

## سنجش کیفیت زندگی از دیدگاه عدالت اجتماعی (مطالعه موردی: مناطق ۲ و ۱۶ شهری تهران)

کرامت‌الله زیاری\* - استاد دانشگاه تهران  
حسین رفیعی‌مهر - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی  
جواد زارعی - پژوهشگر جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۱۲/۸

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۱۲

### چکیده

در حال حاضر بخش قابل توجهی از دل‌مشغولی‌های مدیران اغلب جوامع انسانی را مدیریت مجموعه‌های شهری و ارائه خدمات به ساکنان این مناطق تشکیل می‌دهد. به همین دلیل، توجه بسیاری از دانشمندان و صاحب‌نظران به مفهوم کیفیت زندگی معطوف شد تا از این طریق تلاش‌هایی در راستای ارتقای شرایط زندگی و بهبود بخشیدن به بُعد کیفی زندگی بشر انجام گیرد. امروزه، در برنامه‌ریزی شهری از جمله عوامل مؤثر، که باید در جهت اجرای عدالت اجتماعی و همراه عدالت فضایی رعایت کرد، توزیع مناسب خدمات شهری و استفاده صحیح از فضاهاست. مفهوم کیفیت زندگی در سال‌های اخیر با گسترش شهر و جمعیت شهری و به تبع آن افزایش مشکلات متعدد در شهرها بسیار مورد توجه بوده است. در تحقیق حاضر تلاش شده تا کیفیت زندگی شهری با نگاهی به عدالت اجتماعی و مفهوم شهروندی بررسی شود. این تحقیق به صورت تطبیقی بین دو منطقه ۲ و ۱۶ شهر تهران انجام پذیرفته است. نوع تحقیق کاربردی - توسعه‌ای و روش بررسی آن توصیفی - تحلیلی است و شیوه گردآوری، اطلاعات و داده‌های کتابخانه‌ای و میدانی است. همچنین، با استفاده از روش پیمایشی از طریق پرسش‌نامه (براساس طیف لیکرت) به گردآوری اطلاعات درباره کیفیت زندگی از دیدگاه و منظر مردم اقدام شده است. در این پژوهش تعیین حجم نمونه براساس فرمول کوکران به دست آمد. نتایج پژوهش، نمایانگر توزیع نامتعادل فرصت‌ها و امکانات شهری در این دو منطقه است. از این رو، در کنار شمال و جنوب جغرافیایی باعث ایجاد شمال و جنوب اجتماعی نیز شده است.

واژگان کلیدی: عدالت اجتماعی، کیفیت زندگی، شاخص‌های کیفیت زندگی شهری، مفهوم شهروندی، مناطق شهری تهران.

## مقدمه

با اعلام شاخص‌های کیفیت زندگی، وینا، زوریخ، و اوکلند بهترین نقاط شهری جهان و سنگاپور، توکیو، و کوبه ژاپن بهترین نقاط شهری در آسیا و دبی بهترین شهر در خاورمیانه برای زندگی در سال ۲۰۱۶ معرفی شدند. همچنین، بغداد در این رده‌بندی در رتبه آخر قرار دارد. مؤسسه منابع انسانی مرسر با استفاده از وضعیت استانداردهای شهرنشینی و کیفیت زندگی جهان براساس شاخص‌های زیست‌محیطی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، بهداشتی، امنیتی، آموزش و پرورش، حمل و نقل، مسکن، و دیگر خدمات شهری (همچون مراکز تفریحی، سالن‌های سینما، و تئاتر) این گزارش را منتشر کرد (Mercer, 2016). کیفیت زندگی شهرها طی دهه‌های اخیر به طور فزاینده‌ای توجه سیاست‌گزاران، مدیران و ساکنان شهرها را به خود جلب کرده است (D'Acci, 2013: 2). به‌طور کلی، کیفیت زندگی شامل مسائل مادی و غیرمادی است (Dajian and Peter, 2006: 15). رشد صنعت و افزایش جمعیت در شهرها به ساخت‌وسازهای سوداگرانه منجر شده است که در ساختمان‌ها به موضوعات بهداشتی، تأمین نور کافی، و هوای سالم و فضاهای گذران اوقات فراغت توجه کافی نمی‌کنند (Peier Moureh, 1994: 72). از ابتدای پیدایش شهرها نابرابری در همه ابعاد را می‌توان در سطح محلات مشاهده کرد. اما بعد از انقلاب صنعتی، مخصوصاً از قرن نوزدهم، با ایجاد شهرهای متمرکز و بزرگ این نابرابری‌ها نیز بزرگ‌تر شد که نمود آن در کشورهای جهان سوم بسیار واضح‌تر است. یکی از مهم‌ترین اهداف برنامه‌ریزی شهری شناسایی عوامل این نابرابری‌ها و تلاش برای بهبود کیفیت زندگی و شرایط برابر برای همه شهروندان است. شهرها باید به‌گونه‌ای مدیریت شوند که جای ترس و اضطراب برای شهر و مردم شهر باقی نگذارند. به نظر لوئیس مامفورد<sup>۱</sup>، شهرهای گسترش‌یافته امروزی با شهرهای گذشته تفاوت بسیاری دارند. از این‌رو، در شهرهای امروزی تولید بی‌هدف و گسترش بدون حد و مرز به شهر شخصیتی به‌مثابه یک کارخانه، یک راه‌آهن، و یک زاغه داده است. در این گذر است که باید بر این نکته تأکید کرد که شهرنشینی و مدیریت شهری باید با رشد معیارها و رفاه اجتماعی توأم باشد (Lees., 1976: 1815-1914). هدف از این پژوهش بررسی میزان رضایت ساکنان دو منطقه جنوبی و شمالی تهران (نازی‌آباد و شهرک غرب) از خدمات و امکانات در دسترس از منظر عدالت اجتماعی و مقایسه سطح کیفیت زندگی این دو منطقه است.

سؤال اساسی که در این پژوهش مطرح است این است که رضایت ساکنان دو منطقه شمالی و جنوبی شهر تهران (۲ و ۱۶) از میزان دسترسی آن‌ها به شاخص‌های کیفیت زندگی چقدر است؟ باتوجه به این سؤال، دو فرضیه مطرح شد:

به نظر می‌رسد سطح تحصيلات ساکنان بر میزان رضایت از شاخص‌های کیفیت زندگی تأثیرگذار است.

به نظر می‌رسد بین میزان رضایت ساکنان مناطق ۲ و ۱۶ شهر تهران از نظر شاخص‌های کیفیت زندگی تفاوت معناداری وجود دارد.

