

بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی به همراه ساخت، روایی سنجی و اعتباریابی مقیاس سنجش

محمد بهرامی^۱

استادیار آمار، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

صدیقه کیانی سلمی

استادیار جغرافیا و اکوتوریسم، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران

امید صدرزاده خوئی

دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع (بهره‌وری و سیستم‌ها)، دانشگاه پیام نور عسلویه، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۸/۱۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۴/۰۲

چکیده

اطلاع از سطح رضایتمندی شهری شهروندان در ابعاد مختلف، نمایانگر ضعف‌ها و قوت‌های مدیریت شهری و راهنمایی بر برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان خصوصاً برای شهرداری‌ها است. مسئله‌ای که هدف انجام این پژوهش قرار گرفته است. روش مورد استفاده در این پژوهش توصیفی - پیمایشی بوده و جامعه‌ی آماری آن را شهروندان اصفهانی با حجم نامتناهی مفروض تشکیل داده‌اند. شیوه نمونه‌گیری به صورت طبقه‌ای (با تخصیص ایتیم) بوده و ۳۱۰ شهروند را در چهارچوب ۱۷ طبقه‌ی شهری شامل شده است. روش‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش، تحلیل عاملی اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی و استنباط‌های ناپارامتری برای مقایسه، شامل آزمون‌های ویلکاکسون و فریدمن بوده که با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام پذیرفته است. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای حاوی ۳۵ سؤال بسته‌پاسخ با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است که روایی محتوایی آن توسط متخصصان تأیید و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۷۴ محاسبه شده است. یافته‌ها حاکی از شناسایی ۹ عامل (بعد) رضایتمندی است که بر اساس مقایسات انجام‌شده، تمیزی و زیبایی شهر بیشترین عامل در ایجاد رضایت برای شهروندان بوده و ساختار حمل‌ونقل و ترافیک شهری، فرهنگ اجتماعی، امکانات اقتصادی، امکانات آموزشی، بهداشت و درمان، امنیت، رفع نیازهای اولیه و نهایتاً امکانات تفریحی؛ به ترتیب در رده‌های بعدی قرار می‌گیرند.

واژگان کلیدی: اصفهان، تحلیل عاملی، تخصیص ایتیم، رضایتمندی شهری، نمونه‌گیری طبقه‌ای.

مقدمه

زیستن در محیط مسکونی مطلوب آرزوی بسیاری از افرادی است که بنا به دلایل متفاوت اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و کالبدی قادر به انتخاب مکان مناسب نیستند. در یک مطالعه که توسط Lansing و Marans در سال ۱۹۶۹ صورت گرفت، آنان اذعان داشتند محیطی که دارای کیفیتی بالا است، احساسی از رفاه و رضایتمندی را از طریق ویژگی‌های فیزیکی، اجتماعی یا سمبولیک به ساکنانش انتقال می‌دهد. (Lansing & Marans, 1969, p 195) (از دیگر سو برای انسان شهری امروز، به منظور ارضای نیازهای اجتماعی و ایفای نقش مربوط به آن، لزوم وجود فضاهایی با حدود، شرایط و امکانات مناسب ضروری است. (تیموریان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۸۹) در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در زمینه شاخص‌های بهبود کیفیت محیط صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان و محیط است؛ بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی‌شان اهمیت می‌یابد. (شیخی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۵)

یکی از اصلی‌ترین اهداف برنامه ریزان شهری، افزایش رضایتمندی سکونتی است. رضایتمندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام می‌باشد، یکی از مطالعه شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود. (Ge & Hokao, 2006, p 1065-178) اصفهان شهری است که روزگاری پایتخت دولت صفوی بوده و همین امر امروزه آن را به‌عنوان یکی از قطب‌های فرهنگی با جاذبه‌های گردشگری فراوان مطرح می‌کند. زاینده‌رود نیز علاوه بر توسعه‌ی کشاورزی در سطح استان، اصفهان را مستعد باروری صنعتی نموده است. لذا اصفهان به لحاظ اقتصادی، اشتغال و مباحثی از این دست در زمره‌ی شهرهای پررونق ایران قرار می‌گیرد. به این‌ها دانشگاه‌ها و حوزه‌های علمیه‌ی پر سابقه و بسترهای هنری و صنایع دستی را نیز باید افزود. اداره‌ی چنین شهری کار چندان ساده‌ای نیست و نیاز به برنامه‌ریزی، نیاز به مطالعات آماری را در پی دارد و یکی از مباحث مهم در این زمینه، میزان رضایتمندی شهری شهروندان است. شناخت ابعاد مختلف و بیش‌ی و کمی آن‌ها به نسبت یکدیگر، برنامه‌ریزی برای رقم‌زدن رضایتمندی بالاتر را تسهیل می‌کند و رضایتمندی بالاتر، مطلوب نظر از جنبه‌های مختلف می‌باشد. این رضایتمندی می‌تواند دارای ابعاد مختلفی باشد که موضوع بحث این پژوهش قرار دارد. رضایتمندی شهری در واقع میزان رضایت خاطر شهروندان از امکاناتی است که در سطح شهر و یا به واسطه‌ی زندگی در شهر حاصل شده است. رفتار شهروندان و کیفیت مشارکت آنان در امور جامعه به‌عنوان یکی از الزامات سرمایه اجتماعی و از شاخص‌های توسعه‌یافتگی جوامع محسوب می‌شود و تعیین میزان نهادینه شدن فرهنگ شهروندی به منظور تعیین جایگاه خود در جریان توسعه‌یافتگی در بستر جهانی‌شدن از ضروریات دستیابی به شاخص‌های توسعه می‌باشد. (ربانی، ۱۳۸۵، ص ۲۴۶) میزان استفاده از امکانات موجود برای عموم مردم در فضای عمومی جامعه می‌تواند تا حدودی تحت تأثیر موقعیت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ویژگی‌های روان‌شناختی فرد قرار گیرد. در دیدگاه امنیت رفاهی در بستر فراهم‌سازی امکانات و تسهیلات زندگی، آسایش و رضایت را برای شهروندان به ارمغان می‌آورد (نوید نیا، ۱۳۸۹، ص ۸۷) باید توجه داشت که مسئله‌ی رضایتمندی کاملاً نسبی است. در واقع انتظار شهروند از امکانات، رضایتمندی را می‌سازد تا مقدار مطلق امکانات. انتظار مذکور طبیعتاً تابعی است از مقدار مطلق امکانات و متغیرهای دیگر. سبزر رضایت از محیط را ناظر بر ارزیابی ذهن فرد از کیفیت رابطه‌ی

می‌داند که میان دو یا چند عامل در محیط مادی و ارزشی او برقرار می‌شود به عبارت دیگر رضایت محیطی یعنی احساس خوشحالی و خشنودی از فضا، فعالیت‌ها و ارزش‌هایی که فرد را احاطه کرده است. به‌کارگیری روش‌های آماری در زمینه برنامه‌ریزی شهری می‌تواند تحلیل‌های پراکنده و مطالعات پیچیده‌ی جغرافیایی، جامعه‌شناختی و ... را تا حد زیادی تسهیل نماید و ابعاد رضایتمندی را مشخص و بستری مناسب برای تمرکز بر نقاط قوت و رفع نقاط ضعف فراهم آورد.

