

## سنجش میزان رضایتمندی ساکنان محله نواب

مجتبی رفیعیان\* - عضو هیئت علمی گروه شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس

علی عسگری - عضو هیئت علمی گروه مدیریت بحران، دانشگاه یورک کانادا

زهرا عسگری‌زاده - کارشناس ارشد شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس

پذیرش مقاله: ۱۳۸۷/۷/۸ تأیید نهایی: ۱۳۸۷/۹/۶

### چکیده

پروژه نواب از جمله طرح‌های نوسازی شهر تهران است که پس از گذشت چندین سال از اجرای آن نیاز به بررسی نتایج حاصل از این تجربه احساس می‌گردد. این مقاله با هدف سنجش میزان رضایتمندی ساکنان سه فاز اجرا شده پروژه نواب از واحدهای سکونت‌شان و شناسایی متغیرهای مؤثر بر آن انجام گرفته است. روش جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه و یا مصاحبه رودررو با ساکنان با حجم نمونه ۲۷۰ عدد و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Spss Ver ۱۵ انجام شد. براساس نتایج به‌دست آمده، میزان رضایتمندی ساکنان نواب از واحدهای سکونت تقریباً در حد متوسط ( $1 < 2/95 < 5$ ) یا میانه نظری (۳) ارزیابی شد. ساکنان از ۶ معیار سازنده رضایتمندی از واحدهای مسکونی، تنها از امنیت مجتمع اظهار رضایتمندی کردند. ساکنان مورد بررسی، از روابط همسایگی در حد متوسط ( $1 < 2/95 < 5$ ) و از سایر معیارها (تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی کردند. معیار تسهیلات مجتمع بالاترین، و امنیت مجتمع و دید و منظر کمترین میزان اهمیت را از دیدگاه ساکنان داشتند. نتایج حاصل از دسته‌بندی تحلیل عاملی اکتشافی (EFA) با درصد بالایی (۸۹ درصد) در جهت تأیید مدل تجربی به کار رفته بود. هیچ‌کدام از متغیرهای شخصی و خانوار بر روی میزان رضایتمندی در گذشته از سوی ساکنان تأثیرگذار نبودند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، کیفیت محیط، رضایتمندی از واحدهای مسکونی، روش تحلیل عاملی، نواب.

### مقدمه

ارزیابی‌های ساکنان از محیط‌های سکونت‌شان می‌تواند به‌عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش دستیابی به اهداف و ارزیابی میزان موفقیت هر پروژه شهری مطرح شود. شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی سکونت ساکنان، می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود سکونت، تصمیمات آتی به‌منظور ارتقای سطح کیفی محدوده‌های سکونت افراد و جلوگیری از تکرار نواقص در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد. اما چگونه می‌توان سطح رضایتمندی ساکنان را از نواحی سکونت‌شان سنجید؟ چه معیارهایی در میزان رضایتمندی ساکنان تأثیرگذار است؟ پژوهش حاضر با هدف

\* E-mail: Rafiei\_M@Modares.ac.ir

سنجش میزان رضایتمندی ساکنان نواب از واحدهای سکونت‌شان صورت گرفته است. به‌منظور شکل‌گیری مدل پایه و چارچوب نظری در محدوده مطالعاتی، به بررسی نوشتارها و پژوهش‌های نظری مربوط به رضایتمندی، رضایتمندی از واحدهای سکونت و متغیرهای احتمالی مؤثر بر درک این میزان پرداخته‌شده که در ادامه ارائه گردیده است.

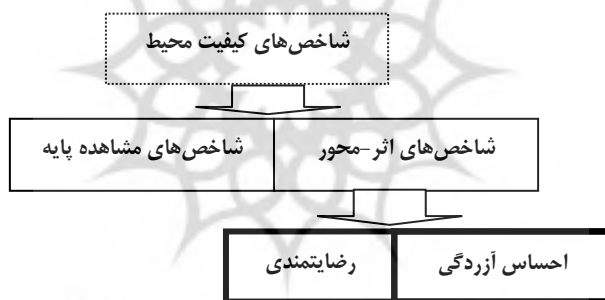
## مبانی پایه نظریه‌ای

### رضایتمندی

بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به‌دلایل اقتصادی و یا سایر دلایل، آنها باید محلی را که تمایل کمتری به آن دارند برگزینند. وقتی آنچه را که تمایل داریم می‌توانیم انتخاب کنیم، رضایت‌مان جلب می‌شود (گیفورد، ۱۳۷۸، ۳۵۵-۳۶۰). مطالعات اولیه<sup>۱</sup> مربوط به رضایتمندی، بیشتر براساس دیدگاه‌های تک‌بعدی دنبال شده است. به‌عنوان مثال برخی از محققان، مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکی توصیف کرده‌اند، بدین ترتیب که شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونت‌اش (واحد مسکونی / واحد همسایگی) را ارزیابی می‌کند (Michelson, 1966, 355-360). نیازها و آرمان‌های شخص، مجموعه‌ای از هر دو ویژگی‌های فردی (همچون طبقه اجتماعی، مرحله زندگی و نظایر آن) و نیز معیارهای فرهنگی تأثیرگذار بر روی فرد است (Schmid et al., 1979, 105-130). چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با همان چیزی باشد که فرد برای نیازها و آرمان‌هایش تعریف کرده است، رضایتمندی حاصل می‌گردد. در غیراین‌صورت، دو حالت امکان‌پذیر است. حالت اول مربوط به افراد معتقد به تقدیر و سرنوشت است. این افراد با تطبیق دادن ناسازگاری از طریق تجدیدنظر کردن در نیازها و کاستن آرمان‌ها و یا از طریق تغییر ایجاد کردن در ارزیابی شرایط فعلی، رضایتمندی‌شان را ایجاد می‌کنند (see Marcuse, 1971, 193-217). حالت دوم مربوط به افرادی است که به هیچ طریقی نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکونت - که موجب ایجاد ناراضی شده است - وفق دهند. این افراد در بیشتر موارد، مستعد تلاش برای کاهش ناراضی‌شان هم از طریق تجدیدنظر کردن در نیازها و هم به‌وسیله تغییر دادن شرایط در واحد مسکونی از طریق تعمیر و یا نقل مکان به شرایط مسکونی با سازگاری بیشتر هستند (Morris et al., 1976, 309-320). در میان پژوهشگران، میزان رضایت از نواحی سکونت و عوامل تأثیرگذار بر روی آن، کمتر از دیدگاه رفتاری بررسی شده است. از جمله افرادی که در این زمینه کار کرده‌اند می‌توان به آمریگو<sup>۱</sup> و آراگونز<sup>۲</sup> اشاره کرد که در سال ۱۹۹۷ تحقیقی بر روی رضایتمندی و ارزیابی سکونت انجام دادند. آنها سعی کردند تا مدل‌های رفتاری را که با درجه رضایتمندی سکونت ارتباط معناداری دارند، شناسایی کنند. نتایج این کار نشان داد که به‌طور کلی ساکنانی که درصدد اصلاح (بهبود) خانه بر نیامده بودند و یا عکس‌العملی درخصوص مهم‌ترین مسائل محل سکونت‌شان انجام نداده بودند، در مقایسه با بقیه افراد راضی‌تر بودند (احتمالاً، نیاز برای اقدامات اصلاح و بهبود شرایط موجود، نشان‌دهنده ناراضی است). همچنین، شرکت در فعالیت‌های