## مبانی نظری

کیفیت زندگی مفهوم چند وجهی و بین‌رشته‌ای می‌باشد (Tiran, 2016: 59). برخی آن را به‌عنوان قابلیت زیست‌پذیری یک ناحیه، برخی دیگر به‌عنوان سنجش‌های برای میزان جذابیت، و برخی به‌عنوان رفاه عمومی، بهزیستی اجتماعی، شادکامی، رضایت‌مندی، و ... تفسیر کرده‌اند (Epley and Menon, 2008: 281). کیفیت زندگی از لحاظ روح، محتوا، و سرزندگی در کنار کالبد شهر بسیار اهمیت دارد. کیفیت زندگی مفهوم گسترده‌ای است که مواردی چون زندگی خوب، باارزش، زندگی رضایت‌بخش، و زندگی شاد را دربر می‌گیرد (McCrea et al., 2006). کیفیت زندگی ویژگی‌های کلی اجتماعی و اقتصادی محیط در یک ناحیه را نشان می‌دهد که می‌تواند به‌عنوان ابزاری قدرتمند برای نظارت بر برنامه‌ریزی و توسعه اجتماع به‌کار

رود. همچنین، به‌عنوان معیاری برای سنجش میزان برآورده‌شدن نیازهای روحی، روانی، و مادی جامعه و خانواده تعریف شده است (Pal and kumar, 2005). دیوید فیلیپس در تعریفی جامع کیفیت زندگی را در ابعاد فردی و جمعی بررسی می‌کند که در سطح فردی مؤلفه‌های عینی و ذهنی را شامل می‌شود. به همین دلیل، لازمه کیفیت زندگی فردی در بُعد عینی تأمین نیازهای اساسی و برخورداری از منابع مادی برای برآوردن خواسته‌های اجتماعی شهروندان است و در بُعد ذهنی به ۱. افزایش رفاه ذهنی شامل لذت‌جویی، رضایتمندی، هدف‌داری در زندگی، و رشد شخصی؛ ۲. رشد و شکوفایی در مسیر سعادت و دگرخواهی؛ ۳. مشارکت در سطح گسترده‌ای از فعالیت‌های اجتماعی و داشتن استقلال عمل مربوط می‌شود. کیفیت زندگی در بُعد جمعی آن بر ثبات و پایداری محیط فیزیکی و اجتماعی، منابع اجتماعی درون گروه‌ها، و جوامعی که در آن زندگی می‌کنند شامل انسجام مدنی، هم‌کوشی، یک‌پارچگی، روابط شبکه‌های گسترده، و پیوندهای موقتی در همه سطوح جامعه و هنجارها و ارزش‌ها اعم از اعتماد، نوع‌دوستی، و رفتار دگرخواهانه و انصاف، عدالت اجتماعی و برابری تأکید دارد (Phillips, 2006: 242).

بیشتر نظریه‌ها در زمینه کیفیت زندگی در مورد ویژگی‌های زیر اشتراک نظر دارند: احساس عمومی خوشبختی، حس مثبت از روابط اجتماعی، و فرصت‌های بروز توانایی‌های فردی. کیفیت زندگی مقوله‌ای چندبُعدی است (Ramage and Davies, 2003: 483).

### شاخص‌ها و ابعاد کیفیت زندگی

شاخص توسعه انسانی (HDI): این شاخص، که در سال ۱۹۹۰ توسط UNDP ارائه شد، هر ساله از طریق یک شاخص مرکب دستاورد کشورها را در توسعه انسانی می‌سنجد، براساس آن کشورها را درجه‌بندی می‌کند، انسان‌ها را در مرکز مفهوم توسعه قرار می‌دهد، و هدف توسعه را بالابردن قابلیت‌های انسانی به‌عنوان راهنمای کامل زندگی می‌داند. داسگوپتا و وال (Dasgupta and Weale, 1992). آزادی‌های مدنی و قوانین سیاسی را به HDI افزودند.

روسن دریافت مزد را به‌عنوان یک شاخص مهم بررسی کرد (Rosen, 1979). برخی سلامتی و دستاورد آموزشی را بررسی می‌کنند (Pacione, 1982; Hills, 1995; Benzeval et al., 1995). دلفیم در مطالعه کیفیت زندگی به چهار شاخص موقعیت محیطی، موقعیت مجموعه‌ها، موقعیت اقتصادی و اجتماعی تأکید دارد؛ او هر شاخص را باتوجه‌به زیرشاخص‌های مربوطه بررسی می‌کند (Delfim et al., 2006: 415). همچنین، روگرسون و همکارانش با در نظرگیری شاخص‌های محیطی به بررسی کیفیت زندگی و نابرابری محیطی محلات پرداختند (Rogreson et al, 1995). لی بیان می‌کند که کیفیت باید ذهنی باشد و مناسب‌ترین شیوه برای کشف کیفیت زندگی پرسیدن ادراک مردم از زندگی آن‌هاست (Lee, 2008: 1208). فو اظهار می‌کند که شاخص‌های عینی به‌تنهایی نمی‌توانند کیفیت واقعی زندگی را نمایش دهند، زیرا این شاخص‌ها دارای پایایی بالا، اما قابلیت اطمینان پایین در ارزیابی بهزیستی انسانی‌اند (Foo, 2000: 34). لورا و پاول، با رویکرد ترکیبی عینی-ذهنی بر کیفیت واحدهای همسایگی و کیفیت مسکن شهری تأکید کردند (Lora and Powell, 2011). داجی، با رویکرد ذهنی، کیفیت کالبدی، محیط زیستی و خدمات اجتماعی را در رضایتمندی شهروندان موثر می‌داند (D'Acci, 2014). وزیاک، با رویکرد ذهنی و بر اساس شاخص‌های دسترسی به خدمات، جنبه‌های اجتماعی و واحدهای همسایگی، عوامل اجتماعی-جمعیتی و شاخص‌های اقتصادی و امنیت، شهرهای اروپا را مطالعه کرد (Węziak, 2016). به‌هرحال، هر یک از شاخص‌های ذکرشده تصویر خاصی از کیفیت زندگی ارائه می‌دهند، زیرا هر یک درباره اینکه کیفیت زندگی از چه عواملی ترکیب یافته است مفروضات متفاوتی دارند. کیفیت عینی زندگی شرایط بیرونی زندگی را نما می‌دهد (Das, 2008: 298).

### عدالت اجتماعی و کیفیت زندگی شهری

در جغرافیای انسانی و شهری، نقش اول به عدالت اجتماعی و رفاه اجتماعی داده شد و جغرافیای انسانی فقط در راه

بهبودبخشیدن به محیط زندگی انسان و تأمین رفاه اجتماعی او اعتبار علمی یافت. اما باز هم در نوشته‌ها و کتاب‌های جغرافیای انسانی و شهری، به‌ویژه کتاب‌هایی که در جهان سوم منتشر شد، از عدالت اجتماعی سخنی به‌میان نیامد (شکویی، ۱۳۷۳: ۵۳). مفهوم عدالت از منظرهای مختلف قابل بررسی است و مفاهیمی چون عدالت اجتماعی، عدالت فضایی، عدالت جغرافیایی، و عدالت محیطی نیز متأثر از چندبُعدی‌بودن این مفهوم است.

