

# سنجش و مقایسه میزان رضایت مندی ساکنان از سیستم سکونتی

## مطالعه موردی: مناطق ۳ و ۱۱ شهر تهران

نگین مظفری<sup>۱</sup> - کارشناس ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران.  
بینا لطیفی - کارشناس ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی.  
ناصر برک‌پور - دکترای شهرسازی، دانشیار گروه شهرسازی دانشگاه هنر تهران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۷/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۱/۲۴

### چکیده

سنجش رضایت مندی سکونتی که به عنوان جزء مهم کیفیت محیط زندگی افراد شناخته شده، به مثابه ابزاری برای ارزیابی تصمیمات و سیاست‌گذاری‌های شهری است تا با مشخص کردن بازخورد آنها، زمینه‌ای برای اقدامات و پیشنهادهای آینده فراهم نماید. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مندی سکونتی و سنجش میزان آن در دو محله از شهر تهران صورت گرفته است. برای این منظور از طریق بررسی رویکردهای پژوهشگران مختلف، مدل عملیاتی سنجش رضایت مندی استخراج گردید. در این مدل معیارهای مؤثر بر رضایت مندی در پنج دسته معیارهای عینی فرد، عینی محیط، عینی مسکن، ذهنی فرد و ذهنی محیط طبقه‌بندی شده‌اند و از طریق روش پیمایشی و تبدیل این معیارها به سئوال‌ات پرسشنامه، میزان رضایت مندی محله ۱ (واقع در منطقه سه) و محله ۲ (واقع در منطقه ۱۱) با یکدیگر مقایسه شده است. بررسی‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که در محله ۱ بیشترین و کمترین میزان رضایت مندی مربوط به معیارهای عینی مسکن و عینی محیط است و در محله ۲ مربوط به معیارهای ذهنی محیط و ذهنی فرد می‌باشد و به طور کلی میزان رضایت مندی در محله ۱ (بین سطح متوسط و راضی) بیشتر از محله ۲ (بین سطح ناراضی و متوسط) است.

**واژگان کلیدی:** رضایت مندی سکونتی، کیفیت زندگی، واحد همسایگی، واحد سکونتی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

۷۷

شماره هفدهم

زمستان ۱۳۹۴

فصلنامه  
علمی-پژوهشی

مطالعات  
شهری

سنجش و مقایسه میزان رضایت مندی ساکنان از سیستم سکونتی

## ۱. مقدمه

رضایت مندی سکونتی به دو دلیل موضوع عمده و معمول بسیاری از پژوهش‌ها بوده است: (۱) ارزیابی افراد از سکونت و محله، شیوه‌ای که آنها به محیط سکونت خود عکس‌العمل نشان می‌دهند را مشخص می‌کند و زمینه‌ای را برای بازخورد سیاست عمومی شکل می‌دهد و (۲) رضایت مندی سکونتی به عنوان جز مهم کیفیت محیط زندگی افراد شناخته شده است (Abdul Ghani & Noraini, 2006:4). چرا که محیط با کیفیت بالا احساس رفاه و رضایت مندی را به واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشند، به ساکنانش منتقل می‌کند (Rafieian et al, 2009: 55). به علاوه رضایت مندی بالا در میان ساکنان، آنها را تشویق می‌کند که در محل بمانند و دیگران را نیز برای نقل مکان به آنجا برمی‌انگیزاند و سطح پایین رضایت مندی از محیط محله، ساکنان فعلی را وادار به ترک آن می‌کند. در حقیقت بر مبنای یافته‌های پژوهش‌هایی مانند مارانزو راجرز (۱۹۷۵) و مارانزو اسپرکلمییر (۱۹۸۱)، رابطه بین رضایت مندی از محله، تصمیمات مربوط به جابجایی و کیفیت زندگی فرآیندی متوالی است؛ به این ترتیب که رضایت مندی از محله، موجب جابجایی می‌شود و جابجایی بر کیفیت زندگی تأثیر می‌گذارد (Hur & Morrow-Jones, 2008: 620).

از سوی دیگر اگرچه به عقیده بسیاری، ویژگی‌های فیزیکی و کالبدی واحد مسکونی در میزان رضایت مندی سکونتی بسیار مؤثر است اما باید توجه داشت که واحد مسکونی به خودی خود تنها مشخصه رضایت مندی نمی‌باشد بلکه تنها یک زیرسیستم از کل سیستم زیست‌پذیری سکونتی را تشکیل می‌دهد؛ به این معنا که انسان در ارتباط متقابل با اجزای متعدد محیط زندگی خود، دائماً محیط را تحت تأثیر قرار داده و از آن تأثیر می‌پذیرد و این کنش متقابل باعث تغییر احساس او نسبت به محیط سکونتی‌اش می‌شود. بنابراین این کنش متقابل را می‌توان در قالب یک سیستم که شامل واحد مسکونی، محله و همسایگان می‌باشد، بررسی کرد (Cabrita et al, 1998:1). به علاوه در خصوص رضایت مندی از محله نیز، اگرچه یک سری از مطالعات، ظاهر فیزیکی محله را مهمترین عامل در افزایش میزان رضایت مندی و کیفیت زندگی شناسایی کرده‌اند و برنامه‌ریزان از اهمیت این ویژگی‌ها حمایت می‌کنند، اما ساکنان عوامل اجتماعی را در قضاوت نمودن یک محله مهم‌تر می‌دانند. چنانکه ساکنان تازه‌وارد اظهار می‌کنند که ظاهر فیزیکی، مهمترین عامل در مورد رضایت مندی سکونتی است، اما ساکنان قدیمی عوامل استرس‌زا را مهمترین می‌دانند (مثل کشمکش با همسایگان، سطح درآمد محله، ناتوانی در برقراری ارتباط با سایرین، تبعیضات قومی، جرم و جنایت و...) (Hur & Morrow-Jones, 2008: 621).

اما آنچه در این میان از اهمیت بسزایی برخوردار است و از دلایل اصلی انجام این پژوهش بوده است، لزوم توجه به این امر می‌باشد که امروزه در کشور ما با وجود افزایش کمی پروژه‌های شهری به چگونگی تأثیرگذاری آنها بر کیفیت محیط و میزان رضایت ساکنان

توجه چندانی نمی‌شود. گواه این امر بسیاری از تصمیمات و پروژه‌هایی است که با وجود تلاش‌های فراوان و صرف بودجه هنگفت، نتوانسته‌اند آن طور که باید در ارتقای شرایط کیفی محیط و جلب رضایت ساکنان موفق باشند. در حالی که کشف نیازها و تمایلات مردم در خصوص محله و واحد مسکونی، می‌تواند زمینه‌ساز لحاظ کردن خواست‌ها و مطالبات آنها در مراحل آغازین برنامه‌ریزی باشد و از این طریق منجر به افزایش سطح رضایت مندی ساکنان در نتیجه به اجرا درآمدن پروژه‌های شهری شود. پژوهش حاضر که در همین راستا انجام گرفته، سعی داشته است ضمن جمع‌آوری و معرفی رهیافت‌ها، عوامل و معیارهای مؤثر بر رضایت مندی سکونتی، چارچوبی پیشنهادی در قالب سیستم سکونتی (واحد مسکونی، محله و همسایگان) ارائه کند و از طریق آن به ارزیابی و مقایسه میزان رضایت مندی در دو محله از شهر تهران بپردازد.

## ۲. روش پژوهش

پژوهش حاضر که با هدف ارائه یک تحقیق موردی و انجام یک تحلیل مقایسه‌ای از میزان رضایت مندی سکونتی در دو محله تهران انجام گرفته، از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و از نظر ماهیت، پژوهشی توصیفی-تحلیلی است. از استدلال قیاسی در بخش مبانی نظری و مرور اسناد و منابع کتابخانه‌ای (تحلیل ثانویه) و سپس استفاده از اصول استخراج شده در ارائه مدل پیشنهادی و بررسی نمونه‌ها بر مبنای آن، بهره گرفته شده است. در بخش شناخت محله‌های مورد بررسی، علاوه بر مطالعه اسناد فرادست، از استدلال استقرایی، مشاهدات میدانی و اسناد تصویری استفاده شده است. سنجش رضایت مندی در محله‌ها با استفاده از روش پیمایشی و تبدیل معیارهای مدل پیشنهادی به پرسشنامه، انجام شده است.

## ۳. مبانی نظری سنجش رضایت مندی سکونتی

## ۳.۱. مفهوم شناسی

کمپبل<sup>۲</sup> (۱۹۸۶) میزان رضایت مندی را به صورت تفاوت بین آنچه شخص آرزو دارد و آنچه بدان دست می‌یابد، تعریف می‌کند (Potter & Cantarero, 2006:606). بر این اساس می‌توان گفت، رضایت مندی مفهوم گسترده‌ای است که در حوزه‌های مختلف مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. در این بین، رضایت مندی سکونتی بیشترین کاربرد و تأثیرگذاری را در حوزه‌های مختلف شهری داراست. در این خصوص نیز، راپاپورت<sup>۳</sup> معتقد است که رضایت مردم از محل سکونتشان از مقایسه محیط با تصویر ایده‌آلی که در ذهن دارند، ناشی می‌شود که این سنجش تحت تأثیر تجارب قبلی، میزان سازش و انطباق‌پذیری با محیط و ارزش‌های فرهنگی قرار دارد و براساس مطالعات کنترا<sup>۴</sup>، رضایت ساکنان از محل زندگی‌شان بازتابی از این موضوع است که تا چه حد در برآوردن

2 Campbell

3 Rapaport

4 Canter

اهدافشان به آنها کمک می‌کند؛ که این اهداف در دو دسته عمده اجتماعی و محیط فیزیکی قابل طبقه‌بندی هستند (Ibid). به طور کلی رضایت مندی سکونت یک پدیده پیچیده روان شناختی- اجتماعی است که در آن محیط و خانه به صورت دو مفهوم متمایز به کار می‌روند (Gosh, 2004: 1).

### ۳.۲. رهیافت‌های موجود در زمینه رضایت مندی سکونت

میلر و دیگران رضایت مندی را به صورت یک نگرش و یا به بیان دیگر، ارزیابی یک شی تعریف کرده‌اند. میلر معتقد است که پژوهش در مورد رضایت مندی به پیروی از یکی از دو مدل کلاسیک نگرش گرایش دارد. یکی، مدل «تأثیر اعتقاد» است که در آن مردم ارزیابی‌شان از مجموعه‌ای از باورها در مورد یک شی را به منظور رسیدن به یک نگرش کلی، با هم ترکیب می‌کنند. برای مشخص کردن منشأ یک نگرش، باید جنبه‌هایی از آن شی که مردم در مورد آنها باورهایی دارند، شناسایی شده و این که ارزیابی هر باور چگونه به ارزیابی کلی کمک می‌کند، مورد بررسی قرار گیرد. دیگری، تشریح می‌کند که چگونه نگرش‌ها می‌توانند به عنوان نمود ارزش‌های یک فرد یا ابزارهای منفعت‌گرایانه عمل کنند (Oussadou, 1988:73).

