

## بررسی تأثیر عوامل کیفیت محیطی بر رضایتمندی ساکنان در مجتمع‌های

### مسکونی در مشهد

شهاب عباس‌زاده\* - استادیار و عضو هیئت‌علمی گروه معماری دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه حکیم سبزواری  
فرزانه گوهری - کارشناس ارشد معماری، دانشگاه علوم تحقیقات خراسان رضوی  
اباصلت عسکری رابری - مربی و عضو هیئت‌علمی گروه معماری دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه حکیم سبزواری

پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۴/۳ تأیید مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۲۷

### چکیده

تحولات صد سال اخیر کشور در زمینه نظام اقتصادی، سیاسی و کمبود زمین، ایده انبوه‌سازی مسکن و مجتمع‌های مسکونی را در شهرها رقم زده است. نکته‌ای که در بررسی روند ایجاد مجتمع‌های مسکونی در ایران مشاهده می‌شود، این است که همواره از توجه به اصول و معیارهای شهرسازی در برنامه‌ریزی و طراحی غالب مجتمع‌های مسکونی کاسته شده و این‌گونه مساکن از ایجاد محیط مطلوب مسکونی فاصله گرفته‌اند. در نتیجه، این موضوع باعث نارضایتی ساکنان شده است. اولین گام در جهت دستیابی به محیط مطلوب و رضایت ساکنان، شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی است؛ به طوری که شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود سکونت، برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت زندگی در آن مجتمع‌ها و جلوگیری از تکرار نواقص مفید باشد. بدین خاطر، مقاله حاضر به ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی در شهر مشهد به عنوان دومین کلان‌شهر کشور و شناسایی عوامل مؤثر بر آن پرداخته است. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-تحلیلی و روش جمع‌آوری داده‌ها به دو صورت اسنادی و پیمایشی (پرسش‌نامه) است. جامعه آماری پژوهش، ساکنان مجتمع‌های مسکونی در شهر مشهد هستند. این پژوهش از طریق انتخاب جامعه نمونه، با استفاده از روش کوکران و تکمیل پرسش‌نامه انجام شده است. روایی پرسش‌نامه‌ها هم با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ، بیش از ۰,۷ به دست آمد که نمایانگر روایی مطلوب است. برای تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار لیزرل و روش الگوسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. براساس نتایج مجموعه عوامل کیفیت محیطی یعنی عوامل عملکردی، تجربی-زیباشناختی و زیست‌محیطی بر میزان رضایتمندی سکونتی تأثیرگذار هستند. عامل عملکردی با زیرعامل‌های شخصی، اجتماعی و فرهنگی از عامل رضایتمندی دارای رابطه معنادار است؛ اما با زیرعامل محیطی رابطه معناداری ندارد.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، ساکنان، عوامل کیفیت محیطی، مجتمع مسکونی، مشهد.

## بیان مسئله

تحولات پیچیده اقتصادی و فنی که پس از انقلاب صنعتی شکل گرفته بود، موجب افزایش سریع جمعیت شد (جانسون،<sup>۱</sup> ۱۹۹۸: ۱۸) و این روند شتابان افزایش جمعیت و رشد سریع شهرنشینی، باعث نیاز هرچه بیشتر به توسعه فضایی شهرها شد (عادلی و دیگران، ۱۳۹۰: ۲). بدین ترتیب، با توجه به محدودیت‌های ناشی از توسعه افقی شهر (محصوربودن بین ارتفاعات و موانع طبیعی) و مسئله صرفه اقتصادی (صرفه جویی ناشی از مقیاس) ضرورت توسعه عمودی و احداث ساختمان‌های بلند احساس گردید (بت<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲: ۲۵). این ساختمان‌ها در ابتدا به منظور استفاده بهینه از زمین در مراکز شهرهای بزرگ ساخته شدند؛ اما به تدریج هم‌زمان با گسترش شهرها، ضرورت‌های بیشتری برای احداث آن‌ها در سایر مناطق شهری احساس شد (گلابچی، ۱۳۸۸: ۵۹). البته در طول دوره‌های مختلف تاریخی می‌توان علل متفاوتی برای میل به بلندمرتبه‌سازی یافت؛ اما به طور کلی، عامل اصلی بلندمرتبه‌سازی را در برتری و قدرت، سودآوری اقتصادی و محدودیت‌های گسترش شهری می‌توان جست‌وجو کرد (رایلی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰: ۲۰۴).

در کشور ایران نیز تحولات در زمینه نظام اقتصادی و سیاسی باعث افزایش سریع جمعیت شهرها و گسترش شهرنشینی گردیده است (خلیل‌مرد و محمدزاده، ۱۳۸۹). علاوه بر افزایش جمعیت، کمبود زمین، زیاده‌بودن قیمت زمین و محدودیت‌های توسعه افقی، توسعه عمودی شهر را رقم زد (ابراهیم‌زاده و دیگران، ۱۳۸۹: ۱). در این راستا، تولید انبوه مسکن به‌عنوان الگویی با مزایایی نظیر توجهات فنی، اقتصادی و زمانی، بالاخص در کلان‌شهرهایی همچون شهر مشهد کانون توجه جدی قرار گرفته است و مجتمع‌های مسکونی را می‌توان تجلی کالبدی ایده انبوه‌سازی مسکن در شهرها دانست.

نکته‌ای که در بررسی روند ایجاد مجتمع‌های مسکونی در ایران مشاهده می‌شود، این است که همواره از توجه به اصول و معیارهای شهرسازی در برنامه‌ریزی و طراحی غالب مجتمع‌های مسکونی کاسته شده و این‌گونه مسکن از ایجاد «محیط مطلوب» مسکونی فاصله گرفته‌اند. علاوه بر آن، در طراحی مجتمع‌ها ساکنان نادیده گرفته می‌شوند و طراحی ساختار این مجتمع‌ها با نوع و چگونگی به‌کارگیری فضا به‌وسیله ساکنان هماهنگی ندارد و به همین دلیل، میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع‌ها سیر نزولی دارد (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰۴). این مسئله در حالی است که مسکن یکی از نیازهای اساسی انسان و دارای تأثیرات عمیقی بر سلامت، رفاه اجتماعی و بهره‌وری اقتصادی فرد است (جیبوی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰: ۳۰۷). از آنجا که در سنجش مطلوبیت هر مکان، مردم اساسی‌ترین عامل هستند، معنای هر مکان بدین وابسته است که این اثر تا چه اندازه آسایش، آرامش و رضایت مردم را تأمین می‌کند و در پاسخ به نیازهای ایشان کاراست. درواقع، دستیابی به درکی درست از عوامل مؤثر در رضایت یا نارضایتی ساکنان می‌تواند نقش مهمی در ساخت سیاست‌های مسکن موفق بازی کند (مکس لو<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹: ۲۶۴).

1. Johnson
2. Bott
3. Riley
4. Jiboy
5. Max Lu

مجموعه این عوامل، ضرورت شناخت عناصری را تبیین می‌کند که باعث به‌وجود آمدن محیطی باکیفیت و عواملی می‌شود که در ارتقای ارتباط انسان با این محیط نقش اساسی دارند. این عوامل سبب افزایش رضایتمندی از سکونت در مجتمع‌های مسکونی می‌شود و پایداری زندگی در این مجتمع‌ها را تضمین می‌کند. بنابراین، طراحان و برنامه‌ریزان شهری نمی‌توانند بی‌اهمیت به این عوامل و نیازهای کاربران، به طراحی و تولید بپردازند و امکان دیکته کردن هیچ اصلی به ساکنان در این مجتمع‌ها امکان‌پذیر نیست (محمودی‌نژاد و صادقی، ۱۳۸۸). در این راستا، شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود سکونت، برنامه‌ریزی برای ارتقای کیفیت زندگی در آن مجتمع‌ها و پیشگیری از تکرار نواقص مفید باشد. بدین ترتیب، ضرورت پژوهش‌هایی در زمینه شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از مجتمع‌های مسکونی احساس می‌شود. لیکن هدف پژوهش حاضر، ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی شهر مشهد و شناسایی عوامل مؤثر بر این رضایتمندی است. از این رو، انجام پژوهش حاضر می‌تواند به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای طراحی و برنامه‌ریزی کارآمد مجتمع‌های مسکونی متناسب با نیازهای ساکنان کمک کند. بر این اساس، سؤال اصلی تحقیق به شرح ذیل است:

چه عواملی بر میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی منطقه ۹ شهرداری مشهد تأثیرگذار است؟

## پیشینه

با توجه به اهمیت موضوع مورد مطالعه، مطالعاتی تاکنون در این زمینه انجام شده است که در زیر به چند نمونه از آن اشاره می‌شود:

- در مطالعات خارجی می‌توان به مقاله بنایتو<sup>۱</sup> و همکارانش (۲۰۰۶) اشاره نمود. آن‌ها در مقاله خود به بررسی تأثیر کیفیت ادراک محیط مسکونی بر احساس تعلق به محله پرداخته‌اند. داده‌های تحقیق با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. جامعه آماری محله‌های متوسط و پایین از نظر اقتصادی در شهرهای با جمعیت ۵۰ تا ۴۰۰ هزار نفر کشور ایتالیا و نمونه آماری نیز ۱۴۸۸ نفر است. براساس نتایج تحقیق عوامل مؤثر بر کیفیت ادراک محیط مسکونی جنبه‌های فضایی (برنامه‌ریزی فضا، سازمان و دسترسی به فضا و فضای سبز)، جنبه‌های انسانی (مردم و روابط اجتماعی)، جنبه‌های عملکردی (رفاه، تفریحی، تجاری و خدمات حمل‌ونقل) و جنبه‌های متنی (بهداشت محیط زیست و نگهداری) است.

