

سنجش میزان ارتباط رضایتمندی سکوتی با متغیرهای مسکن، واحد همسایگی و محله

(مطالعه موردی: مجتمع مسکونی پزشکان فارابی)

مهندس محمد هادی غیبائی*، مهندس شراره عظیمی**، دکتر پویان شهابیان***

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۲/۲۶

تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۹۰/۰۷/۱۳

چکیده

نظریه رضایتمندی سکوتی بر پایه تفاوت بین زندگی واقعی خانواده‌ها و آرزوهای آنها از شرایط مسکن و محیط اطراف آن شکل گرفته است. بنابراین مطالعه سعی دارد تا با بررسی تعاریف و مدل‌های مختلف ارائه شده در مورد رضایتمندی سکوتی، عوامل تاثیرگذار بر آن را در ارتباط با متغیرهایی چون مسکن همراه با فهرستی از شاخص‌های جزئی‌تر با توجه به تجربه کشور مالزی و آزمایش آن در نمونه موردی، تدوین نماید. پژوهش از نوع نظری- کاربردی بوده و الگوی مفهومی آن بر اساس روش تحقیق تحلیلی- توصیفی است.

نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد عوامل مهم تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی سکوتی شامل ویژگی افراد ساکن، عوامل اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و کالبدی مسکن و جامعه و از همه مهم‌تر هم راستا بودن نیازها و آرزوها می‌باشد. همچنین با توجه به اشتراک برخی از متغیرهای تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی، بسیاری از این عوامل از ویژگی‌های فرهنگی- اجتماعی کشور و جامعه مورد مطالعه تبعیت می‌کنند.

واژه‌های کلیدی

رضایتمندی سکوتی، سنجش میزان رضایتمندی، مدل آمریگو، واحد مسکونی، واحد همسایگی و محله

* دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای دانشگاه هنر، تهران، ایران. (مسئول مکاتبات)

Email: Hadi.ghiyaei@yahoo.com

** دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای دانشگاه هنر، تهران، ایران.

Email: sharareh_azimi@yahoo.com

*** استادیار گروه شهرسازی دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

Email: shahabian@iauctb.ac.ir

سلامتی^۷ و کیفیت زندگی^۸ دارای ارتباطی نزدیک است. در واقع این مفاهیم با یکدیگر هم پوشانی دارند و گاهی مترادف هم تلقی می‌شوند. لذا پیش از تشریح مفهوم رضایتمندی سکونتی، به طور خلاصه برخی از مفاهیم (کیفیت زندگی و بهزیستی) ارائه گردیده است.

کیفیت زندگی: کیفیت زندگی معمولاً به بهزیستی عمومی مردم و محیطی که در آن زندگی می‌کنند معنی می‌شود. کیفیت زندگی در یک محیط مسکونی بیشتر در ارتباط با گروهی از مردم است که شرایط محیطی، اجتماعی و کالبدی مشترکی دارند. پس واجد ارزش‌های عینی است. از طرفی دیگر کیفیت زندگی به عنوان احساس و ادراک بهزیستی فردی و رضایتمندی فرد از زندگی خود تعریف می‌شود و از این لحاظ ارزش‌های ذهنی را نیز دربر می‌گیرد (Pasaoglu et al., 2007). منظور از کیفیت زندگی توجه به شاخص‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و محیطی در دو وجه کمی و کیفی در برنامه ریزی شهری است. جوهر اصلی کیفیت زندگی شهری، تامین و ارضای نیازهای مادی و معنوی انسان به طور توأمان است (کوکبی، ۱۳۸۶، ۷۷). کیفیت زندگی از حوزه‌های متنوعی تاثیر می‌پذیرد که ۴ حوزه اصلی آن عبارتند از:

محیط کالبدی شامل شرایط مسکن، واحد همسایگی و سایر عناصر، جنبه‌های فرهنگی و اجتماعی مانند روابط فامیلی، همسایگان، حس تعلق به محله، جنبه‌های اقتصادی از قبیل اشتغال، خصوصیات خرده‌فروشی و جنبه‌های خدمات عمومی که ساکنان بدان دسترسی دارند مانند پلیس، ایستگاه آتش‌نشانی، خدمات تفریحی حمل و نقل و مواردی از این قبیل (Potter & Cantarero, 2006).