### ۳.۲.۱. رهیافت تأثیر اعتقاد

میلر و دیگران معتقدند که در این رهیافت، مردم بر اساس ارزیابی از محله‌شان عمل می‌کنند. به این ترتیب که محله‌شان را از طریق بازایی ارزیابی‌های ذهنی‌شان از تعدادی از جنبه‌های آن، وزن دهی به این جنبه‌ها بر اساس اهمیت‌شان و سپس جمع کردن ارزیابی‌های وزن دار به منظور دستیابی به یک تخمین کلی از رضایت مندی، مورد ارزیابی قرار می‌دهند. آنها همچنین بر این باورند که مردم برای دستیابی به یک ارزیابی، دریافتشان از کیفیت هر زمینه را با استانداردها در خصوص آن زمینه مقایسه می‌کنند (Ibid:74). بنابراین هشدار داده‌اند که در این مدل، سنجش اهمیت عوامل مشخصی از رضایت مندی، گردآوری ارزیابی‌های مختلف از جنبه‌های متنوع و گسترده‌ای از محله را ملزم می‌کند. به عبارت دیگر، جنبه‌های ویژه‌ای که بر میزان رضایت مندی کلی بسیار مؤثر به نظر می‌رسند، ممکن است بیشتر به معیارهای انتخاب پژوهشگر بستگی داشته باشد تا به باورهای پاسخ‌دهندگان. آنها در پژوهش خود این رهیافت را با پرسش‌هایی درباره ۲۲ جنبه از محله مورد استفاده قرار داده‌اند. نتیجه تحلیل میلر و دیگران با استفاده از این رهیافت روشن می‌کند که وضعیت در خصوص جنبه‌های مشخص، بستگی به درک و انتظار مردم از این جنبه‌ها دارد (Ibid:75).

### ۳.۲.۲. رهیافت تعهد (الزام)

در این رهیافت که توسط میلر و دیگران تعریف شده، مطرح می‌شود که مردم محله‌شان را تا حدی دوست دارند که از نظر اقتصادی و احساسی به آن متصل می‌شوند. به عنوان مثال، افرادی که اغلب در تعاملات اجتماعی و فعالیت‌های بیرون از خانه شرکت می‌کنند، به نظر می‌رسد که از رضایت بیشتری برخوردار

باشند. رهیافت تعهد، ارزیابی از درجه درگیری یک فرد در اجتماع را جایگزین ارزیابی از رضایت او از اجزای آن اجتماع می‌کند. این رهیافت، بر نقش فرآیندهای عینی در مشخص کردن ارزیابی‌های ذهنی تأکید می‌کند.

میلر و دیگران در پژوهش خود رهیافت تعهد را با استفاده از موارد گوناگون سنجش سرمایه‌گذاری اقتصادی و درگیری اجتماعی به کار گرفته‌اند. موارد متعدد شامل پرسش‌هایی در خصوص طول مدت اقامت در محله، نوع مالکیت، مجموعه‌ای از موارد برای بررسی استفاده از تسهیلات اجتماع محلی و موقعیت مشاغل، دندانبزشکی، کلیسا و مواردی از این دست می‌شود. تأثیر ویژگی‌های اجتماعی-اقتصادی مانند جنسیت، سن، نژاد، تحصیلات، حرفه، درآمد، وضعیت تأهل و تعداد و سن فرزندان بر رضایت مندی نیز مد نظر قرار گرفته است (Ibid:76).

هر چند نتایج پژوهش آنها آشکار کرد که تأثیر موارد انتخاب شده توسط این رهیافت، چندان قابل توجه نبود، اما مشخص شد که برخی از آنها بر رضایت مندی تأثیرگذار بوده‌اند. به عنوان مثال، این نکته مشخص گردید که مالک مسکن شخصی خود بودن، تعهد به منطقه و در نتیجه سطح رضایت مندی را افزایش می‌دهد. همچنین معلوم شد که درجه رضایت مندی تحت تأثیر سه ویژگی جمعیت‌شناختی قرار دارد که عبارتند از سن، درآمد و تحصیلات. بطوری که مشاهده گردید که ساکنان جوانتر، با تحصیلات بیشتر و مرفه‌تر رضایت بیشتری داشتند (Ibid:77).

### ۳.۲.۳. رهیافت دسترسی<sup>۴</sup>

این رهیافت نیز که توسط میلر تشریح شده، مطرح می‌کند که جستجوی حافظه (خاطره) برای ویژگی‌هایی از اشیا که بر ارزیابی‌های کلی اثر می‌گذارند، در تعداد کمی از ارزیابی‌هایی که به طور ویژه چشمگیر یا در دسترس عموم هستند، غلبه پیدا کرده است. بر مبنای پیشنهادهای زاجونک<sup>۵</sup> که معتقد است عواملی که یک شی را تعریف می‌کنند ممکن است به طور کامل تعیین‌کننده ارزیابی از آن نباشند، مطرح شده است که رضایت مندی بر مبنای ترکیبی از ارزیابی‌ها از کیفیت‌های حقیقی محله و باورهای عمومی در خصوص آن می‌باشد (Ibid). چنین باورهایی ممکن است به طور عام مشترک باشد و یا امکان دارد به طور عینی قابل اثبات نباشد. این رهیافت همچنین مطرح می‌کند که اجزای قضاوت‌ها درباره رضایت مندی، بیشتر به دلیل دسترس پذیر بودنشان در حافظه انتخاب می‌شوند تا توانایی‌شان در ارائه مدل دقیقی از طیف کاملی از کیفیت‌های محله. به یک معنا، مدل دسترسی، مدل تأثیر اعتقاد را به واسطه تشریح بیشتر نحوه انتخاب پیش‌بینی‌کننده‌ها مشخص‌تر می‌کند.

میلر و دیگران رهیافت دسترسی را با استفاده از مقیاس‌های متعدد به کار گرفته‌اند. متغیرهایی برای سنجش کیفیت‌های محله و باورهای عمومی ایجاد شدند. باورهایی که در نشست‌های گروهی اجتماع محلی که در هر محله برگزار می‌گردید، بر آنها تأکید می‌شد. انتخاب این متغیرها بر این اساس بود که به احتمال زیاد، اینها

4 Availability Approach

5 Zajonc

1 Miller  
2 Belief-Affect  
3 Commitment Approach

از اهمیت زیادی در قضاوت‌های ساکنان برخوردارند. از میان ویژگی‌های مختلف محله که میلر و دیگران در این رهیافت مورد توجه قرار دادند، ترس از جرم و جنایت، چشمگیرترین موضوع به نظر می‌رسید. دیگر متغیر مهم مورد استفاده، انتظارات برای آینده محله بود (Ibid:78). مزیت رهیافت یاد شده این است که به عواملی مانند محرمیت، احساس ایمنی، نگرش در خصوص محله‌ها و... به اندازه عوامل ظاهری توجه می‌کند (Ibid:79).

رهیافت تأثیر اعتقاد، تعهد و دسترسی مداخلات مختلفی را برای افزایش رضایت مندی در بین ساکنان شهری پیشنهاد می‌دهند. به طور کلی با وجود این که برخی پژوهش‌ها به یکی از این رهیافت‌ها توجه نشان می‌دهند، اغلب در خصوص ارتباط درونی متغیرهای این سه رهیافت، به عنوان بهترین شیوه پیش‌بینی و ارزیابی رضایت مندی اتفاق نظر دارند. برخی براهمیت متغیرهای رهیافت تأثیر اعتقاد مانند وسعت خانه، ظاهر ملک، ارتباطات با همسایگان و... تأکید کرده‌اند. برخی دیگر پیشنهاد کرده‌اند که متغیرهای تعهد یا مداخله، مانند سن، مرحله در چرخه زندگی و سطح تحصیلات در پیش‌بینی رضایت مندی شهری مهم هستند. هرچند بیشتر این پژوهش‌ها توافق دارند که متغیرهای هر دو رهیافت و نیز رهیافت دسترسی مانند ترس از جرم، همه از قدرت یکسانی در پیش‌بینی رضایت مندی برخوردارند و به طور کلی مکمل یکدیگر می‌باشند (Ibid:80).

به عبارت دیگر، هر چند هر یک از سه رهیافت، مجموعه‌ای از متغیرها را ارائه می‌کند که می‌تواند بر رضایت مندی سکونتی

تأثیرگذار باشد اما با استفاده از تنها یکی از آنها یافته‌های قابل توجهی حاصل نخواهد شد. وقتی متغیرهای سه رهیافت با هم در نظر گرفته شوند، توضیح کاملتری از رضایت مندی به دست می‌آید. استفاده از متغیرهای سه رهیافت به طور همزمان، توسط میلر و دیگران آزمایش شده و همچنین توسط سایر پژوهشگران مورد استفاده قرار گرفته است. یافته‌های آنان گستره وسیعی از واریانس را در ارزیابی رضایت مندی توضیح داده است (Ibid:81).

### ۳،۳. عوامل مؤثر در سنجش رضایت مندی سکونتی

همانگونه که با مرور رهیافت‌ها مشخص گردید، سنجش میزان رضایت مندی از محیط سکونت، امر پیچیده‌ای است که به عوامل بسیاری بستگی دارد. به عبارت دیگر، میزان رضایت هر فرد به ویژگی‌ها و شرایط مختلف او و محیط مربوط می‌شود و بنابراین پارامترهای متعددی باید در این ارزیابی مدنظر قرار گرفته شوند. بررسی و مرور نوشتارهای مربوط به رضایت مندی سکونتی نشان از آن دارد که در مطالعات مختلف، پژوهشگران سعی داشته‌اند برخی از این عوامل را شناسایی و میزان ارتباط و اثرگذاری آنها بر رضایت مندی را بیازمایند. گرچه پژوهش‌هایی از این دست که تأثیر یک یا چند عامل بر رضایت مندی را به شکل مجزا و منفرد مورد بررسی قرار می‌دهند، همچنان در حال انجام هستند اما جمع‌بندی یافته‌های برخی از آنها می‌تواند به روشن شدن برخی از مهمترین عوامل کمک کند. در جدول شماره ۱ تعدادی از این عوامل به همراه نام پژوهشگر و منبعی که از آن برداشت شده، خلاصه گردیده است.