- رائیزا مولا<sup>۲</sup> و همکارانش در پژوهش خود (۲۰۱۱) به عوامل مؤثر بر رضایتمندی از مسکن در مجتمع‌های مسکونی پرداخته‌اند که دولت در مناطق محروم آفریقای جنوبی ساخته است. براساس نتایج این پژوهش، دسترسی به خدمات اساسی و امکانات رفاهی، نقش مهمی بر رضایت ساکنان دارد.

- تک هنگ<sup>۳</sup> نیز پژوهشی در سال ۲۰۱۲ درباره مجتمع‌های مسکونی شهر کوالالامپور انجام داده است. براساس

1. Bonaiuto  
2. Raeesa Moolla  
3. Tec-Hong

نتایج این پژوهش، مالکیت خانه، ویژگی‌های اجتماعی و اقتصاد، ویژگی‌های مسکن و سیستم تحویل مسکن، عوامل مؤثر بر رضایتمندی افراد از مسکنشان است.

- فلاحی<sup>۱</sup> و همکارانش در پژوهشی (۲۰۱۵) به بررسی ارتباط بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اجتماعی و رضایت مسکن مالکان مهاجر ایرانی در کوالالامپور و مالزی پرداخته‌اند. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه‌ها جمع‌آوری و با آزمون پیرسون، تحلیل واریانس و آزمون t مستقل تجزیه و تحلیل شد. براساس نتایج بین درآمد ماهانه، قیمت واحد مسکونی، تعداد اتاق خواب، جنسیت، میزان تحصیلات، میزان درآمد و قیمت واحد مسکونی با رضایت مسکن رابطه مثبت وجود دارد.

- در مطالعات داخلی می‌توان به مطالعات عزیز و همکارانش در سال ۱۳۸۶ تحت عنوان «بررسی تطبیقی دو الگوی مجتمع‌های مسکونی متعارف و بلندمرتبه» اشاره کرد. نویسندگان پس از تبیین روند ایجاد مجتمع‌های مسکونی در جهان، ایران و شهر تهران، به ابعاد و معیارهای برنامه‌ریزی و طراحی مجتمع‌های مسکونی پرداخته و برخی از این اصول را در نمونه مورد مطالعه (مجتمع مسکونی نو و اسکان تهران) بررسی تطبیقی می‌کنند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد در مجتمع مسکونی متعارف، محیط مسکونی مطلوب‌تری نسبت به نمونه بلندمرتبه فراهم شده است. تراکم اندک و وجود فضای باز و سبز و اثرهای آن بر کیفیت‌های کالبدی-فضایی باعث برتری امتیاز کلی نمونه متعارف نسبت به بلندمرتبه شده است.

- امینی و همکارانش در پژوهش خود در سال ۱۳۹۱، به بررسی تطبیقی میزان رضایتمندی ساکنان دو مجتمع مسکونی میان مرتبه و بلندمرتبه پرداخته‌اند. براساس نتایج این پژوهش، رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های میان مرتبه از بلندمرتبه بیشتر است و به‌طور کلی، عوامل مؤثر بر رضایت را میزان تراکم، مشارکت ساکنان، دسترسی به خدمات عمومی و هماهنگی با بافت ذکر کرده‌اند.

- درودی و همکارانش در سال ۱۳۹۳ در مقاله خود تحت عنوان «سنجش میزان رضایتمندی ساکنان مسکن مهر با رویکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: مجتمع بوستان شهر جدید هشتگرد)» به این موضوع پرداخته‌اند. در این پژوهش، به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه و به‌منظور تحلیل آن از روش تحلیل فازی استفاده شده است و براساس نتایج، شاخص دسترسی به خدمات و تسهیلات شهری، مهم‌ترین عامل مؤثر بر رضایتمندی معرفی شده است.

- مسرور و مؤید در مقاله خود که در سال ۱۳۹۴ انجام شده است، به ارزیابی میزان رضایت شهروندی از کیفیت سکونت مجتمع‌های مسکونی شهر همدان پرداخته‌اند. به‌منظور انجام این پژوهش از پرسش‌نامه استفاده شده و به‌منظور تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار Spss بهره گرفته شده است. براساس نتایج، عوامل مؤثر بر رضایتمندی، اندازه و تسهیلات مسکن، شرایط درونی و بیرونی مسکن بیان شده است.

در ادامه، مبانی نظری مرتبط با پژوهش حاضر ارائه شده و شاکله مبانی نظری استخراج شده، در قالب شکلی تحلیلی (شکل ۱) آورده شده است.

رضایت در معنای لغوی خود در فرهنگ عمید، به معنای رضا، راضی بودن، خشنودی از چیزی یا مکانی است (سیاح، ۱۳۸۷) و یکی از مهم‌ترین نیازهای روان بشر، تأثیرات عمده‌ای است که بر شکل‌گیری شخصیت آدمی و در یک کلام، مجموعه زندگی انسان دارد (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۸۷). مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها برای رفع نیازهای پایه یا متعالی انسان اشاره دارد (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۷).

براساس نظریه تبادلات اجتماعی، رضایت افراد در زمینه اجتماعی، خانوادگی، کار و سازمان‌های داوطلبی با توازن بین ارزش‌ها و سود فعالیت‌ها متفاوت است (محروم‌زاده، ۱۳۸۸: ۶۷). رضایتمندی سکونت، بعد از رضایت از زندگی زناشویی، دومین عامل مهم در رضایت از کل زندگی خویش است (عباس‌زاده و گوهری، ۱۳۹۲: ۲) و معادل میزان رضایت تجربه‌شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب می‌شود (مکری<sup>۱</sup> و دی<sup>۲</sup>، ۱۹۷۷: ۲۴۶). همچنین رضایتمندی سکونتی به‌عنوان احساس رضایت حاصل از دست‌پداکردن فرد به آمال و نیازهای سکونتی خویش تعریف شده است (عبدل محیط<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۰). هر قدر میزان احساس رضایت از محیط بیشتر شود، افراد احساس تعلق خاطر بیشتری به آن محیط کرده و از بودن در آن احساس آرامش بیشتری می‌کنند و در نهایت، روابط در محیط، گرم‌تر و تأثیر محیط از افراد بیشتر خواهد شد. در واقع، احساس رضایت از محیط می‌تواند سبب تأثیرات مثبت در روند روابطی شود که در آن محیط در حال شکل‌گیری و انجام است (نجیب<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۰۲).

رضایتمندی سکونتی از موضوعات مهم در جغرافیا، جامعه‌شناسی، معماری و شهرسازی است و دارای مفهومی پیچیده و چندبعدی است (دکر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۸۰). به همین خاطر، توجه به تمامی این عوامل و ابعاد ضرورت دارد (افاکان<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵: ۲). رضایتمندی سکونتی توسط دانشمندان مختلف، دانشگاهیان، معماران، برنامه‌ریزان شهری و طراحان به‌عنوان عامل بسیار مهم در طراحی و برنامه‌ریزی مطرح شده است (یانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸: ۳۰۹) با این حال، تعاریف و تفاسیر از این مفهوم و از دیدگاه‌های گوناگون از متخصصان مختلف وجود دارد و شکست بسیاری از پروژه‌های مسکن از فقدان دانش در عوامل تعیین‌کننده رضایتمندی سکونتی ناشی می‌شود (سام<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۱۲: ۲۸۰). حال آنکه نتیجه مطالعات نشان می‌دهد برنامه‌ریزان شهری، طراحان و معماران دارای نقاط مشابه درباره عوامل مؤثر بر رضایتمندی سکونتی هستند که به شرح زیر است.