1. Amerigo  
2. Aragonés

واحد همسایگی و ملاقات‌های مکرر با همسایه‌ها با رضایتمندی سکونتی (با درصد بالایی) رابطه داشته است (Amerigo and Aragones, 1997, 47-57). از آنجا که رضایتمندی سکونتی، بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام به‌شمار می‌آید، یکی از مطالعه‌شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی قلمداد می‌شود (Ge and Hokao, 2006). در دهه‌های اخیر، رضایتمندی در تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است. از آنجا که کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به‌صورت مفهومی سلسله‌مراتبی و چندبعدی<sup>۱</sup> عنوان شده است و کیفیت محیط از طریق چندین ویژگی اساسی توصیف می‌شود (Van poll, 1997, 151)، لذا رضایتمندی نیز به‌صورت مفهومی با ویژگی‌های چندگانه<sup>۲</sup> مطرح می‌گردد. در مطالعه‌ای که لنسینگ<sup>۳</sup> و مارانز<sup>۴</sup> در سال ۱۹۶۹ صورت دادند، رضایتمندی یکی از معیارهای اصلی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح گردید و بدین ترتیب کیفیت محیط را چنین تعریف کردند: «محیط با کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایتمندی را به‌واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، به جمعیتش منتقل می‌کند» (Lansing and Marans, 1969, 195-199). بدین ترتیب از دیدگاه پژوهشگران مختلفی، رضایتمندی به‌عنوان معیاری عام برای سنجش ادراک کیفیت محیط مطرح شده است (see, Campbell, et al., 1976; Baba and Austin, 1989; Ha and Weber, 1994).



شکل ۱. جایگاه رضایتمندی در شاخص‌های سنجش کیفیت محیط  
منبع: Van Poll, 1997

در شکل ۱ شاخص‌های اثرمحور، واکنش‌های ادراکی و عاطفی برانگیخته‌شده از شرایط محیط سکونتی هستند. معیار اندازه‌گیری این تأثیرات، سنجش میزان رضایتمندی و یا احساس آزرده‌گی شخص نسبت به شرایط سکونت‌اش تعریف شده است (Van Poll, 1997, 7). احساس آزرده‌گی به‌مثابه نوعی احساس نارضایتی، همراه با هر عامل یا شرایطی که به‌نظر می‌رسد تأثیر بدی بر روی فرد و یا یک گروه می‌گذارد، تعریف شده است (Linavall and Radford, 1973, 1-36). این احساس به‌عنوان متداول‌ترین اثر از ویژگی‌های نازل محیطی شناخته می‌شود که تأثیری منفی بر روی رضایتمندی سکونتی می‌گذارد (Van poll, 1997, 11). کمپ<sup>۵</sup> در سال ۲۰۰۳ یک چارچوب مفهومی میان‌رشته‌ای

1. Hierarchical Multi-Attribute Concept
2. Multi Attribute
3. Lansing
4. Marans
5. Kamp

در خصوص کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود فرایند توسعه شهر، ارتقای کیفیت محیط و رفاه انسانی ایجاد کرد. شماری از مدل‌ها نیز در پی تبیین پیوند درونی متغیرهای محیط مسکونی و رضایتمندی ادراک شده هستند. با توجه به هدف دوم نوشتار حاضر، مبنی بر شناسایی متغیرهای احتمالی تأثیرگذار بر درک میزان رضایتمندی ساکنان به‌منظور کنترل تأثیرات احتمالی این ویژگی‌ها در نحوه ارزیابی ساکنان، در ادامه به بررسی این مورد در نوشتارهای مرتبط پرداخته می‌شود.

### متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی

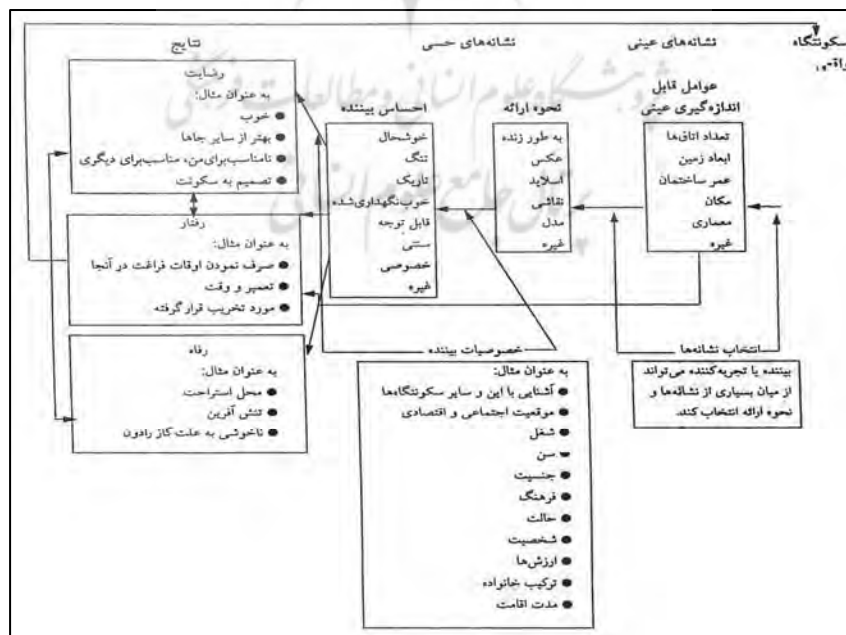
اندازه‌گیری میزان رضایت از سکونتگاه پیچیده است و به عوامل بسیاری بستگی دارد (گیفورد، ۱۳۷۸، ۹۸). بررسی و مرور نوشتارهای مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی، نشان از آن دارد که درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی، متفاوت است. به‌عنوان مثال، اضافه کردن ویژگی‌های شخصی به تجزیه و تحلیل‌ها قدرت پیش‌بینی را بالاتر می‌برد (Van Poll, 1997, 22). پژوهشگران مختلفی تأثیر این متغیرها را بر روی میزان ادراک رضایتمندی بررسی کرده‌اند. از جمله خصوصیات فردی مؤثر بر رضایت می‌توان به عوامل جمعیتی، شخصیتی، ارزش‌ها، انتظارات، مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها و امید به آینده اشاره کرد (گیفورد، ۱۳۷۸، ۷۰). برخی از ویژگی‌های شخصی و خانوار همچون سن، جنسیت و مالکیت بر روی ادراک کیفیت محیط تأثیر می‌گذارند. به‌طور کلی، افراد سالخورده بیش از افراد جوان از شرایط سکونتی‌شان راضی بوده‌اند. ساکنان با وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالاتر بیش از ساکنان با موقعیت اجتماعی - اقتصادی پایین‌تر از شرایط سکونتی‌شان رضایت داشته‌اند. همچنین به‌نظر می‌رسد که مالکان از مستأجران راضی‌تر بوده‌اند اما در هر حال تأثیر این ویژگی‌ها ناچیز بوده است (Van Poll, 1997, 163). نتایج مطالعه بابا<sup>۱</sup> و آوستین<sup>۲</sup> در سال ۱۹۸۹، نشان داد که افراد دارای وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالا، سالخوردگان، و مالکان به‌ترتیب در مقایسه با افراد دارای وضعیت اجتماعی - اقتصادی پایین، جوان‌ترها و مستأجران از ویژگی‌های فیزیکی محله و واحدهای همسایگی‌شان راضی‌تر بوده‌اند (Baba and Austin, 1989, 763-780). البته به‌طور کلی، افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه موردنظرشان را تهیه کنند و لذا راضی‌تر هستند (گیفورد، ۱۳۷۸، ۸۱). از دیگر ویژگی‌ها می‌توان به جنسیت اشاره کرد. نتایج تحقیقات نشان داد که اگرچه جنسیت، ویژگی شخصی مهمی در پژوهش‌های روان‌شناسی بوده است اما به‌نظر نمی‌رسد که ویژگی مهمی برای سنجش رضایتمندی باشد (Van poll, 1997, 23). کارپ و کارپ<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۲ تأثیر سن و جنس را بر روی ارزیابی محله یا واحدهای همسایگی هر فرد براساس ۱۵ بُعد از کیفیت محیط بررسی کرده‌اند. نتایج نشان داد که سن، رابطه معنی‌دار خطی مثبتی با ادراک کیفیت محیط و رضایتمندی ساکنان دارد. نتایج جنسیت تنها در سه بُعد (صدا، امنیت، حریم) متفاوت از یکدیگر بوده‌اند. به‌طور کلی، زنان جوان در مقایسه با مردان جوان از شرایط زندگی‌شان راضی‌تر بودند، در حالی که برای گروه سنی مسن‌تر شرایط برعکس بود (Carp and Carp, 1982, 295-312). همچنین می‌توان به مقایسه شرایط سکونتی افراد با یکدیگر و امید

