

## ارزیابی رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار رشت با تأکید بر لزوم رعایت پدافند غیرعامل

حسین صفری: عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

hossein.safari110@gmail.com

روشنک پرهیزکار\*: دانشجوی دکتری معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

par.roshanak@gmail.com

### چکیده

از گذشته بازارها مکان‌هایی جهت برقراری ارتباط و تعاملات اجتماعی بوده در حالیکه امروزه با از بین رفتن نقش اجتماعی این فضا در شهر، نقش اقتصادی آن به مهمترین کارکرد بازار تبدیل شده است. در دنیای شهرهای مدرن مراکز نوین تجاری علاوه بر اینکه در رشد اقتصادی منطقه موثرند، بستری جهت حضور انسان و گذراندن اوقات فراغت و تفریح نیز هستند. بواسطه ساخت و ساز مجتمع‌های تجاری در قلب شهرهای پر ازدحام و جذب جمعیت فراوانی از افراد در درون خود، این فضاها نیازمند توجه بیشتری در خصوص طراحی ایمن و کاهش خسارات در زمان سانحه هستند. هدف این مقاله بررسی میزان ارتباط مولفه‌های پدافند غیرعامل بر رضایتمندی مراجعین کنندگان در نمونه مورد مطالعه (مرکز خرید گلسار رشت) می‌باشد. این پژوهش که از نظر ماهیت توصیفی، از نظر روش اجرا پیمایشی و از حیث هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد، از طریق جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای و میدانی و با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته است. نتایج حاصل از بررسی‌ها نشان می‌دهد که عامل طراحی معماری بعنوان یکی از زیر مولفه‌های متغیر پدافند غیرعامل، بیشترین تاثیرگذاری در رضایتمندی مراجعین از مرکز خرید گلسار رشت را دارد.

**کلیدواژه‌گان:** رضایتمندی؛ مرکز تجاری گلسار رشت؛ پدافند غیر عامل.

## مقدمه

کلان شهر رشت به عنوان بزرگترین هسته تراکم جمعیتی استان گیلان، بیشترین میزان نیروی انسانی، سرمایه گذاری، طرح‌های اقتصادی و زیرساختی را در خود جای داده است و به علت تمرکز بیش از حد، جانمایی غیر اصولی کاربری‌ها به خصوص کاربری‌های خطرآفرین نظیر ایستگاه‌های سوخت فسیلی، فرودگاه و... رعایت نکردن استانداردهای دسترسی (تناسب ابنیه و معابر)، وجود پل‌های متعدد (اعم از پل‌های روگذر و پل‌های زیرگذر و پل‌های رودخانه‌ای)، رعایت نکردن حریم رودخانه‌ها، توجه ناچیز به عناصر اقلیمی نظیر بادهای غالب، نزولات جوی در ساخت و سازها، حتی رعایت نکردن فواصل دسترسی متوازن و استاندارد در پراکنش مراکز امداد و نجات نظیر بیمارستان‌ها، آتش نشانی و... این شهر را در معرض تهدیدات و آسیب‌های فراوانی قرار داده که می‌تواند در مواقع بحران، زندگی شهروندان را با مشکلات جدی مواجه کند. بنابراین، اتخاذ تدبیر مناسب در قالب طرح‌های مدیریت شهری با رعایت اصول و ضوابط پدافند غیر عامل، ضروری است (مدیری و همکاران، ۱۳۹۴). کاهش آسیب پذیری کاربری‌های شهری جهت تقلیل میزان خسارات با بهره‌گیری از رویکردهای جدید مدیریت بحران از قبیل پدافند غیر عامل که می‌تواند در ایجاد محیطی ایمن در شهرها مؤثر واقع شود از مهم‌ترین اهدافی است که امروزه برنامه‌ریزان و مدیران شهری در صدد اجرای آن در شهرها می‌باشند (حسینی‌امینی و پریزادی، ۱۳۹۰). در این بین یکی از مهم‌ترین کارکردها در شهرهای امروزی در قالب فرآیند تجارت و خدمات رسانی تجلی یافته است (Weijs-Perrée و همکاران، ۲۰۱۶). با توجه به آن چه در قرن گذشته و زمان حاضر در دنیا رخ داده است مرکز خرید یا مال اکتباسی قرن بیستمی از بازار است که سابقه تاریخی دارد. مرکز خرید مجموعه‌ای است از مغازه‌های خرده فروشی، بخش‌های خدماتی و مکانی برای پارکینگ اتومبیل مشتریان که همگی توسط یک شرکت مدیریتی که در حکم واحد، عمل می‌کند، طراحی ساخته و گرداننده می‌شود (بخشی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵). با توجه به افزایش روز افزون مراکز خرید در شهر، شناسایی عوامل مؤثر بر جذابیت مراکز خرید و به تبع آن رضایت‌مندی مشتریان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. تحقیق پیش‌رو بدنبال بررسی رابطه و میزان تاثیرگذاری متغیرهای پدافند غیر عامل بر رضایت‌مندی مراجعین مرکز تجاری گل‌سار رشت می‌باشد.

## پیشینه تحقیق

بخشی‌زاده و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی کاربردی، مدلی به منظور تبیین نقش موفقیت مجتمع‌های تجاری در کشور، ارائه و عوامل اثرگذار بر آن را بررسی نموده‌اند. براساس یافته‌های آن‌ها از ۳۸۶ نفر از مشتریان پنج مجتمع تجاری موفق در شهر تهران، متغیرهای محیط فیزیکی مجتمع تجاری و تمایل مشتریان به ماندن در مجتمع تجاری بر موفقیت مجتمع تجاری و در نتیجه وفاداری مشتریان تاثیرگذار بوده است. عزیزی و اسدی (۱۳۹۶) درصدد بیان چستی معیارهای دسته بندی مجتمع‌های تجاری در ادبیات جهانی و میزان انطباق مجتمع‌های تجاری در شهر تهران، با معیارهای مطرح شده در خصوص گونه بندی مجتمع‌های تجاری بوده‌اند. در فرآیند این پژوهش، با توجه به معیارهای ریخت‌شناسی مطرح شده در ادبیات موضوع، از طریق پرسشنامه و برداشت محلی، به جمع آوری و تحلیل اطلاعات مجتمع تجاری کوروش واقع در منطقه ۵ شهرداری تهران پرداخته‌اند. تحلیل داده‌ها فقدان قوانین و ضوابط مختص مجتمع‌های تجاری و نبود متغیرهایی نظیر حوزه کشش و معیارهای فضایی مؤثر بر پیرامون مجتمع تجاری، در طرح تفصیلی تهران را نشان داده است. نجارزاده و همکاران (۱۳۹۴) به دلیل اهمیت عوامل تسهیل کننده محیطی در بستر گردشگری خرید، سعی در بررسی میزان عملکرد عامل‌های تاثیرگذار بر رضایت کلی گردشگران خرید شهر مرزی بانه پرداخته، و پیشنهادات عملیاتی ارائه نموده‌اند.

