بررسی کیفیت زندگی، رفاه و عدالت اجتماعی از شاخص‌های اجتماعی ذهنی و مقایسه عینی استفاده کرد. برای سنجش مورد اول از پرسشنامه و برای مورد دوم از مشاهده و آمار استفاده کرد. شاخص‌های مورد تأکید "اسمیت" را بهداشت، مسکن، خدمات‌های عمومی، شادمانی خانوادگی، تعلیم و تربیت، فرصت‌های اشتغال، حقوق و مزد، خوراک، حق رأی، امید به زندگی، مصرف سالانه پروتئین حیوانی، درصد ثبت‌نام در مدارس، تعداد متوسط تلفن و روزنامه و نظایر آن تشکیل می‌دادند. (اسمیت، ۱۳۸۱: ۱۶۰)

*حافید ستیدی (۲۰۰۷): در مقاله‌ای با عنوان "شهرنشینی و کیفیت محیط شهری در جاکارتا" به تحولات سریع شهرنشینی و تأثیر آن بر کیفیت محیط شهری در جاکارتا می‌پردازد. تأکید عقلی نویسنده بر روی الگوهای فضایی و تغییرات کاربری اراضی در مناطق چهارگانه حوزه‌های آبریز در یک دوره ۳۰ ساله بوده است. نتایج پژوهش وی کاهش پوشش گیاهی نسبتاً شدید طی سال‌های ۱۹۷۰ تا ۲۰۰۰ را از ۸۰ درصد به ۳۰ درصد، در اثر رشد و توسعه شهرنشینی نشان می‌دهد. (ستیدی و دیگران: ۲۰۰۷)

*در سال ۱۹۷۵، در کنفرانس سازمان ملل متحد برای ابعاد اجتماعی مسکن، مفهوم کیفیت زندگی و بهزیستی اجتماعی، به‌عنوان اهداف توسعه ملی مورد تأکید قرار گرفت. طبق گزارش نتایج این کنفرانس، کیفیت زندگی شامل این عناصر بوده است. شرایط بهتر تغذیه، پوشاک، مسکن، بهداشت، آموزش و پرورش و ایجاد فرصت‌هایی برای کنش متقابل اجتماعی، کسب مهارت‌های شغلی، گسترش همبستگی عمومی و مشارکت سیاسی و اجتماعی (مخبر، ۱۳۶۳: ۲۹)

مربوط به کاربریهای غیرشهری مانند اراضی خالی، زراعی و ... می باشد. (طرح تفصیلی ایوان)



۷- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۷-۱- یافته‌های آمار توصیفی:

بر طبق یافته‌های تحقیق از میان تمام پاسخگویان ۸۰/۳ درصد پاسخگویان مرد و ۱۹/۷ درصد آن‌ها زن بودند. از میان کل پاسخگویان سن ۱۹/۵ درصد از پاسخگویان بین (۲۱-۳۰) سال، سن ۳۲/۹ درصد بین (۳۱-۴۰) سال، سن ۳۷/۹ درصد بین (۴۱-۵۰) سال و سن ۸/۷ درصد نیز بین (۵۱-۶۰) سال بود و تنها ۱/۱ درصد از پاسخگویان ۶۱ سال به بالا سن داشتند. از میان تمام پاسخگویان ۸۴/۲ درصد پاسخگویان متأهل و ۱۵/۸ درصد آن‌ها مجرد بودند. در بررسی رابطه میزان تحصیلات مشاهده شد از میان کل پاسخگویان ۳/۷ درصد بی سواد بودند، تحصیلات ۶/۶ درصد از پاسخگویان تا مقطع ابتدایی، تحصیلات ۶/۸ درصد تا مقطع راهنمایی، تحصیلات ۲۱/۸ درصد تا مقطع متوسطه بود و ۶۱/۱ درصد از پاسخگویان دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. در بررسی وضعیت اشتغال، از میان کل پاسخگویان ۸/۷ درصد بیکار، ۲۷/۶ درصد در مشاغل آزاد، ۴۰ درصد کارمند (بخش خصوصی و دولتی)، ۶/۸ درصد دانشجو، ۷/۱ درصد خانه‌دار، ۳/۹ درصد در مشاغل عالی مشغول به فعالیت بودند و ۵/۸ درصد از پاسخگویان نیز بازنشسته بودند بر طبق یافته‌های تحقیق محل تولد ۴۹/۵ درصد از پاسخگویان شهر ایوان، محل تولد ۳۵/۸ درصد روستاهای اطراف ایوان، محل تولد ۴/۷ درصد شهرهای اطراف ایوان و محل تولد ۱۰ درصد از پاسخگویان نیز