جدول شماره ۱: جمع‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی سکونتی براساس مرور منابع

عوامل پیشنهادی مؤثر بر میزان رضایت مندی سکونتی	نام پژوهشگر و سال
ایده «تطابق خانه‌سازی»: تأمین حداقل نیازها برای خانوار ساکن	موریس و وینتر <sup>۱</sup> -
قابل سکونت بودن یک خانه تحت تأثیر چهار زیرسیستم: زیرسیستم واحد سکونتی / زیرسیستم محیط زیست / زیرسیستم مدیریت / زیرسیستم ساکنان واحد سکونتی	انیبوکون <sup>۲</sup> ، ۱۹۷۴
خصوصیات شخصی / ویژگی‌های درونی محیط / خصوصیات عینی	مارانز و راجرز <sup>۳</sup> ، ۱۹۷۵
ویژگی‌های عینی ساکنان / ویژگی‌های عینی محیط سکونتی / احساس و ادراک ساکنان در مورد محیط مسکونی	فرانچسکاتو و دیگران <sup>۴</sup> ، ۱۹۷۷
متغیرهای مستقل عینی (خصوصیات خانوار، همسایگی و مسکن) / متغیرهای مستقل ذهنی (ارتباط ساکنان با همسایگان)	گالستر و هسر <sup>۵</sup> ، ۱۹۸۱
نوع واحد سکونتی / احساس محرمیت	L. Day, 2000
رویکرد PE <sup>۶</sup> : رضایت مندی نتیجه تجانس بین تمایلات فرد و الزامات محیطی	Kahana et al, 2003
عوامل مؤثر بر رضایت مندی در بررسی ارتباط بین خانه‌سازی‌های ارزان قیمت و رضایت مندی: واحد سکونتی / خدمات فراهم شده توسط توسعه‌دهندگان / تسهیلات محله و محیط زیست	Abdul Ghani & Noraini, 2006
تأثیر تراکم و طبیعت مجاور بر میزان رضایت مندی	R. Kearney, 2006
شناخت فرد از محیط (که به طول مدت اقامت فرد در محیط بستگی دارد)	Fleury-Bahi et al, 2008
عوامل مؤثر بر رضایت مندی مهاجران روستا به شهر: رضایت از شغل / شرایط کار / شرایط زندگی	Wen & Wang, 2009
سلسله مراتبی بودن محیط و مشابه بودن وجوه رضایت مندی در هر یک از سطوح	Amole, 2009

ماخذ: Abdul Ghani & Noraini, 2006; oh, 2001; A. Omar, 2003; L. Day, 2000; Kahana et al, 2003; R. Kearney, 2006; Fleury-Bahi et al, 2008; Amole, 2009; Wen & Wang, 2009

- Morris & Winter
- Onibokun
- Marans & Rodgers
- Francescato et al
- Galster & Hesser
- person-environment

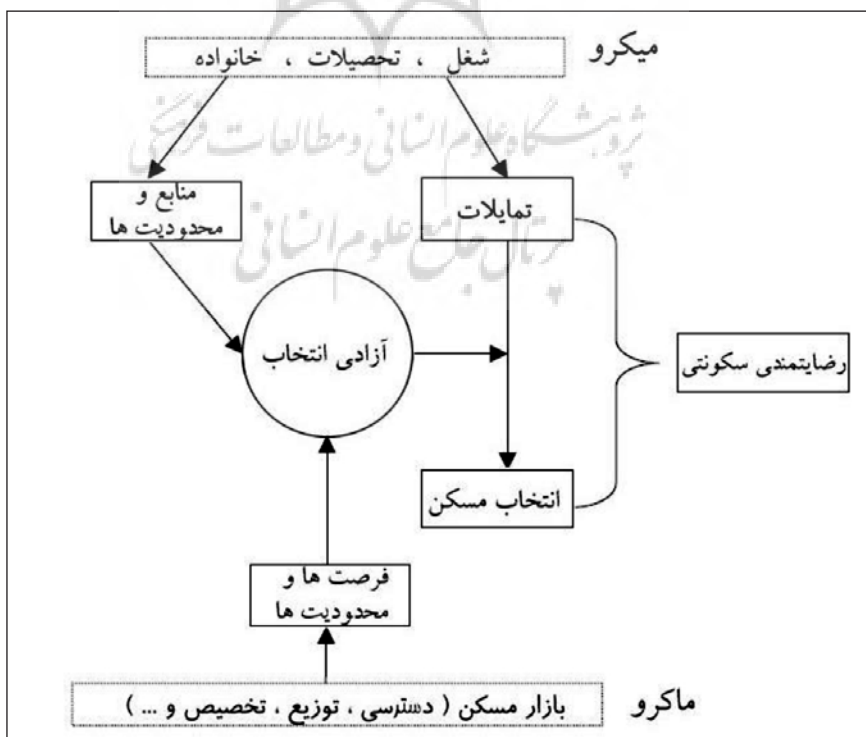
### ۳,۴. مدل های سنجش رضایت مندی سکونت

در کنار پژوهش‌هایی که به معرفی و سنجش برخی عوامل مؤثر بر رضایت مندی به شکل منفرد می‌پردازند، دسته دیگری از پژوهشگران در کارهای خود به ارزیابی میزان رضایت مندی براساس تعدادی از عوامل مؤثر در قالب یک مدل پرداخته‌اند. به این معنا که در این دست از پژوهش‌ها، یک مسئله اصلی و تأثیرگذار مورد توجه قرار گرفته و ارتباطات شاخص‌های مؤثر در آن زمینه در قالب مدلی پیشنهادی مورد سنجش قرار گرفته است. در ذیل به تعدادی از مهمترین مدل‌های پیشنهادی در زمینه رضایت مندی سکونت اشاره می‌شود.

- در تحقیقی که در دانشگاه دلفت هلند در این زمینه انجام شده است، محققان یکی از معیارهای مؤثر بر رضایت مندی را آزادی در انتخاب مسکن در نظر گرفته‌اند. به عنوان مثال ساکنان محله‌های کم‌درآمد که اغلب حق انتخاب و آزادی کمتری دارند، معمولاً با انگیزه‌های مثبت در این محلات اقامت نمی‌گزینند و در صورت امکان، تمایل به نقل مکان دارند. مدل ارائه شده در این تحقیق (تصویر شماره ۱)، متغیرهای تعیین‌کننده در زمینه انتخاب محل سکونت مانند ویژگی‌های خانوار، منابع مالی، بازار مسکن، وضع موجود مسکن، عوامل اجتماعی و فرهنگی و... و ارتباط آنها را نشان می‌دهد. براساس این مدل، مجموعه‌ای از عوامل در دو سطح میکرو و ماکرو (خرد و کلان) بر درجه آزادی در انتخاب مسکن تأثیر می‌گذارند. در نهایت میزان انطباق مسکن برگزیده با خواست‌ها و تمایلات شخصی، میزان رضایت مندی سکونت را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Laan Bouma-Doff & Land, 2007).
- مدل آمریگو: چارچوب نظری مدل آمریگو فراتر از یک مدل رضایتمندی از مسکن است و خواستار تحقق ارتباط متقابل

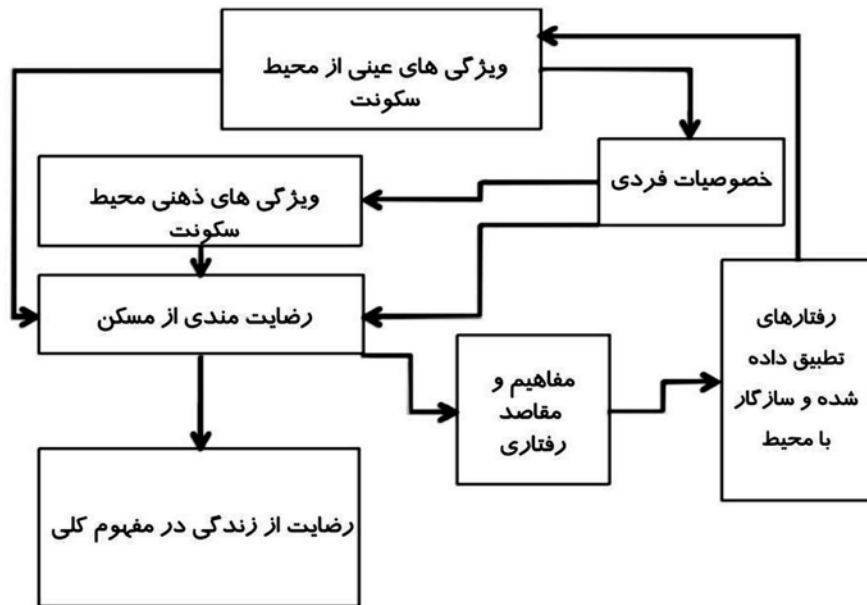
پویا بین فرد و محیط زیستش و تحلیل فرآیندهای معرفتی، حسی و رفتاری ای است که در این ارتباط رخ می‌دهند (Amerigo & Aragones, 1997). در این مدل، ویژگی‌های عینی محیط مسکونی پس از گذشتن از فیلتر ویژگی‌های شخصی که در سه سطح معرفتی (علم و آگاهی)، عاطفی و رفتاری در ارتباط متقابل مدل در نظر گرفته شده‌اند، توسط فرد ارزیابی شده و ذهنی می‌گردند و سبب افزایش میزان رضایت از محیط می‌شوند (تصویر شماره ۲).

- در مطالعه دیگری یک مدل مفهومی با توجه به ترکیب واحد همسایگی ارائه شده است. در این مدل که با هدف مقایسه محلات متجانس و نامتجانس فرهنگی و بررسی تأثیر زمان بر میزان رضایت مندی در آنها طراحی شده است، رضایت از فضای خصوصی بیرون تحت تأثیر خصوصیات کیفی فضا، پیش‌زمینه فرهنگی ساکنان، ترکیب فرهنگی واحد همسایگی و رضایت کلی از مسکن عنوان شده است. تصویر شماره ۳ این مدل ادراکی از مقایسه بین محلات متجانس و نامتجانس فرهنگی را نشان می‌دهد. در ابتدا در محلات متجانس تضادهای داخلی حداقل است و تضادهای بین گروهی بیشترین میزان را دارد که منجر می‌شود رضایت مندی در حد مطلوبی باشد. با مرور زمان این تضادهای بین گروهی به علت کمبود ارتباط فرهنگی بین گروه‌ها حل نشده باقی می‌ماند و ارتباطات اجتماعی بین گروهی کاهش می‌یابد و منجر به کاهش رضایت مندی می‌شود. ولی در محلات نامتجانس در ابتدا تضادهای داخلی حداکثر است و تضادهای بین گروهی کمترین میزان را دارد، بنابراین میزان رضایت مندی نامطلوب ارزیابی می‌شود، ولی با گذر زمان در فرآیند تشابه و فرهنگ‌پذیری تضادهای داخلی کاهش می‌یابد و در نتیجه رضایت مندی افزایش می‌یابد (Choudhury, 2005).