براساس دستاوردهای این پژوهش کاربردی، در مقاصد گردشگری علیرغم توجه ویژه گردشگران به آن، عوامل محیطی تسهیل کننده نیز، در رضایت کلی کسب شده توسط گردشگران مؤثر است. نپاوندی و همکاران (۱۳۹۶) به شناسایی مؤلفه‌های سرزندگی فضاهای پشتیبان در مراکز تجاری (دو شاخصه اصلی راحتی و نیمه عمومی بودن)، پرداخته و مدل مفهومی در این زمینه ارائه نموده‌اند. براساس نتایج این تحقیق فضاهای نوین عمومی پشتیبان در مراکز تجاری جدید، دارای سرزندگی بوده و این سرزندگی باعث تغییر شکل عملکردی این فضاها از فضاهای وابسته، به فضاهایی فعال به عنوان فضاهای نیمه عمومی شهری مستقل، شده است. پورمهابادیان و سلیمانی (۱۳۹۶) عوامل مؤثر بر مکان‌یابی مراکز تجاری بزرگ را بررسی نموده‌اند. در این پژوهش به تجزیه و تحلیل نمونه موردی با عملکرد فرا ناحیه‌ای پرداخته و بر اساس معیارهای عام و خاص مکان‌یابی، مدلی مناسب جهت مکان‌یابی و احداث مراکز تجاری جدید ارائه کرده‌اند. قربانی و همکاران (۱۳۹۲) شهاب‌زاده و همکاران (۱۳۹۵) و زیتونی و حسینی (۱۳۹۶)، در زمینه توزیع فضایی مراکز تجاری نوین شهری و مکان‌یابی بهینه آن‌ها تحقیق و بررسی انجام داده‌اند. آن‌ها بر اساس وزن دهی معیارها و زیر معیارها در مدل AHP، و با استفاده از GIS، نقشه نهایی مراکز تجاری نوین را مشخص نموده و الگوی توزیع مجتمع‌های تجاری را با حجم جمعیت شهر و استانداردهای مکان‌یابی مطابقت داده‌اند.

در زمینه پدافند غیر عامل، دفتر مقرررات ملی ساختمان (۱۳۹۲) در مبحث ۲۱ (پدافند غیر عامل)، حداقل ضوابط و مقرراتی، جهت طرح و اجرای ساختمان‌ها در برابر اثرات ناشی از تهدیدات نظامی و پیامدهای انفجاری ناشی از تهدیدات طبیعی و صنعتی معین و تدوین نموده است، بطوریکه با رعایت آن انتظار می‌رود ساختمان‌ها با درجه اهمیت مختلف در برابر تهدیدات مربوطه، ایستایی خود را حفظ نموده و خسارات سازه‌ای و تلفات جانی به حداقل برسد. (سطح عملکرد ایمنی جانی) قایمی و مهدی‌نیا (۱۳۹۵) با بررسی و تلفیق، اصول طراحی معماری و پدافند غیر عامل راهکارهایی جهت کاهش خسارات و تلفات در زمان وقوع بحران و افزایش امنیت و آرامش جامعه ارائه نموده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که چگونه می‌توان با در نظر گرفتن برخی از اصول طراحی، محیطی آرام با ضریب امنیت روانی بالا برای مراجعین و کارکنان مجتمع‌های تجاری طراحی کرد. فراهانی و عراقی‌زاده (۱۳۹۲) در پژوهشی تأثیر معماری و فرم ساختمان بر کاهش آسیب پذیری ناشی از تهدیدات نظامی از جمله موج انفجار، فروریزش آوار و غیره را مورد بررسی قرار داده است.

بر اساس یافته‌های این تحقیق رعایت معیارهایی نظیر فرم خارجی بنا، جداسازی سازه‌ای با استفاده از درز انقطاع، ایجاد فضاهای امن زیرزمینی و درون ساختمانی از جمله موارد مؤثر در پایداری ساختمان‌ها به شمار می‌رود. حسینی و کاملی (۱۳۹۴) در پژوهشی با روش توصیفی تحلیلی به شناخت آسیب‌ها و تهدیدات ساختمان‌های جمعی شهری پرداخته و با تاکید بر معیارهای فنی، سعی در تدوین راهکارهایی به صورت مجزا برای هر کاربری خاص از ساختمان‌های عمومی، جهت ارتقای سطح امنیت شهروندان، نموده‌اند. فلاحي و امیدخواه (۱۳۹۴) امکان اجرایی شدن روش‌های مطرح آمادگی در برابر آتشنسوزی احتمالی را در شرایط فعلی بلندمرتبه‌سازی کشور، مورد بحث قرار داده‌اند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که شناخت و لحاظ کردن مسائل مرتبط با ایمنی از زمان شروع فرآیند طراحی و ساخت ابنیه بلندمرتبه، تشکیل تیم مدیریت بحران در هنگام بهره برداری برای برنامه‌ریزی‌های مداوم در مدیریت ایمنی ساختمان و بازرسی‌های دوره‌ای و آموزش کارکنان و ساکنان ساختمان برای بروز عکس‌العمل صحیح در هنگام اعلام شرایط اضطراری و تخلیه می‌تواند در افزایش راندمان و بهبود عملکرد ساختمان در هنگام شرایط

بحرانی بسیار مؤثر باشد. مختاری و فشارکی (۱۳۹۴) طراحی پناهگاه‌های عمومی را با توجه به میزان حفاظت و عملکرد مورد انتظار و تهدید مبنای، مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و الزامات طراحی را استخراج کرده‌اند. آن‌ها عوامل مختلفی همچون قرار دادن موانع با پیچ‌ها در طول مسیر راهروهای داخلی، قرار گرفتن درب‌های پشت سرهم به صورت زیگزاکی در راهروهای داخلی جهت محدود کردن اثرات انفجار، ارتباط پناهگاه‌های مختلف از طریق معبر مقاوم در مجاورت پناهگاه و عدم تعبیه سوراخ در سقف، استفاده از تخت‌های آویزان و معلق جهت کاهش ضربه ناشی از انفجار به افراد در فضای استراحت، جداسازی فضای استراحت از راهرو و جانمایی عمود نسبت به راهرو جهت کاهش اثرات موج انفجار و... را از جمله الزامات مهم و ضروری در طراحی پناهگاه‌ها از منظر پدافند غیرعامل برشمرده‌اند. شمسی و همکاران (۱۳۹۵) با استفاده از تجزیه و تحلیل نرم افزاری خروجی‌های یک ساختمان آموزشی، به این نتیجه دست یافتند که ویژگی‌های معماری مربوط به ابزارهای فرار ساختمان به ویژه در ساختمان‌های با خطرپذیری بالا تنها به وسیله ضوابط و مقررات ملی (که روش مرسوم در بررسی خطرپذیری ساختمان‌ها در مواقع بحران است) کافی نمی‌باشد. شمسی و میرسعیدی (۱۳۹۷a).

پژوهشی در راستای بررسی عوامل تأثیرگذار بر تخلیه خروج اضطراری و فرار از آتش در ساختمان‌ها ارائه داده‌اند. این تحقیق که به صورت توصیفی-تحلیلی انجام شده، ویژگی‌های انسانی مؤثر بر تخلیه اضطراری (سرعت، شیوه تصمیم‌گیری و...) همچنین عوامل ساختمانی و طراحی تأثیرگذار بر تخلیه اضطراری (دو دسته ابعاد فضاها و موقعیت فضاها) را مورد بررسی قرار داده است. این دو در پژوهشی دیگر در همان سال، به تبیین عوامل مؤثر بر افزایش ایمنی مدارس و ارائه پیشنهادهایی برای طراحی در برابر آتش سوزی، پرداخته‌اند. راهکارهای ارائه شده آن‌ها در حیطه طراحی معماری در دو گروه راهکارهای مطرح در ضوابط و آیین‌نامه‌ها و راهکارهای فراتر از ضوابط، جمع‌بندی شده است. بعلاوه در این پژوهش به بررسی و معرفی قوانین و ضوابط مربوط به آتش سوزی در داخل و خارج کشور و آیین‌نامه‌های حفاظت در برابر آتش پرداخته‌اند (شمسی و میرسعیدی، ۱۳۹۷b).