یکی از مباحثی که در سال‌های اخیر در ادبیات برنامه‌ریزی شهری وارد شده و فقدان توجه به آن در مداخلات صورت گرفته در بافت‌های ناکارآمد شهری احساس می‌شود، کیفیت محیط و میزان رضایتمندی شهروندان از محیط سکونتی است. (شماعی و پور احمد، ۱۳۸۴، ص ۲۷۴) باید اذعان نمود که عنصر رضایت یکی از عناصر اساسی نظم، وفاق و همبستگی اجتماعی است و توجه به آن از این جهت دارای اهمیت است که می‌توان ضمن شناخت شرایط روانی جامعه، عناصر اجتماعی بسیاری را مورد بررسی و ارزیابی قرار داد. (گلابی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۲۵) از سوی دیگر باید توجه داشت که وجود و تداوم نارضایتی در زندگی مردم برای هر نظام اجتماعی مشکل آفرین است، زیرا تداوم و گسترش آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد افراد به نظام ارزشی و اعتماد آنان نسبت به دیگر اعضای جامعه شده و چه بسا منشأ بسیاری از تحولات اجتماعی می‌شود.

توجه به مقوله رضایتمندی شهروندان از محیط سکونتگاهی، خود می‌تواند زمینه‌ساز افزایش کیفیت زندگی، افزایش پیوندهای اجتماعی، حس تعلق به مکان و تقویت سرمایه اجتماعی شده و در نهایت توسعه پایدار محیط را فراهم آورد. بنابراین سؤالی که در اینجا به ذهن می‌رسد این است که چه عواملی در افزایش میزان کیفیت محله و رضایتمندی شهروندان از آن دخیل هستند. مسئله‌ای که انگیزه انجام پژوهش حاضر گردیده است. در نهایت می‌توان گفت هدف از تحقیق رضایتمندی سکونتی، بهبود کیفیت سکونتی است که بدین منظور می‌بایست نیازها و آمال استفاده‌کنندگان مورد بررسی قرار گیرد و عواملی که موجب ایجاد رضایتمندی در آن‌ها می‌شود را تقویت نمود تا کیفیت سکونتی بالا رود و محیط مطلوبی برای زندگی داشته باشند. (Fisher & Fuzhong, 2004, p 95-99).

در این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع و اهداف آن از روش تحقیق "توصیفی - پیمایشی" استفاده شده است. پژوهش حاضر در پی برآورد کمی رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی، یافتن عوامل آن و مقایسه آن‌ها است. سوال‌های پژوهش عبارتند از:

- ۱) میزان کمی رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چقدر است؟
 - ۲) ابعاد (عوامل) رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چگونه است؟
 - ۳) میزان کمی ابعاد (عوامل) رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چقدر است؟
 - ۴) آیا اختلاف معناداری بین میانگین ابعاد (عوامل) مختلف رضایتمندی وجود دارد؟
- جامعه‌ی آماری این پژوهش را شهروندان اصفهانی تشکیل داده‌اند. روش نمونه‌گیری که متناسب با ساختار این جامعه انتخاب شده، نمونه‌گیری طبقه‌ای با تخصیص اپتیمم است. تخصیص اپتیمم در نمونه‌گیری طبقه‌ای روشی است که بر مبنای آن هزینه‌ی نمونه‌گیری از هر طبقه نیز منظور می‌گردد. (عمیسی، ۱۳۸۴، ص ۸۷) فرمول تعیین حجم نمونه در نمونه‌گیری طبقه‌ای به شرح ذیل می‌باشد.

$$n = \frac{\left(\sum_{h=1}^{17} W_h S_h \sqrt{C_h} \right) \left(\sum W_h S_h / \sqrt{C_h} \right)}{V + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^{17} W_h S_h^2}$$

که در آن W_h ، وزن جمعیتی هر طبقه، S_h واریانس درونی نمونه h ام، C_h هزینه تکمیل هر پرسشنامه در طبقه h ام (با توجه به بعد مسافت و تعرفه‌ها)، V واریانس برآوردگر، N حجم جامعه و n حجم کل نمونه است. و حجم نمونه‌ای هر طبقه (n_h) از فرمول زیر به دست می‌آید:

$$n_h = \left(\frac{\frac{S_h}{\sqrt{C_h}}}{\sum_{h=1}^{17} \frac{S_h}{\sqrt{C_h}}} \right) n$$

مناطق مختلف که به تشخیص محقق و بر اساس مسائل فرهنگی و اجتماعی مجزا شده‌اند به‌عنوان طبقات جامعه‌ی آماری در نظر گرفته شدند. جدول شماره (۱) هدفه طبقه به همراه حجم تخصیص‌یافته را (بر اساس واریانس برآوردشده در نمونه‌ی مقدماتی و نیز هزینه‌ی تکمیل هر پرسشنامه در آن منطقه) نشان می‌دهد. بنابراین حجم کل نمونه برابر با ۳۱۰ شهروند محاسبه گردید.

جدول شماره (۱) تعیین حجم نمونه‌ی طبقات با تخصیص ایتیمم

شماره	منطقه‌ی شهری	حجم نمونه	شماره طبقه	منطقه‌ی شهری	حجم نمونه
۱	هزارجریب و سپاهان‌شهر	۴	۱۰	زینبیه	۴
۲	خیابان ارتش، حسین‌آباد و مارنان	۶	۱۱	بافت قدیمی (مناطق شمالی میدان نقش جهان)	۴
۳	دستگرد	۴	۱۲	کهندژ، آتشگاه و نصرآباد	۴
۴	جلفا	۳۵	۱۳	میدان انقلاب تا حوالی عباس‌آباد	۲۱
۵	خیابان وحید	۱۳	۱۴	محلات حذف‌اصل طالقانی و فروغی	۹
۶	چهارباغ بالا، سعادت‌آباد و سیچان	۳۳	۱۵	میدان شهدا و خیابان کاوه	۲۸
۷	میدان فیض و محله‌های خیابان آبشار	۲۷	۱۶	مناطق اطراف خیابان امام خمینی و خانه اصفهان	۲۷
۸	خواجو فتح‌آباد	۲۴	۱۷	ملک‌شهر	۶۳
۹	احمدآباد و جی	۴			

منبع: یافته‌های پژوهش

ابزار اندازه‌گیری پژوهش، پرسشنامه‌ای حاوی ۳۵ سؤال بسته‌پاسخ با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت است که روایی محتوایی آن توسط متخصصان تأیید و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۷۴ محاسبه شد. (جدول شماره ۲)

جدول شماره (۲) آلفای کرونباخ محاسبه شده برای گویه‌های پرسشنامه

آزمون پایایی	آلفای کرونباخ
تعداد گویه‌ها	۰/۷۴
	۳۵

منبع: یافته‌های پژوهش

در این پرسشنامه میزان موافقت افراد با عبارات مربوط به هر سؤال به عنوان یک متغیر آشکار پرسیده شده است. ۳۵ گویه‌ی مذکور در جدول شماره (۳) ارائه شده است.