اما آنچه حائز اهمیت است این است که اساس هرگونه تغییر در سازمان فضایی در روابط اجتماعی و اقتصادی در توزیع درآمد جامعه اثر مستقیم می‌گذارد (مرصوصی، ۱۳۸۳: ۹۱). از نظر دیوید هاروی، عدالت اجتماعی در شهر باید به گونه‌ای باشد که نیازهای جمعیتی را پاسخ‌گو باشد و تخصیص منطقه‌ای توزیع عادلانه را به گونه‌ای هدایت کند که افراد با کمترین شکاف و اعتراض نسبت به استحقاق حقوق خود مواجه باشند و در یک کلام عدالت اجتماعی یعنی توزیع عادلانه از طریق عادلانه (هاروی، ۱۳۷۹: ۹۷). از نظر برایان بری، نظریه عدالت اجتماعی نظریه‌ای است که درباره نوع ترتیبات اجتماعی باشد و قابل دفاع باشد. وی بر آن است که درحالی که عدالت اجتماعی مفهومی بسیار وسیع است، اغلب توجه بر توزیع درآمد و سایر منابع مرتفع‌کننده نیاز مردم است که به شرایط مادی جمعیت بستگی دارد (Barry, 1991: 3). از منظر دین اسلام، شهر اسلامی تجلیگاه عدل به‌عنوان ویژگی بارز فعل الهی و اصل اساسی اسلام است. رعایت عدل در ایجاد یک مجموعه زیستی همانا انتخاب مکان و واگذاری نقشی خاص به هر عضو مجموعه است؛ به گونه‌ای که بهتر از آن ممکن نباشد. در شهر اسلامی، عدالت از بسیاری جنبه‌ها درخور توجه است؛ از جمله: از طریق مکان‌یابی مطلوب عناصر شهری و مجاورت متناسب و متجانس آن‌ها، از طریق تناسبات مطلوب بین ابعاد فضا و کالبد با ویژگی‌های روانی و جسمانی انسان، از طریق رجحان انسان بر ساخته خویشتن، از طریق تسهیل ارتباط انسان‌ها و فقدان امکان تجاوز به حقوق دیگران، از طریق ایجاد تعادل بین طبیعت و مصنوع انسان، و از طریق ایجاد تعادل بین عملکردهای پاسخ‌گو به نیازهای معنوی و مادی انسان (تقی‌زاده ۱۳۷۷: ۵۵). عدالت و کیفیت زندگی دو روی یک سکه‌اند و رابطه مستقیمی با یکدیگر دارند. هر اندازه عدالت در توزیع فرصت‌ها و امکانات بیشتر باشد میزان کیفیت زندگی افراد جامعه نیز افزایش خواهد یافت.

### جمع‌بندی تئوری‌ها و شاخص‌ها و تبیین تئوری موردنظر در این پژوهش

در یک جمع‌بندی نهایی می‌توان گفت کیفیت زندگی درواقع ادراکی ذهنی از زندگی از دیدگاه شهروندان و ترکیب کنش بین خصوصیت‌های محیط و خصوصیت‌های افراد است. بنابراین، مطالعه و بررسی سطوح کیفیت زندگی در یک شهر یا در سطح مناطق و محله‌های شهری مستلزم سنجش ویژگی‌های محیط و افراد ساکن در آن محیط است و در این راستا باید به بررسی پاسخ‌های افراد در ارتباط با سطح رضایتمندی آن پرداخت. باتوجه به مجموعه تئوری‌های ارائه‌شده در این نوشتار و بر مبنای جمع‌بندی ارائه‌شده، در این مقاله بررسی و مطالعه مقایسه‌ای کیفیت زندگی در سطح دو منطقه ۲ و ۱۶ شهر تهران براساس نظریه دلفیم انجام گرفت.

#### جدول ۱. شاخص‌های کیفیت زندگی

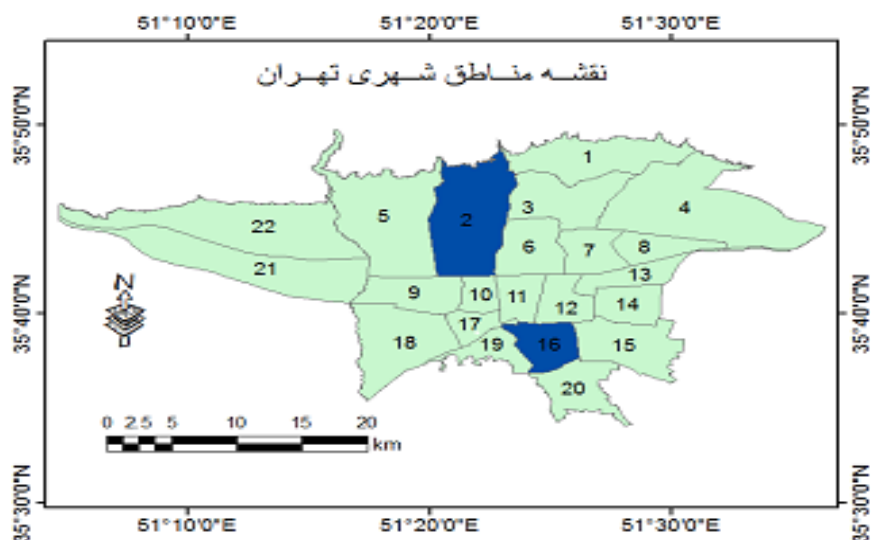
شاخص‌ها	ابعاد
فضای سبز، آب و هوا، سر و صدا، کیفیت آب استحمام، زیرساخت‌های اساسی	شرایط محیطی
آموزش و پرورش، مشارکت شهروندی، ایمنی و امنیت، جمعیت، مشکلات اجتماعی	شرایط اجتماعی
درآمد و مصرف، بازار کار، بازار مسکن، پویایی اقتصادی	شرایط اقتصادی
امکانات فرهنگی، امکانات آموزشی، امکانات ورزشی، امکانات رفت و آمد، امکانات و بازار خرده‌فروشی، امکانات اجتماعی و پزشکی	موقعیت مجموعه‌ها

## روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی- توسعه‌ای و از نظر شیوه اجرا توصیفی- تحلیلی است و براساس مطالعه کتابخانه‌ای و تکمیل پرسش‌نامه انجام شده است. نخست، با استفاده از شیوه کتابخانه‌ای اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری شد. سپس، از طریق ابزار پرسش‌نامه داده‌های اصلی تحقیق گردآوری شد و در پایان نتایج پرسش‌نامه‌ها تحلیل شد. جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق را ساکنان مناطق نازی‌آباد و شهرک غرب شهر تهران تشکیل می‌دهند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات از ساکنان ۲۵۰ پرسش‌نامه ۲۵ سؤالی است که با استفاده از مقیاس‌گذاری لیکرت پنج‌گزینه‌ای طراحی شده است و به صورت برابر در میان ساکنان هر یک از مناطق توزیع شده است. مقیاس اندازه‌گیری داده‌ها به صورت اسمی و ترتیبی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون T در سطح اطمینان ۰,۹۵ و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی از روش وزن‌دهی (ارزش‌گذاری) استفاده شد. همچنین، برای اجرای آزمون‌های همبستگی از نرم‌افزار SPSS استفاده شد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد که میزان پایایی برای مؤلفه‌ها برابر با ۰,۷۸ و در سطح قابل قبولی است. برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل واریانس استفاده شده است. در این پژوهش، با هدف مقایسه رضایت ساکنان دو منطقه، سؤالات پرسش‌نامه براساس جدول ۱ طراحی شد.

## مناطق مورد مطالعه

فرایند دگرگونی‌های شهر تهران از آغاز دوره قاجار شروع شد و تاکنون نیز بدون وقفه شکلی دیگر از شهر را پدید آورده است؛ شکلی که عملاً به بستری برای تقابل روابط سنتی با روابط جدید تبدیل شده است. نماد بارز این تقابل را می‌توان در جای‌جای تهران، محله‌ها، ساختمان‌ها، بازار، بافت‌های کهن و جدید، خیابان‌ها و معابر، سیمای شهر، و منظر شهری نمایان دید. روندهای گذشته توزیع کار و فعالیت عمدتاً به نفع مناطق مرکزی و شمالی تهران بوده و پویایی این مناطق را بیشتر موجب شده است. در این راستا و باتوجه به جدایی‌گزینی‌های انجام‌گرفته، که عمدتاً اساس اقتصادی دارد، مناطق ۲ و ۱۶ در دو نیمه جنوبی و شمالی شهر تهران قرار گرفته‌اند.