1. Baba

2. Austin

3. Carp and Carp

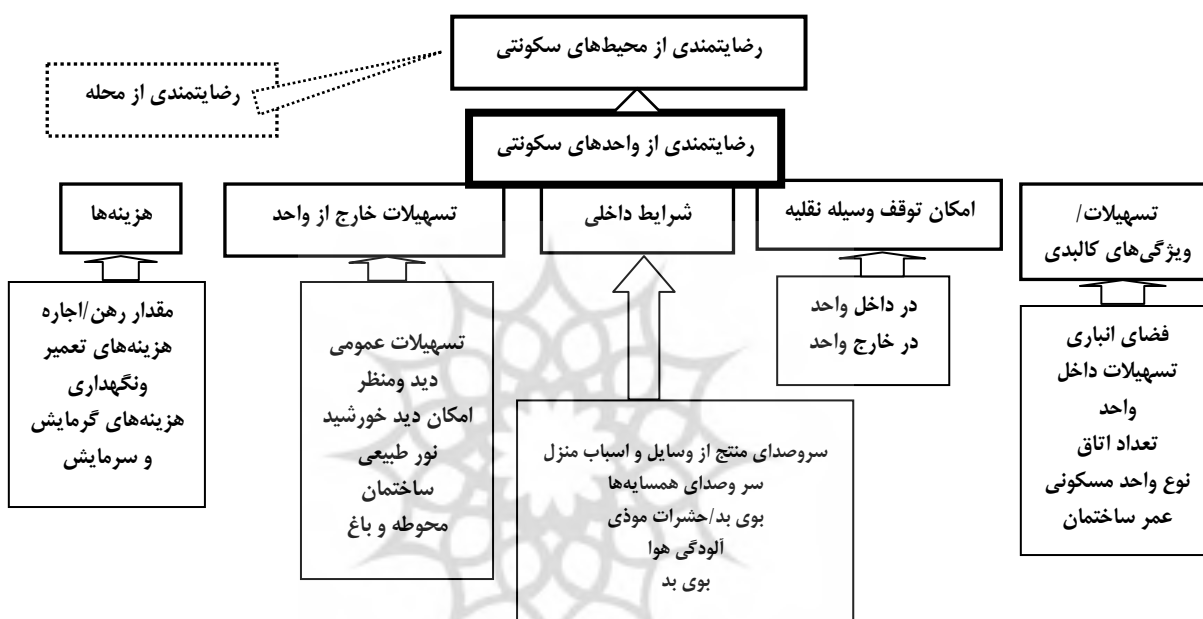
به بهبود در آینده اشاره کرد. شاید اگر فرد نداند که دوستش در عمارتی مجلل زندگی می‌کند، از زندگی در کلبه کوچکش بیشتر احساس رضایت کند. افراد، سکونتگاه‌ها را با یکدیگر مقایسه می‌کنند، مانند محل سکونت فعلی و قبلی خود و همچنین با سکونتگاه دیگران. چنین مقایسه‌ای می‌تواند منبعی مهم برای رضایت یا عدم رضایت به‌شمار آید. به‌علاوه افرادی که در انتظار بهبود کیفی خانه‌شان هستند در مقایسه با سایرین که در همان محل زندگی می‌کنند رضایت بیشتری دارند (گیفورد، ۱۳۷۸، ۸۲). از موارد دیگر می‌توان به تأثیرات اجتماعی بر روی درک میزان رضایتمندی افراد اشاره کرد. کارپ در سال ۱۹۶۶ کشف کرد که ویژگی‌های همسایه بیشتر از ویژگی‌های فیزیکی واحد همسایگی در تعیین رضایتمندی ساکنان سالخورده نقش دارند. در مواردی که همسایه رضایت‌بخش بود، رضایتمندی از محیط سکونتی هم بالا بود، حتی در شرایطی که سایر موارد در محل سکونت رضایت‌بخش نباشد (Carp, 1966). نتایج مشابهی که دیگر پژوهشگران به آن دست یافتند، نشان از آن داشت که ویژگی‌های همسایه‌ها مرکز رضایتمندی از محله و یا واحد همسایگی است (Lansing and Hendricks, 1967; Gans, 1967; Keller, 1968). اگرچه ممکن است رضایت از همسایگان اهمیت کمتری در مقایسه با گذشته داشته باشد، ولی آنها هنوز می‌توانند مهم باشند، به‌ویژه خیلی خوب و یا خیلی بد باشند. در مطالعه‌ای در مورد ۴۰۰ خانم خانه‌دار اسپانیولی مشخص گردید که همسایگان و همبستگی محله‌ای عامل بسیار مهمی در رضایت از سکونتگاه است، حتی مهم‌تر از عوامل عینی واحد مسکونی. عامل اجتماعی دیگر، مشابه بودن همسایگان است. هنگامی که فرد احساس می‌کند همسایگان مشابه وی هستند، رضایت از سکونتگاه بیشتر است (گیفورد، ۱۳۷۸، ۸۱). همان‌طور که در شکل ۲ نشان داده شده است، فرد احساس رضایت یا ناراضی‌اش را براساس ارزیابی از معیارهای سازنده سکونتگاه واقعی ابراز می‌کند و در این فرایند تأثیر خصوصیات شخصی، خانوار، و شرایط اجتماعی - اقتصادی وی بر نحوه ادراک اجتناب‌ناپذیر می‌نماید:



شکل ۲. مراحل ادراک رضایت یا ناراضی‌تی شخصی از محل سکونت

منبع: گیفورد، ۱۳۷۸، ۷۸

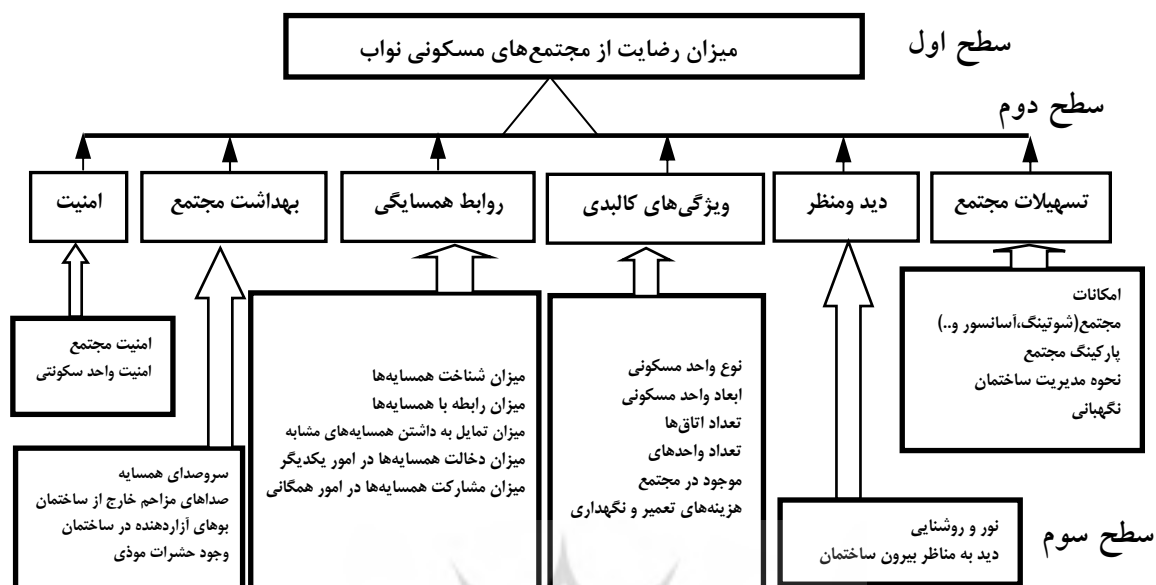
رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو معیار واحدهای مسکونی و محله یا واحدهای همسایگی به‌طور مستقیم، و ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، و اجتماعی وی به‌طور غیرمستقیم بستگی دارد (Galster and Hesser, 1981, 735-758). در مدل‌های تجربی تحقیقات مربوط به کیفیت محیط‌های سکونتی، میزان رضایت از واحدهای سکونتی به‌عنوان یکی از معیارهای اصلی مطرح شده است. در شکل ۳ جایگاه رضایتمندی از واحدهای سکونتی در مدل سنجش کیفیت محیط سکونتی نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل تجربی سنجش رضایتمندی از واحدهای سکونتی  
منبع: Van Poll, 1997, 155

## روش تحقیق

در پژوهش حاضر از روش توصیفی - تحلیلی از نوع کاربردی استفاده گردید. در سنجش میزان رضایتمندی از واحدهای سکونتی، از روش غیرمستقیم از طریق تقسیم‌بندی سلسله‌مراتبی رضایتمندی در مجتمع‌های سکونتی به‌جز معیارهای سازنده آن - در سه سطح صورت گرفته است. در سطح اول، میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب قرار دارد. در سطح دوم، این معیار به ۶ جزء معیار (امنیت مجتمع، بهداشت محیط، روابط همسایگی، ویژگی‌های کالبدی، دید و منظر و تسهیلات مجتمع) تقسیم شد. در سطح سوم، با استفاده از شاخص‌های رضایتمندی و احساس آزرده‌گی، سؤالاتی در یک پرسش‌نامه طراحی شد. در شکل ۴ مدل تجربی سنجش میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی در محدوده نواب نشان داده شده است. ترسیم این مدل با استفاده از مرور نوشتارهای پژوهشی مرتبط و مدل تجربی کیفیت محیط در نواحی سکونتی (شکل ۳) و مطالعه مقدماتی از وضع موجود در محدوده مطالعاتی صورت گرفته است. نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی سیستماتیک با حجم نمونه ۲۷۰ عدد انجام گرفت.



شکل ۴. مدل تجربی سنجش میزان رضایتمندی از واحدهای سکونتی در محدوده مورد مطالعه

منبع: نگارندگان

از آنجاکه در زمان حاضر آماری مبنی بر تعداد جمعیت در مجتمع‌های مسکونی نواب وجود ندارد، برای تعیین حجم نمونه ابتدا در قالب نمونه‌گیری مقدماتی (۳۰ نمونه) امتیاز رضایتمندی مجتمع‌های سکونتی همراه با انحراف معیار آن محاسبه گردید که برابر با ۰/۴۱۲۵ به دست آمد. به دلیل آنکه مطالعه از نوع توصیفی بوده است، برای تعیین حجم نمونه از فرمول زیر استفاده شد (فروند، ۱۳۷۸، ۱۰۰).

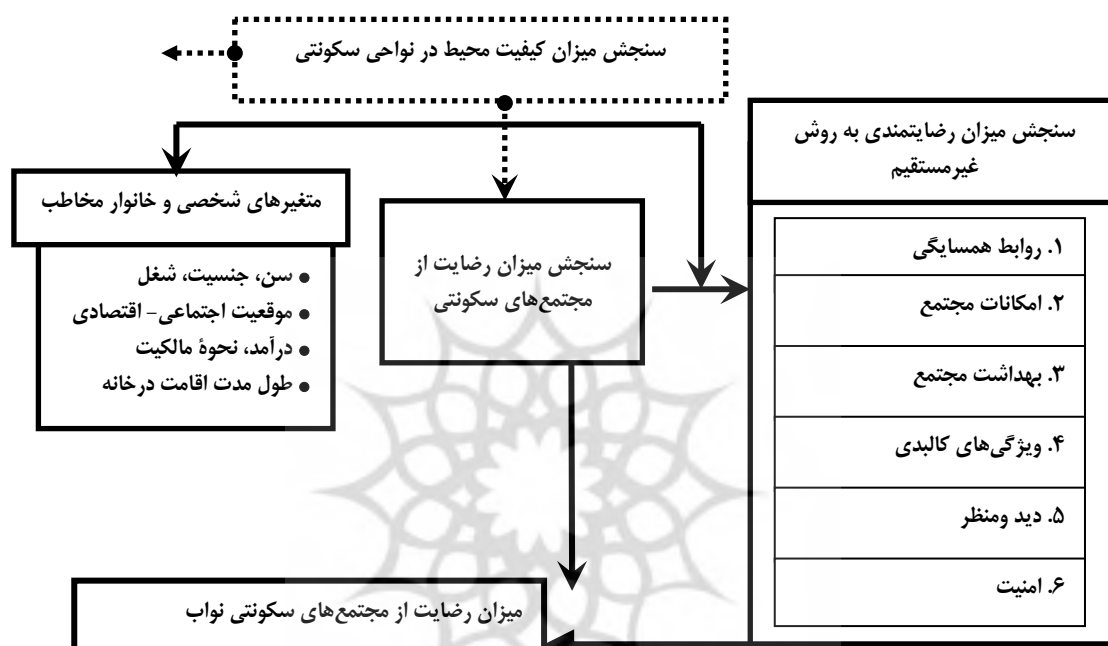
$$n = \frac{NS^2}{N[Se(\bar{x})]^2 + S^2}$$

که در آن  $n$  = حجم نمونه؛  $N$  = حجم جمعیت؛  $Se(\bar{x})$  = استاندارد میانگین؛  $S^2$  = واریانس.