جدول شماره (۳) گویه‌های پرسشنامه

ردیف	گویه	ردیف	گویه
۱	از نظافت خیابان‌های شهر راضیم.	۱۹	در شهرهای دیگر با افتخار اسم شهرم را بر زبان می‌آورم
۲	از سرویس‌دهی شرکت اتوبوسرانی شهر رضایت دارم	۲۰	به نظر من خانم‌ها در شهر امنیت کافی برای تردد دارند
۳	به نظر من تعداد اتوبوس‌های موجود در سطح شهر مطلوب است	۲۱	فرصت‌های شغلی در شهر من نسبت به شهرهای دیگر اندک است
۴	شهر من آنقدر بزرگ است که برای انجام دادن یک کار کوچک باید مسافت زیادی را طی کنم	۲۲	ترجیح می‌دهم تاجایی که مجبور نباشم از خانه خارج نشوم
۵	در شهر من رانندگان قوانین راهنمایی‌وراندگی را به خوبی اجرا می‌کنند.	۲۳	دسترسی به مراکز خرید در شهر آسان است
۶	هزینه‌ی زندگی در این شهر زیاد است.	۲۴	توزیع امکانات در شهر من عادلانه است
۷	کیفیت مدارس شهر مطلوب است	۲۵	خودروهای فرسوده در شهر من زیاد است
۸	از عملکرد شهرداری شهر در ایجاد فضاهای سبز راضی‌ام	۲۶	تعداد هتل‌های شهر برای اسکان مسافران کافی است
۹	به نظر من اعتیاد به مواد مخدر و فرصت‌های روانگردان در شهرم زیاد است	۲۷	به نظر من میزان بزهکاری در این شهر زیاد است
۱۰	از وضعیت سینماهای شهر راضی‌ام	۲۸	من می‌توانم خانه‌ی خود را به مدت طولانی ترک کرده بدون نگرانی ترک کنم
۱۱	امکانات هتل‌های شهرم برای پذیرایی از مسافران مناسب است	۲۹	سطح علمی دانشگاه‌های شهر من بالا است
۱۲	از قدم زدن در سطح شهر در اوقات فراغت لذت می‌برم	۳۰	تنوع و کیفیت وسایل حمل و نقل عمومی شهرم زیاد است
۱۳	برخورد همشهریانم را می‌پسندم	۳۱	زندگی در شهر من سخت است.
۱۴	ترافیک شهر اعصابم را خرد می‌کند	۳۲	فکر می‌کنم مردم در شهرهای دیگر امکانات بیشتری دارند
۱۵	به نظر من همشهریانم از فرهنگ مناسبی برخوردارند	۳۳	از عملکرد مقامات و مسئولان شهر راضی هستم
۱۶	هوای شهر خیلی آلوده است	۳۴	از اینکه در این شهر زندگی می‌کنم راضی هستم
۱۷	امکانات تفریحی شهر برای گذران اوقات فراغت جوانان زیاد است	۳۵	اگر بتوانم ترجیح می‌دهم که در شهر دیگری زندگی کنم.
۱۸	از خدمات بیمارستان‌های شهرم راضی‌ام	-	-

منبع: یافته‌های پژوهش

سؤالات ۴، ۶، ۹، ۱۴، ۱۶، ۲۱، ۲۲، ۲۵، ۲۷، ۳۱، ۳۲ و ۳۵ نشانگر نارضایتی و سایر گویه‌ها حاکی از رضایت شهروندان از مسائل مختلف شهری است و در برخی موارد با لحاظ جنبه‌ی مقایسه‌ای با شهرهای دیگر رضایتمندی نسبی شهروندان مورد پرسش قرار گرفته است.

برای محاسبه‌ی مقیاس کمی رضایتمندی هر شهروند از روی هر پرسشنامه، به گزینه‌های پنجگانه امتیازات ۱ تا ۵ به صورت امتیاز بیشتر برای موافقت بیشتر با هر گویه‌ی رضایتمندی داده شد. در گویه‌های نارضایتی نیز امتیازات به شکل معکوس وارد گردید. میانگین امتیازات برای ۳۵ سؤال به عنوان مقیاس مورد نظر محسوب گردید. بدیهی است که مقیاس حاصل عددی بین ۱ تا ۵ خواهد بود که عدد ۳ به معنای رضایتمندی متوسط می‌باشد. مقادیر کمتر به معنای نارضایتی و مقادیر بیشتر به معنای رضایتمندی بیشتر است.

مفاهیم

- رضایتمندی

واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت به معنای برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضا شدن می‌باشد. همچنین ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌دهنده خدمت ایجاد می‌شود، رضایتمندی گفته می‌شود. (فرهاد نژاد، ۱۳۷۸، ص ۵۲) به عقیده کاتلر سطح رضایت تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد. (رهنورد، ۱۳۸۲، ص ۳۴) رضایتمندی دارای انواع مختلفی است و رضایت از محیط زندگی از جمله آنهاست. رضایت (جزء عاطفی) واسطه اثر کیفیت خدمات (جزء شناختی) بر نیت رفتاری است. (Lai & Quang Vinh, 2013, p 73)

اینگلهارت مفهوم رضایت را اینگونه تعریف می‌نماید: احساس رضایت از بازتاب توازن میان آرزوهای شخصی وضعیت عینی به وجود می‌آید (گلابی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۲۹) کاتلر رضایتمندی را به‌عنوان درجه‌ای که عملکرد واقعی یک سازمان انتظارات مشتری را برآورده کند تعریف کرده است. (کاتلر، ۲۰۱۱، ص ۴۱) هاریهان یکی دیگر از محققان رضایتمندی سکونتی، معتقد است که عوامل مؤثر بر رضایتمندی در هر مکان و با توجه به ویژگی‌های ساکنان متغیر است. (شهابیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۴۵)

مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت 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 این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Gifford, 1999, p21-29))

- رضایتمندی مسکونی

در تعریفی ابتدایی و اولیه از کیفیت محیط توسط لنسینگ و مارانز (۱۹۶۹) رضایتمندی یا رضایت یکی از معیارهای کلیدی است که به وسیله آن میزان کیفیت محیط تعیین می‌شود: یک محیط با کیفیت بالا از طریق ویژگی‌های جسمانی، اجتماعی یا نمادی حس رفاه و رضایت را به ساکنان منتقل می‌کند (پل، ریک، ون، ۱۳۹۰: ۵۶) رضایت از محل سکونت مبتنی است بر تصور فرد درباره این قضیه که اجتماع محلی در جهت اهداف و نیازهای شخصی عمل می‌کند و فرد تا چه حد در مواجهه با محل سکونت خرسند می‌شود و اینکه آیا نوعی احساس ارتباط اجتماعی وجود دارد یا نه. این یک ساخت چند بعدی است که بر محیط اجتماعی و کیفیت مسکن تمرکز دارد. (جیمز و همکاران ۲۰۰۹، سیرگی و کورن ول ۲۰۰۲) رضایتمندی سکونتی نتیجه ادراک فردی است. میزانی است برای سنجیدن اینکه آیا محیط سکونتی به نیازهای خانواده‌ها و ساکنان فردی آنها پاسخ می‌دهد یا خیر؟ (Baker, 2000, p66- 88) ارزیابی محیطی همواره دو جنبه انسان و محیط را مورد توجه قرار داده است. ابعاد کیفی محیط به‌عنوان یکی از بخش‌های رابطه انسان و محیط و در نتیجه رضایت از محیط در نظر گرفته می‌شود. (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۳۶)

رویکردهای کیفیت زندگی می‌تواند به صورت بیرونی - درونی روی فرد، خانواده و سطوح اجتماعی ارزیابی شود و همچنین اندازه‌گیری رضایت از محیط، یک شاخص ذهنی برای کیفیت زندگی است. در واقع کیفیت زندگی انسان میزانی است که نیازهای وی تأمین شود و ارزش‌ها حاصل گردد (بویلز، ۱۹۹۳، ص ۴۱۹)

- فضای شهری

فضای شهری فضای متحرکی است که در مقایسه با محیط‌های بسته، ایستا و نقش‌های اجتماعی از ابتدا تعیین شده و تقریباً ثابت، در آن پدیده‌های صعود اجتماعی و موفقیت‌های درخشان امکان‌پذیر است. (ژان پتیه، ۱۳۶۹، ص ۵۲) جیکویز و کومدیا فضای شهری را فضایی عمومی و ناهمگن، پویا و متنوع می‌دانند. لوئیس مامفورد فضای شهری را فضایی عمومی همراه با همزیستی، همکاری و مشارکت در ارزش‌های فضاهای عمومی که بر کیفیت اجتماعی، فرهنگی و ارتقای بهزیستی انسان تأثیر دارند، می‌داند. (پارسی، ۱۳۷۹، ص ۶۵)