شهرهای خارج از استان بود. یافته‌ها حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف اقتصاد، اکثریت پاسخگویان در حد خیلی کم از (درآمد ماهیانه خود، هزینه‌هایی که به منظور حفظ و نگهداری اموال عمومی محله یا شهر خود می‌پردازند) رضایت داشتند ۷۵/۳ درصد نیز معتقد بودند که یافتن شغل مناسب در شهر ایوان در حد خیلی کم امکان‌پذیر است و اکثریت پاسخگویان نیز تا حدودی از (وضعیت شغلی خود (به لحاظ دائمی بودن)، قدرت خرید جهت رفع نیازهای خانواده) رضایت داشتند. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف حمل و نقل ۴۱/۱ درصد پاسخگویان معتقد بودند که دسترسی به مکان‌های مخصوص (پارکینگ و زمین پارکینگ) در حد خیلی کم در داخل شهر راحت است ۴۵/۳ درصد پاسخگویان معتقد بودند که وسایل حمل و نقل عمومی تا حدودی دسترسی آسان به سایر نقاط شهر را فراهم می‌کند. حمل و نقل عمومی از سطح کیفیت در حد متوسط برخوردار است و دسترسی به مراکز تجاری شهر تا حدودی امکان‌پذیر است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف مسکن، ۲۹/۲ درصد پاسخگویان در حد خیلی کم از (احساس رضایت از جانوران موزی (موش، مورچه، مگس و ...) محل سکونت خود، ۳۳/۴ درصد از سیستم دفع فاضلاب و جمع‌آوری زباله محل سکونت خود و ۴۱/۴ درصد پاسخگویان از ساختمان‌ها و دیگر اجزای شهر (خیابان، پارک، بوستان، میدین شهر و ...) احساس رضایت داشتند، ۳۲/۴ درصد پاسخگویان تا حدودی از موقعیت، دید و منظر محل سکونت خود احساس رضایت می‌کردند. یافته‌ها حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف امنیت ۳۷/۴ درصد پاسخگویان معتقد بودند که هنگام شب خطرات کمی برای رفت و آمد ساکنین وجود دارد، ۴۰/۵ درصد پاسخگویان معتقد بودند که خیابان‌ها تا حدودی ایمن (از نظر امنیت اجتماعی) هستند ۳۹/۲ درصد پاسخگویان معتقد بودند که زندگی در این شهر تا حدودی استرس‌زا است. یافته‌ها تحقیق حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف آموزشی ۳۷/۹ درصد

خیابان و ۲۲/۴ درصد از آلودگی آب آشامیدنی، ۲۶/۱ درصد از آلودگی نوشته و کاغذهای روی دیوار) احساس ناراحتی می کردند یافته‌های توزیع فراوانی مؤلفه‌های مختلف اوقات فراغت حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های مختلف اوقات فراغت، اکثریت پاسخگویان اظهار داشتند که هنگام حضور در پارک تا حدودی (احساس خوشبختی، احساس درونگری و خودشناسی، احساس آزادی، احساس بهتر زیستن) دارند، ۲۷/۴ درصد پاسخگویان نیز اظهار داشتند که هنگام حضور در پارک در حد زیاد (احساس همبستگی با طبیعت)، دارند. ۴۱/۳ درصد پاسخگویان نیز اظهار داشتند که فضاهای ورزشی شهر ایوان نقش خیلی کمی در پر کردن اوقات فراغت جوانان دارد.

۲-۷- یافته‌های آمار استنباطی:

فرضیه (۱): به نظر می‌رسد سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح پایینی قرار دارد.