شکل ۱.

منبع: نگارندگان

## یافته‌های پژوهش

چنان که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، اطلاعات توصیفی و ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان آورده شده است. این جدول به تفکیک دو منطقه مورد مطالعه طراحی شده است. مطابق با یافته‌های تحقیق، ۸۴٫۴ درصد پاسخ‌دهندگان در منطقه اول مرد هستند و ۱۵٫۶ درصد آن‌ها زن می‌باشند. اما در منطقه دوم ۷۸٫۸ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۲۱٫۲ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. سطح سواد پاسخ‌دهندگان در منطقه اول نیز به این صورت است که بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان سطح تحصیلات کمتر از دیپلم دارند که نشان‌دهنده این نکته است که پاسخ‌دهندگان از لحاظ سواد در سطح پایین قرار دارند و از ۵۰ درصد باقی‌مانده ۴۴ درصد سطح تحصیلات لیسانس و ۷ درصد فوق لیسانس و بالاتر را دارا می‌باشند. اما در منطقه دوم فقط ۹٫۲ درصد افراد دارای مدرک دیپلم و ۹۰٫۸ درصد افراد سطح سواد بالاتر از لیسانس را دارا می‌باشند که بیانگر سطح سواد بالا و آموزش بهتر در این منطقه است. از نظر نوع فعالیت نیز نتایج بیانگر اختلاف شدید بین دو منطقه است؛ به طوری که در منطقه اول شغل ۴۴٫۴ درصد افراد کارگری است و ۲۲٫۸ درصد شغل آزاد دارند و ۳۰٫۴ درصد کارمندان، و ۲٫۴ درصد افراد نیز بیکارند. اما در منطقه دوم ۸۵٫۲ درصد افراد شغل آزاد دارند و ۱۳٫۶ درصد کارمندان، و ۱٫۲ درصد افراد نیز بیکارند.

جدول ۲. مشخصات فردی پاسخ‌دهندگان

مؤلفه	جامعه اول			جامعه دوم			
	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی	
جنسیت	زن	۳۹	۱۵٫۶	۱۵٫۴	۵۳	۲۱٫۲	۲۱٫۲
	مرد	۲۱۱	۸۴٫۴	۱۰۰	۱۹۷	۷۸٫۸	۱۰۰
	کل	۲۵۰	۱۰۰		۲۵۰	۱۰۰	
تحصیلات	ابتدایی	۳۵	۱۴	۱۴	۰	۰	۰
	راهنمایی	۶۷	۲۶٫۸	۴۰٫۸	۰	۰	۰
	دیپلم	۹۷	۳۸٫۸	۷۹٫۶	۲۳	۹٫۲	۹٫۲
	لیسانس	۴۴	۱۷٫۶	۹۷٫۲	۱۴۴	۵۷٫۶	۶۶٫۸
	فوق لیسانس	۷	۲٫۸	۱۰۰	۸۳	۳۳٫۲	۱۰۰
	کل	۲۵۰	۱۰۰		۲۵۰	۱۰۰	
	کارمند	۷۶	۳۰٫۴	۳۰٫۴	۳۴	۱۳٫۶	۱۳٫۶
	آزاد	۵۷	۲۲٫۸	۵۳٫۲	۲۱۳	۸۵٫۲	۹۸٫۸
	کارگر	۱۱۱	۴۴٫۴	۹۷٫۶	۰	۰	۹۸٫۸
	بیکار	۶	۲٫۴	۱۰۰	۳	۱٫۲	۱۰۰
فعالیت	خانه‌دار	۰	۰	۰	۰	۰	۰
	کل	۲۵۰	۱۰۰		۲۵۰	۱۰۰	

توضیحات: در جدول‌های ارائه شده جامعه اول محله نازی‌آباد و جامعه دوم شهرک غرب است (منبع: نگارندگان)

همان‌طور که در روش تحقیق نیز بیان شد، پرسش‌نامه براساس طیف لیکرت طراحی شده بود که نتایج آن در جدول ۳ بیان شده است. در مجموع، ۲۱ سؤال اصلی در پرسش‌نامه طرح شده که درباره کیفیت زندگی در این مناطق و تأثیر کیفیت ارائه خدمات شهری بر میزان آن است. میزان رضایت از شاخص‌های مربوط به قلمروهای چهارگانه کیفیت زندگی مورد سؤال قرار گرفت. این به ما کمک می‌کند تا میزان رضایت پاسخ‌گویان را از شاخص‌های مختلف هر قلمرو ارزیابی کنیم. سؤالات به گونه‌ای طرح شد که، در عین سادگی، بتواند همه شاخص‌ها را اندازه‌گیری کند. در قلمرو زیرساخت‌ها و مجموعه دسترسی‌ها هفت سؤال مطرح شد که شامل کیفیت دسترسی به مراکز اصلی شهر، کیفیت دسترسی به مراکز آموزشی، کیفیت دسترسی به مراکز تفریحی، کیفیت دسترسی به مراکز بهداشتی و درمانی، کیفیت دسترسی به مراکز خرید (روزانه و هفتگی)، کیفیت دسترسی به خدمات ضروری (آتش‌نشانی، اورژانس، و...)، و کیفیت دسترسی به فضاهای ورزشی است. در قلمرو زیرساخت‌ها و مجموعه دسترسی‌ها، پاسخ‌ها در همه شاخص‌ها بیانگر اختلاف میانگین و در نتیجه تفاوت در میزان رضایت ساکنان دو منطقه است. همان‌طور که در جدول ۳ آورده شده است، در همه شاخص‌های قلمرو زیرساخت‌ها و مجموعه دسترسی‌ها، رضایت جامعه دوم بیشتر است. بیشترین تفاوت میانگین مربوط به کیفیت دسترسی به مراکز اصلی شهر است؛ به گونه‌ای که میانگین جامعه اول (منطقه ۱۶) ۱,۳۷ و میانگین جامعه دوم (منطقه ۲) ۳,۱۰ است. قلمرو دوم مربوط به شرایط محیطی است. در این مؤلفه شش سؤال برای بررسی کیفیت هوای محل زندگی، میزان سر و صدا در محل، کیفیت آب مصرفی، کیفیت دفع فاضلاب، کیفیت محل از نظر حیوانات مزاحم، و کیفیت فضای سبز مطرح شد. در قلمرو شرایط محیطی، مانند مؤلفه قبل، پاسخ‌ها در همه شاخص‌ها بیانگر اختلاف میانگین و در نتیجه تفاوت در میزان رضایت ساکنان دو منطقه است؛ همان‌طور که در جدول ۳ آورده شده است، در همه شاخص‌های قلمرو شرایط محیطی رضایت جامعه دوم بیشتر است. بیشترین تفاوت میانگین مربوط به کیفیت فضای سبز است؛ به گونه‌ای که میانگین جامعه اول (منطقه ۱۶) ۱,۹۰ و میانگین جامعه دوم (منطقه ۲) ۳,۵۳ است. قلمرو سوم مربوط به شرایط اجتماعی است. در این مؤلفه پنج سؤال برای بررسی پنج شاخص میزان همکاری ساکنان محل، میزان مزاحمت افراد بزهکار، میزان رضایت کلی از زندگی در محل، میزان سرزندگی محل، و وضعیت خلوت و آرامش مطرح شد. در قلمرو شرایط اجتماعی، مانند مؤلفه قبل، پاسخ‌ها در همه شاخص‌ها بیانگر اختلاف میانگین و در نتیجه تفاوت در میزان رضایت ساکنان دو منطقه است. در همه شاخص‌های مؤلفه شرایط اجتماعی رضایت جامعه دوم بیشتر است. بیشترین تفاوت میانگین مربوط به وضعیت خلوت و آرامش است؛ به گونه‌ای که میانگین جامعه اول (منطقه ۱۶) ۱,۹۷ و میانگین جامعه دوم (منطقه ۲) ۳,۴۳ است. قلمرو چهارم مربوط به شرایط اقتصادی است. در این مؤلفه سه سؤال برای بررسی سه شاخص میزان تردد ماشین، کیفیت بنای مسکونی (تعداد اتاق، متراژ، قدمت)، و رضایت از شغل و درآمد مطرح شد. در قلمرو شرایط اقتصادی، مانند مؤلفه قبل، پاسخ‌ها در همه شاخص‌ها بیانگر اختلاف میانگین و در نتیجه تفاوت در میزان رضایت ساکنان دو منطقه است. در همه شاخص‌های مؤلفه شرایط اقتصادی رضایت جامعه دوم بیشتر است. بیشترین تفاوت میانگین مربوط به رضایت از شغل و درآمد است؛ به گونه‌ای که میانگین جامعه اول (منطقه ۱۶) ۲,۲۰ و میانگین جامعه دوم (منطقه ۲) ۳,۲۳ است.