بدین ترتیب با جای‌گذاری انحراف معیار در فرمول بالا و انتخاب دقت  $\alpha = 0/05$  تعداد حجم نمونه ۲۶۲ مورد به دست آمد. شیوه کمی کردن این شاخص با استفاده از روش مستقیم پرسش‌نامه بوده است. پرسش‌نامه سنجش میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی به دو قسمت تقسیم شد. قسمت اول به سؤالات شخصی و خانوار مخاطب با هدف بررسی تأثیر این متغیرها بر روی میزان ادراک رضایتمندی ساکنان از واحدهای سکونتی می‌پرداخت و قسمت دوم به سؤالات سنجش میزان رضایتمندی در واحدهای سکونتی مربوط می‌شد. در شکل ۵ مدل تحلیل به کار رفته در سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع‌های سکونتی آورده شده است.

داده‌ها با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت ارزش‌گذاری شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۵ و روش‌های آماری همچون آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای، تحلیل واریانس یک‌طرفه و روش تحلیل عاملی تأییدی<sup>۱</sup> با

استفاده از نرم‌افزار Statistical انجام شد. روایی و پایایی پرسش‌نامه به ترتیب از روش تحلیل عاملی اکتشافی و آلفای کرونباخ آزمون شد. مقدار آلفا برای مجموعه پرسش‌های رضایتمندی از مجتمع‌های مسکونی ۰/۷۶ به دست آمد، که پایایی آن در حد متوسط تأیید می‌شود. در بررسی میزان صحت مدل تجربی حاصل از مرور پژوهش‌های مرتبط (شکل ۴) از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد.



شکل ۵. مدل تحلیل به کاررفته در سنجش میزان رضایت ساکنان نواب از مجتمع‌های سکونتی  
منبع: نگارندگان

## محدوده مطالعاتی

محدوده مطالعاتی در مرز میان دو منطقه ۱۰ و ۱۱ شهر تهران قرار گرفته است. این محدوده حد فاصل تقاطع خیابان آذربایجان تا تقاطع بریانک است که سه فاز را دربرمی‌گیرد:

فاز اول: تقاطع خیابان آذربایجان تا تقاطع امام خمینی، به طول ۷۹۳ متر؛

فاز دوم: تقاطع خیابان امام خمینی تا تقاطع سینا، به طول ۱۰۱۵ متر؛ و

فاز سوم: تقاطع خیابان سینا تا تقاطع بریانک (سازمان نوسازی شهر تهران، ۱۳۸۲) (شکل ۶).

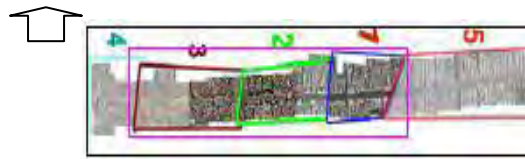
پروژه نواب از جمله طرح‌هایی است که با هدف اتصال جنوب به شمال تهران و ارتقای کیفیت زندگی و رضایتمندی

از طریق نوسازی کامل بافت اجرا شد (مهندسین مشاور ویکتور گروئن و فرمانفرمایان، ۱۳۴۷).





موقعیت محدوده مطالعاتی در دو منطقه ۱۰ و ۱۱ شهر تهران



محدوده مورد مطالعه (فاز ۱، فاز ۲، فاز ۳)

شکل ۶. نقشه موقعیت محدوده مطالعاتی

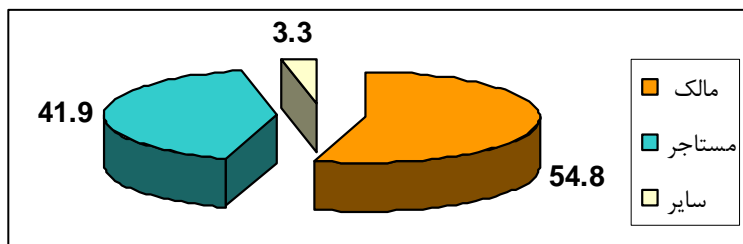
منبع: سازمان نوسازی تهران، ۱۳۸۲

جامعه آماری از ۱۳۲ زن (۴۸/۹ درصد) و ۱۳۸ مرد (۵۱/۱) تشکیل شده است. از این تعداد، ۱۰۹ نفر (۴۰/۴ درصد) غیرشاغل و ۱۶۱ نفر (۵۹/۶ درصد) شاغل و از نظر سطح تحصیلات، ۸۱/۹ درصد افراد دیپلم به بالا و بقیه زیردیپلم بودند. بیشترین محدوده سنی متعلق به گروه‌های سنی مخاطبان ۱۸-۳۵ و ۳۵-۶۴ ساله بود. ساختار سنی ساکنان نواب به صورت دوقطبی (بسیار جوان و سالخورده) است (مهندسیین مشاور طرح و معماری، ۱۳۸۴). همان‌طور که در جدول ۱ آورده شده است، ۷۸ درصد خانوارهای ساکن در نواب بعد خانواری بین ۲-۵ نفر دارند، ۱۴ درصد از خانوارها با تعداد افراد کمتر از ۲ نفر و ۷ درصد نیز متعلق به خانوارهایی با تعداد افراد بیشتر از ۵ نفر است.

جدول ۱. تعداد افراد خانوار در محدوده نواب

تعداد افراد ساکن	تعداد	درصد
۲ نفر و کمتر از آن	۳۹	۱۴/۴
بین ۲ تا ۵ نفر	۲۱۱	۷۸/۱
بیشتر از ۵ نفر	۲۰	۷/۴
مجموع	۲۷۰	۱۰۰

همچنین نتایج به دست آمده نشان داد که بیشتر از ۵۰ درصد خانوارها در نواب، مالک هستند و ۴۱/۹ درصد به صورت اجاره‌ای و درصد کمی به صورت اجاره به شرط تملیک و موارد دیگر ساکن‌اند (شکل ۷).



شکل ۷. وضعیت مالکیت خانوارها در واحدهای مسکونی نواب

منبع: نگارندگان

آمار برداشت‌شده گویای این موضوع است که در ساختمان‌های نواب دو قشر متضاد از لحاظ موقعیت اجتماعی - اقتصادی سکونت دارند، به‌ویژه آنکه با ازدیاد واحدهای اجاره‌ای، اقشار متوسط به این ناحیه کشیده شده‌اند. حدود ۵۶ درصد (نزدیک به نیمی) از خانوارهای ساکن، دارای درآمد زیر ۴۰۰ هزار تومان و ۲۸ درصد با درآمدی بالای ۴۰۰ هزار تومان هستند. همچنین در مورد مدت اقامت ساکنان، بیشترین مدت اقامت در واحدهای مسکونی نواب بین ۲ تا ۵ سال محاسبه شده است. میانگین مدت اقامت در واحد مسکونی معادل ۱/۹۸ سال (کمتر از ۲ سال) بوده است که می‌تواند نشان‌دهنده درصد بالای نقل و انتقالات ساکنان نواب باشد. حدود ۷۲ درصد از ساکنان تمایل به ترک مجموعه‌های مسکونی خود را داشته‌اند (مهندسين مشاور طرح و معماری، ۱۳۸۴). متراژ واحدهای مسکونی نواب بین ۴۵ تا حدود ۱۲۰ متر و متوسط آن در حدود ۷۵ متر برآورد شده است.