پاسخگویان معتقد بودند که کیفیت آموزش مدارس (نحوه تدریس و برخورد مناسب) در سطح متوسط است ۴۳/۴ درصد پاسخگویان معتقد بودند که کیفیت ساختمان مدارس و کلاس‌ها (مصالح، عمر بنا) تا حدودی مناسب است، ۳۹/۲ درصد پاسخگویان معتقد بودند که تا حدودی دسترسی در زمان مناسب به مراکز آموزشی وجود دارد و ۳۹/۷ درصد پاسخگویان معتقد بودند که تعداد معلم و تعداد کلاس تا حدودی در وضعیت خوبی است. در بررسی میان مؤلفه‌های مختلف زیست محیطی، اکثریت پاسخگویان در حد خیلی کم و کم از (صدای موسیقی و همسایه‌ها، صدای حیوانات، صدای وسایل نقلیه، صدای فعالیت‌های صنعتی، صدای فعالیت‌های اجتماعی، بوی فضولات حیوانی، بوی دود و گاز وسایل نقلیه، آلودگی مه دود، آلودگی خانه‌های متروکه) احساس ناراحتی می کردند ۲۸/۷ درصد پاسخگویان تا حدودی از (صدای کودکان در

جدول نتایج سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	DF	مقدار T	sig	حد پایین	حد بالا
سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان	۲/۵۴۵	.۳۰۴	۳۷۹	-۲۹/۱۶۰	.۰۰۰	-/۴۸۵	-/۴۲۴

فرضیه (۲): بین رضایتمندی شهروندان شهر ایوان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی- درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها، و امنیت) ارتباط معنی‌داری وجود دارد. طبق جدول نتایج نشان می‌دهد که شاخص‌های کیفیت محیط شهری در سطح معناداری (۰/۰۰۰) به‌طوری که که سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرض پژوهش با ۹۵٪ - اطمینان مورد تأیید واقع شده، لذا بین دو متغیر رضایتمندی شهروندان شهر ایوان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی- درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها، و امنیت) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

یافته‌های جدول نشان می‌دهد که میانگین نظرات پاسخگویان در ارتباط با سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ($m=2/545$) می‌باشد که از مقدار آزمون ۳ کمتر است و همچنین با توجه به سطح معنی‌داری برآورد شده که این مقدار در سطح (۰/۰۰۰) معنادار می‌باشد و در سطح اطمینان (۹۵٪) می‌توان ادعا کرد که سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان کمتر از حد متوسط است. از طرفی دیگر با مدنظر گرفتن یک‌طرفه بودن آزمون و منفی بودن حد بالا و پایین، مقدار میانگین از مقدار مورد آزمون کمتر است، در نتیجه فرض H_0 رد می‌شود، در واقع چون مقدار بحرانی به‌دست آمده از جدول برابر (۱/۶۴) است و t محاسبه‌شده با مقدار (-۲۹/۱۶۰) از T جدول کمتر است. فرض صفر رد و نقیض آن تأیید می‌شود، در نهایت نتیجه می‌گیریم که رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح پایینی قرار دارد.

جدول نتایج ارتباط بین رضایتمندی شهروندان شهر ایوان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری

نوع آزمون	متغیر مستقل	متغیر وابسته	شدت ارتباط	سطح معنی‌داری
پیرسون	رضایتمندی شهروندان	اقتصاد	.۳۴۵**	.۰۰۰/
		اوقات فراغت	.۶۳۱**	.۰۰۰/
		حمل و نقل	.۴۲۳**	.۰۰۰/
		زیست محیطی	.۲۸۳**	.۰۰۰/
		مسکن	.۴۰۹**	.۰۰۰/
		بهداشتی- درمانی	.۴۹۵**	.۰۰۰/
		امنیت	.۴۹۴**	.۰۰۰/
		آموزش	.۵۰۱**	.۰۰۰/
		زیرساخت‌ها	.۶۴۰**	.۰۰۰/

کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی- درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها، و امنیت) بالاتر رود، رضایتمندی شهروندان شهر ایوان افزایش می‌یابد.

فرضیه (۳): بین ویژگی‌های فردی (سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ارتباط معناداری وجود دارد.

