

## ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی

### نمونه مطالعه: مجتمع مسکونی محله پانصد دستگاه شهر دوگنبدان (گچساران)

داود حبیبی<sup>۱\*</sup>، میثم مرزبان<sup>۲</sup>

۱- دانشجوی دکتری شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

۲- کارشناس ارشد معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج.

*davoud.habiby@gmail.com*

### چکیده

ارزیابی میزان رضایتمندی محیطی الگوی سکونت و مجتمع‌های سکونتی، طیف گسترده‌ای از مولفه‌های اجتماعی، کالبدی، زیست محیطی و ... را در بر می‌گیرد که در مجموع ارزش کیفیت محیط مسکونی و سکونت را نمایان می‌کند. در نظریات پایه مرتبط، رضایتمندی سکونتی نه تنها به عوامل کالبدی اشاره دارد بلکه متغیرهای دیگری نظیر امنیت، روابط انسانی و اجتماعی، عناصر محیطی و نظایر آن را نیز در بر می‌گیرد. رضایت از سکونت امری چند بعدی و توجه به عوامل متعدد سازنده کیفیت و رضایتمندی آن در تدوین الگوی ارزیابی ضروری است. ارزیابی رضایتمندی ساکنین می‌تواند در جهت سنجش میزان دست‌یابی به اهداف و پروژه‌های شهری مؤثر واقع شده و همین‌طور نتایج حاصل از این گونه پژوهش‌ها را می‌توان در ارتقاء کیفیت محیط زندگی بویژه در مجتمع‌های مسکونی مؤثر واقع گردد. این پژوهش با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع مسکونی پانصد دستگاه مستقیم شهر دوگنبدان صورت گرفته است. در این پژوهش سعی بر آن بوده که با استفاده از مطالعه اسنادی و کتابخانه‌ای، معیارهای وابسته به رضایتمندی سکونتی جمع‌آوری گردد، سپس با استفاده از توزیع پرسشنامه بین ساکنین مجتمع مسکونی و همچنین تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss22 و روش‌های آماری همچون آزمون t تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون همبستگی پیرسون، میزان رضایت ساکنین مورد ارزیابی قرار گیرد. بررسی‌های بعمل آمده حاکی از آن است که رضایتمندی افراد از این مجتمع مسکونی در حد متوسط قرار دارد.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، سکونت، مجتمع مسکونی، محله پانصد دستگاه مستقیم، شهر دوگنبدان.

### ۱- مقدمه

مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد انتخاب و تامین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هرچند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Gifford, 1999). مسکن یا فضای زندگی باید از دو جهت دارای کارایی باشد یکی از جنبه مادی یعنی ایجاد محیطی با دسترسی

مناسب، امکانات مناسب، درجه حرارت مطلوب، فشار مناسب، رطوبت، نور مناسب و نظایر آن و دیگری از نظر جوابگویی به نیازهای معنوی مردم، یعنی ایجاد فضاهای مناسب با طرز زندگی و نوع فرهنگ و آداب و رسوم اجتماعی؛ در صورتی که این دو شرط با هم به کامل ترین نحوی تلفیق شوند، می‌توانند سبب ایجاد حس مطلوبیت از مسکن گردیده و درجاتی از رضایت افراد را فراهم آورند (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰). به طور کلی رضایت مسکونی یکی از موضوعاتی است که اکثراً در زمینه محیط های مسکونی مطالعه و ثابت شده که بخشی از حوزه رضایت از زندگی می باشد و همچنین بیان شده که رضایت از زندگی ارتباط نزدیکی با رضایت مسکونی دارد (Ge&Kazunori, 2006)، از این رو رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو معیار واحدهای مسکونی و محله یا واحدهای همسایگی به طور مستقیم، ویژگی های شخصی، فرهنگی و اجتماعی فرد به طور غیرمستقیم بستگی دارد (Galster&Hesser, 1981). ضمن آن که نتایج حاصل از چنین پژوهشی می تواند برای تحلیل وضع موجود سکونتی، تصمیمات آتی در ارتقاء سطح کیفی مجتمع های مسکونی، جلوگیری از تکرار نواقص در سایر مکان ها در نهایت ارتقاء کیفیت محیط زندگی کمک شایانی نماید. حال باید دید میزان رضایت ساکنین در هریک از معیارها و متغیرهای وابسته و تاثیرگذار به چه میزان است.

## ۲- پیشینه تحقیق

از زمان تصویب بیانیه جهانی حقوق بشر در سال ۱۹۴۸ «حق داشتن مسکن مناسب» به عنوان یکی از اجزای مهم «استانداردهای زندگی مطلوب» معرفی شده است. از آن تاریخ، همه دولت ها مقررات خاصی در بخش سرپناه وضع کرده و اقدام به ایجاد وزارتخانه های مسکن یا گنجاندن دپارتمان مسکن در سایر وزارتخانه ها به منظور تخصیص وجوه و تدوین سیاست ها، مقررات، برنامه ها و پروژه های خاص در بخش مسکن کرده اند (نسترن و رعناپی، ۱۳۸۹). در دومین کنفرانس اسکان بشر (Habitat2) (سازمان ملل متحد ترکیه - استانبول، ۱۹۹۶)، نیز مسکن مناسب چنین تعریف شده است: سرپناه مناسب تنها به معنای وجود یک سقف بالای سر هر شخص نیست؛ سرپناه مناسب یعنی آسایش مناسب، فضای مناسب، دسترسی فیزیکی و امنیت مناسب، امنیت مالک، پایداری و دوام سازه‌ای، روشنایی، تهویه و سیستم گرمایی مناسب، زیر ساخت های اولیه مناسب از قبیل آبرسانی، بهداشت و آموزش، دفع زباله، کیفیت مناسب زیست محیطی، عوامل بهداشتی مناسب، مکان مناسب و قابل دسترسی از نظر کار و تسهیلات اولیه؛ همه این موارد باید با توجه به استطاعت مردم تأمین شود" (Daily Report of habitat, 1996). از دیدگاه پژوهشگران مختلف، رضایتمندی به عنوان یک معیار عام برای سنجش ادراک کیفیت محیط مطرح شده است. مهمترین تحقیقات انجام شده در زمینه رضایتمندی در ارتباط با تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۹).