## عوامل شخصی

یکی از عواملی که در تمامی پژوهش‌ها عامل مؤثر بر رضایتمندی سکونتی ذکر شده است، عوامل شخصی است. پل<sup>۹</sup> در

1. Mccray
2. Day
3. Abdul Mohit
4. najib
5. Dekker
6. Afacan
7. Yang
8. Sam
9. Poll

پژوهشی نشان داد برخی از ویژگی‌های شخصی و خانوار همچون سن، جنسیت و موقعیت اقتصادی-اجتماعی روی ادراک کیفیت محیط تأثیر می‌گذارد (پل، ۱۹۹۷: ۵۳). در تحقیقات جدیدتر همچون تحقیقات لی<sup>۱</sup> و چن<sup>۲</sup> نیز این مسئله تأیید شده است. براساس نتایج پژوهش، جنسیت عاملی مهم در میزان رضایت افراد تلقی می‌شود (لی و چن، ۲۰۱۱: ۷۲). کارپ<sup>۳</sup> و کارپ در سال ۱۹۸۲ به ارزیابی تأثیر سن و جنس بر رضایتمندی ساکنان پرداختند. نتایج مؤید این بود که سن، رابطه معنادار و مثبتی با ادراک کیفیت محیط و رضایتمندی ساکنان دارد. درباره جنسیت نیز به‌طور کلی زنان جوان در مقایسه با مردان جوان از شرایط زندگی‌شان راضی‌تر بودند؛ البته برای گروه سنی مسن‌تر شرایط برعکس بود (کارپ و کارپ، ۱۹۸۲: ۲۵۳). براساس تحقیقات لی و وو<sup>۴</sup> نیز افرادی که مسن‌ترند، از مسکن خود راضی‌ترند. لی علاوه بر این عامل، میزان تحصیلات را نیز عامل مهمی در میزان رضایت معرفی کرد (لی و وو، ۲۰۱۳: ۹۶۵). تحصیلات بیشتر، انتظارات از استانداردهای مسکن را افزایش می‌دهد و در نتیجه، میزان رضایت مسکن در افراد تحصیل کرده از دیگران کمتر است (پریمتیر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱: ۹۷۸). مطالعات محیط<sup>۶</sup> و همکارانش که به عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسکن در نه کشور اروپایی پرداخته‌اند، حاکی از تأیید مطالعات قبلی است. براساس نتایج این مطالعه، سالمندان، افراد با وضعیت اقتصادی و اجتماعی بهتر و مالکان رضایت بیشتری از مساکن خود دارند (محیط و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۷). میلر<sup>۷</sup> و همکارانش نیز در تحقیق خود علاوه بر عوامل ذکر شده، ارزش‌های فردی و مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها را از عوامل شخصی مؤثر بر رضایتمندی ذکر کرده است (میلر و همکاران، ۱۹۸۰: ۱۱۶).

## عوامل محیطی

در بسیاری از تحقیقات، عوامل محیطی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی از مجتمع‌های مسکونی معرفی شده است. چپمن<sup>۸</sup> و لومبارد<sup>۹</sup> عواملی همچون حضور، امکانات و تجهیزات مجتمع، مسائل مربوط به سلامت همچون کیفیت هوا و آلودگی را تحت عنوان عوامل کالبدی، مهم‌ترین عامل در رضایتمندی مطرح ساخته‌اند (چپمن و لومبارد، ۲۰۰۶: ۷۹۸). در تحقیقات پارکز<sup>۱۰</sup> و همکارانش، کیفیت امکانات مجتمع مسکونی همچون فضای بازی کودکان، مجموعه‌های آبی، فضای سبز و سوپرمارکت یا فروشگاه‌ها تأثیرات درخور توجهی در رضایت پرسش‌شوندگان داشته است (پارکز و همکاران، ۲۰۰۲: ۲۴۳۸-۲۴۳۶).

1. Li
2. Chen
3. Carp
4. Wu
5. Permentier
6. Mohit
7. Miller
8. Chapman
9. Lombard
10. Parkes

در تحقیقات بعدی همچون تحقیقات لی<sup>۱</sup> و سانگ<sup>۲</sup> نیز این مسئله تأیید شده است؛ به طوری که معتقدند امکانات مسکن در میزان رضایتمندی ساکنان بالاخص ساکنان جدید تأثیر بسزایی دارد (لی و سانگ، ۲۰۰۹: ۱۱۰۷). دکر<sup>۳</sup> و همکارانش عوامل محیطی را در سه عامل اندازه، مثل تعداد اتاق خواب، کیفیت مسکن مثل تجهیزات و خدمات و نوع مالکیت مطرح و از عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسکن نام برده‌اند (دکر و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۹۷). هور<sup>۴</sup> و جونز<sup>۵</sup> عوامل محیطی دیگری همچون تعداد آپارتمان، میزان فضای باز، تعداد درختان و ویژگی‌های فضای شهری (سیمای شهر) را از عوامل محیطی مؤثر بر رضایتمندی مطرح کرده‌اند (هور و جونز، ۲۰۰۸: ۶۳۴). باسولو<sup>۶</sup> و استرانگ<sup>۷</sup> نیز معتقدند ویژگی‌های فیزیکی همچون فضای آشپزخانه، محل غذاخوری، تعداد اتاق خواب و حمام، پیکربندی مورفولوژیکی بنا، نوع طراحی با توجه به حفظ حریم خصوصی و جنبه‌های کیفی مسکن از عوامل مهم محیطی مؤثر بر کیفیت مجتمع‌های مسکونی است (باسولو و استرانگ، ۲۰۰۲: ۱۰۳).

از دیگر عوامل محیطی که در پژوهش‌ها بدان توجه شده است، دسترسی‌هاست و دسترسی به مناطق تجاری (مراکز خرید) و اداری، مدارس، امکانات حمل‌ونقل عمومی، فضای سبز و مدارس از عوامل مهم در رضایتمندی ساکنان است (گیسون<sup>۸</sup>، ۲۰۰۷: ۶). در پژوهش دیگری، نورپردازی و آسایش صوتی در سلامت روانی و استرس ساکنان و رضایت از محل سکونت خود، عامل مهم مطرح شده است (ژو<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۶: ۱۸۱).

## عوامل اجتماعی

براساس نتایج کارنی<sup>۱۰</sup>، از نظر ساکنان، عوامل اجتماعی مهم‌ترین معیارهای رضایت معرفی می‌شود و این در حالی است که برنامه‌ریزان، طراحان و معماران به ویژگی‌های فیزیکی و کالبدی بیشتر توجه نشان می‌دهند (کارنی، ۲۰۰۶: ۱۳۹). البته این موضوع در تحقیقات قدیمی‌تر همچون تحقیقات کارپ نیز مطرح شده بود. براساس تحقیقات او، ویژگی‌های همسایگی بیشتر از ویژگی‌های فیزیکی در تعیین رضایتمندی ساکنان سال‌خورده نقش دارند. در مواردی که افراد از همسایگان خود راضی بودند، رضایتمندی از محیط سکونت هم بیشتر است؛ حتی در شرایطی که سایر موارد در محل سکونت رضایت‌بخش نباشد (کارپ، ۱۹۶۶: ۱۴۳). به عقیده پاتر<sup>۱۱</sup> و کانتاررو<sup>۱۲</sup>، برای ساکنان جدید، عوامل فیزیکی،

1. Li
2. Song
3. Dekker
4. Hur
5. Jones
6. Basolo
7. Strong
8. Gibson
9. Xue
10. Kearney
11. Potter
12. Cantarero

عوامل مهم در رضایتمندی تلقی می‌شود؛ اما درباره افراد با سابقه سکونت طولانی‌تر، عوامل اجتماعی و تعامل با همسایگان عامل مهم‌تری تلقی می‌شود (پاتر و کانتارو، ۲۰۰۶: ۶۲۳). بیلاپس<sup>۱</sup> نیز روابط همسایگی، مشارکت و ارزش‌های مشترک افراد را از عوامل اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی ساکنان ذکر کرده‌اند (بیلاپس، ۲۰۰۸: ۳).

### عوامل فرهنگی

در مطالعات هیپ<sup>۲</sup> عوامل فرهنگی همچون نوع آداب‌ورسوم، نوع فرهنگ و ساختار خانواده و نگرش به خلوت ساکنان در میزان رضایت آنها نقش مهمی دارد و همسانی ساکنان مجتمع‌ها در زمینه عوامل فرهنگی می‌تواند رضایت از مجتمع را افزایش دهد (هیپ، ۲۰۱۰: ۲۵۳۵).