بهزیستی: بهزیستی واجد اجزای بسیاری است. یک بخش بزرگ آن، استاندارد زندگی است مانند استاندارد بین پول و دسترسی به کالا و خدماتی که فرد دارد و به سادگی قابل سنجش هستند. بخش‌های دیگر خصوصیات مانند آزادی، شادی و سلامتی محیط بوده که محاسبه آنها دشوار است. کیفیت محیط و بهزیستی اغلب در اقتصاد و علوم سیاسی به کار می‌رود (Pasaoglu et al., 2007). همان گونه که بیان شد، مفاهیم مذکور با رضایتمندی سکونتی به ویژه در معیارهای ارزیابی دارای اصول مشترک بسیار است، به عنوان نمونه مفهوم کیفیت زندگی عمدتاً ریشه در سلامتی دارد. در مدل نیومن، سلامتی به عنوان یک شاخص زیست‌پذیری مطرح شده و در حالی که در سایر مدل‌ها کیفیت محیط به عنوان تعریف سلامتی تلقی می‌شود.

مطالعات در مورد رضایتمندی سکونتی در دهه ۱۹۴۰ با توجه به عواملی مانند مسکن، رضایتمندی مالک و یا مستاجر از خانه، نزدیکی و یا دوری از مراکز خرید و در نهایت توجه به چشم‌انداز معماری در نظر

رضایتمندی و تندرستی یک جامعه در گرو احساس رضایتمندی مردم آن از یک زندگی استاندارد و واقعی است، از این رو رضایتمندی سکونتی به عنوان شاخصی مهم به منظور بررسی کیفیت مسکن به شمار می‌آید و اهمیت آن را می‌توان در موارد زیر مشاهده نمود: رضایتمندی سکونتی به عنوان عاملی تاثیر گذار در کیفیت زندگی فردی شناخته شده است؛

شاخصی مناسب به منظور ارزیابی نوع رفتار افراد نسبت به مسکن و محیط اطراف آن است؛ یعنی نشان می‌دهد ساکنان تا چه مقدار از محیط اطراف خود آگاه هستند و تا چه اندازه نسبت به آن واکنش نشان می‌دهند؛

و در نهایت عاملی تاثیر گذار بر جابه‌جایی افراد از یک واحد به واحدی دیگر است که حتی در برخی از موارد باعث جابه‌جایی در مقیاس بالاتر مانند جابه‌جایی ساکنان از یک شهر به شهری دیگر می‌شود (Abdul Ghani & Noraini, 2006, 14). رضایتمندی سکونتی، که شاخصی برای تعیین مناسب بودن محیط زندگی است و توسط ساکنان ارزیابی می‌شود، به موضوع تحقیقی مهمی در علوم تبدیل شده است. یک واحد مسکونی به خودی خود و به تنهایی تعیین کننده رضایتمندی سکونتی نیست، بلکه تنها قسمت یا زیرسیستمی از یک سیستم کلی تر است که فضای سکونتی را تشکیل می‌دهد. ساکنان، از طریق فرآیند ارتباط متقابل با اجزاء مختلف این محیط که بر رضایتمندی آنها تأثیر می‌گذارد در ارتباط هستند، یعنی می‌توان دریافت مفهوم رضایتمندی سکونتی از دید ساکنان، در ارزیابی موفقیت پروژه‌های مسکن و شهرسازی دارای اهمیت است (Choudhury, 2005, 20). باید توجه داشت تاکنون مطالعات گسترده‌ای پیرامون مبانی نظری این مبحث در فضاهای محله‌ای ایران انجام نشده و تنها نمونه موردی مطالعه شده، بررسی میزان رضایتمندی سکونتی در مجتمع‌های مسکونی بوده است که خود، کاری تجربی بوده و از طریق پخش پرسشنامه^۱ در میان ساکنان به انجام رسیده است. در این بحث ابتدا مفهوم رضایتمندی سکونتی و عوامل مهم تاثیر گذار بر آن به صورت کامل تشریح گردیده و با بررسی مدل آمریگو^۲، مدل مفهومی انتخاب مسکن و تجربه جهانی کشور مالزی، به سنجش میزان رضایتمندی سکونتی در مجتمع مسکونی پزشکان فارابی پرداخته شد و در نهایت بر اساس معیارهای به دست آمده تعریفی مناسب همراه با متغیرهای مشخص از این شاخص ارائه گردیده است.

تعاریف و نظریه‌ها

مفهوم رضایتمندی سکونتی با مفاهیمی چون استاندارد زندگی^۳، بهزیستی^۴، قابلیت زندگی^۵، کیفیت مکان^۶، کیفیت زندگی مرتبط با

مفاهیم با توجه به موضوع تحقیق، هدف و کاربرد آن تعیین می‌شود. یعنی رضایتمندی سکونت به عنوان یک پدیده پیچیده اجتماعی به شمار می‌آید که مفهوم آن از جنبه‌های رفتاری افراد و محیط اطراف پدیدار شده است (Ghosh, 2006, 206).