### ۱- رضایتمندی از فضاهای عمومی و افزایش امنیت

فضاهای عمومی شهری از دیرباز تاکنون بستر کالبدی تعاملات اجتماعی مردم بوده‌است. هر چند ویژگی‌های کمی و کیفی فضاهای شهری طی زمان و در اثر عوامل گوناگون چندی تغییر کرده است، اما همواره شهروندان و سایر استفاده‌کنندگان از شهر به چنین فضاهایی نیازمند بوده‌اند. تحقیقات و تجارب جهانی صورت گرفته درباره "فضاهای عمومی شهری" نظیر گودمن (۱۹۸۶)، کالسرپ (۱۹۹۳)، تیباز (۱۹۹۲)، مدنی‌پور (۱۹۹۲)، برمن (۱۹۸۶)، سرکین (۱۹۹۲)، راجرز (۲۰۰۳)، هیدن (۱۹۹۵)، پاسگولاری (۲۰۰۴)، وازر (۱۹۸۶)، مدن (۱۹۹۳)، میرز (۲۰۰۳)، فرانسس (۱۹۸۹)، گلارز (۱۹۸۷)، دراتلی (۲۰۰۴)، ولفگانگ (۲۰۰۰)، وریول (۱۹۹۲) بر این نکته اشترک دارند که "فضاهای عمومی شهری" می‌بایست مکانی برای "تعاملات اجتماعی" و "زندگی جمعی" باشند. فضاهای عمومی را دارای رسالتی برای افزایش "سرمایه اجتماعی" در جوامع، در بستر تعاملات و مراودات اجتماعی می‌داند که می‌تواند بستری برای توسعه و شکل‌گیری "هویت فردی" و "اجتماعی" باشند (Mitchell, ۱۹۹۶). فضای شهری و روابط جاری در آن با هم ارتباط متقابل داشته و از هم تأثیر می‌پذیرند. انسان از طریق روابط اجتماعی- فرهنگی به فضا، فرم و عملکرد و اهمیت می‌بخشد و سازماندهی فضا به نوبه خود به تغییر شکل این روابط می‌انجامد. بنابراین ساخت و طراحی فضاهای شهری بر پروسه زندگی اجتماعی تأثیر می‌گذارد و می‌بایست از نظر جسمی و روانی برای شهروندان کارایی داشته باشد (سیفایی، ۱۳۸۴).

موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با شاخص‌های بهبود کیفیت محیط صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان-محیط است. بدین منظور سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی‌شان اهمیت می‌یابد. رضایت از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, ۱۹۸۴). رضایت از طریق شاخص‌های کالبدی خاص مانند دما، دید و منظر، سروصدا، موقعیت قرارگیری فضاها در ساختمان و... اندازه‌گیری می‌شود. همچنین ابعاد کیفی محیط، بعنوان یکی از بخش‌های رابطه انسان و محیط و همچنین رضایت از محیط، در نظر گرفته می‌شود (رفعیان و خدایی، ۱۳۸۸). بر اساس مطالعه‌ای که موسسه PPS بر روی بیش از ۱۰۰۰ فضای عمومی شهری در کشورهای مختلف جهان انجام داده است، مطالعه‌کنندگان به این نتیجه رسیدند که چهار عامل اساسی در سنجش مطلوبیت کیفی وضعیت فضاهای عمومی شهری از اهمیت بیشتری برخوردارند، که عبارت‌اند از: دسترسی و به هم پیوستگی؛ آسایش و منظر؛ استفاده‌ها و فعالیت‌ها؛ و اجتماع‌پذیری (سیفایی، ۱۳۸۴).

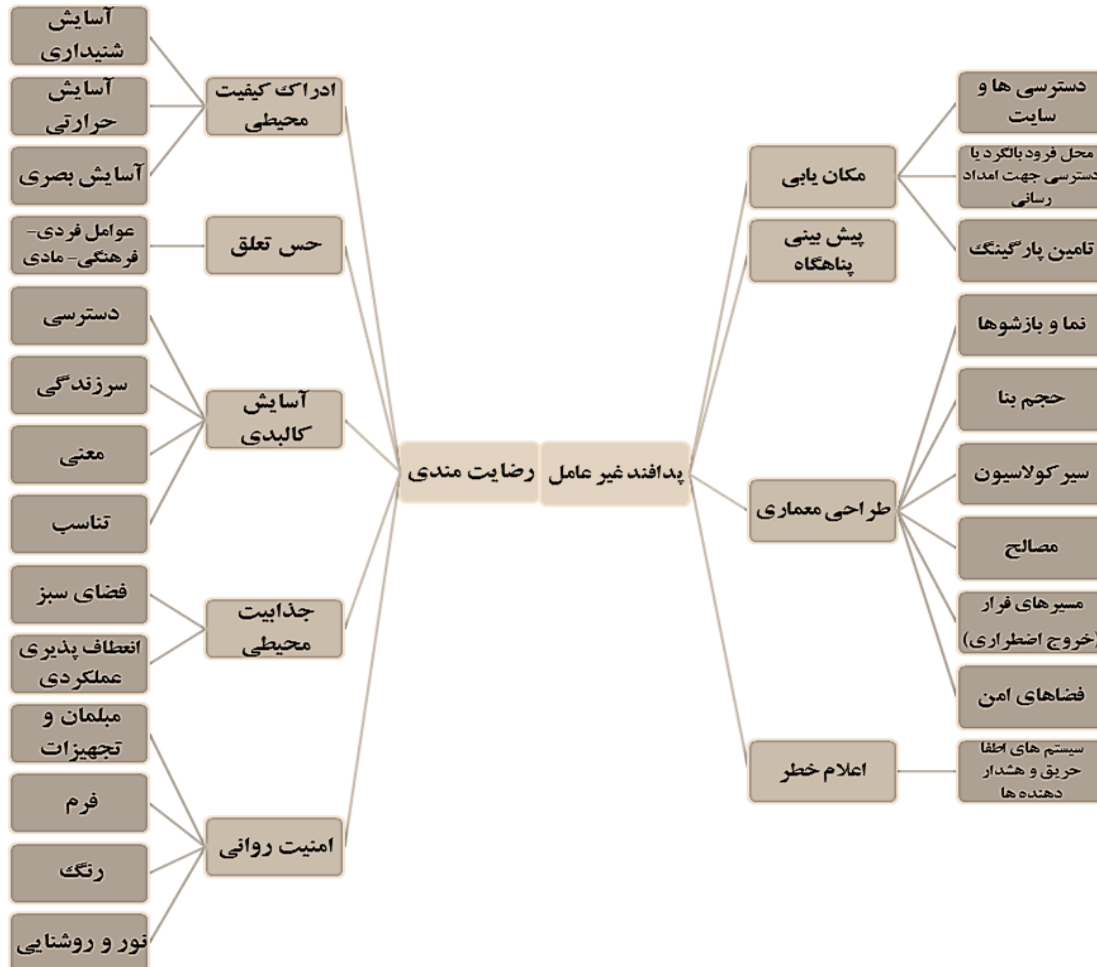
هیلدر براندفری، بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروهی ویژگی‌های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید کلیه نیازهای ساکنین خود را تأمین کند.
- باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان یافته و بانظم باشد.
- باید محیط اجتماعی هدایت‌کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.
- باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.
- باید به مردم فرصت خلاق بودن، شکل دادن به فضای شخصی و بیان خودشان را دهد.
- طراحی شده، از نظر زیبایی‌شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براندفری، ۱۳۸۳).