در مطالعاتی دیگر عوامل مؤثر بر کیفیت محیطی نیز جزء عوامل مؤثر بر رضایتمندی مجتمع‌های مسکونی عنوان شده است که به شرح زیر است:

### عوامل عملکردی

کنتر<sup>۳</sup> در مطالعات خود در سال ۱۹۷۷، عوامل عملکردی را از عوامل مؤثر بر رضایتمندی مجتمع‌های مسکونی مطرح کرد (کنتر، ۱۹۷۷: ۱۵۲). بنیاتو و همکارانش خدمات عمومی، خدمات تفریحی، خدمات تجاری و خدمات حمل‌ونقل را زیرمعیارهای عوامل عملکردی و عوامل مهم در این زمینه معرفی کردند (بنیاتو، ۱۹۹۹: ۳۳۳).

### مؤلفه تجربی زیباشناختی

مؤلفه تجربی زیباشناختی به سه زیرمعیار محیط کالبدی- فضایی، محیط ادراکی احساسی و محیط ادراکی ذهنی تقسیم می‌شود. هیلمی مسلم<sup>۴</sup> در پژوهش خود عواملی همچون دانه‌بندی شهری، موقعیت قرارگیری سایت، توده و فضا و مباحثی همچون نما و مواد و مصالح و... را جزو عوامل کالبدی- فضایی مؤثر بر رضایتمندی برشمرده است (هیلمی مسلم و همکاران، ۲۰۱۲: ۶۱۲).

محیط ادراکی احساسی دارای زیرمعیارهای مقیاس و تناسبات انسانی، محصوریت و پیوستگی فضا، امتزاج فضای درون و بیرون، مرزبندی مشخص و قابل درک، دید و چشم‌انداز مناسب، نظم، سازگاری بصری، علائم و نشانه‌ها و هماهنگی با بستر موجود است. محیط ادراکی ذهنی نیز از دیگر عوامل مهم در این زمینه است. براساس تحقیقات آمریگو و آراگونز صفات عینی محیط به صفات ذهنی تبدیل می‌شود و در حس رضایت تأثیر می‌گذارد (آمریگو<sup>۵</sup> و آراگونز، ۱۹۹۷: ۵۰).

1. Billups

2. Hip

3. Canter

4. Hilmy Muslim

5. Amérgo



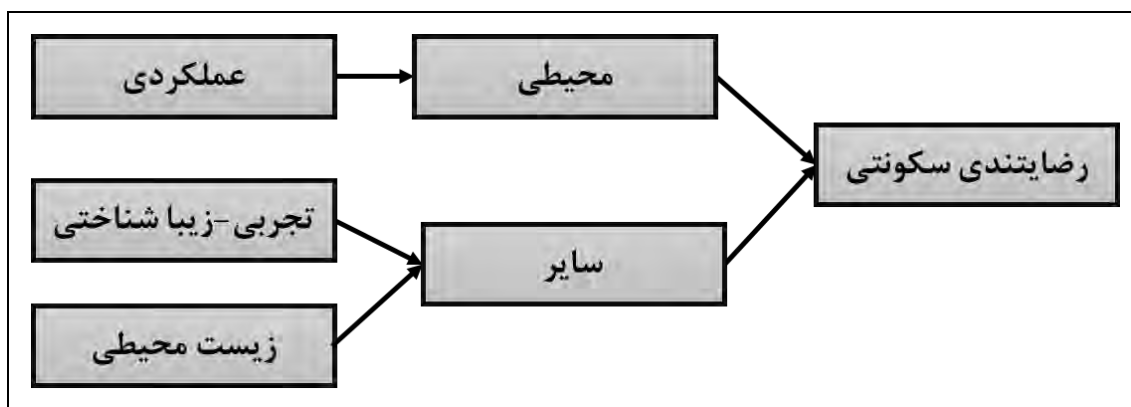
## مؤلفه‌ی زیست‌محیطی

ارتباط بین مؤلفه‌های زیست‌محیطی و رضایت مسکونی به‌ندرت بررسی شده است. براساس تحقیقات وانگ<sup>۲</sup> و وانگ، مؤلفه‌های زیست‌محیطی همچون آسایش اقلیمی، هم‌سازی با طبیعت، استفاده از انرژی‌های پاک و نداشتن آلودگی‌های زیست‌محیطی رابطه مثبت و معناداری با رضایت ساکنان دارند (وانگ و وانگ، ۲۰۱۶: ۶۰-۵۵).

با توجه به مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مدل نظری تحقیق تدوین شد و عوامل شخصی، محیطی، اجتماعی و فرهنگی، عوامل کیفیت محیطی همچون عوامل عملکردی، تجربی زیباشناختی و زیست‌محیطی عوامل مستقل انتخاب شد. عامل وابسته تحقیق نیز رضایتمندی از مجتمع مسکونی تعریف شد که البته به‌جای پرسیدن سؤال واحد «آیا از زندگی در این مجتمع راضی هستید؟» که در بسیاری از تحقیقات در این زمینه استفاده می‌شود، رضایت با استفاده از چهار شاخص رضایت کلی از مسکن، رفتار وفاداری مانند قصد اقامت طولانی‌تر، برنامه‌ریزی برای در مکانی شبیه به مکان فعلی و تمایل به توصیه به دوستان ارزیابی شد.

براساس مطالعات زمانی، اگر هر مشتری تجربه‌ای خوب با محصولات، مثل خانه یا خدمات، مثل امکانات مسکن داشته باشد، این مسئله موجب تشویق وی برای به‌اشتراک‌گذاری رضایت خود به دیگران می‌شود که در قالب توصیه این مکان به دیگران نمود می‌یابد (اوزاکی، ۲۰۰۳: ۵۶۲). به عقیده سانگ<sup>۴</sup> و یان<sup>۵</sup>، این رفتار توصیه، مؤثرتر از تبلیغات است (سانگ و یان، ۲۰۰۶: ۶۶۹). از نمودهای دیگر رضایت از سکونت، میل به اقامت طولانی‌تر در آن مکان است؛ به‌طوری که وقتی فردی از مکان سکونت خود راضی باشد، تمایل به اقامت طولانی‌تر در آن را دارد (پاراسورامان، ۱۹۸۵: ۴۸-۴۹). در پژوهشی دیگر عنوان شده است اگر فردی از محصولی راضی است، در آینده نیز به خریداری همان محصول یا محصولات مشابه می‌پردازد (زمزوری<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۸: ۵). یعنی در صورت رضایت فرد از مکان، فرد سعی می‌کند حتی در زمانی که به دلایل مختلف آن مکان را ترک کند، در خانه‌های مشابه سکنی گزیند و درواقع، افراد راضی از مسکن فعلی، تمایل به پیدا کردن خانه‌های جدید شبیه به خانه‌هایی دارند که در آنها زندگی می‌کنند (هو<sup>۸</sup> و ژنگ<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰: ۵).

1. Aragonés
2. Wang
3. Ozaki
4. Song
5. Yan
6. Parasuraman
7. Zanzuri
8. Hu
9. Zheng

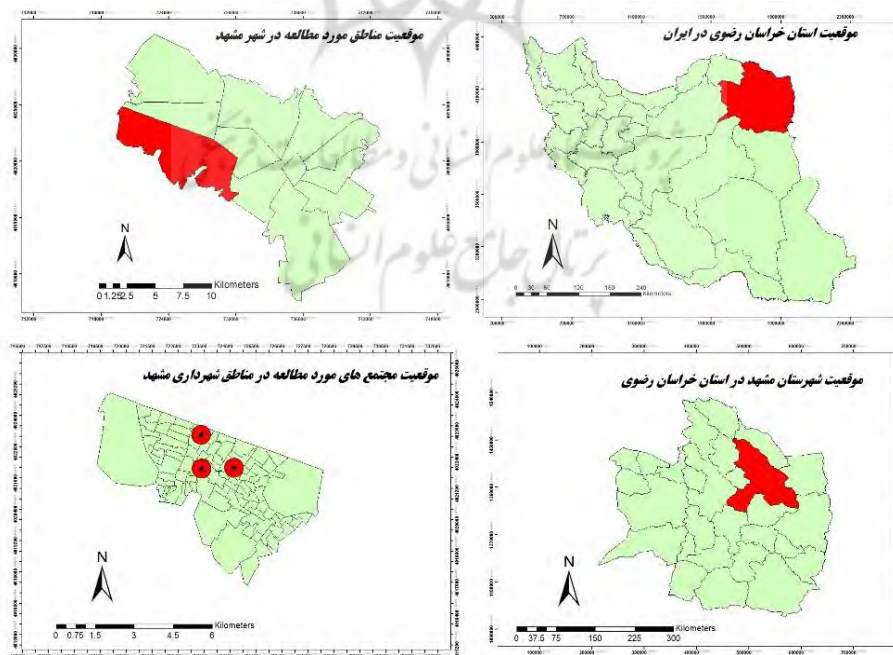


شکل ۱. مدل نظری پژوهش

مأخذ: نگارندگان

### معرفی منطقه مورد مطالعه

محدوده مکانی تحقیق شهر مشهد با جمعیتی بالغ بر ۲/۷ میلیون نفر در سال ۱۳۹۰ است. در دهه‌های اخیر، یکی از علت‌های مهم افزایش جمعیت و گسترش شهر مشهد، تمرکز شدید جمعیت و کار و سرمایه در آن است؛ به طوری که در حال حاضر، تجمع شدید جمعیت در شهر مشهد دیده می‌شود و در اطراف آن، تا فواصل زیاد هیچ شهر بزرگی، برخلاف غرب ایران وجود ندارد. بررسی آمارهای جمعیتی سال ۱۳۹۰ نشان می‌دهد این شهر حدود ۴۶ درصد کل جمعیت خراسان رضوی و ۶۴ درصد جمعیت شهری استان را در خود جای داده است.