- تئوری رضایت شهروندان

در سال ۱۹۷۵ تئوری به نام «تئوری رضایت شهروندان ارائه شد». این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونت‌شان در مورد مؤلفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط‌زیستی، زیبایی‌شناسی و ... عمل می‌کند. برخی دانشمندان علوم اجتماعی فهرستی از آنچه در شهر ارزشمند می‌دانند تهیه کرده‌اند. مارگارتمید در مقاله‌ای با عنوان «ما چه شهری می‌خواهیم؟» عواملی چون همسایگان سازگار، حس تداوم و احساس سرنوشت مشترک را ذکر می‌کند. علاوه بر این وی خصوصیات چون گمنامی، تحرک، انتخاب محل سکونت، اجتناب از جدایی اجتماعی و امکان گسسته شدن از پیوندهای اجتماعی را درج کرده است. برای دست یافتن به معیارهای کیفیت محیط شهر و محلات آن که مورد نظر شهروندان باشد، محققان روی ۷۶۷ خانوار در اوهایو مطالعه کردند. آن‌ها خصوصیات خانوارها، محل سکونت، محله‌ای که در آن زندگی می‌کردند و تأثیرات این عوامل بر رضایت این خانوارها را مورد بررسی قرار دادند. این مدل بر مبنای تطابق خواست‌ها و نیازهای شهروندان با موقعیت فعلی و احساس آن‌ها از محل سکونتشان عمل می‌کند. عمده مؤلفه‌هایی که خانوارهای منتخب به‌عنوان معیارهای کیفیت محیط ارائه داده‌اند شامل عوامل بهداشت محیط، امنیت، برخورداری از تسهیلات شهری خوب، تعاملات اجتماعی خوب و ... بوده است. (لینچ، ۱۳۷۲، ص ۴۸۶) در سال ۱۹۷۷ از تعدادی دانشجویان معماری و شهرسازی خواسته شد که نظر شخصی خود را در مورد یک شهر خوب ابراز کنند. تعداد قابل توجهی از اظهارات ارزشمند ارائه شده در قالب ارزش‌های شهری خلاصه و مطرح شد که به تعدادی از آن‌ها در اینجا اشاره شده است: دسترسی مناسب به ارتباطات، دسترسی خوب به منابع، خدمات و مراکز تفریحی، دسترسی به همه قسمت‌ها و برای همه، شغل، مسکن، فعالیت، سبک‌های زندگی، موقعیت‌های اجتماعی، تنوع همسایه‌ها، حس مفهوم خودی، توجه و افتخار، مقیاس انسانی، شخصیت دادن، حمایت از ارتباط متقابل اجتماعی، پیوند شهروندان با شهر، حس مالکیت نسبت به شهر، مدارس خوب، تکنولوژی معاصر، پایه اقتصادی محکم، موقعیت اقتصادی، نشانه‌ها و اماکن برجسته، برابری، عدالت، انطباق‌پذیری و انعطاف‌پذیری.

معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر اصفهان در طول جغرافیایی ۵۱ درجه و ۳۹ دقیقه و ۴۰ ثانیه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۲ درجه و ۳۸ دقیقه و ۳۰ ثانیه شمالی قرار گرفته است (شفقی، ۱۳۸۱، ص ۱۶) حدود جغرافیایی این شهر عبارت است از شهرستان‌های اردستان، کاشان و گلپایگان در شمال، شهرضا در جنوب، در شرق نائین و در مغرب شهرستان فریدن. (محمدی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۰) این شهر تاریخی مرکز استان اصفهان است و بر اساس آخرین سرشماری در سال ۱۳۹۰ دارای ۶ بخش می‌باشد. (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰)

پیشینه پژوهش

مطالعات اولیه مربوط به رضایتمندی بیشتر بر اساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است، به‌عنوان مثال برخی از محققان مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکی آن‌ها توصیف کرده‌اند بدین ترتیب که یک شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونت‌اش واحد مسکونی واحد همسایگی و محیط زندگی خود را ارزیابی می‌کند. (Michelson, 1966, p355) در میان پژوهشگران بررسی میزان رضایت از نواحی سکونتی و عوامل تاثیرگذار بر روی آن کمتر از دیدگاه رفتاری بررسی شده و بیشتر به مؤلفه‌های کالبدی اشاره شده است. از جمله افرادی که در این زمینه کار کرده‌اند می‌توان به Amerigo و Aragonos اشاره کرد که در سال (۱۹۹۷) تحقیقی در خصوص رضایتمندی و ارزیابی سکونتی افراد از محیط سکونتی‌شان انجام دادند. آن‌ها سعی کردند تا مدل‌های رفتاری که با میزان ارزشیابی رضایتمندی سکونتی افراد ارتباط معناداری پیدا می‌کنند را شناسایی نمایند. مجتبی رفیعیان و همکاران (۱۳۸۸) به بررسی رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری پرداخته‌اند. این مقاله باهدف ارزشیابی رضایتمندی ساکنین از مؤلفه‌های مختلف حاکم بر محیط سکونتی‌شان صورت گرفته است که نمایانگر میزان اثرات کیفیتی بجا مانده از اجرای پروژه نوسازی شهری است. شیخی و همکاران (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی، فرهنگی و رفاهی بر رضایتمندی خانوارهای مهاجر به شهر تهران پرداخته‌اند. نتایج پژوهش بر اساس تحلیل‌های همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین رضایت مهاجران و میزان استفاده از امکانات رفاهی و همچنین وضعیت اجتماعی فرزندان وجود دارد. گلابی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی عوامل اجتماعی، اقتصادی مرتبط با سطح رضایتمندی شهروندان از محله مسکونی پرداخته‌اند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد عواملی مانند مشارکت اجتماعی محلی، پیوندهای محلی، امنیت اجتماعی و میزان دسترسی به امکانات محلی در مجموع ۳۴ درصد از تغییرات رضایتمندی از محله مسکونی را تبیین می‌نمایند. شهبان و همکاران (۱۳۹۲) به سنجش رضایتمندی سکونتی ساکنان محله منظره (بافت جدید) و ساکنان محله خواهر امام (بافت قدیم) در شهر رشت پرداخته‌اند. در این مقاله کوشش شده است تا تأثیرات عوامل مؤثر بر رضایتمندی سکونتی ساکنان دو محله منظره و خواهر امام در شهر رشت، با ویژگی‌های متفاوت سستی و مدرن بررسی شود و میزان رضایتمندی سکونتی در هر سه سطح، مورد مقایسه قرار گیرد.

بحث و یافته‌ها

با توجه به ماهیت موضوع و اهداف تحقیق و بر اساس پرسشنامه‌ی مذکور، به منظور تحلیل داده‌ها و پاسخگویی به سؤالات تحقیق از روش‌های آماری مطابق جدول شماره (۴) استفاده شده است. محاسبات مربوطه با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS حاصل گردید.

جدول شماره (۴) روش‌های آماری برای پاسخ به سؤالات پژوهش

ردیف	سؤالات پژوهش	روش آماری
۱	میزان کمی رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چقدر است؟	استنباط از میانگین نمونه
۲	ابعاد (عوامل) رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چگونه است؟	تحلیل عاملی اکتشافی به روش مؤلفه‌های اصلی
۳	میزان کمی ابعاد (عوامل) رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی چقدر است؟	استنباط از میانگین نمونه برای متوسط گویه‌های هر عامل
۴	آیا اختلاف معناداری بین میانگین ابعاد (عوامل) مختلف رضایتمندی وجود دارد؟	استنباط ناپارامتری فریدمن و بلکاکسون

منبع: یافته‌های پژوهش

به نظر می‌رسد ارزیابی ساکنین از میزان مطلوبیت محیط‌های سکونتی‌شان در جهت سنجش میزان دستیابی به اهداف و موفقیت پروژه‌های شهری مؤثر واقع گردد. همچنین شناسایی مؤلفه‌های مؤثر بر میزان رضایتمندی و نارضایتی ساکنین می‌تواند در درک وضعیت موجود کیفیت سکونت، راهبردهای آتی جهت ارتقاء سطح کیفی محیط و جلوگیری از تکرار برخی اقدامات نامناسب در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد.