در مطالعات خارجی، در مطالعه‌ای که به وسیله لنسینگ و مارانز در سال (1969) صورت گرفت، رضایتمندی به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد: "یک محیط کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش رابه واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می‌کند" (lansing&marans, 1969). در مطالعه‌ای که در سال (1982) به وسیله جلینکووا انجام گرفت، این نتیجه حاصل گردید که سن در ارتباط با رضایتمندی عمومی از منزل مسکونی تأثیر دارد. مشخص شد که مردم مسن (بالای ۵۰ سال) در مقایسه با جوانان از منزل مسکونی خود رضایتمندی بیشتری دارند (Jelinkova&picek, 1982). گالستر در (1987) ادعا می‌کند که رضایتمندی مالکان مسن تر از رضایتمندی مالکان جوان بیشتر است (Galster, 1987). در یک مطالعه که به وسیله بابا و آویستین در (1989) انجام شد، نتایج نشان داد که مردم با وضعیت اجتماعی- اقتصادی بالا، مردم سالخورده، مالکان به ترتیب در مقایسه با مردم وضعیت اجتماعی- اقتصادی پایین، مردم جوان تر و مستأجران از ویژگی‌های فیزیکی واحدهای همسایگی خود بیشتر راضی بوده‌اند. البته به طور کلی، افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه مورد نظر خود را تهیه کنند، در این صورت راضی تر هستند. از دیگر ویژگی‌ها می‌توان به جنسیت اشاره کرد. نتایج تحقیقات نشان داد که اگر چه جنسیت

یک ویژگی شخصی مهم در تحقیق روان‌شناسان بوده است، اما به نظر نمی‌رسد که یک ویژگی شخصی مهم در زمینه رضایتمندی باشد (Baba&Austin, 1989). در سال (1990) پولس و همکاران او نیز تأثیر خصوصیات فردی (سن، جنس و وضعیت اقتصادی- اجتماعی) را به ترتیب بر سنجش رضایتمندی از مسکن و واحد همسایگی، ارزیابی کردند. نتایج تحلیل نشان داد که سن یک متغیر پیش‌بینی کننده مهم از رضایتمندی از مسکن و واحد همسایگی بود. به طوری که رضایتمندی ساکنان مسن‌تر از جوان‌ترها بیشتر بود. از سوی دیگر، اثر وضعیت اقتصادی- اجتماعی و جنسیت بسیار پایین بود (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹). آمریکا و آراگونز در سال (1997) رضایت مسکونی را با رویکرد نظری و روش شناختی مطالعه کرده‌اند. در این مقاله رویکردی نظری و روش شناختی برای مطالعه رضایت مسکونی ارائه شد و به دنبال ارائه یک نمای کلی از روابط ایجاد شده بین فرد و محیط مسکونی اش می‌باشد. این مقاله در دو بخش شکل گرفته است. نخست دیدی کلی از حالت هنری در رضایتمندی مسکونی ارائه شده است. به منظور انجام این کار، از یک مدل که روابط بین فرد و محیط مسکونی اش را تحلیل می‌کند، شروع کردند و برخی از نتایج تجربی به دست آمده از این مدل شرح داده شد. در بخش دوم، برخی از مشکلاتی که مانع ارائه دیدگاه تحقیق شده‌اند را مورد تحلیل قرار دادند (Amerigo&Aragones, 1997). لیو (1999) رضایت مسکونی را در املاک مسکن در هنگ کنگ مطالعه کرده است. این مقاله به مطالعه عوامل مؤثر بر هر دو سطح فیزیکی و اجتماعی مؤثر بر رضایت مسکونی در میان ساکنان منطقه مسکونی انتخاب شده در هنگ کنگ پرداخته و بر روی داده‌ها نیز تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه انجام شده است. یک مقایسه نیز از عوامل درک ناراضی‌تی در میان ساکنان مسکن دولتی و خصوصی انجام و پیشنهاد شد که پوشش سیستماتیک وسیع‌تری از موضوع باید از طریق تحقیق و تشخیص فرآیند ارزیابی ساختمان در هنگ کنگ انجام شود (Liu, 1999). کمپ (2003) یک چارچوب مفهومی میان رشته‌ای در ارتباط با کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود فرآیند توسعه شهر، ارتقاء کیفیت محیط و رفاه انسانی ایجاد کرد. شماری از مدل‌ها نیز در پی تبیین پیوند درونی متغیرهای محیط مسکونی و رضایتمندی ادراک شده هستند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹).