شکل ۲. موقعیت منطقه مورد مطالعه

مأخذ: نگارندگان

در مجموعه شهری مشهد، نسبت جمعیت شهر مشهد به شهر پرجمعیت بعد از خود، چناران، حدود ۵۵ برابر (حسینی، ۱۳۹۲: ۱۰۲) و در شهرهای استان نسبت جمعیت شهر مشهد به شهر پرجمعیت بعد از خود، نیشابور، در سال ۱۳۹۰ برابر با ۱۱/۵ برابر است. رشد سریع جمعیت این شهر به واسطه مهاجرپذیری و رشد طبیعی از سال ۱۳۴۵ به بعد از یک طرف و کمبود مسکن و زیرساخت از طرف دیگر، افزایش تراکم و روی آوردن به برج‌ها و مجتمع‌ها را برای این شهر رقم زد (صابری ایرج، ۱۳۸۶: ۱۲۴). مجتمع‌های مورد مطالعه در این پژوهش سه مجتمع است که خصوصیات آن در جدول ۱ درج شده است.

جدول ۱. مشخصات مجتمع‌های مورد مطالعه

ویژگی بررسی شده	برج آرمیتاژ	مجتمع مسکونی پارس	مجتمع مسکونی فرهنگ
منطقه	۹	۹	۹
تعداد طبقه	۱۶	۱۲	۱۱
تعداد بلوک	۱	۳	۶
سال ساخت	۱۳۹۱	۱۳۸۳	۱۳۸۳
مساحت زمین	۱۵۲۵۰	۳۵۰۰۰	۱۳۰۰۰
زیربنا	۱۱۰۰۰	۱۳۰۰۰۰	۳۴۰۰۰
تعداد واحد مسکونی	۳۵	۴۲۲	۲۴۵
جمعیت ساکن	۱۴۰	۱۶۷۰	۹۸۰

مأخذ: نگارندگان

## روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی و از حیث هدف از نوع کاربردی است. اطلاعات با استفاده از روش اسنادی (تکیه بر منابع کتابخانه‌ای) و پیمایشی (تکمیل پرسش‌نامه) انجام شده است. روایی محتوایی پرسش‌نامه‌ها را اساتید و کارشناسان تأیید کردند. در بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقدار آلفای به دست آمده حاصل از بررسی پیش‌آزمون، برای تمامی گویه‌ها بیش از ۰/۷ است که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد بسیار مناسب ابزار تحقیق است (جدول ۲).

موقعیت اجتماعی و اقتصادی هر شخص در شکل‌گیری احساس رضایت از زندگی و بالاخص سکونتگاهش تأثیر بسزایی دارد؛ به طوری که بیشترین تمرکز مناطق با سطوح اجتماعی-فرهنگی و اقتصادی کم، بر نیازهای ابتدایی و مادی‌شان است و مسکن را در حد سرپناه و تأمین نیازهای ابتدایی‌شان مطلوب می‌دانند؛ بدین خاطر در انتخاب جامعه آماری، مناطق با سطوح اجتماعی-فرهنگی و اقتصادی پایین و متوسط به پایین از بین گزینه‌ها خارج شد. بنابراین، بین مناطق ۱۳گانه مشهد، جامعه آماری این پژوهش، همه مجتمع‌های مسکونی در مناطق ۹ شهر مشهد است. در این راستا، مشخصات تمامی مجتمع‌های مسکونی در این مناطق جمع‌آوری شد و در نهایت از بین آنها، ۳ مجتمع مسکونی برج

مسکونی آرمیتاژ، مجتمع مسکونی پارس و مجتمع مسکونی فرهنگ برگزیده شد که از نظر دهه ساخت، امکانات و... در یک سطح قرار داشت. بنا بر جامعه آماری این پژوهش، جمعیت ساکن سه مجتمع مسکونی یادشده، ۲۷۹۰ نفر با ۷۰۲ واحد است. حجم نمونه با توجه به رابطه کوکران ۳۸۹ به دست آمد. برای اطمینان بیشتر، در مجموع ۴۰۰ پرسش‌نامه، ۱۰۰ پرسش‌نامه در هر مجتمع، تکمیل شد.

یکی از راه‌های تعیین رابطه وابستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته به صورت هم‌زمان، استفاده از روش چندمتغیره «الگوسازی معادلات ساختاری» است (هومن، ۱۳۹۰). لذا، به منظور ارزیابی نهایی الگوی نظری پژوهش از روش چندمتغیره الگوسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. برای ارزیابی با نرم‌افزار، ابتدا آماده‌سازی داده‌ها به کمک برنامه SPSS صورت گرفت و سپس تدوین، تشخیص، برآورد، آزمون، اصلاح و اعتبارسنجی نهایی الگوی نظری به وسیله لیزرل انجام شد.

جدول ۲. تعریف عملیاتی متغیرها به همراه ضریب آلفای کرونباخ معیارها در پرسش‌نامه

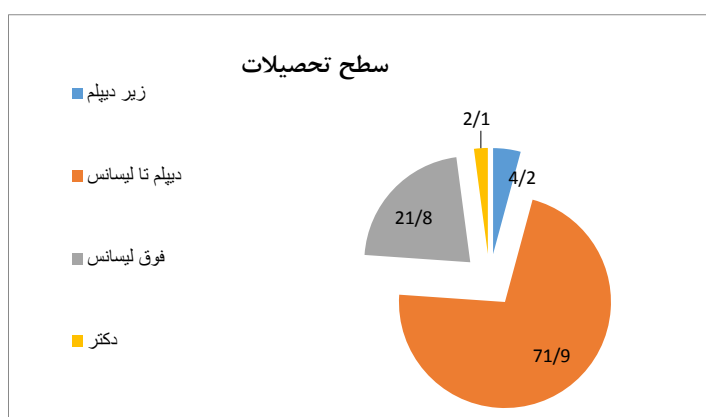
معیار	زیرمعیار	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
شخصی	-	۵	۰/۸۴۲
اجتماعی	-	۵	۰/۷۶۳
محیطی	کالبدی	۷	۰/۸۱۲
	زمینه‌ای	۸	۰/۷۹۰
فرهنگی	کیفی	۱۱	۰/۸۲۵
	-	۵	۰/۸۵۷
عملکردی	-	۱۲	۰/۸۴۱
تجربی-زیباشناختی	کالبدی-فضایی (عینی)	۸	۰/۸۳۴
	ادراکی احساسی (ادراکی)	۹	۰/۷۸۷
	ادراکی (ذهنی)	۱۴	۰/۷۹۴
زیست‌محیطی	-	۱۱	۰/۸۰۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق

### یافته‌های توصیفی

برای تبیین و شرح داده‌های پژوهش از آمار توصیفی استفاده می‌شود. در اینجا مشخصات ۴۰۰ پرسش‌شونده پژوهش به صورت نمودار و آمار توصیفی درباره سن، تأهل و میزان تحصیلات آنها ارائه می‌شود.

میانگین سن بازدیدکنندگان پرسش‌شده، ۳۲ سال، کمترین ۱۵ سال و بیشترین ۵۴ سال بوده است. ۴۴/۷ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۵۵/۳ درصد مرد بوده‌اند و از نظر تأهل، ۴۵/۶ درصد پاسخ‌دهندگان مجرد و ۵۴/۴ درصد پاسخ‌دهندگان متأهل بوده‌اند. نمونه‌های مدنظر از لحاظ تحصیلات، ۴/۲ دارای تحصیلات کمتر از دیپلم، ۷۱/۹ دیپلم تا لیسانس، ۲۱/۸ فوق لیسانس و ۲/۱ دارای تحصیلات در مقطع دکتری هستند.