طبق جدول نتایج نشان می‌دهد که شاخص‌های کیفیت محیط شهری در سطح معناداری (۰/۰۰۰) به طوری که سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرض پژوهش با ۹۵٪ - اطمینان مورد تأیید واقع شده، لذا بین دو متغیر رضایتمندی شهروندان شهر ایوان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی- درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها، و امنیت) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در نتیجه هر چه شاخص‌های

جدول شماره نتایج ارتباط بین (سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان

متغیر مستقل	متغیر وابسته	شدت ارتباط	سطح معنی‌داری	نوع آزمون
رضایتمندی شهروندان	سن	-.۰۶۹	.۱۸۰	پیرسون
	تحصیلات	-.۰۰۲	.۹۷۱	پیرسون
	وضعیت اشتغال	۱/۱۷۷	.۸۶۹	وی کرامرز

۸- بحث و نتیجه‌گیری:

این پژوهش به منظور بررسی رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری در شهر ایوان صورت گرفته است. که جامعه آماری این تحقیق شامل شهروندان شهر ایوان می‌باشد. که انتخاب حجم نمونه ابتدا با روش نمونه برداری خوشه‌ای و در بدو ورود به محله‌ها از روش تصادفی ساده استفاده شد. تعداد جامعه آماری ۳۸۰ نفر به عنوان سرپرست خانوار در نظر گرفته شد. و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شده است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که میانگین

طبق یافته‌های جدول نتایج به دست آمده حاکی از آن است که بین ویژگی‌های فردی (سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح معناداری (Sig > .۰۵) به طوری که سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا فرض پژوهش با ۹۵٪ اطمینان رد شده و فرض صفر تأیید می‌شود. لذا بین دو متغیر ویژگی‌های فردی (سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود ندارد.

نتایج تحقیق آزاد خانی، اکبری و پورمنصوری (۱۳۹۲) با عنوان "مطلوبیت سنجی کیفیت محیط شهری در رضایتمندی شهروندان شهر ایلام" که حاکی از آن بود که ابعاد کیفیت زندگی (امنیت اجتماعی، زیبایی، پارک و فضای سبز، امکانات و خدمات بهداشتی و درمانی و...) را در سطح پایینی می‌دانند و شهروندان شهر را بخشی از هویت خود می‌دانستند اما از روی علاقه در آن زندگی نمی‌کنند و شهر را دور از ایده‌آل‌های خود می‌دانستند منطبق است به این معنی که ابعاد کیفیت زندگی (امنیت اجتماعی، زیبایی، پارک و فضای سبز، امکانات و خدمات بهداشتی و درمانی و...) هرچه بالاتر رود رضایت مردم نیز بیشتر می‌شود و هرچه سطح کیفیت ابعاد فوق پایین‌تر بیاید رضایت مردم نیز کمتر می‌شود با یافته‌های فرضیه (۲) انطباق دارد.

نتایج پژوهش حاجی نژاد، رفیعیان و زمانی (۱۳۸۹) با عنوان تأثیر متغیرهای فردی بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی بافت قدیم و جدید شیراز که حکایت از تأثیرپذیری شدید میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری، تنها از متغیر سطح تحصیلات است که به‌گونه‌ای آن را به‌عنوان مهم‌ترین متغیر تأثیرگذار در ادراک محیطی مطرح کرده است و اینکه دیگر متغیرهای فردی بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری تأثیرگذار نیستند با یافته‌های فرضیه (۳) منطبق است.

۹- پیشنهادات حاصل از تحقیق:

به‌منظور دستیابی به راهکارها و خط‌مشی‌های مناسب در زمینه افزایش کیفیت محیط شهری محدودی مورد مطالعه باید به مسائل، مشکلات، فرصت‌ها و تهدیدات حاکم بر ساختار اجتماعی، اقتصادی کالبدی و... توجه نمود تا بتوان برنامه‌ریزی درست و جامعی اعمال نمود، بدین دلیل که با شناخت دقیق یک شهر می‌توان به مشکلات و محدودیت‌های آن پی برد و یک برنامه‌ریزی بلندمدت و اجرایی انجام داد.

۱- اختصاص دادن فضای سبز با امکانات ورزشی و رفاهی مطلوب‌تر به شهر ایوان جهت گذران اوقات فراغت به‌صورت سالم.