جدول ۳. نتایج میانگین پاسخ‌دهندگان به سؤالات اصلی تحقیق

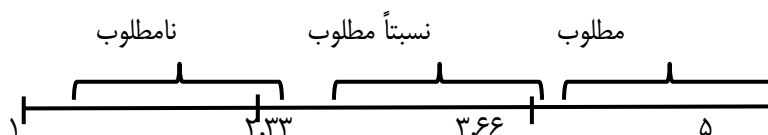
انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	میانگین	فراوانی	جامعه	شاخص‌ها	معیار
.۷۵۸	.۱۴۳	۱,۳۷	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به مرکز شهر	زیرساخت‌ها و مجموعه دسترسی‌ها
.۶۰۷	.۱۱۱	۳,۱۰	۲۵۰	دوم		
.۷۶۱	.۱۳۹	۳,۲۰	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به مراکز آموزشی	
.۸۴۷	.۱۵۵	۳,۸۰	۲۵۰	دوم		
.۸۲۸	.۱۵۱	۲,۰۷	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به مراکز تفریحی	
.۷۱۸	.۱۳۱	۳,۳۷	۲۵۰	دوم		
.۸۲۸	.۱۵۱	۲,۰۷	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به مراکز بهداشتی	
.۷۷۰	.۱۴۱	۳,۴۰	۲۵۰	دوم		
۱,۴۲۹	.۲۶۱	۲,۴۰	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به مراکز خرید	
.۷۲۸	.۱۳۳	۳,۴۳	۲۵۰	دوم		
.۸۳۴	.۱۵۲	۲,۱۷	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به خدمات ضروری	
.۷۱۸	.۱۳۱	۳,۳۷	۲۵۰	دوم		
.۶۹۱	.۱۲۶	۲,۲۷	۲۵۰	اول	کیفیت دسترسی به فضاهای ورزشی	
.۷۲۴	.۱۳۲	۳,۶۰	۲۵۰	دوم		
.۸۵۸	.۱۵۸	۲,۲۳	۲۵۰	اول	کیفیت هوای محل زندگی	شرایط محیطی
.۸۹۸	.۱۶۴	۳,۴۳	۲۵۰	دوم		
.۸۹۰	.۱۶۲	۲,۳۷	۲۵۰	اول	میزان سر و صدا در محل	
.۵۸۹	.۱۰۲	۳,۲۷	۲۵۰	دوم		
۱,۱۶۳	.۲۱۲	۲,۶۰	۲۵۰	اول	کیفیت آب مصرفی	
.۸۵۰	.۱۵۵	۳,۳۰	۲۵۰	دوم		
۱,۰۴۸	.۱۹۱	۲,۲۷	۲۵۰	اول	کیفیت دفع فاضلاب	
.۵۴۷	.۱۰۰	۳,۷۳	۲۵۰	دوم		
۱,۰۴۰	.۱۹۰	۲,۲۳	۲۵۰	اول	کیفیت محل از نظر حیوانات مزاحم	
.۸۱۷	.۱۴۹	۳,۶۷	۲۵۰	دوم		
.۸۸۵	.۱۶۲	۱,۹۰	۲۵۰	اول	کیفیت فضای سبز	
.۹۰۰	.۱۶۴	۳,۵۳	۲۵۰	دوم		
.۹۱۳	.۱۶۷	۳,۱۷	۲۵۰	اول	میزان همکاری ساکنان محل	شرایط اجتماعی
.۸۳۷	.۱۵۳	۳,۳۰	۲۵۰	دوم		
۱,۲۲۵	.۲۲۴	۲,۵۰	۲۵۰	اول	میزان مزاحمت افراد بزهکار	
.۸۵۰	.۱۵۵	۳,۳۷	۲۵۰	دوم		
.۸۶۳	.۱۷۶	۳,۰۵	۲۵۰	اول	میزان رضایت کلی از زندگی در محل	
.۹۰۰	.۱۶۴	۳,۵۰	۲۵۰	دوم		
.۶۱۰	.۱۱۱	۱,۸۰	۲۵۰	اول	میزان سرزندگی محل	
۱,۰۴۲	.۱۹۰	۳,۱۳	۲۵۰	دوم		
.۸۹۱	.۱۴۸	۱,۹۷	۲۵۰	اول	وضعیت خلوت و آرامش	
.۹۷۱	.۱۷۷	۳,۴۳	۲۵۰	دوم		
۱,۰۴۸	.۱۹۱	۲,۰۷	۲۵۰	اول	میزان تردد ماشین	شرایط اقتصادی
.۸۷۱	.۱۵۹	۳,۰۰	۲۵۰	دوم		
.۷۳۰	.۱۳۳	۱,۶۷	۲۵۰	اول	کیفیت بنای مسکونی	
.۷۲۰	.۱۲۸	۱,۷۰	۲۵۰	دوم		
.۸۰۵	.۱۴۷	۲,۲۰	۲۵۰	اول	میزان رضایت از شغل و درآمد	
.۷۲۸	.۱۳۳	۳,۲۳	۲۵۰	دوم		



در این مرحله، برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده و تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی از روش وزن‌دهی (ارزش‌گذاری) استفاده شد. بدین صورت که با محاسبه میانگین مربوط به هر سؤال امتیاز هر یک از سؤالات مشخص می‌شود. همان‌گونه که در فرمول زیر مشخص است، با تعیین فراوانی پاسخ‌های مربوط به هر گزینه و تعیین امتیاز مربوط به آن گزینه امتیاز هر یک از سؤالات مشخص می‌شود (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۶).

$$\text{امتیاز هر سطح} \times \text{فراوانی مربوط به آن} = \frac{\text{تعداد پاسخ‌دهندگان به سوال}}{\text{؟}}$$

از آنجا که پرسش‌نامه دارای طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت است و همچنین از آنجا که میانگین هیچ سؤالی نمی‌تواند کمتر از یک باشد، فاصله طیف مطلوبیت برای پرسش‌نامه ۱,۳۳ به دست آمده است. در ضمن، پس از محاسبه امتیاز مربوط به هر سؤال معین می‌کنیم که امتیازات موردنظر در کدام بخش طیف زیر قرار می‌گیرد.