شکل ۳. تحصیلات پرسش‌شدگان بنا به درصد

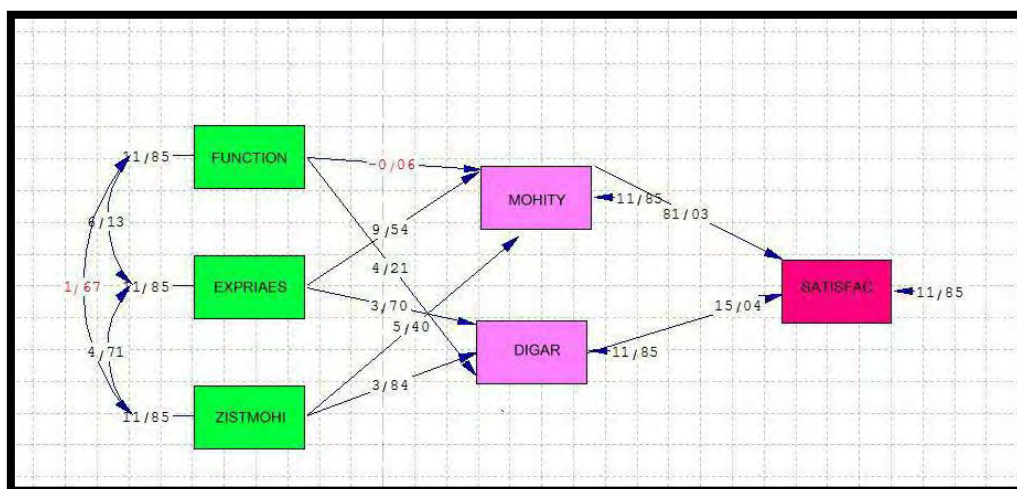
مأخذ: یافته‌های تحقیق

۵۶/۸ درصد پاسخ‌دهندگان کارمند، ۱۰/۵ درصد دارای شغل آزاد، ۶/۷ درصد مهندس، ۱/۱ درصد دکتر و ۲۴/۹ خانه‌دار هستند و از نظر درآمد، ۷ درصد پاسخ‌دهندگان دارای درآمد ماهیانه کمتر از ۵۰۰ هزار تومان، ۴/۶ درصد دارای درآمد ماهیانه ۵۰۰ هزار تا ۱ میلیون تومان، ۳۶/۵ درصد دارای درآمد ۱ میلیون تا ۱/۵ و ۵۸/۲ درصد بیش از ۱/۵ میلیون بوده‌اند. از نظر مالکیت نیز ۶۰ درصد پاسخ‌دهندگان مالک و ۴۰ درصد مستأجر بوده‌اند.

## یافته‌های تحلیلی

برای بررسی مدل و اطمینان از مطلوبیت آن از نرم‌افزار لیزرل استفاده شده است. خروجی این نرم‌افزار شامل نمودار مسیر و شاخص‌های برازش و معادله خط براساس متغیرهای مستقل و وابسته مدل است. ابتدا تمامی روابط ممکن بین متغیرهای مکنون ترسیم شد و پس از تحلیل و اصلاح مدل، روابط غیرمعنادار حذف و مدل نهایی استخراج شد. شایان ذکر است در تمامی مراحل از روش تحلیل حداکثر درست‌نمایی (ML) استفاده شد. در نهایت، به منظور بررسی برازش مدل‌ها با داده‌های تجربی پژوهش، از شاخص‌های مجذور خی ( $K^2$ )، مجذور خی بر درجه آزادی ( $K^2/df$ ) شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازش نرم‌شده (NFI)، شاخص برازش غیرنرم (NNFI)، شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)، ریشه دوم میانگین باقی‌مانده (RMR)، ریشه دوم میانگین خطای تقریب (RMSEA) و ریشه دوم میانگین باقی‌مانده معیارشده (SRMR) استفاده شد. با توجه به نتایج جدول ۳ می‌توان گفت برازش مدل نهایی در حد مطلوبی است.

شکل ۴ نتایج بررسی روابط ساختاری بین متغیرهای مکنون را با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری برای مدل نهایی نشان می‌دهد. در این شکل، ضرایب مسیر، ضریب تعیین، بار عاملی نشانگرها و خطای مربوط به آنها ارائه شده است. در مدل ارائه‌شده، متغیر مستقل با مجموعه عوامل عملکردی، تجربی-زیباشناختی، زیست‌محیطی به رنگ سبز و متغیر وابسته پژوهش که رضایتمندی از مسکن است، به رنگ قرمز و عوامل میانجی معماری، محیطی و سایر عوامل (شخصی، اجتماعی و فرهنگی) با رنگ بنفش نمایش داده شده است. همان‌طور که در شکل ۴ ملاحظه می‌شود، مجموعه عوامل عملکردی، تجربی-زیباشناختی و زیست‌محیطی از کانال عوامل میانجی بر رضایتمندی تأثیر می‌گذارند.



شکل ۴. مدل رابطه بین متغیرهای پژوهش

مأخذ: یافته‌های تحقیق

عوامل محیطی تأثیرگذاری بیشتری از سایر عوامل شخصی، اجتماعی یا فرهنگی بر میزان رضایتمندی ساکنان دارد. همچنین هریک از این عوامل دارای روابط معناداری با یکدیگرند. عوامل عملکردی با عوامل تجربی-زیباشناختی و عوامل تجربی-زیباشناختی با عوامل زیست‌محیطی و عوامل عملکردی با عوامل زیست‌محیطی و با سایر عوامل شخصی، اجتماعی و فرهنگی دارای رابطه معناداری است. علاوه بر این، هریک از عوامل تجربی-زیباشناختی و زیست‌محیطی با عوامل معماری، محیطی و عوامل دیگر دارای رابطه معنادار است.

جدول ۳. بررسی شاخص‌های مناسب بودن مدل

نتیجه‌گیری	مقدار شاخص در مدل مدنظر	مقدار استاندارد شاخص	نام شاخص
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	Normed Fit Index (NFI)
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۴	بیشتر از ۰/۹	Non-Normed Fit Index (NNFI)
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	Comparative Fit Index (CFI)
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	Incremental Fit Index (IFI)
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۳	بیشتر از ۰/۹	Relative Fit Index (RFI)
برازش مدل عالی (ملاک بیش از ۰/۹)	۰/۹۸	بیشتر از ۰/۹	Goodness of Fit Index (GFI)
برازش مدل عالی (ملاک کمتر از ۰/۹)	۰/۰۳۴	کمتر از ۰/۱	Root Mean Square Residual (RMR) = 0.034
برازش مدل عالی	۴/۲۶۲۵		نسبت chi-square به df

مأخذ: یافته‌های تحقیق

## نتیجه‌گیری

در سال‌های اخیر، با توجه به افزایش جمعیت و تراکم حاصل از آن، تقاضا برای سکونت در مجتمع‌های مسکونی افزایش یافته است. با نگاهی به ساختار فضایی مجتمع‌های مسکونی می‌توان به تطابق نداشتن آن با مسکن دلخواه مردم پی برد. لذا ضرورت تحقیقاتی در زمینه عوامل مؤثر بر این رضایتمندی برای طراحی و برنامه‌ریزی در این زمینه احساس می‌شود. بدین خاطر، در پژوهش حاضر به این مهم در کلان‌شهر مشهد پرداخته شده است. به‌منظور دستیابی به این هدف، ابتدا داده‌ها به روش اسنادی و پیمایشی استخراج و با نرم‌افزار لیزرل تحلیل شد.

براساس نتایج، عوامل کیفیت محیطی دارای رابطه مثبت و معناداری با میزان رضایتمندی ساکنان است و در میان شاخص‌ها، شاخص‌های محیطی معرف میزان رضایتمندی دارای ضرایب برآوردی بیشتری است که نشان می‌دهد این شاخص در مقایسه با شاخص‌های شخصی، اجتماعی و فرهنگی از اهمیت بیشتری در معرفی میزان رضایتمندی ساکنان برخوردار است. این مسئله مؤید تأیید تحقیقات لی و سانگ (۲۰۰۹)، دکر و همکاران (۲۰۱۱)، باسولو و استرانگ (۲۰۰۲)، گیسیون (۲۰۰۷)، ژو و همکاران (۲۰۱۶)، کری و همکاران (۱۹۹۷)، هیلمی مسلم و همکاران (۲۰۱۲: ۶۱۲)، آمریگو و آراگونز (۱۹۹۷)، وانگ و وانگ (۲۰۱۶)، سانگ و یان (۲۰۰۶)، پارسورامان (۱۹۸۵)، زمزوری و همکاران (۲۰۰۸) و هو و ژنگ (۲۰۱۰) است. بدین ترتیب، توجه به مؤلفه‌های کیفیت محیطی بالاخص عوامل تجربی-شناختی به متخصصان برنامه‌ریزان، معماران و شهرسازان توصیه می‌شود.