در مطالعات داخلی رفیعیان و همکاران در سال (۱۳۸۸) رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری را مورد سنجش قرار داده‌اند. نتایج حاصله از مجموع شاخص‌های محاسباتی، بیانگر ارزش رضایتمندی متوسط ساکنان نواب از محیط سکونتی شان است. از بین مؤلفه‌های تحلیلی، روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مؤلفه‌های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار ناراضی‌تی کرده‌اند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸). حاجی نژاد و همکاران در سال (۱۳۸۹) متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی را در بافت قدیم و جدید شیراز بررسی کرده‌اند. یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیرپذیری شدید میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری، از متغیرهای میزان تحصیلات است، به گونه‌ای که آن را به عنوان مهمترین متغیر تأثیرگذار در ادراک محیطی مطرح کرده‌اند. در میان عوامل شانزده‌گانه کیفیت محیط نیز عامل ساختمان‌ها بیشترین تأثیرپذیری را از متغیرهای اقتصادی، اجتماعی و کالبدی داشته است (حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). ذبیحی و همکاران در سال (۱۳۹۰) رابطه بین میزان رضایت از مجتمع‌های مسکونی و تأثیر مجتمع‌های مسکونی بر روابط انسان را مورد بررسی قرار داده‌اند. این تحقیق براساس این فرضیه تدوین گردیده است که احساس رضایت از یک محیط می‌تواند سبب تأثیرات مثبت محیط در روند روابطی که در آن محیط در حال شکل‌گیری و انجام است، گردد. نتایج بدست آمده، حاکی از وجود رابطه قوی بین رضایت از یک مجتمع و تأثیر آن بر روابط افراد بود (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰). ایمان و کاوه در سال (۱۳۹۱) مقاله‌ای با عنوان "سنجش میزان رضایت از زندگی در میان ساکنان مسکن مهر فولاد شهر اصفهان" توسط ایمان و کاوه نگاشتند. هدف این مطالعه سنجش میزان رضایتمندی از زندگی در میان ساکنان مسکن مهر بود. یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایت از زندگی در این مجتمع ۲۲/۴ درصد پاسخگویان کم، ۵۱/۸ درصد متوسط و ۲۵/۸ درصد زیاد است (ایمان و کاوه، ۱۳۹۱). به این ترتیب رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو معیار واحدهای مسکونی و واحدهای

همسایگی به صورت مستقیم و ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، اجتماعی و ... مخاطب به طور غیر مستقیم بستگی دارد (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹). در مدل‌های تجربی تحقیقات مربوط به سنجش کیفیت و رضایتمندی سکونتی، میزان رضایت از واحدهای سکونتی به عنوان یکی از معیارهای اصلی مطرح شده که به عوامل سازنده خود نظیر (تسهیلات، ویژگی‌های کالبدی، امکان توقف وسیله نقلیه، شرایط داخلی، تسهیلات بیرونی واحد، هزینه‌ها) تقسیم شده است (Van Poll, 1997).

### ۳- مبانی نظری

یکی از جنبه‌های رضایت از زندگی، رضایت از محیط مسکونی و به تبع آن رضایت مسکونی می‌باشد. امروزه با توسعه جوامع انسانی و تغییر شیوه زندگی و سکونت مردم، توجه طراحان و برنامه‌ریزان به کیفیت فضاها و محیط ساخته شده به منظور تأمین رضایت ساکنان افزایش یافته است. در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و انتظارات ساکنان در طراحی و خلق فضا و ... حس تعلق به محیط را در آنها افزایش داده و در رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی مؤثر است (Campbell et al, 1976). رضایت از محل سکونت معادل حس رضایتی است که فرد یا عضوی از یک خانواده از مسکن فعلی خود درک و یا تجربه می‌کند. پژوهش‌های تجربی انجام شده در این حوزه در دو رویکرد اصلی قابل تفکیک است. در گروه اول پژوهش‌هایی هستند که مطالعه رضایت همسایگی به عنوان معیار ارزیابی کیفیت محیطی صورت گرفته است. هدف این گروه از پژوهش‌ها تخمین ارزش معیارهای محیطی و شخصی اثرگذار در رضایت از محیط مسکونی است. منظور از پژوهش گروه دوم پیش‌بینی رفتارهای جاری در همسایگی همچون جایجایی است (Amérigo & Aragonés, 1990). مطالعات تجربی دیگر نشان داده است که سن، صاحب‌خانه بودن و سطح درآمد بالا، تأثیر معناداری در افزایش رضایت از مکان دارد. اگر چه متغیرهای وابسته به محیط فیزیکی و جامعه آماری تأثیر غیر قابل انکاری بر حس رضایت دارند، اما درجه اهمیت هر متغیر به صورت دقیق مشخص نبوده و تابع بستر طرح می‌باشند. مطابق نمودار زیر الگوی آرگونز و آمریگو (1997) صفات عینی محیط تبدیل به صفات ذهنی شده و در حس رضایت تأثیر می‌گذارند. صفات ذهنی نیز متأثر از ویژگی‌ها و خصوصیات شخصی افراد استفاده‌کننده از فضا است. رضایت از محیط تأثیر مستقیم و مثبت بر روی رفتار متجانس با محیط دارد و در نهایت رضایت از محیط مسکونی منجر به رضایت نسبی از کل زندگی می‌گردد.