مجتمع‌های تجاری، موتور توسعه اقتصادی، روح اجتماع و سرمایه سیاسی شهر شناخته می‌شوند. امروزه مال‌ها اهمیت تازه‌ای به عنوان یک فرم شهری جدید پیدا کرده‌اند که باید در برنامه‌ریزی در نظر گرفته شوند. مراکز خرید افزوده‌های جدید مناطق شهری هستند و بسیاری از این مراکز با مراکز شهرها بر سر تصاحب سرزندگی اجتماعی و اقتصادی رقابت می‌کنند (پناه‌اندو همکاران، ۱۳۹۶). در این بین طراحی و معماری بناها بخصوص زیرساخت‌های حساس، با در نظر گرفتن تمهیدات پدافند غیرعامل، استحکام و امنیت بناها را افزایش داده و با استفاده از طراحی ایمن، آرامش را به مراجعین می‌کنند. در زمان کنونی و شرایط حال حاضر جهانی، پدافند

غیرعامل یکی از اساسی‌ترین راهکارها برای مقابله با تهدیدات انسان‌ساز و بعلاوه کاهش آسیب‌های ناشی از تهدیدات طبیعی است که به صورت همه‌جانبه در اکثر کشورها در حال پیاده‌سازیست. الزامات معماری در این خصوص به گروه‌های خاصی طبقه‌بندی شده است که به شرح زیر است:

- برنامه ریزی شامل مکانیابی و آرایش استقرار، موانع، پراکندگی و مدیریت ساخت و بهره‌برداری؛
- اغتشاش در دید دشمن شامل ضد مراقبت؛
- دید دشمن شامل استتار، اختفاء و عوامل فریب؛
- طراحی، شامل معماری داخلی، فضاهای چند عملکردی، ورودی و خروجی‌های معمولی و اضطراری، مرمت پذیری، نمای داخلی و خارجی ساختمان؛
- ساخت، شامل شبکه‌های زیرساخت، تأسیسات و استحکامات؛
- نوع برخورد با یک مکان جمعی در لحظه بحران (تهدید نظامی) (حسینی و کاملی، ۱۳۹۴).



نمودار (۱) چهارچوب عملکردی تحقیق (ماخذ: نگارنده)

## ۲- محدوده مورد مطالعه

رشت در ۴۹ درجه و ۳۶ دقیقه طول شرقی و ۳۷ درجه و ۱۶ دقیقه عرض شمالی واقع شده و فاصله آن از تهران ۳۰۰ کیلومتر می‌باشد. این شهر یکی از کلان‌شهرهای ایران، مرکز استان گیلان در شمال ایران، و مرکز شهرستان رشت است و مادرشهر استان گیلان و بخش‌هایی از استان‌های همجوار است. همچنین با مساحت ۱۸۰ کیلومتر مربع در زمینی مسطح و هموار به ارتفاع به‌طور میانگین ۵ متر از سطح آب‌های آزاد قرار دارد. رشته کوه البرز در قسمت جنوبی شهر رشت واقع شده و نزدیک‌ترین قله بلند به شهر (درفک) با ارتفاع ۲۰۷۳۳ متر است. شهر رشت یکی از قطب‌های کشاورزی و گردشگری در سطح کشور محسوب می‌شود. بر اساس سرشماری رسمی سال ۱۳۹۵، جمعیت شهر رشت تعداد ۶۷۶،۹۹۱ نفر است. جمعیت این شهر در تعطیلات و ماه‌های گردشگری سال بالغ بر دومیلیون نفر است. این شهر دارای پنج منطقه شهرداری است که هر کدام از آن‌ها به سه ناحیه تقسیم می‌شوند. رشت فشرده‌ترین شهر ایران به لحاظ نسبت جمعیت به وسعت است و از لحاظ نسبت جمعیت در روز و شب نیز رتبه نخست کشور را دارد. احتمال وقوع زلزله در رشت موضوعی است که خطر آن همواره در کمین است و نمی‌توان آن را در برنامه‌ریزی شهری نادیده گرفت. ابعاد این مساله به ویژه در محلات فرسوده شهر باتوجه به میزان تراکم بالای جمعیتی، زیرساخت‌های ضعیف، سرانه پایین خدمات، ناپایداری و عدم امکان دسترسی مناسب سبب تشدید بحران می‌گردد(زالی و همکاران، ۱۳۹۲).

## ۳- روش کار

به منظور تحقق هدف‌های مطرح شده و پاسخ به سؤال اصلی تحقیق، این پژوهش از نظر ماهیت در گروه تحقیقات توصیفی و از نظر روش اجرا پیمایشی می‌باشد که از حیث هدف در دسته پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد.

در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز طی دو مرحله عمل شده است. مرحله اول: جهت جمع آوری اطلاعات به مرور ادبیات موضوع پرداخته شده است؛ از مقاله‌ها، پایان نامه‌ها و همچنین کتاب‌های مرتبط با موضوع استفاده گردیده است. مرحله دوم: نگرش سنجی از مراجعین جامعه نمونه انجام گردیده است. لازم به ذکر است که در این تحقیق پرسشنامه منبع بسیار مهمی در جمع آوری اطلاعات مربوط به گروه مورد مطالعه بوده است. با استفاده از نتایج و اطلاعات بدست آمده از آن‌ها در مورد رابطه بین پدافند غیر عامل و رضایتمندی قضاوت گردیده است. براساس مطالعات تحقیق، نمودار چهارچوب عملکردی (نمودار (۱)) تدوین شده و مطابق آن پرسشنامه طراحی شده است. از آنجا که این پژوهش به دنبال یافتن ارتباط میان دو متغیر رضایتمندی از مرکز تجاری و رعایت پدافند غیر عامل می‌باشد، لذا برای تعیین تغییرات، همانگونه که مومنی و فعال قیومی ذکر کرده‌اند، از تحلیل رگرسیون چند متغیره (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۸۹) و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. در ادامه آمار توصیفی مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان (افراد نمونه) و همچنین وضعیت متغیرهای پژوهش با بکارگیری جداول و نمودارها به نمایش گذاشته شده سپس برای بررسی متغیرهای پژوهش و نتیجه‌گیری از روش‌های آماری و آزمون‌های متفاوت با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 و به نحوی که ذکر می‌شود، استفاده گردید: از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها، برای بررسی متغیرهای پژوهش از آزمون‌های t تک نمونه، همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده گردیده است.