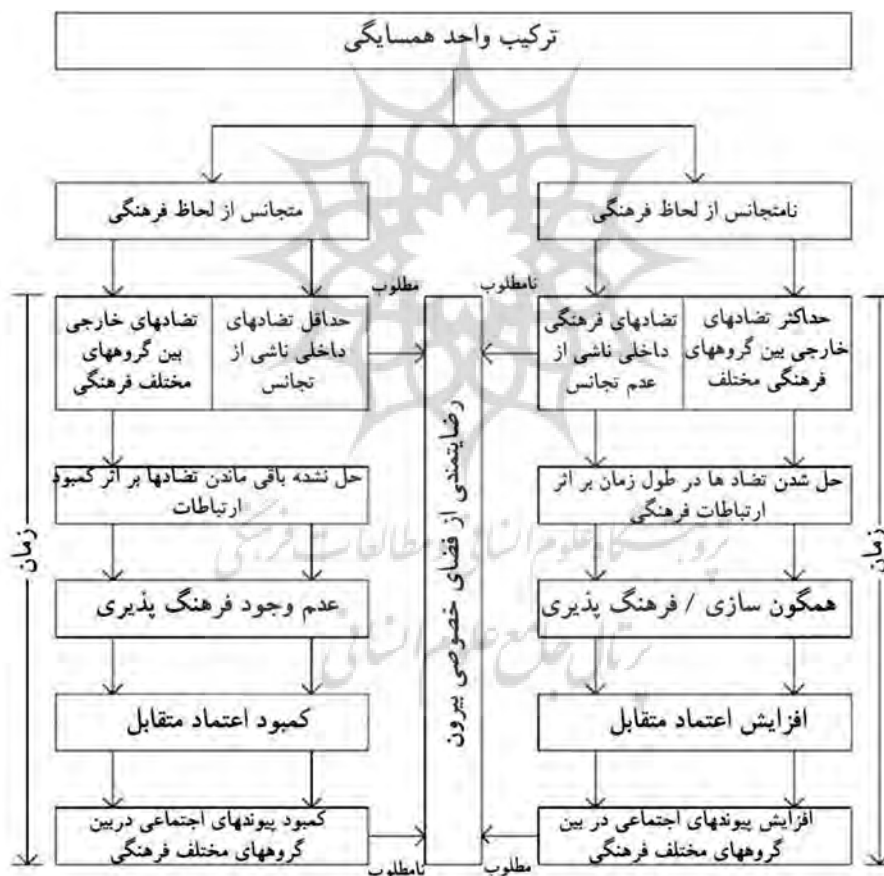


تصویر شماره ۱: مدل مفهومی تأثیر آزادی در انتخاب مسکن بر رضایت مندی سکونت (ماخذ: Laan Bouma-Doff & Land, 2007: 30)





تصویر شماره ۲: مدل آمریگو در تعیین رضایت مندی سکونتی - (ماخذ: Amerigo &amp; Aragones, 1997:48)



تصویر شماره ۳: مدل مقایسه میزان رضایت مندی محلات متجانس و نامتجانس فرهنگی - (ماخذ: Choudhury, 2005:4)

سکونتی و شناسایی مجموعه عوامل مؤثر بر آن) معرفی شده است. در ادامه برای سنجش میزان رضایت مندی، این متغیرها به یک مقیاس چهار سطحی تبدیل شده‌اند: واحد مسکونی (ابعاد خانه، آشپزخانه، ارتباط بین فضاها، حریمیت و...)، ساختمان (امنیت خانه، آسایش فضاهای مشاع، نوع و مکان خانه و...)، همسایگی نزدیک (تجهیزات مسکونی، پارکینگ، همسایگان و...)

• در پروژه دیگری که در آزمایشگاه ملی مهندسی عمران<sup>۱</sup> در پرتغال در خصوص کیفیت معماری مسکن و رضایت مندی سکونتی انجام شده، در مرحله نخست دو دسته متغیر اصلی شامل چشم انداز معماری (مجموع استانداردهای کیفیت مسکن از نظر معماری) و چشم انداز اجتماعی (ارزیابی رضایت مندی

1 LNEC (Laboratório Nacional de Engenharia Civil)

و فرآیند دسترسی به خانه. آنالیز اولیه توسط تحلیل عاملی از ۷۲ زیرمعیاری که ذیل این چهار سطح مطرح شده بودند، نتایج را دقیق تر کرده و در نهایت در پنج عامل خلاصه نمود. تصویر شماره ۴، مدل پیشنهادی این پژوهش را بر مبنای عوامل یاد شده نشان می دهد.

۱. احساس شخصی ساکنان از خانه و محیط مسکونی شان،
۲. نظر خانوارها در مورد فضای خصوصی خانه،
۳. نظر خانوارها در مورد تصویر خانه و محل سکونتشان،
۴. نظر خانوارها در مورد تسهیلات خصوصی و
۵. نظر خانوارها در مورد تسهیلات محیط مسکونی، (Cabrita et al, 1998).



تصویر شماره ۴: جزئیات مدل ارزیابی مسکونی ساکنان - (ماخذ: Cabrita et al, 1998:8)

رضایت از مسکن نیز عمدتاً توسط رضایت مالی تأمین می شود. شرایط مالی بهتر یعنی امکان خرید مسکن با کیفیت بالاتر و در نتیجه رضایت بیشتر از محل سکونت.

۵. افزودن رضایت از حوزه های زندگی (مالی، کاری، اجتماعی و...) بر اساس نظریه نشت از پایین به بالا رضایت مندی سکونتی به طور عملکردی با رضایت مندی تمام حوزه های زندگی مرتبط است (Grzeskowiak et al, 2003).

### ۳.۵. معرفی مدل عملیاتی پژوهش

چنانکه بحث آن رفت، رضایت مندی سکونتی تحت تأثیر عوامل و متغیرهای فراوانی قرار دارد. بنابراین نمی توان از یک مدل ثابت برای تمام جوامع بهره گرفت. طراحی یک مدل مطابق با فرهنگ، شرایط اجتماعی و اقتصادی، ویژگی های ساکنان و... برای ارزیابی رضایت مندی در یک مکان خاص، ضروری به نظر می رسد. به همین منظور در پژوهش حاضر با توجه به شرایط حاکم بر جامعه آماری مورد بررسی، از ترکیبی از دو رهیافت اصلی مطرح شده در مبانی نظری (اعتقاد و الزام) بهره گرفته شده است.

از مدل سه سطحی (فرد، مسکن و واحد همسایگی) آمریگو و عوامل یاد شده در پژوهش گالسترو هسرو همین طور فرانچسکاتو (جدول شماره ۱)، به عنوان شالوده اصلی در طراحی مدل عملیاتی استفاده شده است. معیارها و عوامل بیان شده در سایر مطالعات پس از مطابقت با شرایط موجود برای تکمیل مدل مورد استفاده قرار گرفته اند.

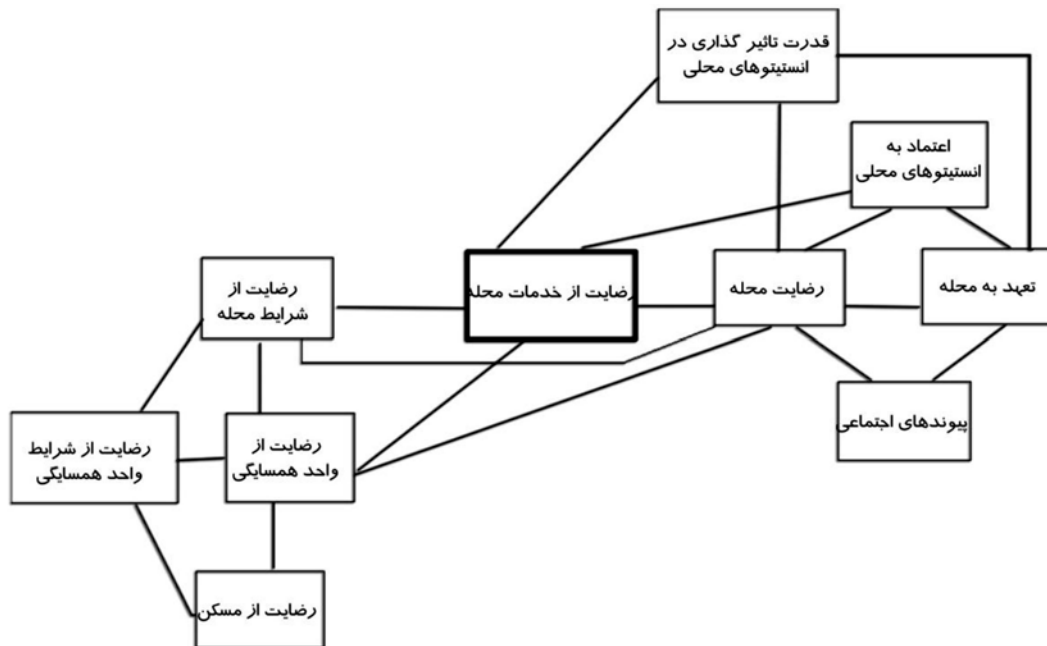
• در پژوهشی دیگر بر رضایت ساکنان از خدمات محله در سنجش میزان رضایت مندی تأکید شده و طی پنج مرحله، متغیرهای مؤثر در این زمینه به تدریج در کنار هم قرار گرفتند تا مدلی در خصوص رضایت از خدمات محله و ارتباط آن با رضایت از مسکن و واحد همسایگی به دست آید (تصویر شماره ۵). این مراحل عبارتند از:

۱. نزدیک ترین متغیرها به موضوع رضایت مندی از خدمات محله و متغیرهای منتج از آن: رضایت از شرایط محله (خدمات متنوع دولتی، تجاری و عمومی) و رضایت از محله (جنبه های کالبدی، اجتماعی و اقتصادی).

۲. افزودن تعهد به عنوان یک متغیر خروجی: تعهد به محله عبارت است از درونی کردن دارایی ها، احساس وفاداری به محله و عدم تمایل به ترک محله.

۳. افزودن اعتماد به نهادهای محلی، قدرت و پیوندهای اجتماعی برای توضیح بیشتر متغیرهای خروجی: درجه بالای اعتماد به دولت محلی منجر به خوش بینی نسبت به محله و بهبود احساس ساکنان نسبت به خدمات محله و در نتیجه افزایش تعهد نسبت به محله می شود.

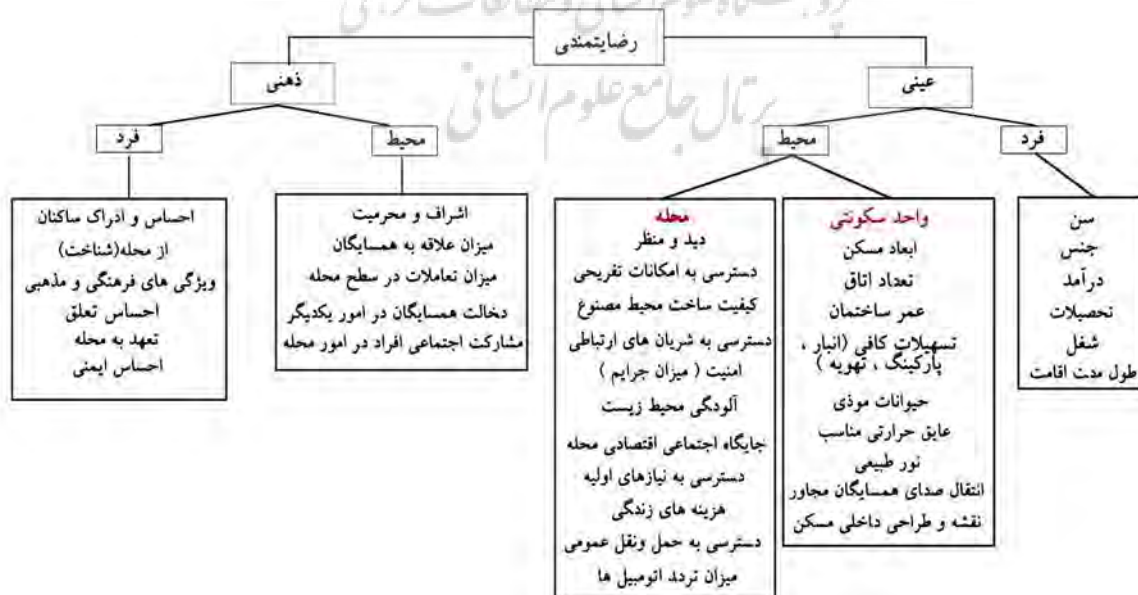
۴. افزودن رضایت از مسکن، واحد همسایگی و شرایط آن برای توضیح موضوع اصلی: در بررسی شرایط واحد همسایگی شرایط کالبدی آن (منظر، نزدیکی به خدمات و تسهیلات و...)، شرایط اجتماعی (تعاملات مردم، میزان جرم و...) و شرایط اقتصادی (ارزش مسکن، هزینه زندگی و...) در نظر گرفته شده است.