## یافته‌های تحقیق

### میزان رضایتمندی ساکنان از واحدهای سکونتی

به‌منظور کمی کردن مدل تجربی استفاده‌شده در محدوده نواب (شکل ۴) از روش مقیاس‌سازی استفاده شد (Becker, 2000). بدین ترتیب که از پایین‌ترین سطح مدل، میانگین رضایتمندی از هر ۶ دسته معیار سازنده رضایتمندی (سطح سوم مدل) به دست آمد و میانگین این ۶ دسته به‌عنوان میانگین میزان رضایتمندی از واحدهای سکونتی نواب در نظر گرفته شد. به‌منظور به‌دست آوردن وضعیت رضایتمندی ساکنان از مجتمع‌های سکونتی، از آزمون t تک‌نمونه‌ای<sup>۱</sup> استفاده شد. بدین ترتیب میانگین رضایتمندی از واحدهای سکونتی عدد ۲/۹۵ به دست آمد. از طرفی در پرسش‌نامه از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت استفاده گردید و رتبه‌های ۱ تا ۵ به پاسخ‌ها اختصاص داده شد. بدین ترتیب عدد ۳ به‌عنوان میانه نظری پاسخ‌ها به دست آمد و میانگین امتیاز رضایتمندی به‌دست آمده، با عدد ۳ مقایسه گردید. با توجه به نتایج جدول ۲ مشاهده می‌شود که بین میانگین امتیاز رضایتمندی از واحدهای سکونتی و عدد ۳ اختلاف معنی‌داری وجود ندارد ( $P > 0.05$ ).

جدول ۲. نتایج آزمون t: رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
۰/۰۳۱۷۵	۰/۵۲۱۷۸	۲/۹۵۵۸	۲۷۰	رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی

منبع: نگارندگان

با توجه به نتایج جدول ۲ ملاحظه می‌شود که میانگین امتیاز رضایتمندی از واحدهای سکونتی نزدیک به ۳ است؛ بدین معنی که رضایتمندی مجتمع‌های سکونتی در حد متوسط ارزیابی شده است.

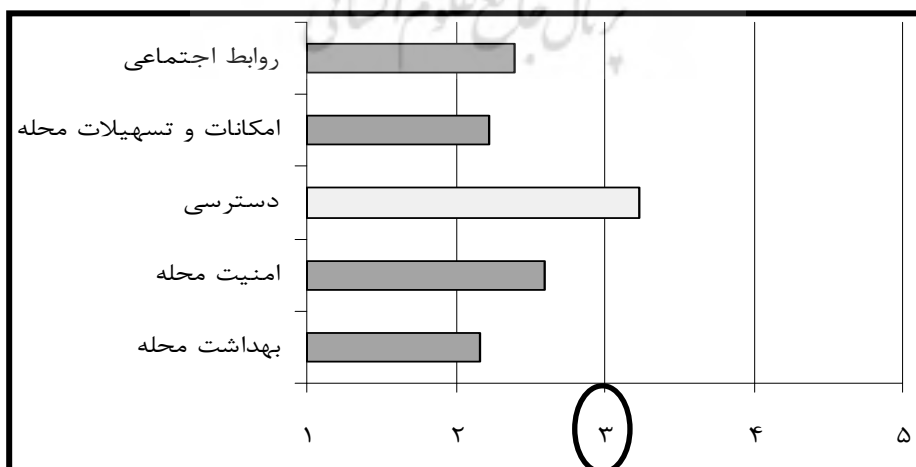
### وضعیت میزان رضایتمندی ساکنان از واحدهای مسکونی به تفکیک معیارهای سازنده آن

برای به دست آوردن وضعیت رضایتمندی در هریک از معیارهای موردنظر، از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شد. همان‌طور که مطرح گردید، عدد ۳ به‌عنوان میانه نظری رضایتمندی انتخاب شد. نتایج آزمون حاکی از آن است که میزان رضایتمندی در اکثر معیارها از میانه رضایتمندی سکونتی کمتر بوده است (جدول ۳، شکل ۸). ساکنان فقط از امنیت مجتمع رضایت داشتند، سپس روابط همسایگی نزدیک به میانه نظری رضایتمندی قرار گرفت و از سایر معیارها اظهار نارضایتی کردند.

جدول ۳. نتایج آزمون  $t$ : بررسی وضعیت رضایتمندی در معیارهای سازنده مجتمع‌های سکونتی

Test Value=3			
Sig.(2-tailed)	df	t	
۰/۰۱۷	۲۶۹	-۲/۳۹۵	تسهیلات مجتمع
۰/۰۰۲	۲۶۹	-۳/۱۳۷	دید و منظر
۰/۰۰۰	۲۶۹	-۴/۶۶۵	ویژگی‌های کالبدی
۰/۰۰۰	۲۶۹	-۷/۷۹۹	روابط همسایگی
۰/۴۴۹	۲۶۹	-۰/۷۵۸	بهداشت مجتمع
۰/۰۰۰	۲۶۹	۵/۱۸۹۸	امنیت مجتمع

منبع: نگارندگان

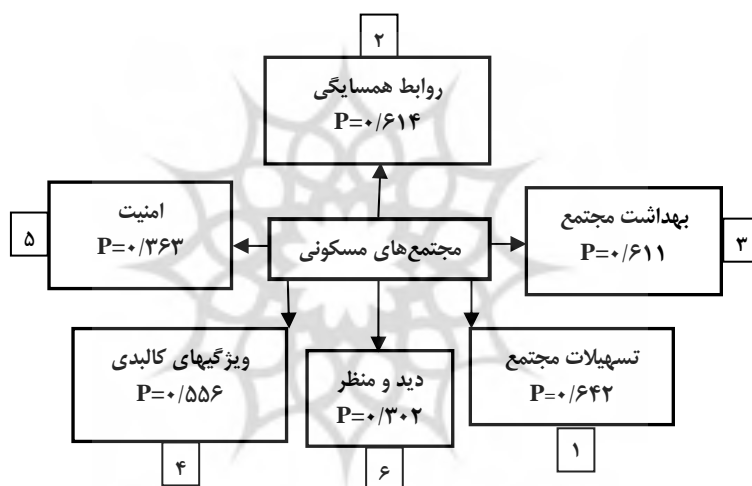


شکل ۸. وضعیت میزان رضایتمندی در معیارهای مجتمع‌های سکونتی نسبت به میانه نظری

منبع: نگارندگان

### مقایسه میزان اهمیت معیارهای سازنده رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی

برای این منظور از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. برای بررسی کفایت مدل از شاخص  $RMS^1$  استفاده شد که مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ این شاخص نشان‌دهنده مدل مناسب است (Becker, 2000). معیارهای سازنده رضایتمندی در مجتمع‌های سکونتی نواب به‌عنوان متغیرهای مشاهده شده نسبت به متغیر پنهان میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب مورد بررسی قرار گرفت. مقدار شاخص  $RMS$  در مدل به‌کار گرفته شده، کمتر از ۰/۵ است ( $RMS=0/028$ ) که نشان از مناسب بودن مدل دارد. براساس نتایج EFA<sup>۲</sup> هریک از متغیرهای مشاهده‌شده (تسهیلات مجتمع، دید و منظر و ...) با متغیر پنهان مجتمع‌های سکونتی نواب رابطه معنی‌داری دارند ( $P < 0/05$ ). همچنین با توجه به ضرایب رابطه متغیرهای مشاهده‌شده بر متغیر پنهان، می‌توان میزان اهمیت هریک از متغیرهای مذکور را به‌صورت شکل ۹ ارائه داد.