#### ۴- تحلیل یافته‌ها

بدون آگاهی از اعتبار ابزار اندازه‌گیری نمی‌توان به دقت داده‌های حاصل از آن اطمینان داشت. مفهوم اعتبار به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. ابزار اندازه‌گیری ممکن است برای اندازه‌گیری یک خصیصه ویژه دارای اعتبار باشد، در حالی که برای سنجش خصیصه دیگری بر روی جامعه دیگر از هیچ گونه اعتباری برخوردار نباشد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۸). در پژوهش حاضر، با رجوع به نظر متخصصان و اساتید از روایی ابزار اندازه‌گیری، در سنجش شاخص‌های پژوهش اطمینان حاصل شده است. هدف و منظور از سنجش پایایی و ثبات پرسشنامه این است که در زمان‌ها و مکان‌های مختلف قابلیت استفاده داشته باشد. در واقع پژوهشی پایا است که ابزار اندازه‌گیری آن معتبر باشد و چنانچه این پژوهش توسط فرد دیگر یا همان پژوهشگر دوباره در زمان‌ها و مکان‌های دیگر انجام بشود به همان نتایج مشابه بتوان دست یافت. ضریب آلفای کرونباخ توسط کرونباخ ابداع شده و یکی از متداول‌ترین روش‌های اندازه‌گیری اعتماد پذیری و یا پایایی پرسش‌نامه‌هاست. منظور از اعتبار یا پایایی پرسش‌نامه این است که اگر صفتهای مورد سنجش با همان وسیله و تحت شرایط مشابه و در زمان‌های مختلف مجدداً اندازه‌گیری شوند، نتایج تقریباً یکسان حاصل شود.

ضریب آلفای کرونباخ بین صفر و یک است که در واقع همان همبستگی داده‌ها در زمان‌های مختلف می‌باشد؛ عدد ۱، حداکثر همبستگی و عدد صفر، حداقل همبستگی را نشان می‌دهد (حافظ‌نیا، ۱۳۹۸). برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سوالات پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه و سپس با استفاده از فرمول زیر مقدار ضریب آلفا را محاسبه کرد.

$$r_{\alpha} = \frac{J}{J-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

که در آن؛  $J$ ، تعداد پرسشنامه‌ها؛  $S_j^2$ ، واریانس زیر آزمون  $J$  ام و  $S^2$ ، واریانس کل آزمون است.

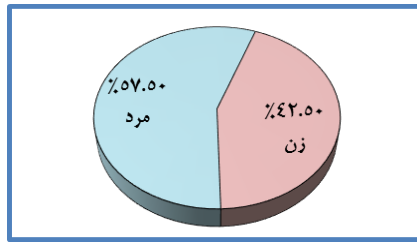
رایج‌ترین مقیاس که در تحقیقات اجتماعی بکار می‌رود مقیاس لیکرت است. در مقیاس لیکرت اساس کار بر فرض هم وزن بودن گویه‌ها استوار است. بدین ترتیب به هر گویه نمراتی (مثلاً از ۱ تا ۵ برای مقیاس لیکرت ۵ گویه‌ای) داده می‌شود که مجموع نمراتی که هر فرد از گویه‌ها می‌گیرد نمایانگر گرایش او خواهد بود. در جدول زیر ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS22 محاسبه شده است. اگر مقدار آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ باشد، نشان دهنده پایا بودن سوالات مطرح شده است. همان طور که از داده‌های جدول (۱) نشان می‌دهد، میزان ضرایب آلفای کرونباخ محاسبه شده در تمامی موارد بزرگتر از ۰/۷ است که از اعتبار بالای پرسشنامه حکایت دارد.

جدول (۱) جدول مقادیر آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش

متغیره	تعداد سوالات	آلفای کارونباخ
کیفیت محیطی	۴	۰/۷۶۱
حس تعلق	۴	۰/۷۴۵
آسایش کالبدی	۷	۰/۷۸۶
جذابیت محیطی	۳	۰/۷۳۸
امنیت روانی	۵	۰/۷۴۲
رضایتمندی	۲۳	۰/۸۲۳
مکان یابی	۳	۰/۷۱۴
پناهگاه	۲	۰/۷۲۱
اعلام خطر	۳	۰/۷۳۶
طراحی معماری	۹	۰/۷۸۹
پدافند غیر عامل	۱۷	۰/۸۱۷
آلفای کرونباخ برای کل سوالات پرسشنامه		۰/۸۶۳

ماخذ: نگارنده

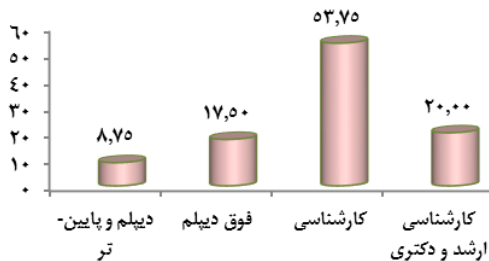
ویژگی‌های جمعیت شناختی نمونه آماری به شرح زیر است. با توجه به داده‌های نمودار (۲)، ۴۲/۵۰٪ افراد پاسخ دهنده زن و ۵۷/۵۰٪ آن‌ها مرد هستند. بعلاوه از نمودار (۳) مشخص است که، ۸۵٪ افراد پاسخ دهنده بومی و ۱۵٪ آن‌ها غیر بومی هستند.



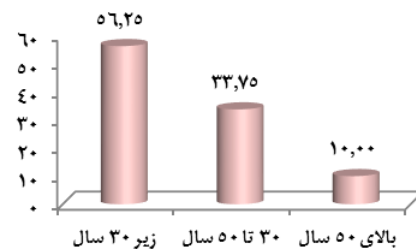
نمودار (۲) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت (ماخذ: نگارنده)



نمودار (۳) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب اقامت (ماخذ: نگارنده)



نمودار (۵) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب مقطع تحصیلی (ماخذ: نگارنده)



نمودار (۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن (ماخذ: نگارنده)

نمودار (۴) نشان می دهد، سن اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۶/۲۵٪) زیر ۳۰ سال و کمترین آن ها (۱۰٪) بالای ۵۰ سال است و با توجه به نمودار (۵) میزان تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده (۵۳/۷۵٪) کارشناسی و کمترین آن ها (۸/۷۵٪) دیپلم و پایین تر است. در ادامه نرمال بودن متغیرهای پژوهش توسط آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه ای بررسی می شود.

متغیر مورد بررسی توزیع نرمال دارد: H0:

متغیر مورد بررسی توزیع نرمال ندارد: H1:

جدول (۲) آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه ای برای متغیرهای پژوهش

نتیجه آزمون	سطح معناداری	آماره آزمون	انحراف معیار	میانگین	تعداد	متغیر
نرمال است	۰/۰۸۳	۰/۱۴۶	۰/۵۲۲	۳/۶۶	۸۰	ادراک کیفیت محیطی
نرمال است	۰/۰۸۹	۰/۱۳۶	۰/۶۳۰	۳/۳۲	۸۰	حس تعلق
نرمال است	۰/۰۷۸	۰/۱۵۸	۰/۳۹۴	۳/۱۶	۸۰	آسایش کالبدی
نرمال است	۰/۰۸۲	۰/۱۴۸	۰/۸۴۲	۲/۷۵	۸۰	جذابیت محیطی
نرمال است	۰/۰۷۳	۰/۱۶۴	۰/۳۴۹	۳/۲۱	۸۰	امنیت روانی
نرمال است	۰/۰۹۸	۰/۱۱۷	۰/۳۸۴	۳/۲۳	۸۰	رضایتمندی
نرمال است	۰/۰۶۴	۰/۱۸۸	۰/۸۲۲	۲/۹۵	۸۰	مکان یابی
نرمال است	۰/۰۹۱	۰/۱۲۶	۰/۸۳۹	۳/۱۴	۸۰	پناهگاه
نرمال است	۰/۰۶۶	۰/۱۸۱	۰/۵۱۱	۳/۴۲	۸۰	اعلام خطر
نرمال است	۰/۱۰۳	۰/۱۰۶	۰/۷۹۳	۳/۳۵	۸۰	طراحی معماری
نرمال است	۰/۰۵۳	۰/۲۰۵	۰/۶۴۳	۳/۲۷	۸۰	پدافند غیر عامل

ماخذ: نگارنده

با بررسی داده های جدول (۲)، سطح معناداری آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف برای تمامی متغیرهای پژوهش بزرگتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر دارای توزیع نرمال می باشند و برای بررسی این متغیرها از آزمون های پارامتری استفاده می کنیم. برای بررسی وضعیت رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار و متغیرهای آن با توجه به نتایج آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده ها، از آزمون تی استیودنت تک نمونه ای استفاده شده است. نتایج آزمون در جدول (۳) آورده شده است.