در پرسش‌نامه چنانچه امتیاز سؤال بین ۱ تا ۱,۳۳ باشد، وضعیت نامطلوب است. چنانچه امتیاز سؤال موردنظر بین ۱,۳۳ تا ۳,۶۶ به دست آید، وضعیت نسبتاً مطلوب است و چنانچه امتیاز سؤال موردنظر بین ۳,۶۶ تا ۵ باشد، وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود، که با ضرب هر یک از این نقاط در تعداد سؤالات هر عامل طیف مطلوبیت برای هر عامل نیز به دست می‌آید (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۶).

چنان‌که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، نتایج براساس طیف مطلوبیت کیفی تر شده است. نتایج نشان می‌دهد که در بیشتر مؤلفه‌ها دو منطقه با یکدیگر اختلاف چشم‌گیری دارند که نشان‌دهنده نابرابری در توزیع امکانات و خدمات شهری در این مناطق است. اختلاف در میزان شاخص‌های کیفیت زندگی و کیفیت نامناسب ارائه خدمات بین این دو منطقه باعث شده است که این دو منطقه شهری از لحاظ توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و توسعه کالبدی و همچنین از لحاظ امنیت اجتماعی تفاوت چشم‌گیری با هم داشته باشند. بنابراین، عدالت اجتماعی در مناطق مورد مطالعه با یکدیگر تمایز دارد. در واقع، می‌توان بیان کرد که بین کیفیت ارائه خدمات شهری و کیفیت زندگی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد؛ به نحوی که کیفیت نامناسب ارائه خدمات شهری بر مسائل اجتماعی و فرهنگی و محیطی تأثیرگذار بوده است که نتایج آن به تفکیک هر سؤال در جدول ۴ نشان داده شده است.

جدول ۴. کیفی کردن نتایج براساس طیف مطلوبیت

مؤلفه‌ها	جامعه	فراوانی	میانگین	طیف مطلوبیت
کیفیت دسترسی به مرکز شهر	اول	۲۵۰	۱,۳۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۱۰	نسبتاً مطلوب
کیفیت دسترسی به مراکز آموزشی	اول	۲۵۰	۳,۲۰	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۸۰	مطلوب
کیفیت دسترسی به مراکز تفریحی	اول	۲۵۰	۲,۰۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۳۷	نسبتاً مطلوب
کیفیت دسترسی به مراکز بهداشتی	اول	۲۵۰	۲,۰۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۴۰	نسبتاً مطلوب
کیفیت دسترسی به مراکز خرید	اول	۲۵۰	۲,۴۰	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۴۳	نسبتاً مطلوب
کیفیت دسترسی به خدمات عمومی و ضروری	اول	۲۵۰	۲,۱۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۳۷	نسبتاً مطلوب
کیفیت دسترسی به فضاهای ورزشی	اول	۲۵۰	۲,۲۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۶۰	نسبتاً مطلوب
کیفیت هوای محل زندگی	اول	۲۵۰	۲,۲۳	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۴۳	نسبتاً مطلوب
میزان سر و صدا در محل	اول	۲۵۰	۲,۳۷	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۲۷	نسبتاً مطلوب
کیفیت آب مصرفی	اول	۲۵۰	۲,۶۰	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۳۰	نسبتاً مطلوب
کیفیت دفع فاضلاب	اول	۲۵۰	۲,۲۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۷۳	مطلوب
کیفیت محل از نظر حیوانات مزاحم	اول	۲۵۰	۲,۲۳	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۶۷	مطلوب
کیفیت فضای سبز	اول	۲۵۰	۱,۹۰	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۵۳	نسبتاً مطلوب
میزان همکاری ساکنان محل	اول	۲۵۰	۳,۱۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۳۰	نسبتاً مطلوب
میزان مزاحمت افراد بزهکار	اول	۲۵۰	۲,۵۰	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۳۷	نسبتاً مطلوب
میزان رضایت کلی از زندگی در محل	اول	۲۵۰	۳,۰۵	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۵۰	نسبتاً مطلوب
میزان سرزندگی محل	اول	۲۵۰	۱,۸۰	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۱۳	نسبتاً مطلوب
وضعیت خلوت و آرامش	اول	۲۵۰	۱,۹۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۴۳	نسبتاً مطلوب
میزان تردد ماشین	اول	۲۵۰	۲,۰۷	نسبتاً مطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۰۰	نسبتاً مطلوب
کیفیت بنای مسکونی	اول	۲۵۰	۱,۸۷	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۱,۷۰	نامطلوب
میزان رضایت از شغل و درآمد	اول	۲۵۰	۲,۲۰	نامطلوب
	دوم	۲۵۰	۳,۲۳	نسبتاً مطلوب

منبع: نگارندگان از مون فرضیات

فرضیه اول حاکی از آن است که بین میزان رضایتمندی از خدمات شهری با متغیر تحصیلات بین دو محله تفاوت

وجود دارد.

جدول ۵. میانگین رضایت از خدمات شهری با عنایت به میزان تحصیلات در دو محله

متغیر	میانگین رضایت		انحراف استاندارد		تعداد
	شهرک غرب	نازی آباد	شهرک غرب	نازی آباد	
مفقوده (Missing)	۳,۹۱	۲,۶۳	۰,۰۰	۰,۵۴	۶
ابتدایی	۳,۵۲	۳,۰۲	۰,۷۶	۰,۴۳	۳۵
سیکل	۳,۲۵	۲,۹۹	۰,۶۲	۰,۷۱	۶۷
دیپلم	۳,۲۰	۲,۹۳	۰,۵۲	۰,۴۸	۹۷
فوق دیپلم و لیسانس	۳,۰۶	۲,۹۴	۰,۴۸	۰,۶۸	۴۴
فوق لیسانس و بالاتر	۲,۸۱	۳,۴۸	۰,۴۲	۰,۱۷	۷
کل	۳,۱۱	۲,۹۴	۰,۵۲	۰,۵۴	۲۵۰

منبع: نگارندگان

جدول ۶. نتایج تحلیل واریانس دوطرفه رضایت از خدمات شهری با عنایت به تحصیلات در دو محله

منبع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
محله	۳,۳۴۵	۱	۳,۳۴۵	۱۲,۱۷۰	۰,۰۰۱
تحصیلات	۴,۰۱۴	۵	۰,۶۶۹	۲,۴۳۴	۰,۰۲۵
محله*تحصیلات	۷,۹۴۸	۴	۱,۵۹۰	۵,۷۸۳	۰,۰۰۰
خطا	۲۰۳,۶۸۶	۷۴۱	۰,۲۷۵		
کل		۷۵۴			

منبع: نگارندگان

داده‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که بین میزان رضایت از خدمات شهری در دو محله شهرک غرب و نازی‌آباد، با عنایت به سطح تحصیلات، تفاوت معناداری در سطح  $P=0,000$  وجود دارد. بنابراین، فرضیه تحقیق تأیید می‌شود و نتیجه می‌گیریم که بین میزان رضایتمندی از خدمات شهری با متغیر تحصیلات بین دو محله تفاوت وجود دارد. فرضیه دوم حاکی از آن است که به نظر می‌رسد بین میزان رضایت ساکنان مناطق ۲ و ۱۶ شهر تهران از شاخص‌های کیفیت زندگی تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه سؤالاتی که در پرسش‌نامه طراحی شده بود به منظور سنجش سطح کیفیت زندگی این دو منطقه و بررسی تطبیقی آن‌ها با یکدیگر بود، در این مرحله، نتایج با استفاده از آزمون دوطرفه T در سطح معناداری ۰,۰۱ آزمون شد. البته، معیار استاندارد برای مقایسه با ادبیات نظری تحقیق عدد ۳ بود. نتایج نشان می‌دهد که همه مؤلفه‌ها تفاوت معناداری با معیار استاندارد داشته و در همه سؤالات جهت‌دار بوده‌اند و فرض بر تأثیرگذار بودن کیفیت ارائه خدمات در کیفیت زندگی و همچنین تفاوت بین شاخص‌های کیفیت زندگی و کیفیت دسترسی ساکنان این دو منطقه به این شاخص‌ها با یکدیگر در سطح معناداری ۰,۰۱ معنادار است.