### ۳-۱- متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی

بُنایتو و همکارانش (2006) در مطالعات متعددی که در خصوص رضایت از محیط همسایگی شهروندان رُمی انجام داده‌اند، رضایت را وابسته به جنبه‌های کالبدی (ظاهر توده و فضا، کارایی محیط و حضور طبیعت)، جنبه‌های اجتماعی (مردم و تعاملات اجتماعی)، جنبه‌های عملکردی (خدمات عمومی، خدمات تفریحی، خدمات تجاری، خدمات حمل و نقل)، جنبه‌های زمین‌های (سلامتی و بهداشت و نگهداری) می‌دانند. او و همکاران در قالب یک پژوهش جهانی در خصوص کیفیت ادراک شده محیط مسکونی در ایتالیا ۱۱ معیار در چهار گروه شامل سه واحد در ارتباط با جنبه‌های فضایی (فضای برنامه‌ریزی و طراحی شده، چیدمان و دسترسی فضا، مناطق سبز) یک واحد متوجه جنبه‌های انسانی (مردم و روابط اجتماعی)، چهار واحد مربوط به جنبه‌های عملکردی (بیمه، خدمات تفریحی، اقتصادی و حمل و نقل)، سه واحد در ارتباط با جنبه‌های زمین‌های (نحوه زندگی، بهداشت محیط و نگهداری) را در نظر گرفتند (Bonaiuto et al, 2006). کارپ (1982) تأثیر سن و جنس را بر روی ارزیابی محله یا واحدهای همسایگی هر فرد براساس ۱۵ بعد از کیفیت محیط بررسی کرده‌اند. نتایج نشان داد که سن، رابطه‌ی معنی‌دار خطی مثبتی با ادراک کیفیت محیط و رضایتمندی ساکنان دارد. نتایج جنسیت تنها در سه بعد (صدا، امنیت، حریم) متفاوت از یکدیگر بوده‌اند. به طور 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).

آمریگو و آرگونز (1990) برای ارزیابی حس رضایت در خانه های عمومی مادرید اسپانیا به مطالعه معیارهای عینی و ذهنی در دو سطح کالبدی و روانشناسی پرداخته اند. نتایج پژوهش آنان حاکی از آن است که دل بستگی به همسایگی و رابطه با همسایگان بیشترین تأثیر را بر رضایت از محیط دارد. هفت معیار مساحت فضا، تعاملات اجتماعی، امنیت، تأسیسات زیربنایی، ارتباط با دنیای اطراف، فعالیت های شهری، فضای باز طبیعی بیشترین تأثیر را در شکل گیری حس رضایت به مکان در پژوهش وی داشتند (Amerigo & Argones, 1990).

### ۳-۲- رضایتمندی سکونتی

رضایتمندی سکونتی را می توان رابطه میان افراد و محیط سکونتی آن ها دانست. بنیان های نظری بر این امر استوار است که رضایتمندی سکونتی تفاوت بین مسکن و محله موجود، واقعی و مطلوب خانواده ها را محاسبه می کند. در مطالعه ای که توسط (Marans & Lansing) صورت گرفت، رضایتمندی به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح گردید (رفعیان و همکاران، ۱۳۹۳).

اوگو رضایتمندی سکونتی را درجه رضایت فرد از وضعیت سکونتی کنونی فرد می داند و آن را روشی غیراقتصادی و اصولی در جهت ارزیابی کیفیت مسکن می داند (Teck-hong, 2012). مطالعات تجربی در زمینه رضایتمندی سکونتی، غالباً دارای دو رویکرد مشخص هستند. در بسیاری از تحقیقات، رضایتمندی سکونتی را به عنوان معیاری برای سنجش کیفیت زندگی قلمداد می کنند، از سوی دیگر، افرادی همچون نیومن (Newman) و دونکن (Dunkan)، رضایتمندی سکونتی را نه بعنوان یک معیار، بلکه به عنوان فاکتوری برای پیش بینی رفتار بکار بردند؛ با این روش، پایین بودن رضایتمندی سکونتی می تواند پیش بینی کننده رفتارهایی مثل جابجایی مسکن، یا تلاش برای بهبود وضع مسکن در تطابق با نیازهای مطرح شده باشد (Amerigo & Aragon, 1997). به طور کلی "نظریه رضایتمندی سکونتی" به منظور تعیین یک چارچوب راهنما برای شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آن ها (اعم از خانه و محله)، که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیر گذار است، بکار می رود.

### ۳-۳- عوامل معماری و محیطی

- عوامل معماری و محیطی، تأثیر زیادی بر اولویت ها و رضایت از خانه دارد، این عوامل عبارتند از:
- دسترسی ها: دسترسی های سواره و پیاده و نحوه تفکیک آنها از هم در مجتمع های مسکونی یکی از عوامل مؤثر بر رضایت افراد خواهد بود. دسترسی پیاده در یک مجتمع مسکونی، باید به گونه ای باشد که مجتمع نه تنها برای افراد پیاده قابل سکونت باشد، بلکه دسترسی های پیاده جذابیت بیشتر نسبت به سواره داشته باشد.
  - توده و فضا: چیدمان مطلوب بلوک ها نسبت به هم جهت ایجاد محوریت فضایی، فراهم آوردن فضای باز با کیفیت و ایجاد ترکیب زیباشناسانه بین توده ساختمانی و فضای شهری می تواند یکی از عوامل مؤثر بر رضایت افراد باشد.
  - سیمای شهری: در مجتمع های مسکونی، انسجام و وحدت نما، هماهنگی با بافت پیرامون خود وارستگی نما به نوعی در میزان رضایت افراد مؤثر است.
  - ویژگی های کیفی و کمی واحدها: از جمله ویژگی های کیفی که می تواند بر رضایت افراد مؤثر باشد. تفکیک حریم های عمومی و خصوصی خانواده از هم، داشتن خلوت، داشتن حریم های لازم برای فعالیت، داشتن چشم اندازهای مناسب، نور مناسب، تهویه مناسب، دسترسی مناسب است. همچنین از ویژگی های کمی که باید مدنظر قرار گیرد، می توان به تراکم فرد در واحد مسکونی اشاره نمود که تراکم زیاد در کاشانه باعث تنش ها و بیماری های روانی گردیده و به شدت بر رضایت فرد مؤثر خواهد بود.