در این پژوهش عوامل کیفیت محیطی با میانجیگری عوامل محیطی و عوامل دیگر (شخصی، اجتماعی و فرهنگی) نیز تحلیل شد و براساس نتایج، عوامل عملکردی با عوامل زیست‌محیطی دارای رابطه معنادار هستند. از طرفی، هر یک از عوامل تجربی-زیباشناختی و زیست‌محیطی با عوامل محیطی و عوامل دیگر (شخصی، اجتماعی و فرهنگی) دارای رابطه معنادار است. در تحقیقات افرادی همچون چپمن و لومبارد (۲۰۰۶)، پارکز و همکاران (۲۰۰۲)، لی و سانگ (۲۰۰۹)، دکر و همکاران (۲۰۱۱)، هور و جونز (۲۰۰۸)، باسولو و استرانگ (۲۰۰۲)، گیسیون (۲۰۰۷) و ژو و همکاران (۲۰۱۶) عوامل محیطی جزو مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی ذکر شده است.

براساس نتایج این تحقیق نیز عوامل محیطی دارای رابطه مثبت و معناداری با رضایتمندی دارد و عوامل محیطی نسبت به سایر عوامل شخصی، اجتماعی و فرهنگی، تأثیرگذاری بیشتری بر میزان رضایتمندی ساکنان دارد و این مسئله می‌تواند به این دلیل باشد که پرسش‌شوندگان از نظر عوامل شخصی، اجتماعی و فرهنگی تقریباً شرایط همگونی دارند؛ زیرا قوانین و مقررات فروش واحدهای مجتمع‌های مورد مطالعه به جذب افرادی منجر می‌شود که از نظر تحصیلات، درآمد و فاکتورهای اجتماعی و فرهنگی دارای اشتراکات بیشتری هستند. این مسئله در یافته‌های توصیفی نیز مشاهده می‌شود. بنابراین، افراد از عوامل شخصی، اجتماعی و فرهنگی رضایت بیشتری دارند و از این منظر، مشکلات بسیار کمی وجود دارد.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی؛ سرگزی، زینب (۱۳۸۹)، «آپارتمان‌نشینی در شهرهای اسلامی و مشکلات فرهنگی ناشی از آن (مطالعه موردی: شهر زاهدان)»، مجموعه مقالات چهارمین کنگره بین‌المللی جغرافی دانان جهان اسلام، صص ۱۶-۱.
- اسماعیلی، الهه؛ نادری، فرح (۱۳۸۷)، «بررسی رابطه احساس ذهنی رضایتمندی از زندگی و افسردگی با اندیشه‌پردازی خودکشی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز»، همایش ملی روان‌شناسی و کاربرد آن در جامعه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- امینی، صبا؛ حسینی، سیدباقر و نوروزیان ملکی، سعید (۱۳۹۱)، «بررسی تطبیقی میزان رضایتمندی ساکنان بین دو نمونه از مجتمع‌های مسکونی میان‌مرتبه و بلندمرتبه (نمونه‌های موردی: مجتمع‌های مسکونی شهید محلاتی و سبحان)»، *آرمان‌شهر*، صص ۱۳-۱.
- حسینی، معصومه (۱۳۹۲)، «بررسی عوامل مؤثر بر پراکنده‌رویی شهر مشهد»، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار.
- خلیل‌مرد، حسین؛ محمدزاده، یوسف (۱۳۸۹)، «ارزیابی ملاحظات شهرسازی در احداث مجتمع‌های مسکونی تبریز»، *نشریه آبادی*، شماره ۶۷.
- دردی، محمدرضا؛ جهانشاهلو، لعلا؛ شهریاری، سیدکمال‌الدین (۱۳۹۳)، «سنجش میزان رضایتمندی ساکنین مسکن مهر با رویکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: مجتمع بوستان شهر جدید هشتگرد)»، *اقتصاد و مدیریت شهری*، ۳(۹)، ۱۲۵-۱۴۱.
- ذیحی، حسین؛ حبیب، فرح؛ رهبری‌منش، کمال (۱۳۹۰)، «بررسی رابطه بین میزان رضایت از مجتمع‌های مسکونی و تأثیر مجتمع‌های مسکونی بر روابط انسان (مطالعه موردی: چند مجتمع مسکونی در تهران)»، *هویت شهر*، ۵(۱)، صص ۱۰۳-۱۱۸.
- رفعیان، مجتبی؛ امین‌صاحی، امین؛ تقوایی، علی‌اکبر (۱۳۸۹)، «سنجش کیفیت محیط سکونت در شهرک اکباتان تهران»، *برنامه‌ریزی و آمایش فضا*، دوره چهاردهم، شماره ۴، صص ۸۵-۶۳.
- سیاح، عبدالحمید (۱۳۷۸)، *فرهنگ جامع فارسی به فارسی*، انتشارات اسلام. چاپ سوم.
- صابری ایرج، زکیه (۱۳۸۶)، «بررسی اثرات ژئومورفیک گسترش شهر مشهد در فاصله زمانی ۱۳۸۵-۱۳۴۵»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی، مشهد.
- طبی مسرور، ابوالقاسم؛ رضایی مؤید، صادق (۱۳۹۴)، «ارزیابی میزان رضایت شهروندی از کیفیت‌های سکونتی در مجتمع‌های مسکونی؛ موردپژوهی: مجتمع‌های مسکونی شهر همدان»، *مدیریت شهری*، ۴(۴)، صص ۸۰-۶۱.
- عادلی، زینب؛ سردره، علی‌اکبر (۱۳۹۰)، «مکان‌یابی ساختمان‌های بلند مسکونی در قزوین با استفاده از فرایند سلسله‌مراتبی AHP و GIS»، *سومین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری*.
- عباس‌زاده، شهاب؛ گوهری، فرزانه (۱۳۹۲)، «واکاوی تحلیلی فاکتورهای تأثیرگذار (برونداد نظری-تحلیلی) در دستیابی به الگوی رضایتمندی در مجتمع‌های مسکونی پایدار»، اولین کنفرانس ملی معماری و فضاهای شهری پایدار، مشهد مقدس.
- عزیزی، محمدمهدی؛ ملک محمدنژاد، صارم (۱۳۸۶)، «بررسی تطبیقی دو الگوی مجتمع‌های مسکونی (متعارف و بلندمرتبه) مطالعه موردی: مجتمع‌های مسکونی نور (سئول) و اسکان تهران»، *نشریه هنرهای زیبا*، شماره ۳۲، صص ۲۷-۳۸.
- گلابچی، محمود (۱۳۸۸)، «معیارهایی برای طراحی و ساخت بناهای بلند»، *نشریه هنرهای زیبا*، شماره ۹، صص ۶۲-۵۲.
- محروم‌زاده، مهرداد (۱۳۸۸)، «انگیزش، رضایتمندی و تحلیل رفتگی داوطلبان در ورزش»، *مدیریت ورزشی*، شماره ۱، صص ۵۱-۶۵.



محمودی نژاد، هادی؛ صادقی، علیرضا (۱۳۸۸)، طراحی شهری؛ از روان‌شناسی محیطی تا رفاه اجتماعی، تهران: هله، طحان.  
 هومن، حیدرعلی (۱۳۹۰)، مدل‌یابی معادلات ساختاری، با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

Abdul Mohit M., Ibrahim M, Razidah Rashid Y, 2000, "Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in kuala Lumpur Malaysia". J habitat International. Pp18-27.

Adesoji David Jiboye (2010), EVALUATING THE PATTERN OF RESIDENTIAL QUALITY IN NIGERIA: THE CASE OF OSOGBO TOWNSHIP, Architecture and Civil Engineering Vol. 8, No 3, 2010, pp. 307 ° 316, DOI: 10.2298/FUACE1003307J.

Amérigo, María; Aragonés, Juan Ignacio (1997), A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction. Journal of Environmental Psychology, 17, 47-57

Basolo, V. & Strong, D. (2002) Understanding the neighborhood: From residents' perceptions and needs to action, Housing Policy Debate, 13(1), pp. 83° 105. doi:10.1080/10511482.2002.9521436

Billups, F.D. (2008), Measuring college student satisfaction: a multi-year study of the factors leading to persistence, Proceedings of the Northeastern Educational Research Association (NERA) Annual Conference, Rocky Hill, CT, 22-24 October, pp. 1-17.