جدول ۷. نتایج آزمون t مقایسه میانگین نمرات مؤلفه‌ها با معیار استاندارد

Sig (2- tailed)	Mean Difference	T	Df	جامعه	مؤلفه‌ها
.۰۰۰	-۱,۲۶۷	-۸,۸۳۹	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به مرکز شهر
.۰۰۷	.۱۰۰	.۹۰۲	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	.۸۰۰	۵,۷۵۷	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به مراکز آموزشی
.۰۰۰	.۲۰۰	۱,۲۹۳	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۹۳۳	-۶,۱۷۴	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به مراکز تفریحی
.۰۰۹	.۳۶۷	۲,۷۹۶	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۹۳۳	-۶,۱۷۶	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به مراکز بهداشتی
.۰۰۸	.۴۰۰	۲,۸۴۵	۲۴۹	دوم	
.۰۰۲	-۶۰۰	-۲,۳۰۰	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به مراکز خرید
.۰۰۳	.۴۳۳	۳,۲۶۱	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۸۳۳	-۵,۴۷۳	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به خدمات عمومی و ضروری
.۰۰۹	.۳۶۷	۲,۷۹۶	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۷۳۳	-۵,۸۰۹	۲۴۹	اول	کیفیت دسترسی به فضاهای ورزشی
.۰۰۰	.۶۰۰	۴,۵۳۹	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۷۶۷	-۴,۸۹۲	۲۴۹	اول	کیفیت هوای محل زندگی
.۰۰۱	-۴۳۳	۲,۶۴۴	۲۴۹	دوم	
.۰۰۱	-۶۳۳	-۳,۸۹۸	۲۴۹	اول	میزان سر و صدا در محل
.۰۰۱	.۲۶۷	۲,۵۰۴	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۴۰۰	-۱,۸۸۴	۲۴۹	اول	کیفیت آب مصرفی
.۰۰۰	.۰۳۳	.۲۱۵	۲۴۹	دوم	
.۰۰۱	-۷۳۳	-۳,۸۳۲	۲۴۹	اول	کیفیت دفع فاضلاب
.۰۰۲	.۳۳۳	۳,۳۴۰	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۷۶۷	۴,۰۳۸	۲۴۹	اول	کیفیت محل از نظر حیوانات مزاحم
.۰۰۰	.۲۳۳	۱,۵۶۴	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۱,۱۰۰	-۶,۸۱۰	۲۴۹	اول	کیفیت فضای سبز
.۰۰۳	.۵۳۳	۳,۲۴۷	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۸۳۳	-۵,۰۰۰	۲۴۹	اول	میزان همکاری ساکنان محل
.۰۰۹	.۳۰۰	۱,۹۶۴	۲۴۹	دوم	
.۰۰۳	-۵۰۰	-۲,۲۳۶	۲۴۹	اول	میزان مزاحمت افراد بزهکار
.۰۰۰	.۳۶۷	۲,۳۶۲	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۵۰۰	-۲,۴۷۵	۲۴۹	اول	میزان رضایت کلی از زندگی در محل
.۰۰۵	.۵۰۰	۳,۰۴۲	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۱,۲۰۰	-۱۰,۷۷۰	۲۴۹	اول	میزان سرزندگی محل
.۰۰۰	.۱۳۳	.۷۰۱	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۱,۰۴۳	-۶,۹۹۸	۲۴۹	اول	وضعیت خلوت و آرامش
.۰۰۱	.۴۳۳	۲,۴۴۳	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	.۰۶۷	.۳۴۸	۲۴۹	اول	میزان تردد ماشین
.۰۰۰	.۰۰۰	.۰۰۰	۲۴۹	دوم	
.۰۰۶	-۱,۱۳۳	-۱,۰۰۰	۲۴۹	اول	کیفیت بنای مسکونی
.۰۰۲	-۳۰۰	-۲,۳۴۰	۲۴۹	دوم	
.۰۰۰	-۸۰۰	-۵,۴۴۲	۲۴۹	اول	میزان رضایت از شغل و درآمد
.۰۰۹	.۲۳۳	۱,۷۵۶	۲۴۹	دوم	

## نتیجه گیری

هدف از کیفیت زندگی در نواحی شهری دسترسی عادلانه به خدمات و تسهیلات شهری است. کیفیت زندگی راهی بین مسئولان محلی و شهروندان برای تعاملی سازنده، که به تفسیر و بحث درباره موضوعات کلیدی مؤثر بر زندگی مردم منجر می‌شود، باز می‌کند. شکاف در سطح زندگی در ابعاد مختلف میان دو منطقه مورد مطالعه کاملاً مشهود است، که باید براساس اختلاف و شکاف‌های موجود به تعیین اولویت‌ها در امر برنامه‌ریزی پرداخت. یافته‌های تحقیق نشان از تأیید فرضیه موجود است. در این تحقیق دو فرضیه مطرح شد: فرضیه اول حاکی از آن بود که بین میزان رضایتمندی از خدمات شهری با متغیر تحصیلات بین دو محله تفاوت وجود دارد؛ فرضیه دوم نیز حاکی از آن است که به‌نظر می‌رسد بین میزان رضایت ساکنان مناطق ۲ و ۱۶ شهر تهران از شاخص‌های کیفیت زندگی تفاوت معناداری وجود دارد. یافته‌های تحقیق براساس چهار مؤلفه اقتصادی، اجتماعی، محیطی، و موقعیت مجموعه‌ها و همچنین براساس سطح تحصیلات ساکنان دو منطقه، فرضیات تحقیق را تأیید می‌کند. یکی از اساسی‌ترین عوامل در برداشت افراد و گروه‌های مختلف از مفهوم و شاخص‌های کیفیت زندگی ویژگی‌های فردی از قبیل سن، جنس، پایگاه اقتصادی و اجتماعی، و میزان تحصیلات است. کیفیت زندگی به‌شدت متأثر از زمان و مکان است و مؤلفه‌ها و عوامل تشکیل‌دهنده‌اش باتوجه‌به دوره زمانی و مکان جغرافیایی فرق خواهد کرد. معمولاً توقعات قشر مرفه از ارائه خدمات شهری بیشتر از اقشار پایین جامعه است و احساس رضایت کمتری از خدمات و امکانات موجود دارند.

عدالت اجتماعی باید دربرگیرنده عدالت توزیعی و تخصیصی باشد و هر گونه برنامه‌ریزی شهری، که مبتنی بر عدالت اجتماعی باشد، باید در توزیع نیازها، امکانات، و در تخصیص آن‌ها مؤثر واقع شود و عدم توزیع و تخصیص مناسب خدمات شهری موجب برهم‌زدن تعادل جمعیتی و ایجاد فضاهایی متناقض از نظر اقتصادی، اجتماعی، و کالبدی شود که همه این عوامل مجموعاً باعث برهم‌خوردن کیفیت زندگی اعضای جامعه و تناقض در آن می‌شود.