نظرات پاسخگویان در ارتباط با سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ($m=2/545$) می‌باشد که از مقدار آزمون ۳ کمتر است و همچنین با توجه به سطح معنی‌داری برآورد شده که این مقدار در سطح (۰/۰۰۰) معنادار می‌باشد. (۰/۹۵) می‌توان ادعا کرد که سطح رضایتمندی شهروندان شهر ایوان کمتر از حد متوسط است. و همچنین نشان می‌دهد که شاخص‌های کیفیت محیط شهری در سطح معناداری (۰/۰۰۰) به‌طوری‌که که سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ می‌باشد، لذا فرض پژوهش با ۹۵٪ اطمینان مورد تأیید واقع شده، لذا بین دو متغیر رضایتمندی شهروندان شهر ایوان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری (مسکن، اقتصاد، زیست محیطی، اوقات فراغت، آموزشی، بهداشتی- درمانی، حمل و نقل، زیرساخت‌ها، و امنیت) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. و نتایج نشان می‌دهد که بین ویژگی‌های فردی (سن، سطح سواد، وضعیت اشتغال) و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح معناداری ($sig > 0.05$) به‌طوری‌که سطح معنی‌داری بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد لذا فرض پژوهش با ۹۵٪ اطمینان رد شده و فرض صفر تأیید می‌شود. لذا بین دو متغیر، ویژگی‌های فردی و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود ندارد. در نهایت نتیجه می‌گیریم که رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری در سطح پایینی قرار دارد. و بین متغیرهای رضایتمندی شهروندان و شاخص‌های کیفیت محیط شهری رابطه معناداری وجود دارد. اما بین متغیرهای ویژگی‌های فردی و رضایتمندی شهروندان شهر ایوان از کیفیت محیط شهری ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود ندارد. یافته‌های پژوهش رفیعیان و همکاران که در سال (۱۳۸۹) با عنوان سنجش کیفیت محیط شهری در شهرهای جدید صورت پذیرفت و به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان شهر هشتگرد از کیفیت محیط شهری خود پایین‌تر حد متوسط است با یافته‌های فرضیه (۱) منطبق است.