تصویر شماره ۵: مدل ارتباط بین رضایت از خدمات محله و رضایت مندی سکونتی - (ماخذ: 11: Grzeskowiak et al, 2003)

معیارهای ذهنی آنهایی هستند که افراد از آنها تلقی یکسانی ندارند و بیشتر تحت تأثیر ویژگی‌ها، خواست‌ها و تمایلات فردی قرار دارند. به عبارت دیگر، رضایت مندی از محیط ماهیتاً موضوعی ذهنی است و پژوهش حاضر نیز با همین رویکرد انجام شده است و صرفاً با هدف تسهیل مقایسه رضایت مندی در بین محلات و نتیجه‌گیری، این تقسیم‌بندی صورت گرفته است. در نهایت، ارزیابی هر دو دسته از معیارها با استناد به نظر ساکنان (پرسشنامه) انجام شده است. به بیان دیگر، ویژگی‌های عینی همچون میزان تردد اتومبیل‌ها و یا هزینه زندگی نیز با گذشتن از فیلترهای شخصی، ذهنی و فرهنگی افراد مورد ارزیابی آنها قرار می‌گیرند و دست آخر همانند ویژگی‌های ذهنی عمل کرده و سنجیده می‌شوند.

در این مدل (تصویر شماره ۶)، علاوه بر این که رضایت مندی از سیستم سکونتی در سه سطح (فرد، واحد سکونتی و محله) مورد سنجش قرار می‌گیرد، معیارهای تأثیرگذار بر رضایت مندی به دو دسته عینی و ذهنی تقسیم شده است. در پژوهش‌های مشابه منظور از معیارهای عینی ویژگی‌هایی است که با واحدهای مشخص توسط نهادها و سازمان‌های ذیربط اندازه‌گیری می‌شود و ویژگی‌های ذهنی خصوصیات از محیط هستند که نظر مردم در مورد آنها ملاک ارزیابی است، اما در پژوهش حاضر منظور از معیارهای عینی ویژگی‌هایی است که علاوه بر ملموس‌تر بودن، درک و انتظارات مشابهی از آنها در بین ساکنان وجود دارد (مانند عمر و اندازه مسکن یا دسترسی به حمل و نقل عمومی) و در مقابل



تصویر شماره ۶: مدل پیشنهادی پژوهش برای سنجش میزان رضایت مندی از سیستم سکونتی



#### ۴. معرفی محدوده‌های مورد مطالعه

به منظور سنجش و مقایسه میزان رضایت مندی، دو محله در شهر تهران (یکی در منطقه سه و دیگری در منطقه ۱۱) انتخاب شدند. در انتخاب محلات مورد بررسی بیش از هر چیز به این نکته توجه شده است که تفاوت‌های موجود در آنها به نحوی نباشد که اختلاف میزان رضایت مندی پیش از بررسی کاملاً قابل پیش‌بینی باشد. به عبارت دیگر، تفاوت ویژگی‌های کالبدی، فرهنگی، اجتماعی-اقتصادی و... محله‌ها، رضایت مندی سکونتی در دو محله را به میزان قابل ملاحظه‌ای تحت تأثیر قرار ندهد.

محله واقع در منطقه سه (محله ۱) به ترتیب از شمال، جنوب، شرق و غرب به خیابان‌های عطار، ملاصدرا، ولیعصر و بزرگراه کردستان محدود شده است. محله ۱ دارای مساحت ۳۴ هکتار، تراکم جمعیتی ۹۱ نفر در هکتار و بعد خانوار ۳/۵ نفر می‌باشد. نسبت جنسی در این محله ۱۰۱/۸ می‌باشد. این محله از نظر ویژگی‌های اقلیمی و همچنین بالاتر بودن سرانه مالکیت خودرو شخصی و پایین‌تر بودن جوانی جمعیت نسبت به کل تهران تفاوت چشمگیری با محله ۲ دارد (Sharan Consulting Engineers, 2006).

خیابان‌های ولیعصر، جمهوری، حافظ و امام خمینی، به ترتیب محدوده غربی، شمالی، شرقی و جنوبی محله واقع در منطقه ۱۱ (محله ۲) را تشکیل می‌دهند. وجود بازارهای قدیمی و تخصصی

در امتداد هر یک از این محورها از ویژگی‌های مهم این محله می‌باشد. مساحت این محله ۶۳ هکتار می‌باشد. تراکم جمعیتی منطقه در بخش‌های مختلف آن بین ۱۰۰ تا ۵۰۰ نفر در هکتار متغیر است. در این محله بعد خانوار ۳/۸ نفر و نسبت جنسی نیز ۹۹ می‌باشد (Part Consulting Engineers, 2007).

#### ۵. سنجش و تحلیل میزان رضایت مندی از سیستم سکونتی در محله‌های مورد مطالعه

در این پژوهش برای سنجش میزان رضایت مندی، پرسشنامه‌ای بر مبنای مدل عملیاتی ارائه شده (تصویر شماره ۶)، در سه سطح فرد، مسکن و محیط طراحی شده است که در آن هر کدام از زیرمعیارهای مدل به یک سؤال تبدیل شده و پاسخ‌ها بر مبنای طیف پنج سطحی لیکرت از بسیار ناراضی تا بسیار راضی تنظیم شده‌اند، به طوری که برای محاسبه میزان رضایت مندی عدد ۱ به بسیار ناراضی و عدد ۵ به بسیار راضی اطلاق شده است. برای تعیین حجم نمونه، از فرمول کوکران زمانی که حجم جامعه معلوم است، استفاده شده است (فرمول شماره ۱). برای این منظور، حجم جامعه در محله ۱ (با توجه به مساحت ۳۴ هکتار و تراکم جمعیتی ۹۱ نفر در هکتار) سه هزار و ۹۴ نفر و حجم جامعه در محله ۲ (با توجه به مساحت ۶۳ هکتار و تراکم جمعیتی ماکزیمم ۵۰۰ نفر در هکتار) ۳۱ هزار و ۵۰۰ نفر در نظر گرفته شده است.



تصویر شماره ۷: موقعیت محله ۱ و ۲ در منطقه ۳ و ۱۱ تهران - (ماخذ: Sharan Consulting Engineers, 2006; Part Consulting Engineers, 2007)

فرمول شماره ۱: فرمول کوکران وقتی حجم جامعه معلوم است

$$n = \frac{N Z^2 pq}{Nd^2 + Z^2 pq}$$

$N$  = حجم جامعه

$Z^2$  = با استفاده از جداول آماری و براساس سطح اطمینان محاسبه می شود که در پژوهش حاضر، با توجه به سطح اطمینان ۹۵ درصد این پارامتر ۱/۹۶ خواهد بود.

$q$  و  $p = ۰/۵$  (حداکثر مقدار)

$d$  = دقت برآورد یا مقدار خطا که در پژوهش حاضر ۰/۱ در نظر گرفته شده است.

براساس محاسبات فوق، حجم نمونه در محله ۱، ۹۳ نفر و در محله ۲، ۹۶ نفر برآورد گردید. در نهایت برای سهولت محاسبه و مقایسه دو محله، تعداد پرسشنامه ها در دو محله برابر و ۱۰۰ عدد در نظر گرفته شد. پاسخ دهندگان با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده های استخراج شده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل و ارزیابی قرار گرفته اند. برای محاسبه میزان رضایت مندی ساکنان در هر محله، یک بار از پاسخ های افراد به زیرمعیارهای هر دسته از معیارها میانگین گرفته شده (مجموع امتیازات داده شده به زیرمعیارها تقسیم بر ۱۰۰) و یک بار برای هر دسته از معیارها در هر محله از میانگین محاسبه شده مذکور، مجدداً میانگین به دست آمده است (مجموع میانگین امتیازات داده شده توسط هر فرد به زیرمعیارهای یک دسته تقسیم بر ۱۰۰). از میانگین دوم (میزان رضایت از هر دسته از معیارها در هر محله) برای ارزیابی وضعیت نهایی رضایت مندی در هر محله و مقایسه میزان رضایت مندی بین دو محله استفاده شده است. نتایج سنجش و ارزیابی میزان رضایت مندی، براساس دسته بندی های مدل پیشنهادی در دو بخش و پنج دسته به شرح زیر ارائه شده است:

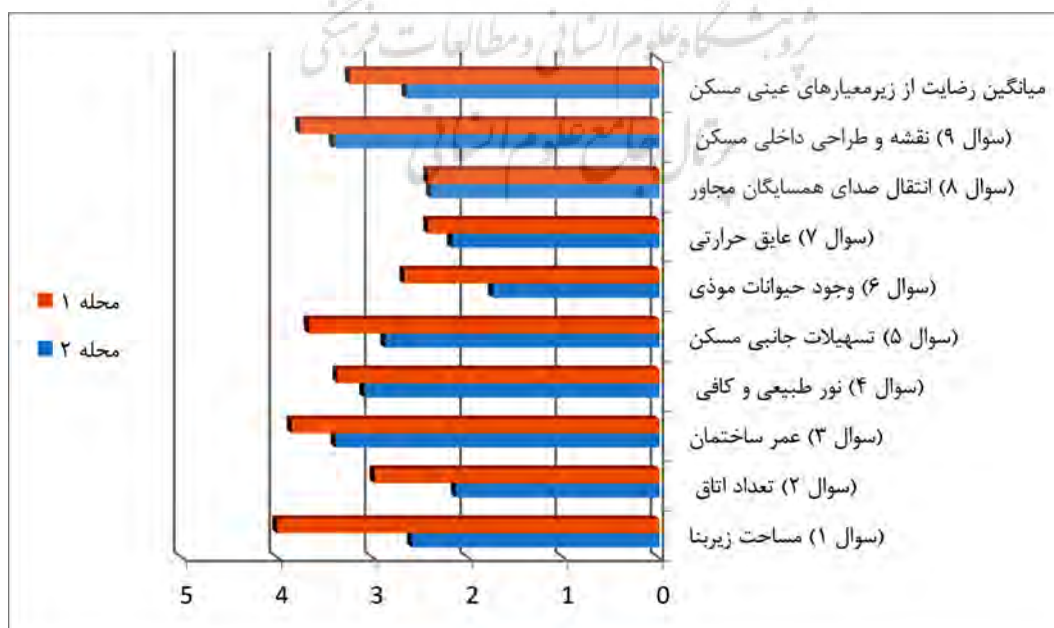
۵.۱. سنجش میزان رضایت مندی از معیارهای عینی