شکل ۹. ضرایب اهمیت هریک از معیارهای سازنده رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی  
منبع: نگارندگان

### روش تحلیل عاملی

در این قسمت به بررسی میزان صحت دسته‌بندی مدل تجربی رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب (شکل ۳) پرداخته شده است. با توجه به جدول ۴ نتایج شاخص  $KMO^3$  نشان می‌دهد که کفایت مدل در حد متعادلی مورد تأیید است ( $KMO$  بین ۰/۶ تا ۰/۷). آزمون بارتلت<sup>۴</sup> هم این مسئله را تأیید می‌کند. لازم به ذکر است که در این تحلیل برای استخراج مؤلفه‌ها از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی<sup>۵</sup> و برای دوران عامل‌ها از دوران وارماکس<sup>۶</sup> استفاده شد.

1. Mean square Standardized Residual
2. Exporatory Factor Analysis
3. Kaiser-Meyer-Olkin
4. Bartlett
5. Principal Component Analysis
6. Varimax With Kaiser Normalization

جدول ۴. نتایج شاخص KMO و آزمون بارتلت در سؤالات رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		۰/۶۴۳
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	۹۷۱/۰۶۹
	df	۳۷۸
	Sig.	۰/۰۰

منبع: نگارندگان

به‌طور کلی ۲۸ پرسش به‌کار گرفته‌شده در سنجش رضایتمندی در مجتمع‌های نواب، ۵۱/۹۳۹ مجموع واریانس را توضیح داده است. همان‌طور که در جدول ضرایب (بارهای) عاملی مربوط به عامل‌های استخراجی بعد از دوران (جدول ۵) نشان داده شده است، نتیجه حاصل ایجاد ۱۰ دسته بود. از آنجا که برخی از این دسته‌ها از لحاظ محتوا به هم شبیه‌اند (به‌عنوان مثال دسته ۵ و ۸) با یکدیگر تلفیق شدند و در نهایت ۶ دسته (مطابق جدول ۶) به دست آمد. این نتایج، دسته‌بندی صورت‌گرفته در مدل تجربی مذکور را با درصد بالایی (۸۹ درصد) تأیید کرد.

جدول ۵. نتایج روش تحلیل عاملی پرسش‌های مربوط به رضایتمندی در مجتمع‌های سکونتی پس از دوران ماتریسی

دسته	ضرایب	پرسش‌های رضایتمندی از واحدهای سکونتی نواب
۱	۰/۷۲۹	تعداد ملاقات و هم‌صحبتی با همسایه‌ها در سه ماه اخیر
	۰/۶۹۲	میزان شناخت همسایه‌ها
	۰/۶۱۱	میزان برآورده شدن خواسته شخص به داشتن همسایه‌های مشابه در مجتمع
	۰/۵۷۳	اقدام برای تقویت روابط همسایگی و رفع مشکلات
	۰/۵۳	میزان تمایل ساکن به تقاضای کمک مالی از همسایه‌ها
۲	—	میزان تمایل شخص به انتخاب دوست برای خود و یا فرزندان خود از اهالی همسایه
	۰/۸۵۶	میزان رضایت از ابعاد واحد مسکونی
۳	۰/۸۵۳	میزان رضایت از تعداد اتاق‌های در دسترس
	۰/۶۸۶	میزان اذیت شدن از عدم همکاری همسایه‌ها نسبت به مسائل همگانی زندگی آپارتمان
	۰/۶۳۹	میزان اذیت شدن از جابه‌جایی همسایه‌ها در واحدهای اجاره‌ای
۴	—	میزان رضایت از سبک زندگی به‌صورت آپارتمانی
	۰/۶۴۸	میزان اذیت شدن از جمع‌آوری نامناسب زباله به‌وسیله همسایه‌ها
	۰/۵۷۱	میزان رضایت از عملکرد سرایدار
	۰/۵۶۸	میزان رضایت از نحوه مدیریت ساختمان
۵	—	میزان رضایت از امکانات مجتمع
	۰/۷۹	میزان اذیت شدن از وجود حشرات موذی
۶	۰/۷۷۳	میزان اذیت شدن از بوی فاضلاب
	۰/۷۲۲	کنجکاوی همسایه‌ها در امور شخص
	۰/۶۱۵	میزان اذیت شدن از سروصدای همسایه‌ها
۷	۰/۵۳۵	میزان مشاجره با همسایه‌ها بر سر پارک وسیله نقلیه در پارکینگ
	۰/۷۶	میزان رضایت از نور طبیعی واحد مسکونی
	۰/۶۷۵	میزان رضایت از هزینه‌های تعمیر و نگهداری ساختمان
۸	۰/۵۳۷	میزان رضایت از مناظر بیرونی مشاهده‌شده از واحد مسکونی
	۰/۸۱۶	میزان اذیت شدن از تعداد واحدهای موجود در مجتمع
۹	۰/۵۳۹	میزان رضایت از پارکینگ مجتمع
	—	میزان اذیت شدن از عدم امنیت واحد مسکونی
۱۰	۰/۷۴۴	میزان اذیت شدن از سروصدای خارج ساختمان
	۰/۸۲	میزان تمایل شخص به داشتن همسایه‌های مشابه (از یک فرهنگ، از یک طبقه)

منبع: نگارندگان

جدول ۶. دسته‌بندی پرسش‌های رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی پس از تلفیق دسته‌های مشابه

عامل	دسته‌های تلفیق شده
عامل اول (همسایه‌ها)	دسته‌های ۱ و ۳ و ۶ و ۱۰
عامل دوم (ویژگی‌های کالبدی)	دسته‌های ۲ و ۸
عامل سوم (امکانات مجتمع)	دسته ۴
عامل چهارم (دید و منظر)	دسته ۷
عامل پنجم (امنیت مجتمع)	-
عامل ششم (بهداشت مجتمع)	دسته‌های ۵ و ۹

منبع: نگارندگان

### بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصی و خانوار بر روی درک میزان رضایتمندی ساکنان

یکی از اهداف این پژوهش، بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصی و خانوار بر روی میزان ادراک رضایتمندی ساکنان مختلف از واحدهای سکونتی است. برای مقایسه میانگین رضایتمندی در واحدهای سکونتی در بین گروه‌بندی‌های مختلف ساکنان، ابتدا نرمال بودن توزیع داده‌ها در این گروه‌ها بررسی شد. بدین منظور از آزمون تک‌نمونه‌ای کولموگوروف - اسمیرنف<sup>۱</sup> استفاده شد. براساس نتایج این آزمون، توزیع داده‌ها در گروه‌های موردنظر نرمال است ( $P < 0/05$ ). با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها در این گروه‌ها، برای مقایسه میانگین امتیاز رضایتمندی، از تحلیل واریانس یک‌طرفه<sup>۲</sup> استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد که هیچ کدام از متغیرهای به کاررفته (شکل ۵) در درک میزان رضایتمندی ساکنان از واحدهای سکونتی تأثیرگذار نبوده‌اند.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