ارزشیابی میزان رضایتمندی محیطی الگوی سکونت، طیف گسترده‌ای از مؤلفه‌های اجتماعی، کالبدی و زیست محیطی را در بر می‌گیرد که در مجموع ارزش کیفیت محیط را بازگو می‌کنند. در نظریات پایه مرتبط، کیفیت محیط نه تنها به عناصر زیست محیطی و ارزش‌های موجود در آن اشاره دارد بلکه متغیرهای دیگری نظیر امنیت، روابط انسانی و اجتماعی، خصیصه‌های کالبدی و نظایر آن را نیز در بر می‌گیرد (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۵۷).

- برآورد کمی میانگین رضایتمندی شهری (پاسخ به سؤال اول پژوهش)

برای ۳۱۰ داده‌ی حاصل از پرسشنامه‌ها به‌عنوان میزان کمی رضایتمندی شهری، همان‌طور که در جدول شماره (۵) ارائه شده است، میانگین نمونه برابر با ۳/۰۰۶ برآورد میانگین رضایتمندی جامعه می‌باشد. انحراف معیار نیز برابر با ۰/۵۲۵ به‌دست آمده است. مقادیر مذکور حاکی از سطح متوسط رضایتمندی کلی شهروندان می‌باشد.

جدول شماره (۵) برآورد کمی میانگین رضایتمندی شهری

تعداد	میانگین نمونه	انحراف معیار
۳۱۰	۳/۰۰۶	۰/۵۲۵

منبع: یافته‌های پژوهش

- تحلیل عاملی اکتشافی بر مبنای روش مؤلفه‌های اصلی (پاسخ به سؤال دوم پژوهش)

تحلیل عاملی از جمله روش‌های چند متغیره است که در آن متغیرهای مستقل وابسته مطرح نیست. زیرا این روش جزو تکنیک‌های هم وابسته محسوب می‌گردد و سعی می‌گردد که تعداد زیادی از متغیرها در چند عامل خلاصه شوند. (کلانتری، ۱۳۹۱، ص ۲۸۱) در عین حال خلاصه کردن اطلاعات به نحوی صورت می‌گیرد که نتیجه خلاصه شده از نظر مفهوم معنی‌دار باشد. (حکمت نیا و همکاران، ۱۳۸۵، ص ۲۲۸)

شاخص KMO برای تحلیل عاملی کفایت نسبی نمونه‌گیری را نشان می‌دهد و در پژوهش حاضر شاخص محاسبه شده برابر با ۰/۶۷۶ گردید که حاکی از کفایت نمونه‌گیری است. همچنین مقدار آماره‌ی خی - دو با درجه‌ی آزادی ۵۹۵ در آزمون بارتلت برابر با ۲۱۷۹/۸۷۷ است که مقدار صفر را برای sig. (سطح معناداری فرض صفر) ارائه می‌دهد و با توجه به کمتر بودن از مقدار ۰/۰۵ به‌عنوان خطای نوع اول، فرض صفر در آزمون بارتلت^۱ رد می‌شود. فرض صفر عدم وجود همبستگی بین سؤالات پرسشنامه است که با رد شدن آن وجود همبستگی اثبات می‌گردد. همبستگی بین سؤالات پرسشنامه (متغیرهای آشکار) اساس کار تحلیل عاملی است. بنابر شاخص و آزمون مذکور می‌توان به بحث تحلیل عاملی ورود نمود. نتایج در جدول شماره (۶) ارائه شده است.

جدول شماره (۶) شاخص KMO و آزمون بارتلت

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		۰/۶۷۶
آماره‌ی خی - دو	آزمون بارتلت	۲۱۷۹/۸۷۷
درجه آزادی	(Bartlett's Test)	۵۹۵
سطح معنی‌داری فرض صفر		۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به آنکه تحلیل عاملی از نوع اکتشافی است، گام اول تعیین تعداد عوامل می‌باشد. با توجه به مقادیر ویژه در نمودار غریبال، تعداد عوامل برابر با ۹ معین شد که دقتی برابر با ۵۱/۴۸۷٪ را فراهم آورده است. این دقت که بر اساس میزان ارتباط عوامل و متغیرها مشخص می‌شود مقداری مناسب برای اکتشاف عوامل نه‌گانه به حساب می‌آید. تحلیل عاملی روشی است جستجوگرانه که با توجه به ساختار بالقوه‌ی عاملی در جامعه‌ی آماری به دنبال یافتن مدلی از روی نمونه است. با توجه به شرایط نمونه‌گیری ممکن است لازم باشد چرخشی در ماتریس بارهای عاملی داده شود. بنابراین ماتریس بارهای عاملی چرخش‌یافته می‌تواند به‌سان ماتریس بارهای عاملی گویای مدل عاملی باشد. جدول شماره (۷) بارهای عاملی را پس از اعمال چرخش واریماکس نشان می‌دهد که در آن علاوه بر مرتب کردن متغیرها ذیل هر عامل به ترتیب قدر مطلق بارها، بارهای کمتر از ۰/۴ حذف شده‌اند تا ساختار عاملی بهتر نمایان شود.

جدول شماره (۷) تعیین گویه‌های هر عامل (بعد) رضایتمندی بر اساس بارهای عاملی چرخش‌یافته

ماتریس بارهای عاملی با چرخش واریماکس در روش مؤلفه‌های اصلی									
عوامل									
گویه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۲۸	۰/۷۴۹								
۹	۰/۷۲۲								
۲۰	۰/۷۰۶								
۲۷	۰/۶۸۷								
۳۲	۰/۷۲۸								
۲۱	۰/۶۴۲								
۳۴	۰/۶۳۲								
۶	۰/۵۴۰								
۲۴	۰/۴۴۷								

^۱ -Bartlett's test

۰/۷۹۳	۲۳
۰/۷۵۰	۳۱
۰/۶۳۹	۴
۰/۷۵۶	۱۲
۰/۷۴۸	۱
۰/۶۵۶	۸
۰/۵۴۷	۳۳
۰/۷۱۲	۳
۰/۶۹۶	۳۰
۰/۵۷۰	۲۵
۰/۴۷۴	۲
۰/۶۷۰	۱۳
۰/۵۹۶	۱۵
۰/۵۸۹	۵
۰/۴۳۷	۱۴
۰/۶۵۱	۱۸
۰/۵۱۷	۲۲
۰/۵۱۰	۳۵
۰/۵۰۳	۱۶
	۲۶
۰/۸۱۷	۱۷
۰/۷۸۲	۱۱
۰/۴۱۱	۱۰
۰/۶۵۱	۷
۰/۶۰۶	۱۹
۰/۴۸۸	۲۹

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول شماره (۷)، تشریح ابعاد رضایتمندی شهری در جدول شماره (۸) ارائه شده است؛ در واقع هر بُعد برابر با یک عامل شناسایی شده در تحلیل عاملی است. جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که هر یک از گویه‌های پرسشنامه به‌عنوان یک متغیر آشکار در حیطه‌ی کدام عامل پنهان در تحلیل عاملی قرار دارد، به بیان دیگر هر بُعد رضایتمندی شهری توسط چه گویه‌هایی سنجیده می‌شوند. همانگونه که در جدول ارائه شده است رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی در قالب ۹ عامل امنیت، امکانات اقتصادی، رفع نیازهای اولیه، تمیزی و زیبایی شهر، نظام حمل و نقل و ترافیک شهری، فرهنگ اجتماعی، بهداشت و درمان، امکانات تفریحی و امکانات علمی و آموزشی خلاصه گردیده است.