- امکانات: شامل امکانات رفاهی، خدماتی، ورزشی است که می‌تواند به شدت در بالا بردن میزان رضایت افراد مؤثر خواهد بود. امکانات، شامل امکانات رفاهی، خدماتی، ورزشی است که می‌تواند به شدت در بالا بردن میزان رضایت افراد مؤثر باشد.
- فضای سبز: فضای سبز موجود در مجتمع‌های مسکونی از طریق ایجاد حس شادابی، سرزندگی در فضا می‌تواند نقش بسیار مناسبی و بسزایی در بالا بردن میزان احساس رضایت از محیط داشته باشند (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰).
- با مطالعه سوابق نظری و تجربی مربوط به میزان رضایت از سکونتگاه و همچنین به استناد آن چه که در ادبیات موضوع به آن اشاره شد، رضایتمندی سکونتی متأثر از طیف گسترده‌ای از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی است. این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نمایان‌گر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست. در جدول (۱) مدل سنجش کیفیت محیط‌های سکونتی (مجتمع‌های مسکونی) نشان داده شده است.

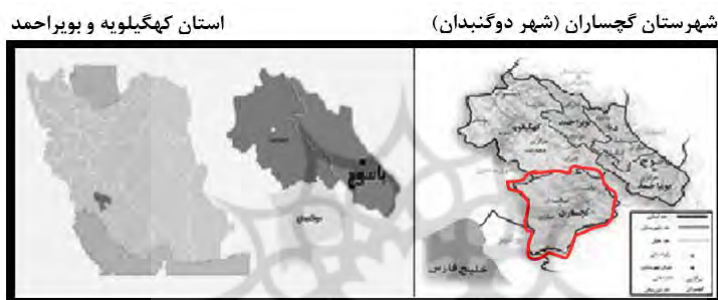
جدول ۱: جمع بندی معیارهای خرد و کلان وابسته به رضایتمندی سکونتی (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

معیارهای خرد	معیارهای کلان	هدف
سرو صدای همسایه، صداهای مزاحم خارج از ساختمان، بوهای آزاردهنده در ساختمان	بهداشت مجتمع	ارزیابی عوامل تاثیرگذار در میزان رضایت ساکنین مجتمع مسکونی
امکانات مجتمع (شوتینگ، آسانسور و...)، پارکینگ مجتمع، نحوه مدیریت ساختمان نگهدارنده	تسهیلات مجتمع	
سرویس دهی خطوط حمل و نقل، مرکز خرید ملزومات مورد نیاز مجتمع	دسترسی	
نور و روشنایی، دید به مناظر بیرون ساختمان	دید و منظر	
واحد مسکونی، ابعاد واحد مسکونی، تعداد اتاقها، تعداد واحدهای موجود در مجتمع، هزینه های تعمیر و نگهداری	ویژگی های کالبدی	
امنیت مجتمع، امنیت واحد سکونتی	امنیت	
میزان شناخت همسایه ها، میزان رابطه با همسایه ها، میزان تمایل به داشتن همسایه های مشابه، میزان کنجاوی همسایه ها در امور یکدیگر، میزان مشارکت همسایه ها در امور همگانی	تعاملات اجتماعی	

#### ۴- روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی می‌باشد و با توجه به ماهیت موضوع و شاخص‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع پیمایشی و میدانی با استفاده از پرسشنامه بین ساکنان مجتمع مسکونی پانصد دستگاه مستقیم شهر دوگنبدان است. چارچوب نظری و ادبیات تحقیق نیز با استفاده از روش کتابخانه‌ای و اسنادی گردآوری شده است. روایی پرسشنامه با بررسی پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه و اضافه کردن برخی متغیرهای مهم، اصلاح و تأیید گردید. در بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای به دست آمده، ۰/۷۹ می‌باشد که نشان دهنده قابلیت اعتماد مناسب ابزار تحقیق می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش، ساکنین مجتمع مسکونی پانصد دستگاه مستقیم شهر دوگنبدان می‌باشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده است. با استفاده از فرمول تعیین نمونه کوکران، حجم نمونه به دست آمده، ۲۲۲ نفر برآورد گردید. پرسشنامه سنجش میزان رضایتمندی از مجتمع مسکونی به دو بخش تقسیم گردید. قسمت نخست مربوط به متغیرهای مستقل از قبیل: سن، جنس،

تحصیلات، وضعیت تأهل، شغل و متوسط درآمد با هدف تأثیر این متغیرها بر روی میزان ادراک رضایتمندی از واحدهای مسکونی و بخش دوم مربوط به متغیرهای وابسته به رضایتمندی از مجتمع های سکونتی می باشد. این متغیرها (معیارها) شامل: تسهیلات و امکانات مجتمع، دید و منظر، ویژگی های کالبدی و محیطی، تعاملات اجتماعی، بهداشت، دسترسی و حمل و نقل و امنیت می باشد که ارزش گذاری این متغیرها با استفاده از طیف پنج گزینه ای لیکرت (۱- بسیار کم، ۲- کم، ۳- تاحدودی، ۴- زیاد و ۵- خیلی زیاد) ارائه گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و روش های آماری همچون آزمون T تک نمونه ای، تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون همبستگی پیرسون صورت گرفت. محدوده مطالعاتی در این پژوهش مجتمع های مسکونی کوی پانصد دستگاہ شهرستان گچساران می باشد. تعداد طبقات در این مجتمع ۳ و ۴ طبقه می باشند که تعدادی از آنها بین سال های ۱۳۷۳ تا ۱۳۷۵ و تعدادی هم بین سال های ۱۳۸۵ تا ۱۳۸۸ توسط اداره اداره راه و شهرسازی ساخته شده است.