- ۲- پاک‌سازی و کاهش آلودگی‌ها و دفع مناسب فضولات شهری توسط شهرداری و سایر نهادهای مرتبط.
- ۳- تلاش در ارتقاء پیچیدگی، شادی‌بخش بودن و ایجاد "خوشایندی بصری در سطح شهر".
- ۴- بهبود وضعیت دسترسی به خدمات حمل‌ونقل عمومی شهر از قبیل ایستگاه اتوبوس و احد و تاکسی و افزایش تعداد وسایل نقلیه عمومی جهت کاهش آلودگی شهر و جلوگیری از ایجاد ترافیک.
- ۵- ایجاد زمینه اشتغال برای جوانان بیکار و استفاده از نیروهای بومی در ادارات و نهادهای مختلف خدماتی.
- ۶- ارتقاء سطح امکانات بهداشتی و درمانی شهر ایوان جهت خدمت‌رسانی بهتر و باکیفیت به مردم.
- ۷- تأمین امنیت بهتر مردم و تلاش در جهت کاهش بزهکاری جوانان و نوجوانان با استفاده از امکانات تبلیغاتی، آموزش در مدارس و ...
- ۸- ارتقاء سطح کیفیت آب آشامیدنی، بهبود روشنایی محیط‌های عمومی، بهبود شبکه و خطوط ارتباطی توسط نهادهای مربوطه.
- ### منابع
- ۱- اسمیت، دیویدم، کیفیت زندگی رفاه انسانی و عدالت اجتماعی، ترجمه: حسین حاتم‌نژاد و حکمت شاه اردبیلی، مجله اطلاعات سیاسی و اقتصادی، سال ۱۷ شماره ۱۸۵ و ۱۸۶. ۱۳۸۱.
- ۲- اکبریان فر، فتح‌اله، بررسی و تحلیل رضایتمندی شهروندان از کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی شهر بوشهر)، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان. ۱۳۹۱.
- ۳- آزاد خانی، پاکزاد و اکبری، طیبه، سنجش کیفی فضای سبز و پارک‌های شهری در رضایتمندی شهروندان شهر ایلام. ۱۳۹۲.
- ۴- آزادخانی، پاکزاد؛ طهماسبی کیا، زهرا؛ خلیل‌وند، کلثوم، نقش و اثرات کیفیت محیط شهری بر رضایتمندی شهروندان مطالعه موردی (شهرک پردیس کرمانشاه): اولین کنفرانس بین‌المللی حماسه سیاسی - اقتصادی. ۱۳۹۲.
- ۵- آزادی، یونس و تقدیسی، احمدی و جمشیدی، علیرضا و جمینی، داود، ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی استان ایلام (مطالعه موردی: دهستان کارزان) مجله پژوهشی و برنامه ریزی روستایی، شماره سوم، بهار و تابستان ۱۳۹۲.
- ۶- بریمانی، فرامرز و مهدی جعفری، عثمان بلوچی، بررسی و تحلیل رضایتمندی ساکنان روستایی از کیفیت زندگی (مطالعات موردی: دهستان مهبان شهرستان نیکشهر) فصلنامه علمی - پژوهشی فضایی جغرافیایی، سال چهارم، شماره ۴۶، تابستان ۹۳، صفحات ۱۲۷-۱۰۹. ۱۳۹۲.
- ۷- پاکزاد، جهان‌شاه، مبانی نظری و فرآیند طراحی، چاپ سوم تهران، وزارت مسکن و شهرسازی، معاونت شهرسازی و معماری. ۱۳۸۸.
- ۸- حاجی‌نژاد، علی؛ رفیعیان، مجتبی و زمانی، حسین، بررسی متغیرهای موثر و رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز)؛ فصلنامه جغرافیا و توسعه شماره ۱۷، بهار، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ص ۸۳-۶۳. ۱۳۸۹.
- ۹- خادمی، احمد و جوکار، سجاد، ارزیابی کیفیت زندگی شهری (مطالعه موردی: بافت فرسوده شهر آمل) ۱۳۹۲.
- ۱۰- درویش رحیم آبادی، ابراهیم و رحمانیان، روزبه و مهدوی، رضا، مقدمه‌ای بر مفاهیم برنامه ریزی بودجه رشت: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان گیلان. ۱۳۸۳
- ۱۱- رفیعیان، مجتبی و جمشید مولودی، رویکردها و روش‌های سنجش کیفیت محیط مسکونی شهری، انتشارات آذرخش، تهران. ۱۳۹۰.
- ۱۲- رفیعیان، مجتبی و عسگری، علی، مفهوم و شیوه سنجش کیفیت محیط شهری، ارائه شده در دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران. ۱۳۸۶.
- ۱۳- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی، مفهوم شیوه سنجش کیفیت محیط شهری، دانشگاه اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران ۱۳۸۶.
- ۱۴- رهنورد، فرج‌اله، توانمندی سازی کارکنان، گامی به سوی مشتری‌مداری. فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه سال ۱۳۸۷، شماره ۸۹، صص ۳۷-۲۸. ۱۳۸۲.
- ۱۵- سازمان ملل متحد (ابعاد اجتماعی مسکن) سمینار بین منطقه‌ای، منطقه دانمارک، ۱۹۷۵- ترجمه عباس مخبر- انتشارات سازمان برنامه و بودجه سال ۱۳۶۳.
- ۱۶- سرینیواس، هاری، محیط زیست شهری، ترجمه و تلخیص، سیروس موسوی، ماهانه شهرداری‌ها، سال سوم، شماره ۳۲، صفحات ۲۷-۱۷. ۱۳۸۶.