یکی از نکات جالب توجه در این تحلیل، واقع شدن گویه‌های ۵ و ۱۴ در بُعد ششم یعنی فرهنگ اجتماعی می‌باشد در حالی که با توجه به محتوای آن‌ها که مربوط به مسائل ترافیکی است، انتظار اولیه قرار گرفتن آن‌ها در بُعد پنجم یعنی نظام حمل و نقل و ترافیک شهری بود. این مسئله نشان می‌دهد که پاسخگویان گویه‌های مذکور را بیشتر با مسائل فرهنگی جامعه همبسته دانسته‌اند و از نظام ترافیکی که به برنامه‌ریزی شهری بازمی‌گردد، جدا نموده‌اند. همانگونه که در جدول شماره (۷) ملاحظه می‌شود، سؤال ۲۶ از مدل عاملی حذف شده است؛ این سؤال مربوط به خدمات هتل‌های شهر است که معقول است در جهت بهتر شدن اعتبار پرسشنامه از آن حذف گردد. ظاهراً این مورد

در راستای ابعاد مختلف رضایتمندی شهری قرار ندارد. لازم به تذکر است که ترتیب عوامل (ابعاد) در مدل عاملی فوق با توجه به مقادیر بارهای عاملی بوده است و نه مقدار آن‌ها در نمونه‌ی آماری و همانگونه که در جدول شماره (۸) آمده است نمرات ابعاد از این ترتیب تبعیت نمی‌کند؛ به‌طور مثال بالاترین نمره از آن بُعد چهارم است.

جدول شماره (۸) تشریح ابعاد رضایتمندی شهری

نمره	متغیر آشکار (گویه‌ی پرسشنامه)	گویه	نام عامل (بُعد رضایتمندی)	شماره
۲/۸۸۴	ترک خانه بدون نگرانی	۲۸	امنیت	۱
	کنترل اعتیاد به مواد مخدر و قرص‌های روانگردان	۹		
	امنیت تردد خانم‌ها	۲۰		
	کنترل بزهکاری	۲۷		
۳/۰۶۷	امکانات نسبی شهر اصفهان در مقایسه با شهرهای دیگر	۳۲	امکانات اقتصادی	۲
	فرصت‌های شغلی در شهر اصفهان در مقایسه با شهرهای دیگر	۲۱		
	رضایت از زندگی در شهر اصفهان	۳۴		
	کنترل هزینه‌ی زندگی	۶		
۲/۸۳۳	توزیع عادلانه‌ی امکانات	۲۴	رفع نیازهای اولیه	۳
	دسترسی به مراکز خرید	۲۳		
	کنترل سختی‌های زندگی در شهر	۳۱		
	تناسب وسعت شهر با تأمین نیازها	۴		
۳/۴۶۱	لذت‌بخش بودن قدم زدن در سطح شهر	۱۲	تمیزی و زیبایی شهر	۴
	نظافت شهر	۱		
	عملکرد شهرداری شهر در ایجاد فضاهای سبز	۸		
	عملکرد عمومی مقامات و مسئولان شهر	۳۳		
۳/۱۱۹	تعدد اتوبوس‌های شهری	۳	نظام حمل و نقل و ترافیک شهری	۵
	تنوع و کیفیت وسایل حمل و نقل عمومی	۳۰		
	کنترل خودروهای فرسوده	۲۵		
	سرویس‌دهی شرکت اتوبوسرانی	۲		
۳/۰۷۴	تعامل شهروندان با یکدیگر	۱۳	فرهنگ اجتماعی	۶
	فرهنگ مناسب شهری	۱۵		
	رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی	۵		
	کنترل ترافیک	۱۴		
۲/۹۴۲	خدمات بیمارستانی	۱۸	بهداشت و درمان	۷
	تمایل به خروج از منزل	۲۲		
	رجحان زندگی در اصفهان نسبت به شهرهای دیگر	۳۵		
	کنترل آلودگی هوا	۱۶		
۲/۴۵۷	امکانات تفریحی شهر برای گذران اوقات فراغت جوانان	۱۷	امکانات تفریحی	۸
	امکانات هتل‌های شهر برای پذیرایی از مسافران	۱۱		
	مطلوبیت سینماها	۱۰		
	مطلوبیت مدارس	۷		
۳/۰۵۳	افتخار به شهروند اصفهان بودن	۱۹	امکانات علمی و آموزشی	۹
	سطح علمی دانشگاه‌های شهر	۲۹		

منبع: یافته‌های پژوهش

- برآورد کمی میانگین ابعاد رضایتمندی شهری (پاسخ به سؤال سوم پژوهش)

هدف برآورد مقدار میانگین جامعه برای هر یک از ابعاد نه‌گانه‌ی رضایتمندی شهری است که به‌صورت متوسط امتیازات گویه‌های واقع در ذیل هر بُعد (عامل) محاسبه می‌گردد.

در مباحث آماری دو نوع برآوردگر برای میانگین جامعه قابل استنباط می‌باشد؛ (۱) میانگین نمونه به‌عنوان یک برآوردگر نقطه‌ای و (۲) فاصله‌ی اطمینان به‌عنوان برآوردگر فاصله‌ای با سطح مشخصی از اطمینان که بازه‌ای را معرفی می‌کند و با احتمال معینی استنباط می‌شود که میانگین جامعه در حدود آن بازه قرار دارد. در جدول شماره (۹)، هر دو نوع برآوردگر قابل مشاهده است. براساس فواصل اطمینان ۹۵٪ و بر مبنای نحوه‌ی مقیاس‌بندی امتیازات که حد متوسط را با نمره‌ی ۳ و کمتر و بیشتر از آن بودن را به ترتیب با کاهش تا ۱ و افزایش تا ۵ به دست می‌آورد، استنتاج شده است که رضایتمندی در ابعاد امکانات اقتصادی، فرهنگ اجتماعی، بهداشت و امکانات علمی و آموزشی در سطح متوسط قرار دارد. رضایتمندی در ابعاد امنیت، رفع نیازهای اولیه و امکانات تفریحی کمتر از متوسط می‌باشد. و بالاخره تمیزی و زیبایی شهر و نظام حمل‌ونقل و ترافیک شهری تأمین‌کننده‌ی رضایتمندی بیش از متوسط در شهروندان بوده است.

جدول شماره (۹) برآورد کمی میانگین ابعاد رضایتمندی شهری

ردیف	نام عامل (بعد رضایتمندی)	میانگین نمونه	فاصله‌ی اطمینان ۹۵٪ برای میانگین جامعه		استنتاج سطح رضایتمندی بر اساس فاصله‌ی اطمینان
			حد بالا	حد پایین	
۱	امنیت	۲/۸۸۴	۲/۷۸	۲/۹۸	مقداری کمتر از متوسط
۲	امکانات اقتصادی	۳/۰۶۷	۲/۹۸	۳/۱۵	متوسط
۳	رفع نیازهای اولیه	۲/۸۳۳	۲/۷۴	۲/۹۳	مقداری کمتر از متوسط
۴	تمیزی و زیبایی شهر	۳/۴۶۱	۳/۳۶	۳/۵۶	بین متوسط و زیاد
۵	نظام حمل و نقل و ترافیک شهری	۳/۱۱۹	۳/۰۳	۳/۲۱	مقداری بیشتر از متوسط
۶	فرهنگ اجتماعی	۳/۰۷۴	۲/۹۸	۳/۱۶	متوسط
۷	بهداشت و درمان	۲/۹۴۲	۲/۸۵	۳/۰۳	متوسط
۸	امکانات تفریحی	۲/۴۵۷	۲/۳۶	۲/۵۵	بین کم و متوسط
۹	امکانات علمی و آموزشی	۳/۰۵۳	۲/۹۶	۳/۱۵	متوسط