شکل ۱- موقعیت شهرستان گچساران (شهر دوگنبدان) در مقیاس ملی و استانی (مآخذ: حبیبی و پیوسته گر، ۱۳۹۳)



شکل ۲- موقعیت قرارگیری مجتمع مسکونی (محدوده مطالعه) در شهر دوگنبدان، (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

## ۵- یافته های پژوهش (تجزیه و تحلیل داده ها)

برای تبیین و توصیف داده های جمع آوری شده در تحقیق از آمار توصیفی و از جداول و نمودارها برای نشان دادن بعضی ویژگی های نمونه استفاده شده است. همچنین یافته های توصیفی به ارائه و تشریح فراوانی ها می پردازد. جدول (۲) نشان می دهد که ۶/۳ درصد از پاسخگویان، سنی بین ۱۸-۰ سال، ۲۸/۸۳ درصد بین ۱۹-۲۹ سال، ۳۱/۹۸ درصد ۳۰-۳۹ سال، ۱۹/۸۲ درصد از پاسخگویان ۴۰-۴۹ سال، ۱۰/۳۶ درصد ۵۰-۵۹ سال و ۲/۷۱ درصد ۶۰-۶۹ سال بوده اند. در جداول زیر به ترتیب، جدول (۳) توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات، جدول (۴) توزیع پاسخگویان بر حسب جنسیت، جدول (۵) توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل و جدول (۶) توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت شغل تنظیم گردیده است.

جدول ۳: توزیع پاسخگویان بر حسب تحصیلات، (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

درصد	فراوانی	تحصیلات
۱۲/۶۱	۲۸	زیر دیپلم
۳۶/۴۹	۸۱	دیپلم
۲۶/۵۸	۵۹	فوق دیپلم
۱۸/۹۲	۴۲	لیسانس
۵/۴۰	۱۲	فوق لیسانس و بالاتر
۱۰۰	۲۲۲	جمع

جدول ۵: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت تأهل (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

درصد	فراوانی	وضعیت تأهل
۳۸/۲۹	۸۵	مجرد
۶۱/۷۱	۱۳۷	متأهل
۱۰۰	۲۲۲	جمع

جدول ۲: توزیع پاسخگویان بر حسب سن، (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

درصد	فراوانی	سن
۶/۳	۱۴	۰-۱۸
۲۸/۸۳	۶۴	۱۹-۲۹
۳۱/۹۸	۷۱	۳۰-۳۹
۱۹/۸۲	۴۴	۴۰-۴۹
۱۰/۳۶	۲۳	۵۰-۵۹
۲/۷۱	۶	۶۰-۶۹
۱۰۰	۲۲۲	جمع

جدول ۴: توزیع پاسخگویان بر حسب جنسیت (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

درصد	فراوانی	جنسیت
۶۲/۱۶	۱۳۸	مرد
۳۷/۸۴	۸۴	زن
۱۰۰	۲۲۲	جمع

جدول ۶: توزیع پاسخگویان بر حسب وضعیت شغل (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

حسب وضعیت شغل (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

درصد	فراوانی	وضعیت شغل
۵۰/۴۵	۱۱۲	شاغل
۴۵/۵۰	۱۰۱	غیر شاغل
۴/۰۵	۹	بی جواب
۱۰۰	۲۲۲	جمع

جهت تبیین و تفسیر متغیر نارضایتی معیارهای کیفیت بخش و تأثیرگذار در رضایتمندی مجتمع مسکونی، از آزمون t تک نمونه ای با مقدار آزمون ۳ یا نمره حد وسط طیف لیکرت و فاصله اطمینان ۹۵٪ (خطای ۵٪) استفاده شده است. همانگونه که در جدول (۷) مشاهده می شود، میانگین نمره رضایتمندی معیارها از دیدگاه پرسش شوندهگان برابر ۲/۱۷ شده است که تفاضل میانگین نمره میزان رضایتمندی معیارهای سازنده و مقدار آزمون برابر با ۰/۹۰- می باشد. این تفاوت در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار است.

جدول ۷: مقایسه میانگین رضایت از معیارهای سازنده رضایتمندی در مجتمع مسکونی با مقدار آزمون

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

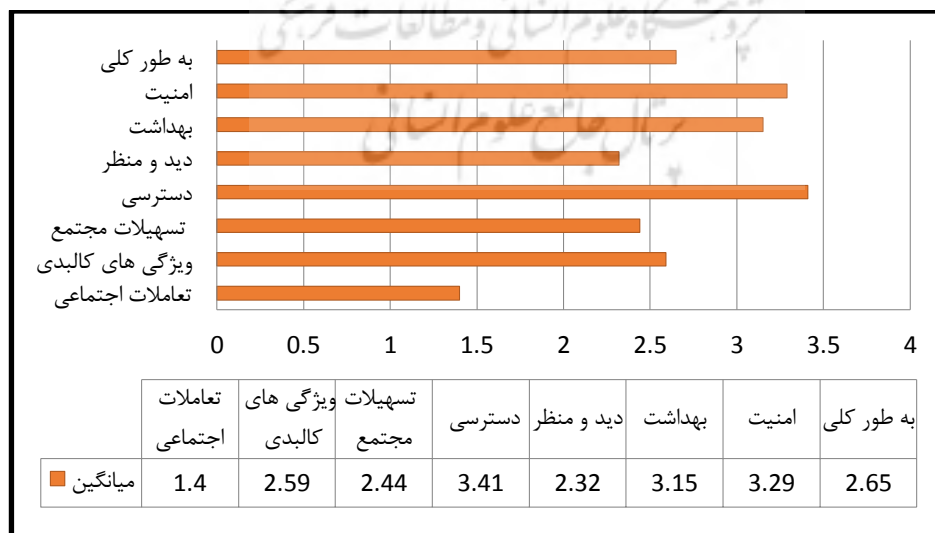
مقدار آزمون = ۳						متغیر
سطح معناداری	t	درجه آزادی	تفاضل میانگین	انحراف معیار	میانگین	رضایتمندی از معیارهای سازنده
۰/۰۰۰۱	-۹/۷۱	۲۲۱	-۰/۹۰	۰/۷۴۲	۲/۱۷	