جدول (۳) نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی وضعیت رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار و متغیرهای آن

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین ها	سطح معناداری	مقدار آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین						
H	۰/۷۷۲	۰/۵۴۰	۰/۶۵۶	۰/۰۰۱	۱۱/۲۳۹	۰/۵۲۲	۳/۶۶	ادراک کیفیت محیطی
H	۰/۴۶۲	۰/۱۸۲	۰/۳۲۲	۰/۰۰۱	۴/۵۶۷	۰/۶۳۰	۳/۳۲	حس تعلق
H	۰/۲۴۵	۰/۰۶۹	۰/۱۵۷	۰/۰۰۱	۳/۵۶۶	۰/۳۹۴	۳/۱۶	آسایش کالبدی
L	-۰/۰۵۹	-۰/۴۳۳	-۰/۲۴۶	۰/۰۱۱	-۲/۶۱۳	۰/۸۴۲	۲/۷۵	جذابیت محیطی
H	۰/۲۸۳	۰/۱۲۷	۰/۲۰۵	۰/۰۰۱	۵/۲۶۰	۰/۳۴۹	۳/۲۱	امنیت روانی
H	۰/۳۱۶	۰/۱۴۵	۰/۲۳۰	۰/۰۰۱	۵/۳۶۵	۰/۳۸۴	۳/۲۳	رضایتمندی

ماخذ: نگارنده

سطح معناداری آزمون برای شاخص رضایتمندی کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است و فاصله اطمینان در دامنه اعداد مثبت قرار دارد. بنابراین وضعیت رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار در سطح مطلوبی قرار دارد. فاصله اطمینان تمامی متغیرها بجز متغیر جذابیت محیطی، در دامنه اعداد مثبت قرار دارد. بنابراین وضعیت تمامی متغیرها بجز متغیر جذابیت محیطی، در سطح مطلوبی قرار دارد.

این فرآیند جهت بررسی وضعیت رعایت پدافند غیر عامل و متغیرهای آن با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها، تکرار شده و با استفاده از آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای، نتایج زیر (جدول (۴)) بدست آمده است.

جدول (۴) نتایج آزمون تی استیودنت برای بررسی وضعیت رعایت پدافند غیر عامل و متغیرهای آن

نتیجه آزمون	فاصله اطمینان ۹۵٪		اختلاف میانگین‌ها	سطح معناداری	مقدار آماره t	انحراف معیار	میانگین	متغیر
	حد بالا	حد پایین						
L	۰/۱۳۳	-۰/۲۳۳	-۰/۰۵۰	۰/۵۸۸	-۰/۵۴۴	۰/۸۲۲	۲/۹۵	مکان‌یابی
L	۰/۳۳۰	-۰/۰۴۳	۰/۱۴۴	۰/۱۲۹	۱/۵۳۳	۰/۸۳۹	۳/۱۴	پیش‌بینی پناهگاه
H	۰/۵۳۴	۰/۳۰۷	۰/۴۲۱	۰/۰۰۱	۷/۳۶۹	۰/۵۱۱	۳/۴۲	اعلام خطر
H	۰/۵۲۲	۰/۱۶۹	۰/۳۴۶	۰/۰۰۱	۳/۹۰۲	۰/۷۹۳	۳/۳۵	طراحی معماری
H	۰/۴۰۹	۰/۱۲۲	۰/۲۶۵	۰/۰۰۱	۳/۶۹۱	۰/۶۴۳	۳/۲۷	پدافند غیر عامل

ماخذ: نگارنده

سطح معناداری آزمون برای متغیرهای مکان‌یابی و پناهگاه کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است و فاصله اطمینان در دامنه اعداد منفی قرار دارد. بنابراین وضعیت متغیرهای مکان‌یابی و پناهگاه در سطح نامطلوبی قرار دارد. همچنین با توجه به سطر آخر جدول (۴)، سطح معناداری آزمون برای شاخص پدافند غیر عامل کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است و فاصله اطمینان در دامنه اعداد مثبت قرار دارد. بنابراین وضعیت رعایت پدافند غیر عامل در سطح مطلوبی قرار دارد.

جهت بررسی رابطه بین شاخص‌های پدافند غیر عامل و رضایتمندی با توجه به نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. همانطور که از داده‌های جدول (۵) مشخص است، سطح معناداری آزمون همبستگی بین مولفه‌های مکان‌یابی، پیش‌بینی پناهگاه، اعلام خطر و طراحی معماری با شاخص رضایتمندی و متغیرهای آن کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه رابطه بین آن‌ها با شاخص رضایتمندی و متغیرهای آن در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. با توجه به مثبت بودن مقادیر همبستگی نتیجه می‌شود که این همبستگی مستقیم است. و این بدان معنی است که هر چه مولفه‌های پدافند غیر عامل در سطح بالاتری باشند، سطح رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار و متغیرهای آن در آن‌ها نیز بالاتر خواهد بود.

جدول (۵) ضریب همبستگی بین شاخص‌های پدافند غیر عامل و رضایتمندی

متغیر	مکان‌یابی	پیش‌بینی پناهگاه	اعلام خطر	طراحی معماری	پدافند غیر عامل
ادراک کیفیت محیطی	۰/۳۸۷**	۰/۳۲۷**	۰/۳۶۳**	۰/۲۵۱**	۰/۳۵۲**
حس تعلق	۰/۴۹۰**	۰/۳۵۱**	۰/۴۶۵**	۰/۶۲۷**	۰/۶۳۹**
آسایش کالبدی	۰/۳۶۰**	۰/۲۵۴**	۰/۴۶۷**	۰/۴۸۹**	۰/۵۰۴**
جذابیت محیطی	۰/۵۵۶**	۰/۲۸۷**	۰/۴۷۰**	۰/۴۷۳**	۰/۵۴۳**
امنیت روانی	۰/۴۵۵**	۰/۲۴۰**	۰/۴۵۷**	۰/۶۱۱**	۰/۶۰۲**
رضایتمندی	۰/۵۹۲**	۰/۳۸۶**	۰/۵۸۹**	۰/۶۴۶**	۰/۶۹۷**

ماخذ: نگارنده

\*در سطح ۰/۰۵ معنادار است. \*\*در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

در ادامه بمنظور بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار رشت از رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج مربوط به این آزمون در جداول زیر داده شده است.