منبع: یافته‌های پژوهش

– مقایسه‌ی ابعاد رضایتمندی شهری (پاسخ به سؤال چهارم پژوهش)

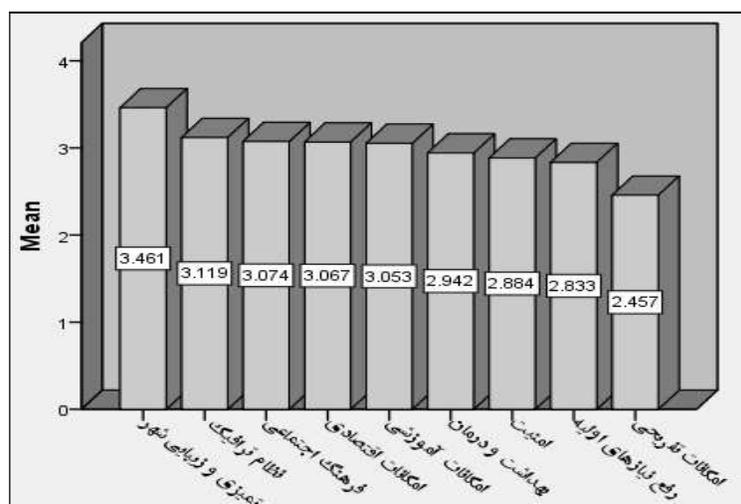
با توجه به نتایج بخش ۵-۳ در قالب جدول شماره (۹) به نظر می‌رسد ابعاد مختلف رضایتمندی در سطح واحدی قرار نداشته باشند. برای تحقیق بر این موضوع از آزمون فریدمن^۱ استفاده شده است. جدول شماره (۱۰) به تشریح این آزمون پرداخته است. با توجه به نتیجه‌ی این آزمون می‌توان اذعان نمود که اختلافی معنادار بین ابعاد مختلف وجود دارد. شکل شماره (۱) نمودار میله‌ای میانگین ابعاد رضایتمندی است که نشان می‌دهد بیشترین میزان رضایتمندی از آن تمیزی و زیبایی شهر و کمترین میزان برای امکانات تفریحی حاصل شده است.

^۱ -Friedman

جدول شماره (۱۰) آزمون معناداری اختلاف میانگین‌های ابعاد نه‌گانه رضایتمندی شهری

مشخصات آزمون	آزمون فریدمن	
	متوسط رتبه	ابعاد رضایتمندی
برابری میانگین‌های ابعاد نه‌گانه در جامعه‌ی آماری	فرض صفر	۴/۸۰
عدم برابری میانگین‌های ابعاد نه‌گانه در جامعه‌ی آماری	فرض یک	۵/۱۷
۳۱۰	حجم نمونه	۴/۴۵
۲۴۶/۲۲۲	مقدار آماره‌ی خی - دو	۶/۵۲
۸	درجه آزادی	۵/۴۹
۰/۰۰۰	سطح معناداری فرض صفر (sig.)	۵/۲۹
نتیجه‌ی آزمون: با توجه به کمتر بودن sig. از ۰/۰۵، فرض صفر رد می‌شود.		
		۴/۷۷
		۳/۳۹
		۵/۱۸

منبع: یافته‌های پژوهش



شکل شماره (۱) نمودار میله‌ای میانگین‌های ابعاد

منبع: نگارندگان

در ادامه مطابق آنچه در جدول شماره (۱۱) ارائه شده است، آزمون‌های ویلکاکسون^۱ و فریدمن برای آزمون معناداری اختلاف بین ابعادی که در شکل شماره (۱) (به صورت مرتب شده بر مبنای میانگین) در مجاورت هم قرار دارند، مورد استفاده قرار گرفته‌اند. نتایج جدول شماره (۱۱) نشان می‌دهد تمیزی و زیبایی شهر دارای اختلافی معنادار با نظام حمل و نقل و ترافیک می‌باشد و به طور منطقی با سایر ابعاد نیز اختلاف معنادار دارد. بررسی همه‌ی موارد جدول شماره (۹) می‌تواند ابعاد رضایتمندی را به شکلی ترتیبی در چهار رده قرار دهد:

(۱) تمیزی و زیبایی شهر

(۲) نظام حمل و نقل و ترافیک، فرهنگ اجتماعی، امکانات اقتصادی، امکانات علمی و آموزشی

(۳) بهداشت و درمان، امنیت، رفع نیازهای اولیه

(۴) امکانات تفریحی

^۱ -Wilcoxon

جدول شماره (۱۱) آزمون‌های جزئی معناداری اختلاف میانگین‌های ابعاد نه‌گانه‌ی رضایتمندی شهری

ردیف	آزمون مقایسه‌ی میانگین ابعاد	نوع آزمون	آماره آزمون			نتیجه‌ی آزمون
			مقدار	درجه آزادی	توزیع	
۱	تمیزی و زیبایی شهر نظام حمل و نقل و ترافیک	علامت ویلکاکسون	تقریب نرمال استاندارد	-۵/۱۷۴	۰/۰۰۰	عدم برابری میانگین‌ها
۲	نظام حمل و نقل و ترافیک فرهنگ اجتماعی امکانات اقتصادی	فریدمن	خی - دو	۲/۸۵۹	۰/۴۱۴	برابری میانگین‌ها
۳	امکانات علمی و آموزشی بهداشت و درمان	علامت ویلکاکسون	تقریب نرمال استاندارد	-۱/۹۹۶	۰/۰۴۶	عدم برابری میانگین‌ها
۴	بهداشت و درمان امنیت رفع نیازهای اولیه	فریدمن	خی - دو	۳/۳۴۸	۰/۱۸۸	برابری میانگین‌ها
۵	رفع نیازهای اولیه امکانات تفریحی	علامت ویلکاکسون	تقریب نرمال استاندارد	-۵/۵۸۱	۰/۰۰۰	عدم برابری میانگین‌ها

منبع: یافته‌های پژوهش

نتیجه‌گیری

بر اساس طرح پرسشنامه‌ی ۳۵ سوالی، ابعاد رضایتمندی شهری در ۹ بُعد (عامل) توسط تحلیل عاملی اکتشافی مشخص گردید که رضایتمندی در ابعاد امکانات اقتصادی، فرهنگ اجتماعی، بهداشت و امکانات آموزشی در سطح متوسط قرار گرفت. رضایتمندی در ابعاد امنیت، رفع نیازهای اولیه و امکانات تفریحی کمتر از متوسط و تمیزی و زیبایی شهر و نیز نظام حمل و نقل و ترافیک شهری بیشتر از متوسط بوده است. بررسی بیشتر برای مقایسه‌ی ابعاد رضایتمندی نشان داد تمیزی و زیبایی شهر با اختلافی معنادار از سایر ابعاد در رأس رضایتمندی شهری شهروندان اصفهانی قرار دارد. به نظر می‌رسد عملکرد مسئولان شهری در این زمینه به‌طور نسبی مطلوب بوده است. ابعاد نظام حمل و نقل و ترافیک، فرهنگ اجتماعی، امکانات اقتصادی و امکانات آموزشی در مرتبه‌ی بعدی قرار دارد که رضایتی متوسط را فراهم آورده است. اما در موارد بهداشت و درمان، امنیت و رفع نیازهای اولیه، رضایت خاطر شهروندان چندان برآورده نشده است و در نهایت رضایتمندی در مورد وجود امکانات تفریحی مناسب به‌طور نسبی وضعیت بدی دارد.