برای به دست آوردن وضعیت رضایتمندی از آزمون t تک نمونه ای استفاده و عدد ۳ به عنوان میانه نظری رضایتمندی انتخاب گردید. نتایج آزمون حاکی از آن است که میزان رضایتمندی در همه معیارها از میانه رضایتمندی سکونتی کمتر بوده است در آزمون های توصیفی فوق مشاهده می شود که بر اساس اولویت بندی کل در متغیرهای رضایتمندی به ترتیب، امنیت با میانگین (۳/۲۹) و دسترسی و حمل و نقل (۳/۴۱) و بهداشت (۳/۱۵) در اولویت اول، کالبدی (۲/۵۹) و امکانات (۲/۴۴) و دید و منظر با میانگین (۲/۳۲) در اولویت بعدی و تعاملات اجتماعی (۱/۴۰) در آخرین اولویت قرار گرفته است. بنابراین می توان گفت از نظر پاسخگویان رضایتمندی از معیارهای سازنده حس رضایتمندی در این مجتمع مسکونی، کمتر از حد متوسط بوده است. در جدول (۸) آزمون های توصیفی میانگین، انحراف معیار و واریانس متغیرهای رضایتمندی سکونتی قابل مشاهده است.

جدول ۸: آزمون های توصیفی میانگین، انحراف معیار و واریانس متغیرهای رضایتمندی سکونتی (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

متغیر مورد بررسی	میانگین	انحراف معیار	واریانس
تعاملات اجتماعی	۱/۴۰	۰/۵۱۲	۰/۲۶۲
ویژگی های کالبدی	۲/۵۹	۰/۶۸۵	۰/۴۷۰
تسهیلات مجتمع	۲/۴۴	۰/۷۳۷	۰/۵۴۳
دسترسی و حمل و نقل	۳/۴۱	۰/۷۵۱	۰/۵۴۶
دید و منظر	۲/۳۲	۰/۷۹۵	۰/۶۳۲
بهداشت مجتمع	۳/۱۵	۰/۸۴۰	۰/۷۰۶
امنیت	۳/۲۹	۰/۸۸۰	۰/۷۷۴



نمودار ۱: نمودار میزان رضایتمندی در هریک از مولفه های رضایت سکونتی (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

همانطور که در نمودار (۱) مشاهده می شود، کمترین میزان رضایتمندی ساکنین از محدوده مورد مطالعه مربوط به دید و منظر می باشد. از سوی دیگر معیارهایی از قبیل: امنیت و ویژگی های کالبدی و محیطی بالاترین سطح رضایتمندی را در

میان سایر معیارها به خود اختصاص داده است. به طور کلی جدول (۹) میزان رضایت ساکنین از معیارهای پژوهش را در پنج طیف (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد، خیلی زیاد) نشان داده است.

جدول ۹: میزان رضایتمندی پرسش شونده‌گان در معیارهای تاثیرگذار در حس رضایتمندی از مجتمع مسکونی

با نمره حد وسط با مقدار آزمون روی یک طیف ۵ درجه ای، (مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۶)

رضایتمندی سکونتی					معیارها
خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
				*	تعاملات اجتماعی
		*			امنیت
			*		ویژگی های کالبدی
			*		دید و منظر
		*			دسترسی
				*	تسهیلات مجتمع
		*			بهداشت مجتمع
			*		به طور کلی

## نتیجه گیری

رضایتمندی سکونتی متأثر از طیف گسترده‌ای از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی است. این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نمایان گر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست. در واقع میزان رضایتمندی فردی از مسکن، محله و همسایگان، تعیین کننده کیفیت محیط مسکونی شهری است. ضمن آن که رضایتمندی سکونتی، به عنوان معیاری برای ارزیابی میزان موفقیت پروژه ای توسعه مسکن به کار می رود. با توجه به آن که مسکن چیزی فراتر از سرپناه محسوب می شود، توجه به سایر ویژگی های مسکن و به خصوص مجتمع های مسکونی در رفع نیازهای ساکنان و دستیابی به رضایتمندی آنها، امری ضروری به نظر می رسد. نتایج پژوهش پیش رو نشان می دهد، میزان رضایتمندی از معیارهای سازنده حس رضایتمندی از مجتمع مسکونی پانصد دستگاه مستقیم شهر دوگنبدان در سطح پایینی (کم) ارزیابی شده است؛ بدان مفهوم که در هیچ کدام از سطوح تحلیلی، رضایتمندی حتی در حد متوسط وجود نداشته است. با توجه به یافته های تحقیق که بیانگر عدم تحقق انتظارات ساکنان از این مجتمع می باشد، می توان اذعان داشت که در برنامه ریزی، ساخت و اجرای این پروژه بیش از هر چیز، جنبه های کمی مد نظر بوده است؛ از این رو بی توجهی به مقوله کیفیت مسکن و مجتمع مسکونی و همچنین نیاز ساکنین، از مقبولیت این مجتمع کاسته است. توجه به ارتقاء کیفیت به ویژه در زمینه های کیفیت کالبدی- محیطی محیط مسکونی به خصوص واحدهای همسایگی، ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی و تجاری و نیز خدمات تفریحی، ایجاد تجهیزات ورزشی و فضاهای بازی و سبز، تقویت حمل و نقل عمومی بر میزان رضایتمندی ساکنان مؤثر خواهد بود. لازم به ذکر است که ایجاد زمینه های لازم برای تقویت مشارکت ساکنان در اداره امور محله مسکونی خود، ایجاد زمینه برای تقویت تعاملات اجتماعی و تقویت احساس تعلق به مکان از جنبه های مؤثر بر افزایش کیفیت سکونتی می باشد که می بایست مورد توجه جدی قرار گیرد، لذا ضروری است که مدیریت مجتمع مسکونی محدوده مورد مطالعه، نسبت به تقویت امکانات و تسهیلات این محدوده مبادرت ورزیده و در تصمیمات اجرایی به امر مشارکت ساکنین توجه نموده و متناسب با