۵.۱.۱. دسته نخست: زیرمعیارهای عینی فرد

با وجود اهمیت و تأثیرگذاری قابل توجه این زیرمعیارها در سنجش رضایت مندی، در نظر گرفتن همزمان آنها به دلیل پیچیدگی زیاد در یک پژوهش غیرممکن است؛ به عنوان مثال در نظر گرفتن تأثیر شغل و یا میزان تحصیلات افراد بر میزان رضایت مندی آنها خود می تواند موضوع پژوهش دیگری باشد. از این رو سعی شده که نمونه های آماری انتخاب شده در محله های مورد بررسی از نظر زیرمعیارهای سن، جنسیت، تحصیلات و طول مدت اقامت شرایط مشابهی داشته باشند تا بتوان تأثیرگذاری آنها بر میزان رضایت مندی را نادیده گرفت. در حدود ۴۵ درصد از پاسخ دهندگان در هر دو محله در رده سنی ۲۰-۴۰ سال قرار داشتند و نیمی از آنها (۵۰ نفر) در هر دو محله زن و بقیه مرد بودند. حدود ۵۵ درصد از پاسخ دهندگان در هر دو محله مدرک دیپلم و ۲۵ درصد مدرک لیسانس داشتند و اغلب آنها (حدود ۸۰ درصد) بیش از پنج سال در محله مورد بررسی زندگی می کردند. پرسش مربوط به میزان درآمد نیز در اکثر موارد با پاسخ دقیق و قابل استنادی روبه رو نشد؛ بنابراین نتایج به دست آمده از آن قابل تعمیم به کل جامعه آماری نیست.

۵.۱.۲. دسته دوم: زیرمعیارهای عینی مسکن

بیشترین زمینه اختلاف بین دو محله مربوط به این دسته از زیرمعیارها (شرایط کالبدی واحد مسکونی) می شود. در این بین، مساحت زیربنای واحد مسکونی اختلاف قابل ملاحظه ای بین دو محله دارد و زمینه اصلی نارضایتی در محله ۲ نسبت به محله ۱ محسوب می شود. از این نظر، وجود حیوانات موذی و تعداد اتاق های واحد مسکونی در رده های بعدی قرار دارند. ستون آخر جدول شماره ۲ به خوبی نشان می دهد که در مجموع میزان رضایت از این زیرمعیارها در محله ۱ بیش از حد متوسط و در محله ۲ کمتر از متوسط (بین ناراضی و متوسط) است.



تصویر شماره ۸: نمودار مقایسه میزان رضایت مندی از زیرمعیارهای عینی مسکن در دو محله

جدول شماره ۲: مقایسه میزان رضایت‌مندی از زیرمعیارهای عینی مسکن در دو محله

سوالات / محله‌ها	سوال ۱	سوال ۲	سوال ۳	سوال ۴	سوال ۵	سوال ۶	سوال ۷	سوال ۸	سوال ۹	میانگین رضایت از زیرمعیارهای عینی مسکن
محله ۱	۴/۰۱	۲/۹۹	۳/۸۶	۳/۳۸	۳/۶۸	۲/۶۸	۲/۴۳	۲/۴۳	۳/۷۷	۳/۲۵
محله ۲	۲/۰۶	۲/۱۴	۳/۰۴	۳/۰۱	۲/۸۸	۱/۷۵	۲/۱۸	۲/۰۴	۳/۴۲	۲/۶۶

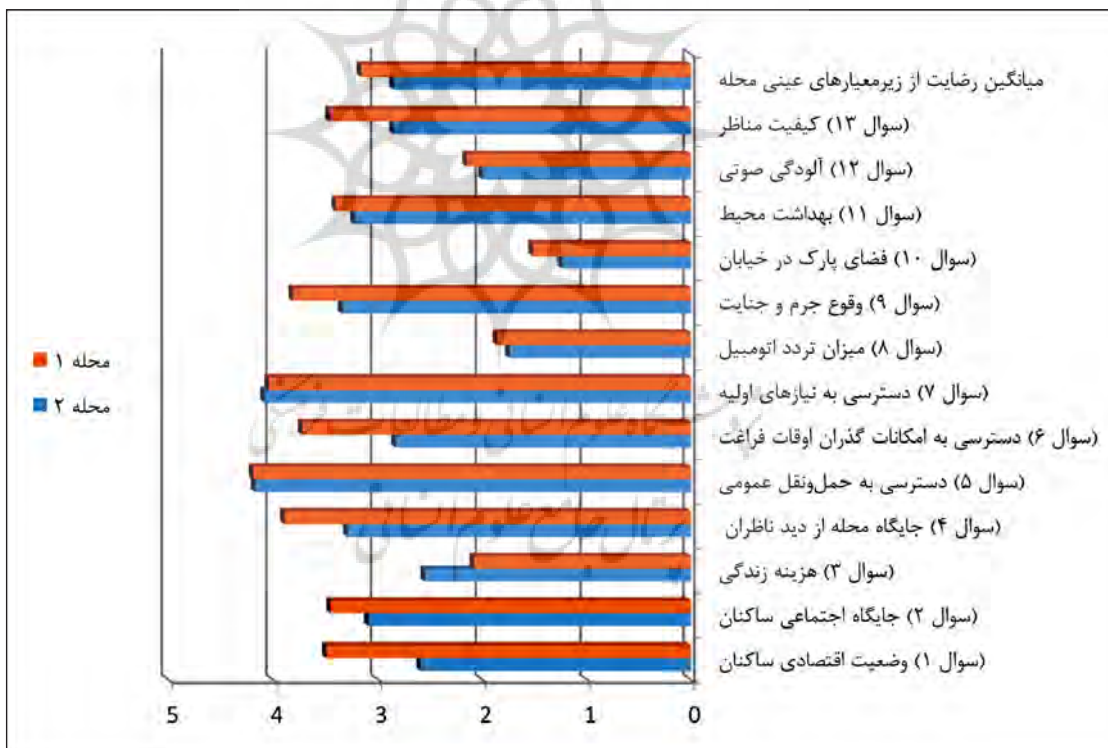
۵.۱.۳. دسته سوم: زیرمعیارهای عینی محله

در این دسته از زیرمعیارها نیز مانند دسته قبل در اغلب موارد، میزان رضایت‌مندی در محله ۱ بیشتر است. تنها زیرمعیارهای هزینه زندگی و همین‌طور دسترسی به نیازهای اولیه، در محله ۲ به دلیل موقعیت مرکزی‌تر و قدمت بیشتر در شرایط بهتری قرار دارد و همین امر موجب جذب بسیاری از افراد جدید و با محدودیت‌های مالی به این محله شده است. در مقابل به ترتیب، دسترسی به امکانات تفریحی و فضاهای گذران اوقات فراغت، وضعیت اقتصادی ساکنان و کیفیت مناظر در محله ۱ از وضعیت بسیار مناسب‌تری برخوردار است. اختلاف کمتری بین میانگین رضایت از این دسته از زیرمعیارها در دو محله، نسبت به دسته قبل مشاهده می‌شود.

۵.۲. سنجش میزان رضایت‌مندی از معیارهای ذهنی

۵.۲.۱. دسته چهارم: زیرمعیارهای ذهنی محیط

تفاوت‌چندانی در میزان رضایت‌مندی از این دسته از زیرمعیارها در بین دو محله مشاهده نمی‌شود. عدم ارتباط نزدیک با همسایگان، مهمترین عامل ایجادکننده ناراضی‌تری در هر دو محله می‌باشد. میزان علاقه به محله بیشترین اختلاف رضایت‌مندی را در بین زیرمعیارهای این دسته به خود اختصاص داده است به طوری که حدود ۲۴ درصد از ساکنان محله ۲ نسبت به محله خود ابراز بی‌علاقگی می‌کنند که بیشتر این افراد ساکنان جدیدی هستند که عمدتاً از سراجبار و به دلیل شرایط مالی، کاری و... در این محل ساکن شده‌اند ولی افراد قدیمی‌تر که مدت بیشتری در این محله زندگی کرده‌اند از ذهنیت مثبت‌تری نسبت به آن



تصویر شماره ۹: نمودار مقایسه میزان رضایت‌مندی از زیرمعیارهای عینی محله در دو محله

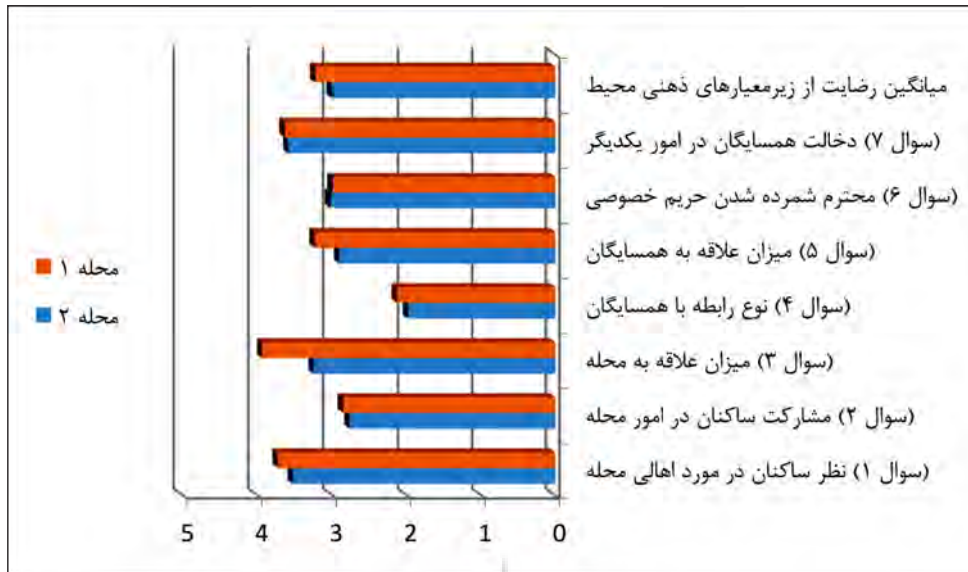
جدول شماره ۳: مقایسه میزان رضایت‌مندی از زیرمعیارهای عینی محله در دو محله

سوالات / محله‌ها	سوال ۱	سوال ۲	سوال ۳	سوال ۴	سوال ۵	سوال ۶	سوال ۷	سوال ۸	سوال ۹	سوال ۱۰	سوال ۱۱	سوال ۱۲	سوال ۱۳	میانگین رضایت از زیرمعیارهای عینی محله
محله ۱	۳/۰۵	۳/۴۶	۲/۰۹	۳/۰۹	۴/۰۲	۳/۷۳	۴/۰۵	۱/۸۷	۳/۸۲	۱/۵۳	۳/۴۱	۲/۱۶	۳/۴۷	۳/۱۷
محله ۲	۲/۰۶	۳/۰۱	۲/۵۶	۳/۰۳	۴/۱۸	۲/۸۴	۴/۰۹	۱/۷۵	۳/۳۵	۱/۲۵	۳/۲۳	۲/۰۱	۲/۸۶	۲/۸۶



برخوردارند و به آن علاقه مندند. در حالی که در محله ۱ عموماً، وضعیت مالی بهتر موجب شده است که ساکنان با آزادی بیشتری محل سکونت خود را انتخاب کنند و شاید همین امر علاقه بیشتر

به محله و همین طور به همسایگان را در قیاس با محله ۲ تا حدود زیادی توجیه نماید.