جدول (۶) خلاصه مدل رگرسیون چند متغیره به شیوه همزمان برای بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل

خلاصه مدل رگرسیون چند متغیره به شیوه همزمان	ضریب همبستگی	ضریب تعیین R2	ضریب تعیین تعدیل شده adj R2	خطای انحراف استاندارد تخمین
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر رضایتمندی مراجعین	۰/۷۲۳	۰/۵۲۲	۰/۴۹۷	۰/۲۷۲
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر ادراک کیفیت محیطی	۰/۴۱۰	۰/۱۶۸	۰/۱۲۴	۰/۴۸۸
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر حس تعلق	۰/۶۵۲	۰/۴۲۶	۰/۳۹۵	۰/۴۹۰
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر آسایش کالبدی	۰/۵۵۷	۰/۳۱۰	۰/۲۷۳	۰/۳۳۶
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر جذابیت محیطی	۰/۶۲۴	۰/۳۸۹	۰/۳۵۶	۰/۶۷۵
بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر امنیت روانی	۰/۶۴۵	۰/۴۱۶	۰/۳۸۵	۰/۳۷۳

ماخذ: نگارنده

جدول (۷) ضرایب مسیرهای رگرسیونی و آزمون معناداری ضرایب (برای بررسی تاثیر متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل بر رضایتمندی مراجعین)

متغیر	ضرایب غیر استاندارد		ضریب استاندارد B	مقدار آماره t	سطح معناداری
	B	انحراف معیار			
مقدار ثابت	۱/۶۷۳	۰/۲۳۵		۷/۱۲۵	۰/۰۰۱
مکان یابی	۰/۱۴۸	۰/۰۵۴	۰/۳۱۷	۲/۷۴۳	۰/۰۰۸
پیش بینی پناهگاه	۰/۱۱۴	۰/۰۷۳	۰/۲۴۹	۲/۲۶۷	۰/۰۴۱
اعلام خطر	۰/۱۲۷	۰/۰۴۴	۰/۲۸۶	۲/۵۹۲	۰/۰۱۳
طراحی معماری	۰/۱۶۲	۰/۰۵۶	۰/۳۳۴	۲/۸۸۹	۰/۰۰۵

ماخذ: نگارنده

نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد ضریب همبستگی متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل و رضایتمندی مراجعین ۰/۷۲۳ می‌باشد. همچنین با توجه به میزان ضریب تعیین  $R^2$  مشخص می‌شود که متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل در مجموع ۵۲/۲ درصد واریانس رضایتمندی مراجعین، ۱۶/۸ درصد واریانس ادراک کیفیت محیطی، ۴۲/۶ درصد واریانس حس تعلق، ۳۱ درصد واریانس آسایش کالبدی، ۳۸/۹ درصد واریانس جذابیت محیطی و ۴۱/۶ درصد واریانس امنیت روانی را پیش بینی می‌کنند. از داده‌های جدول (۷) مشخص است، سطح معناداری برای تمامی متغیرها کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. نتیجه می‌شود که بر رضایتمندی مراجعین موثر هستند. با توجه به ستون ضرایب B مشخص است که؛ متغیر «طراحی معماری» با ضریب  $\beta = ۰/۳۳۴$  از لحاظ تاثیر گذاری در رتبه اول، متغیر «مکان‌یابی» با ضریب  $\beta = ۰/۳۱۷$  از لحاظ تاثیر گذاری در رتبه دوم، متغیر «اعلام خطر» با ضریب  $\beta = ۰/۲۸۶$  از لحاظ تاثیر گذاری در رتبه سوم و متغیر «پیش بینی پناهگاه» با ضریب  $\beta = ۰/۲۴۹$  از لحاظ تاثیر گذاری در رتبه چهارم قرار دارند.

با توجه به مثبت بودن مقادیر ضرایب B نتیجه می‌شود که رابطه بین متغیرهای رعایت پدافند غیر عامل با رضایتمندی مراجعین مرکز تجاری گلسار رشت مستقیم است.

#### ۵- نتیجه‌گیری و جمع‌بندی

از گذشته بازارها مکان‌هایی جهت برقراری ارتباط و تعاملات اجتماعی بوده در حالیکه امروزه با از بین رفتن نقش اجتماعی این فضا در شهر، نقش اقتصادی آن به مهمترین کارکرد بازار تبدیل شده است. در دنیای شهرهای مدرن مراکز نوین تجاری علاوه بر اینکه در رشد اقتصادی منطقه موثرند، بستری جهت حضور انسان و گذراندن اوقات فراغت و تفریح نیز هستند. مرکز خرید قادر است یک تجربه شهری را برای استفاده کننده از فضا خلق کند. تجربه شهری یعنی درگیر شدن سه عنصر متشکله شهر: فعالیت، فرم (کالبد یا شکل) و ترکیب این دو یعنی فضا. بنابراین کیفیات زندگی شهری می‌تواند در محیط مراکز تجاری شبیه سازی شود. بواسطه ساخت و ساز مجتمع‌های تجاری در قلب شهرهای پر ازدحام و جذب جمعیت فراوانی از افراد در درون خود، این فضاها نیازمند توجه بیشتری در خصوص طراحی ایمن و کاهش خسارات در زمان سانحه هستند. در نهایت باید گفت که متغیرهای در نظر گرفته شده در این پژوهش که با توجه به مطالعات پیشین، انتظار می‌رفت که بر رضایت کلی موثر باشند، در قالب سوالاتی تایید گردید که بر رضایت کلی گردشگران تاثیرگذار هستند. البته نباید متغیرهای خارج از کنترل محقق را که ممکن است بر نتایج پژوهش موثر باشند را نادیده گرفت و این خود می‌تواند از محدودیت‌های تحقیق حاضر باشد. از ویژگی‌های تحقیق پیش‌رو پایین بودن میانگین سنی و دارا بودن مدرک تحصیلی کارشناسی در پاسخ‌دهنده‌ها بوده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که متغیر «طراحی معماری»، «مکان‌یابی»، «اعلام خطر» و «پیش بینی پناهگاه» به ترتیب در رتبه‌های اول تا چهارم از لحاظ تاثیرگذاری قرار دارند. در نتیجه رعایت مولفه‌های پدافند غیرعامل بر رضایتمندی مراجعین مرکز خرید گلسار رشت موثر بوده و در جهت تامین امنیت شهروندان، اجرای اصولی دستورالعمل‌های پدافند غیرعامل لازم و ضروری است. در همین راستا در پژوهشی دیگر سلیمانی و عبدالرضایی (۱۳۹۴) نیز نشان دادند که عوامل محیطی بیشترین تاثیر را در رضایتمندی مراجعین از مرکز خرید داشته است.