Bonaiuto, Marino; Aiello, Antonio; Perugini, Marco; Bonnes, Mirilia; Ercolani, Anna Paola (1999), Multidimensional Perception of Residential Environment Quality and Neighbourhood Attachment in the Urban Environment. Journal of Environmental Psychology, 19, 331-352.

Bonaiuto, Marino; Fornara, Ferdinando; Bonnes, Mirilia (2006), Perceived Residential Environment Quality In middle- And low-Extension Italian Cities. Revue Européenne de Psychologie Appliquée / European Review of Applied Psychology, 56, 23-34.

Bott H (2012) The dimensions of sustainability. In GreenAge: Approaches and Perspectives Towards Sustainability (Ergonul S, Kocabas A, Erbas E, Gundes S, Karaosman KS and Eren IO (eds)). Mimar Sinan Fine Arts University, Istanbul, Turkey, pp. 23° 47.

Canter, David V. (1977), The Psychology of Place, London, Architectural Press

Carp, E. M., 1966, A Future for the Aged: the Residents of Victoria Plaza, Austin : univ. of Texas Press, 287 pp.

Carp, F.M., & Carp, A. (1982). Perceived environmental quality of neighborhoods: Development of assessment scales and their relation to age and gender. Journal of Environmental Psychology, 2, 245-312.

Chapman DW and Lombard JR (2006) Determinants of neighborhood satisfaction in fee-based gated and non-gated communities. Urban Affairs Review 41(6): 769° 799.

Dekker, K., de Vos, S., Musterd, S. & van Kempen, R. (2011) Residential satisfaction in housing estates in European cities: A multi-level research approach, Housing Studies, 26(04), pp. 479° 499. doi:10.1080/02673037.2011.559751

Fallahi, B. Ahmad Hariza Hashim Husniyah Binti Abdul Rahim, Mohamad Fazli Sabri (2015), Relationship between Background Characteristics and Housing Satisfaction of Iranian Homeowners in Kuala Lumpur, Malaysia, Educational, Health and Community Psychology, 4(2), <http://www.journal.uad.ac.id/index.php/Psychology/article/view/۲۱۱۸>

- Gibson, K. J. (2007). The relocation of the Columbia Villa community: views from residents. *Journal of Planning Education and Research*, 27, 5e19.
- Hipp, J. (2010) What is the neighbourhood in neighbourhood satisfaction? Comparing the effects of structural characteristics measured at the micro-neighbourhood and tract levels, *Urban Studies*, 47(12), pp. 2517° 2536. doi:10.1177/0042098009359950
- Hui, E.C. and Zheng, X. (2010), Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: a structural equation model approach, *Facilities*, Vol. 28 Nos 5/6, pp. 306-20.
- Hur M and Morrow-Jones H (2008) Factors that influence residents satisfaction with neighborhoods. *Environment and Behavior* 40(5): 619° 635.
- Johanson, E.A.J., (1998), *The Organization of Space in Development Press, Countries, Cambridge, Harvard University.*
- Kearney AR (2006) Residential development patterns and neighborhood satisfaction: impacts of density and nearby nature. *Environment and Behavior* 38(1):112° 139.
- Li, S. & Song, Y. (2009) Redevelopment, displacement, housing conditions, and residential satisfaction: A study of Shanghai, *Environment and Planning A*, 41(5), pp. 1090° 1108. doi:10.1068/a4168.
- Li, Z. & Wu, F. (2013) Residential satisfaction in china s informal settlements: A case study of Beijing, Shanghai, and Guangzhou, *Urban Geography*, 34(7), pp. 923° 949. doi:10.1080/02723638.2013.778694.
- Max Lu, Max(1999),. Determinants of Residential Satisfaction: Ordered Logit vs. Regression Models, *Spring*, (30), pp264-287, Article first published online: 17 DEC 2002.
- Mc Cray J.W, Day S.S, 1997, Housing Values, Aspirations and Satisfaction as Indicators of Housing Need, *Home Economics*. Vol 5, No 4, Pp 244-254.
- Miller, F. D., Tsemberis, S., Malia, G. P. & Grega, D. (1980) Neighborhood satisfaction among urban dwellers, *Journal of Social Issues*, 36(3), pp. 101° 117. doi:10.1111/j.1540-4560.1980.tb02038.x.
- Mohit, M. A., Ibrahim, M. & Rashid, Y. R. (2010) Assessment of residential satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia, *Habitat International*, 34(1), pp. 18° 27. doi:10.1016/j.habitatint.2009.04.002
- M. Sam ; University Kebangsaan Malaysia, Malaysia ; M. F. M. Zain ; O. Saadatian(2012). Residential satisfaction; Meaning and interpretation Business Engineering and Industrial Applications Colloquium (BEIAC), 2012 IEEE Kuala Lumpur, Malaysia , pp279 - 283 DOI:10.1109/BEIAC.2012.6226067 .
- Muhammad Hilmy Muslim, Hafazah Abdul Karim, Ishak Che Abdullah. 2012. Satisfaction of Students Living Environment between On-Campus and Off-Campus Settings: A Conceptual Overview. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 68, 601-614. [CrossRef]
- Najib, Nurul 'Ulyani Mohd; Yusof, Nor' Aini; Abidin, Nazirah Zainul(2011), Student residential satisfaction in research universities, *Journal of Facilities Management*, Volume 9, Number 3, 2011, pp. 200-212(13).
- Ozaki, R. (2003), Customer-focused approaches to innovation in housebuilding *Construction Management and Economics*, Vol. 21, pp. 557-64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41-50.

- Parkes, A., Kearns, A. & Atkinson, R. (2002) What makes people dissatisfied with their neighbourhoods? *UrbanStudies*, 39(13), pp. 2413° 2438. doi:10.1080/0042098022000027031.
- Permentier, M., Bolt, G. & van Ham, M. (2011) Determinants of neighbourhood satisfaction and perception of neighbourhood reputation, *Urban Studies*, 48(5), pp. 977° 996. doi:10.1177/0042098010367860.
- Potter J and Cantarero R (2006) How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? *Environment and Behavior* 38(5):605° 625.
- P. Xue, C.M. Mak, Z.T. Ai(2016), A structured approach to overall environmental satisfaction in high-rise residential buildings, *Energy and Buildings*, Volume 116, Pages 181-189.
- Raesa Moolla, Nico Kotze, Liz Block(2011), Housing satisfaction and quality of life in RDP houses in Braamfischerville, Soweto: A South African case study, *Urbani izziv*, 22(1), Doi:10.5379/urbani-izziv-en-2011-11-01-005.
- Riley, M., Kokkarinen, N. and Pitt, M. (2010), Assessing post occupancy evaluation in higher education facilities *Journal of Facilities Management*, Vol. 8 No. 3, pp. 202-213.
- Song, Y. and Yan, Z. (2006), Customer satisfaction theory applied in the housing industry: an empirical study of low-priced housing in Beijing, *Tsinghua Science and Technology*, Vol. 11 No. 6, pp. 667-74.
- Tan Teck-Hong(2012), Housing satisfaction in medium- and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia, *Habitat International*, Volume 36, Issue 1, Pages 108° 116, doi:10.1016/j.habitatint.2011.06.003.
- Van Poll R (1997) *The Perceived Quality of the Urban Residential Environment. A Multi-attribute Evaluation*. PhD thesis, Department of Behavioral and Social Sciences, University of Groningen, The Netherlands,
- Wang, Donggen; Wang, Fenglong(2016), Contributions of the Usage and Affective Experience of the Residential Environment to Residential Satisfaction, *Housing Studies*, 31(1-2), pp. 42-60(19),: Routledge, part of the Taylor & Francis Group, Published in:
- Yang, Y. (2008) A tale of two cities: Physical form and neighborhood satisfaction in metropolitan Portland and Charlotte, *Journal of the American Planning Association*, 74(3), pp. 307° 323. doi:10.1080/01944360802215546.
- Yasemin Afacan(2015), Resident satisfaction for sustainable urban regeneration, *Municipal Engineer*, pp1-15, <http://dx.doi.org/10.1680/muen.14.00046>
- Zamzuri, N.H., Mohamed, N. and Hussein, R. (2008), Antecedents of customer satisfaction in repurchase intention in the electronic commerce environment *International Symposium on Information Technology (ITSim 2008)*, Kuala Lumpur, 22-26 August, *IEEE Xplore*, pp. 1-5.