تصویر شماره ۱۰: نمودار مقایسه میزان رضایت مندی از زیرمعیارهای ذهنی محیط در دو محله

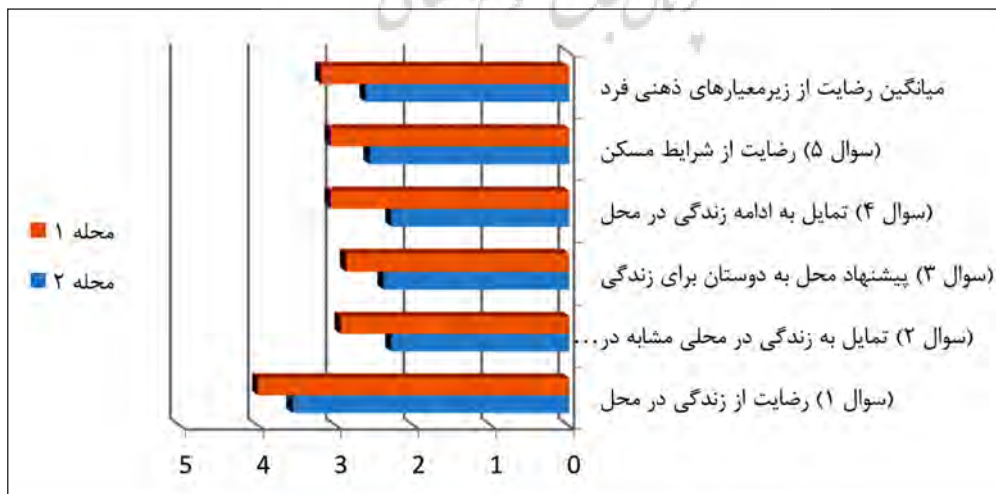
جدول شماره ۴: مقایسه میزان رضایت مندی از زیرمعیارهای ذهنی محیط در دو محله

سوال	سوال ۱	سوال ۲	سوال ۳	سوال ۴	سوال ۵	سوال ۶	سوال ۷	میانگین رضایت از زیرمعیارهای ذهنی محیط
محله ۱	۳/۷۳	۲/۸۶	۳/۹۴	۲/۱۴	۳/۲۴	۳	۳/۶۴	۳/۲۳
محله ۲	۳/۵۳	۲/۷۷	۳/۲۵	۱/۹۹	۲/۹۱	۳/۰۳	۳/۵۹	۳/۰۱

۵،۰،۲ .دسته پنجم: زیرمعیارهای ذهنی فرد

بعد از زیرمعیارهای عینی مسکن، بیشترین زمینه اختلاف بین دو محله مربوط به این دسته از زیرمعیارها می شود و مانند دسته های قبل، در محله ۱ رضایت بیشتری از این زیرمعیارها وجود دارد. این محله در تمام زیرمعیارهای این دسته اختلاف قابل توجهی با محله ۲ دارد اما بیشترین اختلاف به زیرمعیارهای تمایل به ادامه زندگی در محل و زندگی در محل و زندگی در محلی مشابه در صورت نقل مکان

مربوط می شود. بررسی ها نشان می دهد که مردم در محله ۲، تمایل چندانی به ادامه زندگی در محل ندارند و حدود ۵۰ درصد از آنها اظهار کرده اند که در صورت امکان، محیط دیگری را برای زندگی انتخاب خواهند کرد. اما در محله ۱، ۸۳ درصد از مردم ترجیح می دهند که در همان محل بمانند و همچنین ۸۰ درصد از ساکنان اظهار کرده اند که در صورت نقل مکان، تمایل دارند در محلی مشابه با محل فعلی خود زندگی کنند.



شکل ۱۱: نمودار مقایسه میزان رضایت مندی از زیرمعیارهای ذهنی فرد در دو محله

جدول شماره ۵: مقایسه میزان رضایت مندی از زیرمعیارهای ذهنی فرد در دو محله

محلها	سوالات	سوال ۱	سوال ۲	سوال ۳	سوال ۴	سوال ۵	میانگین رضایت از زیرمعیارهای ذهنی فرد
محله ۱		۴/۰۱	۲/۹۵	۲/۸۸	۳/۰۸	۳/۰۸	۳/۲
محله ۲		۳/۵۷	۲/۳	۲/۴	۲/۳	۲/۵۸	۲/۶۳

۵.۲. جمع بندی و تشریح نتایج

برای ارزیابی نهایی از میزان رضایت مندی در هر محله و همچنین مقایسه آنها، ابتدا دو محله به صورت جداگانه بررسی شده‌اند. برای این کار، معیارها براساس میزان اثرگذاری بر رضایت مندی در هر محله مرتب شده و در هر معیار بیشترین و کمترین میانگین پاسخ‌های به دست آمده برای زیرمعیارها (بیشترین و کمترین میزان رضایت) مشخص شده است.

• در مورد محله ۱، میانگین رضایت مندی از همه معیارها بین عدد سه و چهار قرار دارد؛ به این معنی که میزان رضایت از هر دسته، بین سطح متوسط و راضی است (جدول شماره ۸). معیارهای مورد بررسی براساس میزان تأثیر بر رضایت مندی در محله ۱ در جدول شماره ۶ آورده شده‌اند.

• به طور کلی در محله ۲، میانگین رضایت مندی از همه معیارها، به جز ذهنی محیط، بین عدد دو و سه قرار دارد؛ به این معنی که میزان رضایت از هر دسته، بین سطح ناراضی و متوسط است (جدول شماره ۸). معیارهای مورد بررسی براساس میزان تأثیر بر رضایت مندی در محله ۲ در جدول شماره ۷ آورده شده‌اند. برای مقایسه نهایی رضایت مندی در دو محله، از مقایسه اعداد ستون آخر در جداول مربوط به هر دسته از معیارها (ستون میانگین رضایت) استفاده شده است. اختلاف میانگین رضایت مندی از هر

دسته از معیارها، تفاوت میزان رضایت از آن دسته را در دو محله نشان می‌دهد. برای به دست آوردن میزان نهایی رضایت مندی در هر محله، از میانگین رضایت مندی از معیارها، مجدداً میانگین محاسبه شده است (جدول شماره ۸). بر این اساس، به طور کلی میزان رضایت مندی سکونت در محله ۱ (بین سطح متوسط و راضی) بیشتر از محله ۲ (بین سطح ناراضی و متوسط) است و با توجه به اختلاف میانگین معیارها، بیشترین تفاوت میزان رضایت مندی در دو محله به ویژگی‌های عینی مسکن مربوط می‌شود. در اولویت بعدی تفاوت در میزان رضایت مندی به زیرمعیارهای ذهنی فرد برمی‌گردد. با توجه به اعداد به دست آمده، نظر مردم در مورد ویژگی‌های عینی و ذهنی محیط در دو محله کمترین تفاوت را با یکدیگر دارد. به عنوان مثال بالا بودن هزینه زندگی، میزان تردد اتومبیل‌ها، آلودگی صوتی، عدم وجود فضای پارک در خیابان و... ساکنان هر دو محله را آزار می‌دهد و در عین حال دسترسی به حمل و نقل عمومی و نیازهای اولیه و... رضایت ساکنان هر دو محله را جلب نموده است. همچنین در مورد میزان مشارکت ساکنان، میزان علاقه به همسایگان و نوع رابطه با آنها و... نیز ساکنان هر دو محله نظرات مشابهی دارند. به این ترتیب تأثیرگذاری این ویژگی‌ها در تفاوت میزان رضایت مندی در دو محله کم می‌شود.

جدول شماره ۶: اولویت بندی معیارها براساس میزان اثرگذاری بر رضایت مندی در محله ۱ (به ترتیب کاهش میزان رضایت و تأثیر)

معیارها	زیرمعیارها
معیارهای عینی مسکن	بیشترین رضایت: مساحت زیر بنا (۴/۰۱) کمترین رضایت: عایق حرارتی و سهولت انتقال صدای همسایگان (۲/۴۳)
معیارهای ذهنی محیط	بیشترین رضایت: علاقه به محله (۳/۹۴) کمترین رضایت: نوع رابطه با همسایگان (۲/۱۴)
معیارهای ذهنی فرد	بیشترین رضایت: رضایت از زندگی در محل (۴/۰۱) کمترین رضایت: پیشنهاد محل به دوستان برای زندگی (۲/۸۸)
معیارهای عینی محله	بیشترین رضایت: دسترسی به حمل و نقل عمومی (۴/۲) کمترین رضایت: کمبود فضای پارک در خیابان (۱/۵۳)

جدول شماره ۷: اولویت بندی معیارها براساس میزان اثرگذاری بر رضایت مندی در محله ۲ (به ترتیب کاهش میزان رضایت و تأثیر)

معیارها	زیرمعیارها
معیارهای ذهنی محیط	بیشترین رضایت: عدم دخالت همسایگان (۳/۵۹) کمترین رضایت: نوع رابطه با همسایگان (۱/۹۹)
معیارهای عینی محله	بیشترین رضایت: دسترسی به حمل و نقل عمومی (۴/۱۸) کمترین رضایت: وجود فضای پارک در خیابان (۱/۲۵)
معیارهای عینی مسکن	بیشترین رضایت: نقشه و طراحی داخلی مسکن (۳/۴۲) کمترین رضایت: وجود حیوانات مودی (۱/۷۵)
معیارهای ذهنی فرد	بیشترین رضایت: رضایت از زندگی در محل (۳/۵۷) کمترین رضایت: تمایل به ادامه زندگی در محل و تمایل به زندگی در محلی مشابه (۲/۳)



جدول شماره ۸: میزان کل رضایت مندی و اختلاف میانگین رضایت مندی از معیارها در دو محله