#### منابع و ماخذ

- بخشی‌زاده علیرضا؛ کردنائج اسدالله و خدادادحسینی سیدحمید. (۱۳۹۵). ارائه الگویی به منظور تبیین نقش موفقیت مجتمع‌های تجاری در کشور. دو ماهنامه بررسی‌های بازرگانی، ۱۴(۷۶).
- براندرفری هیلدر. (۱۳۸۳). طراحی شهری به سوی یک شکل پایدارتر شهر (بحرینی حسین، Trans). تهران: شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری.
- پورمهابادیان الهام و سلیمانی امین. (۱۳۹۶). ارزیابی اصول و معیارهای مکانیابی مراکز تجاری (مطالعه موردی: برج‌های دوقلو شهرکرد). فصلنامه علمی تخصصی ایده‌های نو در علوم، مهندسی و فناوری، ۱(۲).
- حافظنیا محمدرضا. (۱۳۹۸). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی (۲۵ ed). تهران: سمت.
- حسینی سیدبهشید و کاملی محسن. (۱۳۹۴). معیارهای پدافند غیرعامل در طراحی معماری ساختمان‌های جمعی شهری. معماری و شهرسازی آرمان شهر، ۱۵(۸).
- حسینی‌امینی حسن و پریزادی طاهر. (۱۳۹۰). مفاهیم بنیادین در پدافند غیر عامل با تأکید بر شهر و ناحیه (۱ ed, Vol. 1). تهران: مؤسسه اندیشه کهن پرداز.
- دفترمقررات‌ملی ساختمان. (۱۳۹۲). مقررات ملی ساختمان ایران مبحث بیست و یکم پدافند غیر عامل (۳ ed, Vol. 21). تهران: نشر توسعه ایران.
- رفعیان مجتبی و خدایی زهرا. (۱۳۸۸). بررسی شاخصها و معیارهای موثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری. فصلنامه راهبرد، ۱۸(۵۳).
- زالی نادر؛ دارابی حسن و میرزایی درودخانی عسکر. (۱۳۹۲). بهسازی و نوسازی بافت‌های فرسوده محله پیرسرای کلانشهر رشت با رویکرد مشارکت مردمی. مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۴(۱۲).
- زینونی حسین و حسینی سیدعلی. (۱۳۹۶). مکانیابی بهینه مجتمع‌های تجاری با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی در محیط سیستم اطلاعات جغرافیایی (مورد: مجتمع تجاری شهر رامسر). فصلنامه مطالعات ساختار و کارکرد شهری، ۴(۱۳).
- سرمد زهره؛ بازرگان عباس و حجازی الهه. (۱۳۹۸). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری (۲۹ ed). تهران: انتشارات آگاه.



۱۲. سلیمانی سارا و عبدالرضایی غزال. (۱۳۹۴). عوامل محیطی موثر بر رضایت مندی کاربران از محیطهای تجاری. کنفرانس بین المللی عمران، معماری و زیرساخت‌های شهری، تبریز.
۱۳. سیفای مهسا. (۱۳۸۴). مطلوبیت سنجی استفاده از فضاهای عمومی با تاکید بر برنامه‌ریزی مشارکتی. پایان نامه کارشناسی ارشد شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
۱۴. شمسی آزاده و میرسعیدی لیلا. (۱۳۹۷). تبیین عوامل موثر بر تخلیه اضطراری ساختمان در آتش سوزی. دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۸ (۱).
۱۵. شمسی آزاده و میرسعیدی لیلا. (۱۳۹۷). راهکارهای طراحی معماری به منظور افزایش ایمنی مدارس در برابر آتش سوزی. دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۸ (۲).
۱۶. شمسی آزاده؛ میرسعیدی لیلا و فرخزاد کیوان. (۱۳۹۵). بررسی کارآیی راه‌های خروج ساختمان در تخلیه اضطراری آتش به روش تحلیل نرم افزاری (نمونه موردی: یک مدرسه در تهران). نشریه علمی-پژوهشی انجمن علمی معماری و شهرسازی ایران، ۷ (۱۲).
۱۷. شهاب‌زاده مرجان؛ پیوسته‌گر یعقوب و حیدری علی‌اکبر. (۱۳۹۵). تحلیل توزیع فضایی مراکز تجاری نوین شهری و مکانیابی بهینه آن‌ها با استفاده از GIS و AHP (مورد پژوهی: کلانشهر شیراز). فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۶ (۲۳).
۱۸. عزیزی محمد مهدی و اسدی رضا. (۱۳۹۶). تحلیلی بر ریخت‌شناسی مجتمع‌های تجاری مطالعه موردی: مجتمع تجاری کوروش، منطقه ۵ تهران فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات شهری، ۶ (۲۴).
۱۹. فراهانی غلامرضا جلالی و عراقی‌زاده مجتبی. (۱۳۹۲). تبیین جایگاه طراحی معماری در تأمین اهداف پدافند غیرعامل ساختمان. معماری و شهرسازی پایدار، ۱۱ (۱).
۲۰. فلاحی علیرضا و امیدخواه عاطفه. (۱۳۹۴). رویکردهای کاهش آسیب پذیری و آمادگی در برابر آتشسوزی احتمالی در ساختمان‌های بلندمرتبه. فصلنامه دانش پیشگیری و مدیریت بحران، ۵ (۱).
۲۱. قائمی مسعود و مهدی‌نیا سیداحمد. (۱۳۹۵). اصول طراحی مجتمع تجاری با رویکرد افزایش امنیت و آرامش با محوریت پدافند غیرعامل. اولین کنفرانس ملی مدیریت رسانه، قم-موسسه مدیریت کنفرانس‌های علمی اندیشوران هزاره سوم.
۲۲. قربانی رسول؛ نادرپرورین و قیصریان جمال. (۱۳۹۲). مکانیابی مراکز تجاری نوین شهری در نواحی شهری با استفاده از مدل تحلیل سلسله مراتبی (AHP) (نمونه موردی: نواحی ۳ گانه شهرداری سقز). نشریه علمی-پژوهشی جغرافیا و برنامه‌ریزی، ۱۷ (۴۵).
۲۳. مختاری پژمان و فشارکی سید جواد هاشمی. (۱۳۹۴). الزامات طراحی معماری پناهگاه‌های عمومی با رویکرد پدافند غیر عامل. فصلنامه علمی- ترویجی پدافند غیرعامل، ۶ (۳).
۲۴. مدیری محمود؛ نصرتی شهریار و شیرازی حامد کریمی. (۱۳۹۴). برنامه ریزی مدیریت بحران در حوزه ی مدیریت شهری با رویکرد پدافند غیرعامل با استفاده از روش SWOT و MCDM (مطالعه موردی: کلا نشهر رشت). دو فصلنامه علمی مدیریت بحران، ۴ (۷).
۲۵. مومنی منصور و فعال‌قیومی علی. (۱۳۸۹). تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS تهران: انتشارات منصور مومنی.
۲۶. نجارزاده محمد؛ بیدختی علی اکبر امین و مرادنژاد جمال. (۱۳۹۴). ارزیابی عوامل موثر بر رضایتمندی کلی گردشگران خرید در شهرمرزی شهر بانه. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۱۵ (۳۶).
۲۷. نهبانندی الهام؛ ضابطیان الهام؛ پوراحمد احمد و خیرالدین رضا. (۱۳۹۶). سرزندگی فضاهای پشتیبان در مراکز نوین تجاری. منظر، ۹ (۴۰).
۲۸. Hourihan Kevin. (1984). Context-Dependent Models of residential satisfaction. *Environment and Behavior*, ۱۶(۳).
۲۹. Mitchell Don. (1996). Introduction: Public space and the city. *Urban Geography*, ۱۷(۲).
۳۰. Weijs-Perrée Minou؛ Appel-Meulenbroek Rianne؛ Devries Bauke و Romme Georges. (2016). Differences between business center concepts in The Netherlands. *Property Management*, ۳۴(۲).