- ۱۷- شمائی، علی و پور احمد، احمد، بهسازی و نوسازی شهری از دیدگاه علم جغرافیا دانشگاه تهران، ص ۹. ۱۳۸۴.
- ۱۸- طاهریان، آمنه، عوامل موثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تاکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصلنامه کتاب سال ۱۷، شماره ۷۰. ۱۳۸۶.
- ۱۹- طرح جامع و تفصیلی شهرايوان؛ (۱۳۹۲).
- ۲۰- غراب، ناصرالدین، تاثیرات محیط شهری در از خود بیگانگی انسان، فصلنامه مدیریت شهری شماره ۸، صص ۸۸-۸۷. ۱۳۸۰.
- ۲۱- فرجی ملایی، امین؛ عظیمی، آزاده؛ زیاری، کرامت، تحلیل ابعاد کیفیت زندگی در نواحی شهری ایران، مجله پژوهشی و برنامه ریزی شهری، سال اول، شماره دوم، صص ۲۶-۱، ۱۳۸۹.
- ۲۲- فرهادنژاد، حاجعلی، مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمانهای دولتی، ماهانه تدبیر سال ۱۳۹۱، شماره ۱۹۷. ۱۳۸۷.
- ۲۳- فرهنگ جغرافیایی آبادی‌های کشور جمهوری اسلامی ایران، ایلام، جلد ۵۶، ص ۹، «سازمان جغرافیایی نیروهای مسلح».
- ۲۴- فرهنگ عمید، فرهنگ فارسی عمید، تهران، انتشارات باستان، ۱۳۶۳.
- ۲۵- فلاحي یارولی، اسدعلی، بررسی سنجش کیفیت زندگی در مناطق روستایی، مطالعه موردی بخش کاکاوند شهرستان دلفان، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی روستایی. دانشگاه تهران. ۱۳۹۰.
- ۲۶- کوبی، افشین و محمدرضا پورجعفری و علی اکبر تقوایی، برنامه ریزی کیفیت زندگی در مراکز شهری: تعاریف و شاخص‌ها، جستارهای شهری، شماره ۱۲، بهار، تهران، صص ۱۳-۶. ۱۳۸۴.
- ۲۷- گلکار، کوروش، طراحی شهری پایدار در شهرهای حاشیه کویر، مجله هنرهای زیبا شماره ۸ تهران ۱۳۸۰.
- ۲۸- گلکار، کوروش، مولفه‌های سازنده کیفیت طراحی شهری، نشریه صفا، دانشگاه شهید بهشتی، شماره سی و دوم، صص ۶۵-۳۸. ۱۳۷۹.
- ۲۹- لطفی، صدیقه، مفهوم کیفیت زندگی شهری: تعاریف، ابعاد و سنجش آن در برنامه ریزی شهری، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال اول، شماره ۴. ۱۳۸۸.
- ۳۰- لینچ کوین، تئوری شکل خوب شهر، ترجمه حسین بحرینی، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۷۶.
- ۳۱- لینچ کوین، سیمای شهر، ترجمه منوچهر مزینی، تهران، انتشارات دانشگاه تهران. ۱۳۷۴.
- ۳۲- محمدی، آیت، جغرافیایی تاریخی ایوان غرب، چاپ نهضت، انتشارات مولف. ۱۳۷۶.
- ۳۳- نجات، سحرناز، کیفیت زندگی و اندازه گیری آن، مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران، دوره چهارم شماره ۲؛ ص ۵۷. ۱۳۸۷.
- 34- Bonaiuto. Marino and et al, " Neighborhood Evaluation Within a Multiplace perspective on Urban Activities", Environment and Behavior, Vol. 36 No.1, Janury 2004, pp. 41-69. 2002.
- 35- Pacione, M., (2003): Urban environment quality and human wellbeing: a social geographical perspective, Landscape and Urban Planning, Vol65, pp19-30.
- 36- Van Kamp, Irene and et al (2003), "Urban environmental quality and human well- being Toward a conceptual framework and demarcation of concepts: a literature study" landscape and Urban Planning 65, PP5-18.
- 37- Van poll, Ric(1997), The perceived quality of the urban residential environment: A multi attribute evaluation, PhD-Thesis, Center for energy and environmental studies (IVEM), University of Groningen (RuG), The Netherland.
- 38-Kamp I, V, Leidelmeijer, K, mars mah, G, Hollander, A-D.(2003). "urben Envirohmental Quality and Humen well- being Towards a conceptual framework and Demarcation of Concepts Aliterature study" , landscupeahd urbun Planing , 65.
- 39- Lansing. J.B andmarans- R.W,1969, Evaluation of neig hborhood, jaunalof th American institute of planners.
- 40-xvi Ferriss, A.L., (2010):Approaches to improving the quality of life: how to enhance the quality of life, Social indicatorsResearch Series, Vol42. (2010)
- 41- Hafid Setiadi, Rudy P. Tambunan, "Urbanization and Urban Environment Quality in Jakarta", Department of Geography Faculty of Mat
- 42- Senlier, N., Yildiz, R., Aktas, E.D.,(2009): A perception survey for the evaluation of urban quality of life in Kocaeli and comparison of the life satisfaction with the European cities, Social Indicators Research, Vol 94(2), PP213-226.hematics and Natural Science University of Indonesia