در تحقیق حاضر تلاش شده تا کیفیت زندگی شهری با نگاهی به عدالت اجتماعی بررسی شود. در این تحقیق سعی بر آن شد که به‌صورت جامع از نظریات و دیدگاه‌های صاحب‌نظران در کیفیت زندگی شهری استفاده شود.

در شهرهای امروزی، مهم‌ترین عامل جدایی‌گزینی محلات و کیفیت استفاده از امکانات شهری عامل اقتصادی است. شایان ذکر است که سطح توقعات ساکنان این دو منطقه در پاسخ به وضعیت درآمد آن‌ها بسیار تأثیرگذار بود.

تهیه انواع طرح‌ها، که در آن‌ها کالبد بر محتوا، ماشین بر انسان، شکل بر روح، زنده‌مانی بر زندگی، هندسه بر سرزندگی، و غیره تقدم دارد، فقط شهرها را به ظرف بی‌توجه به مظلوم آن‌ها یعنی انسان تبدیل کرده است. اولویت طرح‌های شهری باید باتوجه‌به نیازها و ظرفیت‌های همه گروه‌های اجتماعی و درجهت برپایی عدالت اجتماعی و اقتصادی و فضایی باشد. در این راستا، بهترین و نزدیک‌ترین راه رسیدن به هدف، بهره‌گیری همه‌جانبه از ظرفیت‌های گروه‌های اجتماعی و مشارکت آن‌ها در همه مراحل است.

## منابع

۱. بازرگان، عباس، سرمد، زهرا، حجازی، الهه، ۱۳۸۶، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگه
۲. تقی زاده، محمد، ۱۳۷۷، صفات شهر اسلامی در متون اسلامی، مجله هنرهای زیبا، شماره ۵۴،
۳. شکویی، حسین، ۱۳۷۳، دیدگاه‌های نو در جغرافیای شهری، انتشارات سمت، چاپ اول، تهران
۴. مرصوصی، نفیسه، ۱۳۸۳، توسعه یافتگی و عدالت اجتماعی شهر تهران، فصلنامه پژوهش‌های اقتصادی، شماره ۱۴، صص ۱۹-۳۲.
۵. هاروی، دیوید؛ (۱۳۷۹) عدالت اجتماعی و شهر، ترجمه فرخ حسامیان و محمدرضا حائری، چ دوم، تهران: انتشارات شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری.
6. Annual Conference, Wollongong, NSW, 28th September to 1 October- WHO. World Health Organization.1999, WHOQOL: annotated bibliography (October 1999 version). Geneva: WH; 1999.
7. Barry, B., 1991, Theories of justice, Berkeley: University of California Press
8. Bazargan, A., Sarmad, Z And Hejazi, E., 2007, Research Methods in Behavioral Sciences, Agah publishing, Tehran. (in Persian)
9. Benzeval, m., judge, k and whitehead, m., 1995, tackling inequalities in health .king fund,London
10. Cabrera-Barona, P. and Merschdorf, H., 2018, A Conceptual Urban Quality Space-Place Framework: Linking Geo-Information and Quality of Life. Urban Sci., 2, 73.
11. D'Acci, L., 2014, Monetary, Subjective and Quantitative Approaches to Assess Urban Quality of Life and Pleasantness in Cities (Hedonic Price, Willingness-to-Pay, Positional Value, Life Satisfaction, Isobenefit Lines). Soc Indic Res 115, 531-559.
12. Dajian, k. and Rogers, P. P. 2010, World Expo and Urban Life Quality in Shanghai in Terms of Sustainable Development Chinese Journal of Population, Resources and Environment, Vol. 4, No.1.
13. Das, D., 2008, Urban Quality of Life: a case study of Guwahati, Social Indicators Research, 88.
14. Dasgupta, P And Martin, W., 1992, On Measuring the Quality of Life." World Development 20(1):119-31.
15. Delfim, s., luise, I., 2006, monitoring urban quality of life experience, social indicators research
16. Epley, D and Menon, M. 2008, A method of assembling cross-sectional indicators into a community quality of life. Social Indicators Research, 88(2), 281-296.
17. Foo, T. S., 2000, Subjective assessment of urban quality of life in Singapore (1997-1998), Habitat International, 24(1).
18. Harvey, D. 2000, Social Justice and the City. Translated by Farokh Hesamian And Mohamadreza haeri, Pardazesh va Barnamerizie Shahri Publishing, Tehran (in Persian)
19. Hills, j., 1995, inquiry into income and wealth, vol. 2.joseph row tree foundation, York.
20. Kamp, I. K., Van Leidelmeijer, K., Marsman, G and de Hollander, A., 2003, Urban environmental quality and human wellbeing: Towards a conceptual framework and demarcation of concepts; a literature study, Landscape and Urban Planning, 65(1-2);518
21. Lee, Y. J., 2008, Subjective quality 24 of Life Measurement in Taipei, Building and environment, 43(7).
22. Lees, A., 1976, the urbanization and economic development n germany1815-1914,in: town in societies: essays in economic history press
23. Lora, E and Powell, A., 2011, A New Way of Monitoring the Quality of Urban Life. IDB Working Paper Series No. IDB-WP-272. Inter-American Development Bank, Washington, DC.

24. Marsosi, N., 2004, Development and social justice in Tehran, journal of Economic Research, No. 14, pp. 19-32. (in Persian)
25. McCrea, R., Shyy, T. K And stimson,R., 2006, what is the strength of the link between objective and subjective indicators of urban quality of life?applied research in quality of life,1(1):79-96;
26. mercer HR institution., 2016, available at <http://www.mercer.com/articles/quality-of-living-survey-EMEA-> Updated on March 14, 2016.
27. Pacione, m., 1982, the use of objective and subjective measures of quality of life in human geography.prog.num.georg.6(4),495-514
28. Pal, A. K. And Kumar, U. C., 2005, Quality of life concept for the evaluation of societal development of rural community in west bangal, India , Rural Development, vol.xv, no 2.
29. Peier Moureh, J., 1994, Urban Spaces – Design and Management, Translated by Rezaei. H & Interior Ministry.
30. Philips, D., 2006, Quality of life Concept, policy and Practice London Routledge
31. Ramage, J.K and Davies, A.H., 2003, Measurement of Quality of Life in Carcinoid/
32. Rogreson, R. J., 1995, environmental and health-related quality of life:conceptual and methodological similarities,social scienc and medicine41(10)1373-1382
33. Rosen, s., 1979, wages-based indexes of urban quality of life,in:p.MIESZKOWSKI and m.straszheim (eds)current issues in urban economics,pp.74-104.baltimore:johns Hopkins university press
34. Shakoie,H.,1994, New Perspectives on Urban Geography, Samt publishing, Tehran(in Persian)
35. Taghizadeh, M.,1999, qualifications of Islamic city in Islamic texts.jurnal of fine art. (4,5), (in Persian)
36. Tiran, J., 2016, Measuring urban quality of life: case study of Ljubljana. Acta geographica Slovenica 56(1): 57–73. DOI: 10.3986/ags.828.
37. Węziak-Białowolska, D., 2016, Quality of life in cities – Empirical evidence in comparative European perspective. Cities, 58, 87–96.