نیاز ساکنین نسبت به افزایش خدمات و امکانات اقدام نماید؛ بدیهی است که این امر رضایت ساکنین از مجتمع را در بر خواهد داشت.

## منابع

- ۱- ذبیحی، حسین. حبیب، فرح. رهبری منش، کمال. (۱۳۹۰). رابطه بین میزان رضایت از مجتمع های مسکونی و تأثیر مجتمع های مسکونی بر روابط انسان (مطالعه موردی چند مجتمع مسکونی در تهران). فصلنامه هویت شهر، سال پنجم، شماره ۸، بهار و تابستان ۱۳۹۰، صص ۱۱۸-۱۰۳.
- ۲- نسترن، مهین. رعنائی، احد. (۱۳۸۹). تحلیلی بر مفهوم مشارکت و کارگروهی در پروژه های آماده سازی اراضی مسکن مهر. نشریه آرمانشهر، شماره ۴، بهار و تابستان ۱۳۸۹، صص ۱۲۳-۱۱۱.
- ۳- رفیعیان، مجتبی. عسگری زاده، زهرا. عسگری زاده، محمد. (۱۳۸۹). ارزیابی میزان کیفیت مجتمع های سکونتی با تأکید بر رویکرد رضایتمندی در محله نواب. نشریه مدرس علوم انسانی، شماره ۶۵، صص ۲۱۲-۱۹۷.
- ۴- رفیعیان، مجتبی. عسگری، علی. عسگری زاده، زهرا. (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان محله نواب، پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷، صص ۶۸-۵۳.
- ۵- رفیعیان، مجتبی. مسعودی راد، ماندانا. رضایی، مریم. مسعودی راد، مونا. (۱۳۹۳). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر (مورد شناسی: مهرشهر زاهدان). نشریه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، شماره ۱۲، صص ۱۵۰-۱۳۵.
- ۶- حاجی نژاد، علی. رفیعیان، مجتبی. زمانی، حسین. (۱۳۸۹). بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز). نشریه جغرافیا و توسعه، دوره ۸، شماره ۱۷، صص ۸۲-۶۳.
- ۷- ایمان، محمدتقی. کاوه، مهدی. (۱۳۹۱). سنجش میزان رضایت زندگی در میان ساکنان مسکن مهر فولادشهر اصفهان. نشریه مطالعات جامعه شناختی شهری، سال دوم، شماره ۵، صص ۳۲-۱.
- ۸- حبیبی، داود. پیوسته گر، یعقوب. (۱۳۹۳). مناسب سازی خیابان با تأکید بر محوریت پیاده مداری (نمونه مطالعه: خیابان شهید بلاذیان شهر دوگنبدان). اولین کنگره بین المللی افق های جدید در معماری و شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- 9- Gifford, R. (1999). Perception and Recognition Environmental. Translated Dehbashy. Architectural and Cultural Journal, 2-3(1):21-29.
- 10- Ge, Jian. Kazunori, H. (2006). Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference, residential choice and residential satisfaction. Landscape and Urban Planning, Volume 78, Issue 3, 9.
- 11- Galster, G. C. and G.W. Hesser (1981). Residential Satisfaction Composition and Contextual Correlates. Environment and Behavior, 13 (6): 735-758.
- 12- A Daily Report On The Second United Nation Conference On Human Settlement (HABITAT), Vol.11 No27 Published by the Intenational Institute for Sustainable Development (IISD) Tuesday,4 June 1996.
- 13- Lansing J.B, Marans R.W. (1969). Evaluation of neighborhood, Journal of the American Institute of Planners, Vol. 35.
- 14- Jelinkova, Z. Picek, M. (1982). Pysical and psychological factors determining populatin responses to environment, activ.Nerv. Sup, Vol. 26, No2.
- 15- Galster George. C, (1987). Homeowners and neighborhood reinvestment, Durham, N.C, Duke University Press.
- 16- Baba Y. Austin D M. (1989). Neighborhood environmental satisfaction, victimization and social partici pation as determinants of perceived neighborhood safety, Environment and Behavior, Vol. 21, No. 6.
- 17- Amérigo, María; Aragonés, Juan Ignacio (1997). A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction. Journal of Environmental Psychology,17, 47-57.

- 18- Liu, A.M.M (1999). Residential satisfaction in housing estates: a Hong Kong perspective. *Automation in Construction*, Volume 8, Issue 4.
- 19- Van Poll R. (1997). The perceived quality of the urban residential environment a multi-attribute evaluation.
- 20- Campbell, A., Converse, P.E., Rodgers, W.L (1976). *the Quality of American Life*. Russell Sage Foundation, New York.
- 21- Amérigo, Maria; Aragonés, Juan Ignacio (1990). Residential Satisfaction in Council Housing. *Journal of Environmental Psychology*, 10, 313-325.
- 22- 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.
- 23- Teck-Hong. T, (2012), Housing satisfaction in medium- and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia, *Habitat International* 36.