الگوهای ارزیابی از محیط‌های سکونتی - به‌ویژه در مورد رضایتمندی - می‌تواند در شناسایی وضع موجود، آگاهی از نقاط قوت، کاستی‌ها و نواقص احتمالی با هدف ارتقای کیفیت محیط‌های سکونتی مؤثر واقع گردد. در این زمینه یکی از بهترین الگوهای ارزیابی، استفاده از دیدگاه‌های ساکنان در خصوص محیط‌های سکونتی‌شان است که در قالب الگوی سلسله‌مراتبی از اجزای سازنده رضایتمندی از محیط‌های سکونتی به صورت غیرمستقیم استفاده می‌گردد. در پژوهش حاضر، به منظور سنجش میزان رضایتمندی ساکنان نواب از واحدهای سکونتی‌شان از همین روش استفاده گردید. نتایج این مطالعه نشان داد که رضایتمندی افراد از واحدهای سکونتی‌شان در حد متوسط بوده است، به طوری که با ایده‌آل آنها از واحدهای سکونتی فاصله دارد. ساکنان از ۶ معیار سازنده رضایتمندی از واحدهای سکونتی، از امنیت مجتمع راضی، روابط همسایگی نسبتاً راضی و از سایر موارد ناراضی بودند، به طوری که اغلب معیارهای رضایتمندی از واحدهای سکونتی

1. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

2. One-Way Anova

در سطح پایین کیفیتی قرار گرفته‌اند. تسهیلات مجتمع به‌عنوان مهم‌ترین معیار و پس از آن امنیت و دید و منظر در رتبه آخر قرار گرفتند. بر این اساس به‌نظر می‌رسد رسیدگی به مجتمع‌های سکونت‌ی نواب و کاهش مشکلاتی که ساکنان با آن درگیر هستند در افزایش سطح رضایتمندی‌شان مؤثرست و ضرورت آن احساس می‌گردد. از جمله راهکارهای پیشنهادی مطابق با ارزیابی ساکنان از وضع موجود، می‌توان به ارتقای کیفیت تسهیلات مجتمع از طریق انتخاب هیئت مدیره کارآمد در بلوک‌ها و نظارت بر کار آنها از طریق واحدهای دولتی ذی‌ربط، ارتقای وضعیت فرهنگی - اجتماعی محله به‌منظور تقویت روابط همسایگی و ارائه خدمات عمومی در سطح محله، بهبود وضعیت بهداشت مجتمع (تعمیر لوله‌های فاضلاب، دوجداره کردن پنجره‌ها، نصب دستگاه شوتینگ و نظایر اینها) اشاره کرد.

## منابع

- جان فروند، راندوالپول، ۱۳۷۸، *آمار ریاضی*، ترجمه علی عمیدی و محمدقاسم وحیدی اصل، چاپ اول، انتشارات دانشگاه تهران.
- سازمان نوسازی شهر تهران، ۱۳۸۲، گزارش عملکرد سازمان درخصوص نوسازی بافت‌های فرسوده، تهران.
- گی‌فورد، رابرت، ۱۳۷۸، *ادراک و شناخت محیطی*، ترجمه نسربین دهباشی، فصلنامه معماری و فرهنگ، شماره دوم و سوم.
- گی‌فورد، رابرت، ۱۳۷۸، *روان‌شناسی محیط‌های مسکونی*، ترجمه وحید قبادیان، فصلنامه معماری و فرهنگ، شماره دوم و سوم.
- مهندسین مشاور طرح و معماری، ۱۳۸۴، گزارش پژوهش درباره بهسازی و نوسازی شهری، شهرداری تهران.
- مهندسین مشاور ویکتور گروئن و فرمانفرمایان، ۱۳۴۷، طرح جامع تهران، سازمان برنامه و بودجه.
- Amerigo, M., and Aragones, J. I., 1997, **A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction**, Journal of Psychology , 17 , 47-57.
- Baba, Y., and Austin, D. M., 1989, **Neighborhood Environmental Satisfaction, Victimization, and Social Participation as Determinants of Perceived Neighborhood Safety**, Environment and Behaviour, 21 (6), 763-780.
- Becker B. j., 2000, **Handbook of Applied Multivariable Statistics and Mathematical Modeling**, San diego: Academic Press.
- Campbell, J. M., 1983, **Ambient Stressors**, Environment and Behavior, 15 (3), 355-380.
- Carp , E. M., 1966, **A Future for the Aged: the Residents of Victoria Plaza**, Austin : univ. of Texas Press.
- Carp, F., and Carp, A., 1982, **Perceived Environmental Quality of Neighborhoods: Development of Assessment Scales and Their Relation to Age and Gender**, Journal of Environmental Psychology, 2, 295-312.
- Galster, G . C and Hesser , G. W., 1981, **Residential Satisfaction Composition and Contextual Correlates**, Environment and Behavior ,13 (6), 735-758.
- Gans , H . J., 1967, **The Levittowners**, New York: Random House.
- Ge, Jian., Hokao, Kazunori., 2006, **Research on Residential Lifestyles in Japanese Cities from the Viewpoints of Residential Preference, Residential Choice and Residential Satisfaction**, J. Landscape and Urban Planning, 78, pp.165-178.
- Ha, M., and Weber, M. J., 1994, **Residential Quality and Satisfaction: Toward Developing**

- Residential Quality Indexes**, Home Economics Research Journal, 22 (3), 296-308.
- Keller , S., 1968, **The Urban Neighborhood: A Sociological Perspective**, New York: Random House.
- Lansing , J. B. and G. Hendricks., 1967, **Living Patterns and Attitudes in The Detroit Region**, Detroit regional Transportation and Land Use Study.
- Lansing, J. B., and Marans, R. W., 1969, **Evaluation of Neighborhood Quality**, AIP Journal, May, 195-199.
- Lindvall , T., and Radford, E. P., 1973, **Measurement of Annoyance Due to Exposure to Environmental Factors**, Environmental Research, 6, 1-36.
- Marcuse , P., 1971, **Social Indicators and Housing Policy**, Urban Affairs Q, 7: 193-217.
- Michelson, W., 1966, **An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences**, J. of the Amer. Institute of Planners, 31: 355-360.
- Morris, E., S. Crull, and M. Winter., 1976, **Housing Norms, Housing Satisfaction and the Propensity to Move**, J. of Marriage and the Family, 38: 309-320.
- Schmidt, D., R. Goldman, and N. Feimer., 1979, **Perceptions of Crowding**, Environment and Behavior, 11: 105-130.
- Van Kamp, Iren Leidelmeijer, Kees, Marsman, Gooitske, Hollander, Augustinus., 2003, **Urban Environmental Uality and Human Well-being Towards a Conceptual Framework and Demarcation of Concepts-Landscape and Urban Planning**, No 65.
- Van Poll , R., 1997, **The Perceived Quality of the Urban Residential Environment A Multi-Attribute Evaluation**