معیارها	میانگین در محله ۱	میانگین در محله ۲	اختلاف میانگین
ذهنی محیط	۳/۲۳	۳/۰۱	۰/۲۲
عینی محله	۳/۱۷	۲/۸۶	۰/۳۱
عینی مسکن	۳/۲۵	۲/۶۶	۰/۵۹
ذهنی فرد	۳/۲	۲/۶۳	۰/۵۷
مجموع معیارها	۳/۲۱	۲/۷۹	۰/۴۲

#### ۶. نتیجه‌گیری

بر مبنای یافته‌های پژوهش حاضر، میزان رضایت مندی از سیستم سکونتی در دو محله مورد بررسی تفاوت چشمگیری را نشان نمی‌دهد. اما آنچه اهمیت دارد، چرایی و چگونگی اختلاف میزان رضایت از معیارهای مورد بحث است. محله ۱ در مجموع از قدمت بیشتری برخوردار است، چنانکه اغلب پاسخ‌دهندگان اظهار کرده‌اند، از عمر واحدهای سکونتی‌شان ۳۰ تا ۴۰ سال می‌گذرد و حدود ۱۳ درصد از آنها عمری بیش از ۵۰ سال داشته‌اند. همین امر باعث فرسودگی تأسیسات، وجود حیوانات موذی، عدم وجود پارکینگ اختصاصی، عدم تناسب نقشه و طراحی ساختمان با نیازهای امروزی و... شده است. در حالی که در محله ۲ تعداد خانه‌های نوسازی که با فناوری و طراحی مدرن و مطابق با نیازهای روز طراحی و ساخته شده‌اند، به مراتب بیشتر است. به این ترتیب، تفاوت در زیرمعیارهای عینی مسکن دور از انتظار نیست. آنچه قابل توجه است، عدم تفاوت چشمگیر در رضایت از زیرمعیارهای عینی محله است، چرا که مشاهدات میدانی حاکی از تفاوت‌های زیادی در ویژگی‌های کالبدی و عینی دو محله است. با وجود کوچه‌های باریک و پرتدد، شلوغ بودن خیابان‌ها، بالا بودن میزان جرائم، عدم وجود کاربری‌های گذران اوقات فراغت مثل پارک و سینما، اماکن قدیمی با نماهای فرسوده و نامناسب و... در محله ۲ انتظار می‌رود که میزان رضایت مندی از این دسته از معیارها اختلاف زیادی در دو محله با یکدیگر داشته باشد؛ در حالی که چنین نیست. شاید دلیل این موضوع را بتوان تأثیرگذاری شرایط و زمینه‌های فکری، فرهنگی، اجتماعی و... در قضاوت‌های افراد دانست. به عبارت دیگر، تعاریف، خواست‌ها و انتظارات افراد از امور، بیش از هر چیزی ارزیابی‌ها و موضع‌گیری‌های آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ که این خواست‌ها و تمایلات نیز به زمینه‌های اجتماعی-اقتصادی، شغلی، تحصیلات و... برمی‌گردد. شاید به همین دلیل است که به عنوان مثال، میزان ترافیک یا آلودگی محله ۱ نیز از نظر ساکنان آن نامناسب به نظر می‌آید. گواه این امر را از سوی دیگر می‌توان اختلاف قابل توجه در میزان رضایت از زیرمعیارهای ذهنی فرد دانست. چرا که این دسته از زیرمعیارها به طور کلی به تصویر محله در دید ساکنان و احساس تعلق و تعهد به آن مربوط می‌شود که در کل بازتابی از همان موضوع خواست‌ها و انتظارات محسوب می‌شود. به عبارت دیگر می‌توان گفت از آنجایی که ساکنان محله ۱ تصویر و حس بهتری از محله خود دارند، همین امر موجب توقعات و مطالبات بیشتر آنان شده و میزان رضایت از ویژگی‌های

عینی محله را به کمتر از حد مورد انتظار کاهش داده است. به این معنا که ساکنان با تصویری که از محله‌شان در ذهن دارند، بیش از آنچه به دید ناظر بیرونی می‌آید، از آن توقع دارند و می‌خواهند محله بیشتر از آنچه در وضع فعلی وجود دارد، نیازها و آرزوهایشان را برآورده سازد. چنین استنتاجی نشان می‌دهد که چطور ویژگی‌ها و شرایط عینی نیز با عبور از فیلترهای ذهنی (نگرش و جهان بینی، سطح تحصیلات، موقعیت اجتماعی، اقتصادی و...) مورد قضاوت و ارزیابی قرار می‌گیرد و در نهایت، موضوع رضایت مندی سکونتی را به امری ذهنی بدل می‌کند. به علاوه، در مجموع می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که جنبه‌های فیزیکی و عینی از سوی ساکنان هر دو محله با رضایت مندی بیشتر و کمتر مورد تأکید قرار می‌گیرد اما جنبه‌های ذهنی مرتبط با شرایط و زمینه‌های فردی و اجتماعی-اقتصادی، بیشتر در محله‌هایی با سطح رضایت مندی کمتر مورد توجه است. سخن آخر این که، با توجه به مطالب یاد شده، از نتایج پیمایش‌هایی مانند پژوهش حاضر می‌توان برای سیاست‌گذاری در خصوص اقدامات لازم به منظور رفع کمبودهای محلات و یا ارزیابی میزان رضایت از خدمات شهرداری‌ها استفاده کرد. به این ترتیب که، موارد نارضایتی مورد توافق بیشتر ساکنان را به عنوان اهداف آتی در برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت در اولویت قرار داد تا اقدامات صورت گرفته با بیشترین کارایی برای بهبود کیفیت زیست در محله و همین‌طور اقبال از سوی ساکنان مواجه گردد. اما باید توجه داشت که حتی در این صورت نیز ممکن است میزان رضایت مندی ساکنان، بعد از اقدامات و تصمیم‌گیری‌های یاد شده چندان تغییری نکند، همچنان که در محلاتی که با وجود نارضایتی ساکنان، بسیاری از ویژگی‌های کالبدی و عینی (که می‌تواند در طرح‌های توسعه شهری و سیاست‌گذاری‌های کلان مورد هدف قرار بگیرد) در سطحی بالاتر از متوسط سایر محلات قرار دارد، به شکل روشن نمی‌توان تعیین نمود که برای افزایش سطح رضایت مندی ساکنان محله چه اقدامی از سوی شهروندان باید صورت بگیرد. در مجموع، شهروندان با مجموعه‌ای از اقدامات و اثرات کالبدی و فضایی سعی دارند زمینه‌های لازم را برای ارتقای امری ذهنی (رضایت مندی) فراهم کنند اما میزان تناسب و تأثیرگذاری این ظرف بر مظلوف مورد نظر، امری نیست که قابل پیش‌بینی باشد و ممکن است با وجود تلاش و مطالعه لازم با موفقیت چندان روبه‌رو نگردد.

40, no. 5, pp. 619-635.

منابع:

- Kahana, E., Lovegreen, L., & Kahana, M. (2003). person, environment and person-environment fit as influences on residential satisfaction of elders. *environment and behavior*, vol. 35, no. 3, pp. 434-453.
- L.Day, L. (2000). choosing a house: the relationship between dwelling type, perception of privacy and residential satisfaction. *journal of planning education and research*, vol. 19, no. 3, pp. 265-275.
- Laan Bouma-Doff, W., & Land, M. (2007). Little to Choose, Much to Lose: Freedom of Choice and Residential satisfaction. International Conference of Sustainable Urban Areas, OTB Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies. Delft University of Technology, pp. 1-21.
- Oh, S. (2001). An Analysis of Models and Methodologies to Research the Residential satisfaction. Chungnam Development Institute, Proceedings of Architectural Institute, pp. 53-64 .
- Oussadou, A. (1988). residential satisfaction in the new urban housing projects in Algeria, a case study of Ain-Allah, Algiers. thesis submitted to the University of Nottingham for the degree of doctor of philosophy.
- Part Consulting Engineers .(2007) .Detailed Plan of Region 11 of Tehran Municipality.[in Persian]
- Potter, J., & Cantarero, R. (2006). How Does Increasing Population and Diversity Affect Resident satisfaction? A Small Community Case Study. *environment and behavior*, vol. 38, no. 5 , pp. 605-625.
- R. Kearney, A. (2006). residential development patterns and neighborhood satisfaction, impacts of density and nearby nature. *environment and behavior*, vol. 38, no. 1, pp. 112-139.
- Rafeian, M., Asgari, A & .,Asgari Zadeh, Z. .(2009)Assessment of Residential Satisfaction of Navvab Residents .*Human Geography Research Journal* ,no. 67, pp. 53-68.[in Persian]
- Sharan Consulting Engineers .(2006) .Detailed Plan of Region 3 of Tehran Municipality.[in Persian]
- Wen, M., & Wang, G. (2009). Demographic,
- A. Omar, A. (2003). an evaluation of low income housing project in developing countries, case study: Tripoli-Libya. thesis submitted to the University of Salford for the degree of doctor philosophy.
- Abdul Ghani, S., & Noraini, Y. (2006). residential satisfaction in low-cost housing in malaysia. report of research. funded by USM short term research grant.
- Amerigo, M., & Aragonés, J. (1997). a Theoretical and Methodological Approach To The Study Of Residential Satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, vol. 17, no. 1, pp. 47-57.
- Amole, D. (2009). Residential Satisfaction and Levels of Environment in Students' Residences. *environment and behavior*, vol. 41, no. 6, pp. 866-879.
- Cabrita, A. R., Freitas, M. J., & Pedro, J. B. (1998). Understanding Housing Satisfaction. XXV IAHS World Housing Congress, engineering faculty of the University of Porto, Portugal.
- Choudhury, I. (2005). A conceptual model of resident satisfaction with reference to neighborhood composition. XXXIII IAHS World Housing Congress: "Transforming Housing Environment through Design", September 27-30, University of Pretoria, South Africa.
- Fleury-Bahi, G., Felonneau, M.-L., & Marchand, D. (2008). processes of place identification and residential satisfaction. *environment and behavior*, vol. 40, no. 5, pp. 669-682.
- Gosh, S. (2004). Distinguishing 'house' from 'home' : Residential Satisfaction Of Indian Bengalis & Bangladeshis in Toronto. International Conference of Adequate and Affordable Housing for All. 24-27 June, Center for Urban and Community Studies, University of Toronto.
- Grzeskowiak, S., Sirgy, M., & Widgery, R. (2003). Residents' Satisfaction with Community Services: Predictors and Outcomes. *Journal of Regional Analysis and Policy*, no. 33, pp. 1-36.
- Hur, M., & Morrow-Jones, H. (2008). Factors That Influence Residents' Satisfaction With Neighborhoods. *environment and behavior*, vol.

Psychological, and Social Environmental Factors of Loneliness and Satisfaction among Rural-to-Urban Migrants in Shanghai, China . international journal of comparative sociology, vol. 50, no. 2, pp. 155-182.



۹۲

شماره هفدهم

زمستان ۱۳۹۴

فصلنامه علمی-پژوهشی

مطالعات

سنجش و مقایسه میزان رضایت مندی ساکنان از سیستم سکونت