اگر به نتایج این پژوهش تعمق شود می‌توان عنوان نمود که شهرداری اصفهان در انجام وظایف مربوط به زیباسازی شهر نمره‌ی مناسبی دریافت می‌کند. اما در موارد دیگری مانند نظام ترافیک شهری به اندازه‌ی مورد مزبور موفق نبوده است؛ با این وجود وضعیت این عوامل از مواردی چون بهداشت و امنیت بهتر بوده است. در واقع به نظر می‌رسد شهرداری از سایر سازمان‌های شهری در جلب رضایت شهروندان عملکردی بهتر داشته است.

نکته‌ی قابل تأمل دیگر مطلوب نبودن امکانات تفریحی است که پیشنهاد می‌شود به شکلی جدی‌تر مورد توجه مسئولان قرار گیرد. بررسی تفریحات مطلوب شهروندان و فرصت‌ها و موانع موجود، خود می‌تواند موضوع پژوهشی دیگر واقع شود.

منابع

- آبراهامین یرواند (۱۳۷۹). ایران بین دو انقلاب (از مشروطه تا انقلاب اسلامی)، ترجمه‌ی کاظم فیروزمند، حسن شمس‌آوری و محسن مدیرشانه‌چی، نشر مرکز، تهران.
- بهبودیان، جواد (۱۳۸۲). روش‌های ناپارامتری، انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران.
- پارسی، حمید رضا (۱۳۷۹). فضای شهری، حیات مدنی و نیروی اجتماعی فرهنگی: نمونه موردی خیابان کارگر، رساله دکتری شهرسازی، دانشگاه تهران
- پل، ریک ون (۱۳۹۰). رویکردها و روش‌های سنجش کیفیت محیط مسکونی شهری، ترجمه مجتبی رفیعیان، جمشید مولودی، نشر آذرخش.
- تیموریان، کتایون، پروانه زیویار (۱۳۹۲). بررسی رضایتمندی از استانداردهای مبلمان شهری (مورد ناحیه ۲ منطقه ۲ تهران، فصلنامه علمی پژوهشی انجمن جغرافیای ایران، دوره جدید، سال یازدهم، شماره ۳۷.
- جانسون، ریچارد آ. ویچرن، دین دلبیو (۱۳۸۶). تحلیل آماری چندمتغیری کاربردی، ترجمه‌ی حسینعلی نیرومند، انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
- حکمت نیا، حسن، میرنجف موسوی (۱۳۸۵). کاربرد مدل در جغرافیا با تأکید بر برنامه‌ریزی شهری و ناحیه‌ای، انتشارات علم نوین.
- ربانی، رسول (۱۳۸۵). جامعه‌شناسی شهری، انتشارات دانشگاه اصفهان.
- رفیعیان، مجتبی، زهرا خدایی (۱۳۸۹). شهروندان و فضای عمومی شهری، نگرش تحلیلی بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، تهران، دفتر گسترش تولید علم.
- رفیعیان، مجتبی، علی عسگری، زهرا عسگری زاده (۱۳۸۸). رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری، علوم محیطی سال هفتم، شماره اول، پاییز ۱۳.
- شفقی، سیروس (۱۳۸۱). جغرافیای اصفهان، انتشارات دانشگاه اصفهان، ویرایش دوم.
- شماعی، علی، احمد پوراحمد (۱۳۸۴). به سازی و نوسازی شهری از دیدگاه علم جغرافیا، دانشگاه تهران.
- شهابیان، پویان، سمیرا سعیدپور، میلاد پیرایه گر (۱۳۹۲). سنجش رضایتمندی سکونتی ساکنان محله منظره (بافت جدید) و ساکنان محله خواهر امام (بافت قدیم)، فصلنامه آمایش محیط، شماره ۴۲.
- شیخی، محمد تقی، مهربی السادات طیبی نیا (۱۳۹۲). ارزیابی تأثیر عوامل اجتماعی، فرهنگی، رفاهی و تفریحی بر رضایتمندی خانوارهای مهاجر به شهر تهران، فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال سوم، شماره هفتم، تابستان.
- رهنورد، فرج الله (۱۳۸۲). توانمندسازی کارکنان، راهی به سوی مشتری مداری، فرآین مدیریت و توسعه، سال ۱۷، شماره ۵۹.
- عمیدی، علی (۱۳۸۴). نظریه‌ی نمونه‌گیری و کاربردهای آن، مرکز نشر دانشگاهی، تهران.
- کلانتری، خلیل (۱۳۹۱). پردازش و تحلیل داده‌ها در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی، چاپ پنجم، انتشارات فرهنگ صبا.
- گلایی، فاطمه، توکل آقایی هیر، رضا ابراهیمی (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی، اقتصادی، مرتبط با سطح رضایتمندی شهروندان از محله مسکونی، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال سوم، شماره نهم.
- لینچ، کوین (۱۳۷۲). سیمای شهر، ترجمه‌ی منوچهر مزینی، تهران، دانشگاه تهران.
- مدرس‌زاده، سیدمحمدحسین و همکاران (۱۳۷۹). جغرافیای استان اصفهان، شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران، تهران.
- مرکز آمار ایران (۱۳۹۲). نتایج تفصیلی سرشماری عمومی نفوس و مسکن.

- محمدی، جمال، محسن مصلحی (۱۳۹۳). تحلیل و بررسی گردشگری و نقش آن در توسعه پایدار شهری (نمونه موردی: شهر اصفهان) فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، سال چهارم، شماره ۴.
- منصوفی، کریم (۱۳۸۷). روش‌های پیشرفته آماری، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
- نوبینیا، منیژه (۱۳۸۹). امنیت رفاهی، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی سال دوم، شماره دوم، ۷۱-۹۰.

- Baker, Emma B.A. (Hons). 2000. Public Housing Tenant Relocation Residential Mobility Satisfaction and Development of a Tenant's Spatial Design Support System. The University of Adelaide. Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. 233p.
- Cochran, William G. (1977). Sampling techniques, New York: Wiley.
- Fisher, K., Fuzhong, I. 2004. A Community Based Walking Trail to Improve Neighborhood Quality of Life in Older Adults A Multilevel Analysis. *Annals of Behavioral Medicine*. 28(3):94-186
- Ge, J., Hokao, K. 2006. Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference, residential choice and residential satisfaction. *Landscape and Urban Planning*. 19:165-178
- Gifford, R. (1999). Perception and Recognition, *Environmental, Translated Dehbashy. Architectural and Cultural Journal*, 2-3(1):21-29.
- James, R., III, Carswell, A., & Sweaney, A. (2009). Sources of discontent: Residential satisfaction of tenants from an internet ratings site. *Environment and Behavior*, 41(1), 43-59.
- Kotler, Phillip, Armstrong, Gary, Saunders, John. and Wong, Veronica (2001). "Principles of marketing". Third edition, prentice hall, UK. PP:41-75.
- Lansing, J. B., Marans, R.W. 1969. Planner's notebook evaluation of neighborhood quality. *Journal of the American Institute of Planners (AIP Journal)*. 14: 195-199.
- Lai, Wen-Hsiang & Quang Vinh, Nguyen, 2013, How Promotional Activities and Evaluative Factors Affect Destination Loyalty: Evidence from International Tourists of Vietnam, *International Journal of Marketing Studies*; Vol. 5, No. 1
- Michelson, W. (1966). An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences. *Journal of the Amer. Institute of Planners*, 31: 355-360.
- Sirgy, M. J. & Cornwell, T. (2002), How Neighborhood Features affect Quality of Life. *Social Indicators Research*, 59 (1), 79-114.