عوامل مهم تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونت

بر اساس تعاریف و نظریه‌های بیان شده به نظر می‌رسد رضایتمندی سکونت به عنوان یک مفهوم چند عاملی قابل تعریف است و تنها با یک سوال ساده نمی‌توان این مفهوم را اندازه‌گیری نمود. بر این اساس ویدرمن و آندرسون^{۱۴} چهار سوال اساسی و کلیدی را که دربرگیرنده مفاهیم رفتاری، ادراکی و عاطفی در مورد رضایتمندی سکونت است ارائه نمودند:

رضایتمندی ساکنان از سکونت در این مکان (فضا و یا مسکن) به چه میزانی است؟

از لحاظ زمانی، ساکنان تا چه اندازه دوست دارند در این مکان زندگی کنند؟

اگر ساکنان (به هر دلیلی) از این مکان نقل مکان کردند، آیا دوست دارند در مکانی دیگر شبیه به این مکان زندگی کنند؟

آیا ساکنان این مکان را به دوستان خود پیشنهاد می‌کنند؟ (Dolapo, 2009, 47) مدل ارائه شده توسط فرانچسکاتو^{۱۵}، ۶ حوزه طبقه‌بندی شده از متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونت را به این شرح بیان می‌دارد: ۱. ویژگی‌های عینی محیطی (ویژگی‌های قابل مشاهده در محیط)، ۲. مشخصات فردی (خصوصیات فردی که بر رضایت تأثیر می‌گذارند شامل عوامل جمعیتی، شخصیتی، ارزش‌ها، انتظارات، مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها و امید به آینده است). (ذیحی و همکاران، ۱۳۹۰، ۱۰۵)، ۳. باورها و اعتقادات، ۴. ادراک، ۵. احساسات و ۶. نیت رفتاری (Bahi & Line, 2008, 660). باید توجه داشت متغیرهای بیان شده در این مدل تنها در ارتباط با محیط طبیعی نیست بلکه از جنبه‌هایی مانند مدیریت، ویژگی‌های جامعه و سلامتی نیز قابل توجه است؛ بنابراین بر اساس این مدل به طور خلاصه چهار حوزه مهم تأثیرگذار بر کیفیت زندگی و رضایتمندی سکونت عبارتند از:

محیط طبیعی (محیط زیست و محیط اطراف) شامل مسکن، واحد همسایگی؛

اجتماع و فرهنگ شامل روابط موجود در زندگی مانند روابط خانوادگی، روابط با همسایه‌ها، مفهوم اجتماع^{۱۶}؛

شرایط اقتصادی مانند شغل، مباحث مربوط به خرده‌فروشی، بازرگانی، تجارت؛

خدمات و تسهیلات عمومی که ساکنان به آنها دسترسی داشته باشند

گرفته می‌شود، ولیکن در سال‌های بعد پژوهش‌های دیگری در مورد رضایتمندی سکونت انجام شد. برخی از این پژوهش‌ها رضایتمندی سکونت را معیاری از کیفیت زندگی به شمار آورده و بیشتر از جنبه کالبدی به آن می‌نگریست، موارد دیگر رضایتمندی از سکونت را نوعی پیشگویی کننده تنوع رفتاری تلقی نموده؛ به گونه‌ای که در ارتباط با رفتار افراد بوده و بیشتر جنبه ذهنی دارد. هم زمان ماراناس^۹ و راجرز^{۱۰} نیز عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونت و کیفیت زندگی را شرایط اجتماعی و کالبدی برشمرده‌اند. مدلی که در مورد رضایتمندی سکونت توسط این افراد به سال ۱۹۷۵ ارائه گردید بر اساس ویژگی‌های عینی و ذهنی در مورد تشخیص مکان و احساس رضایتمندی بود: «افراد در جهانی عینی زندگی می‌کنند، اما تصمیم‌گیری در مورد وضعیت مکانی آنها بیشتر بر اساس ویژگی‌های ذهنی و ادراکی آنها است. معمولاً اصول استاندارد که به منظور تعیین مکان و برای زندگی استفاده می‌شود در وهله اول بر اساس نیازهای اولیه است و در مرحله بعدی عواملی مانند تجربه، رفتارهای اجتماعی و هویت به این انتخاب کمک می‌کند. عامل بسیار مهم در ارزیابی افراد نسبت به تعیین محل مورد نظر برای سکونت، توجه به تامین رضایتمندی سکونت از محل مورد استفاده است. در حقیقت رضایتمندی سکونت یک واکنش ذهنی به محیط عینی است» (Potter & Cantarero, 2006, 607). در همین راستا روجک^{۱۱} عنوان نمود اظهار نظر در مورد مکان و رضایتمندی از آن به دو عامل درک محیط ساکن و ویژگی‌های محیطی وابسته است. همچنین کانتر^{۱۲} اثبات کرد رضایتمندی از مکانی که زندگی در آن جریان دارد زمانی حاصل می‌شود که فرد احساس کند مکان مورد نظر به او در دست آوردن اهداف و آرزوهایش کمک می‌کند و از جمله عواملی که به این حس کمک می‌کند شرایط موجود در جامعه و محیط زیست است (Ibid, 612). به دنبال آن، ویدرمن و آندرسون^{۱۳} رضایتمندی را نوعی طرز برخورد (رفتار) تعریف کرده‌اند که جنبه‌های رفتاری، ادراکی و عاطفی افراد و محیط بر آن تأثیر می‌گذارد. در این دیدگاه عوامل تأثیرگذار و موثر بر رضایتمندی (بعد عاطفی) هم به صورت حسی و هم به صورتی که قابل اندازه‌گیری باشد تعریف می‌شود؛ بعد ادراکی شامل شناخت، ادراک و عقاید افراد بوده و بعد رفتاری نیز در برگیرنده نیت و تمایلات رفتاری انسان‌ها است (Gordon show, 1994, 17). بنابراین با توجه به موارد مطروحه می‌توان عنوان نمود:

رضایتمندی سکونت نوعی ارزیابی است که توسط ساکنان صورت می‌گیرد؛

این مفهوم در سه سطح معرفتی، عاطفی و رفتاری تعریف می‌شود؛ مفهوم رضایتمندی با موضوعاتی همچون کیفیت زندگی، بهزیستی، زیست‌پذیری و استاندارد زندگی هم پوشانی دارد و تفاوت در این

مانند ایستگاههای پلیس، سیستم های اطفاء حریق؛

این عوامل همگی با یکدیگر در ارتباط بوده (به هم پیوسته‌اند) و نقش مهمی را در ایجاد رضایتمندی از سکونت؛ چه در خانه و چه در محیط اطراف دارند (Ibid, p 660-664).

همچنین باید توجه داشت عوامل کالبدی نیز تاثیر فراوانی بر میزان رضایتمندی از سکونت بر عهده دارند، به گونه‌ای که بسیاری از تحقیقات انجام گرفته شده بر پایه عوامل کالبدی موجود در ساختمان‌ها و محیط اطراف به شرح زیر بوده است:

واحدهای مسکونی (شامل ریخت‌شناسی واحدها از لحاظ قرارگیری و اندازه فضاها مانند آشپزخانه، اتاق پذیرایی، سرویس‌های بهداشتی)؛

خدمات واحدهای مسکونی (تهیه شده توسط سازندگان مانند بخش مشاعات، سیستم برق کشی ساختمان، منابع آب)؛

تسهیلات واحدهای همسایگی (تهیه شده توسط بخش عمومی مانند خدمات آموزشی) (Abdul Ghani & Noraini, 2006, 4).

و در نهایت فوت^{۱۷} تحقیقاتی اولیه درمورد رضایتمندی سکونتی انجام داد و عوامل مهم تاثیرگذار بر آن را در موارد زیر ارائه نمود:

مالکیت خانه‌ها یک عامل اجتماعی و اقتصادی مهم است. «منظور از مالکیت خانه‌ها صرفاً مفهوم اقتصادی آن نیست بلکه دربرگیرنده مفاهیمی مانند خانه به عنوان نمادی از ارزش، عاطفه و اعتبار انسان است، در نظر گرفته شده است.» (Wenda et al., 2007, 15)

میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان به طور کلی با دو عامل کیفیت واحدهای مسکونی و موقعیت قرارگیری آنها (از بعد شهرسازی) در ارتباط است (Gordon show, 1994, 33). که از آن جمله می‌توان به مواردی چون نوع تصرف، گونه بندی ساختمان‌ها، اندازه، کیفیت و قیمت اشاره نمود. (Ghosh, 2006, 207) در برخی از موارد نیز مشاهده شده است که طراحی داخلی ساختمان‌ها نسبت به متغیرهای دیگر بر رضایتمندی سکونتی تاثیر بیشتری دارد (Potter, 2002, 12).

ویژگی‌ها و مشخصات اجتماعی واحدهای همسایگی و یا حتی همسایه‌ها به عنوان یک عامل مهم و بالقوه در میزان رضایتمندی و نارضایتی ساکنان از سکونت تاثیرگذار است. (Gordon show, 1994, 40) که شامل مواردی چون مدت زمان سکونت در محله، شناخت نسبت به همسایه‌ها، امنیت، ایمنی و شبکه‌های ارتباطی است (Ghosh, 2006, 207-208).

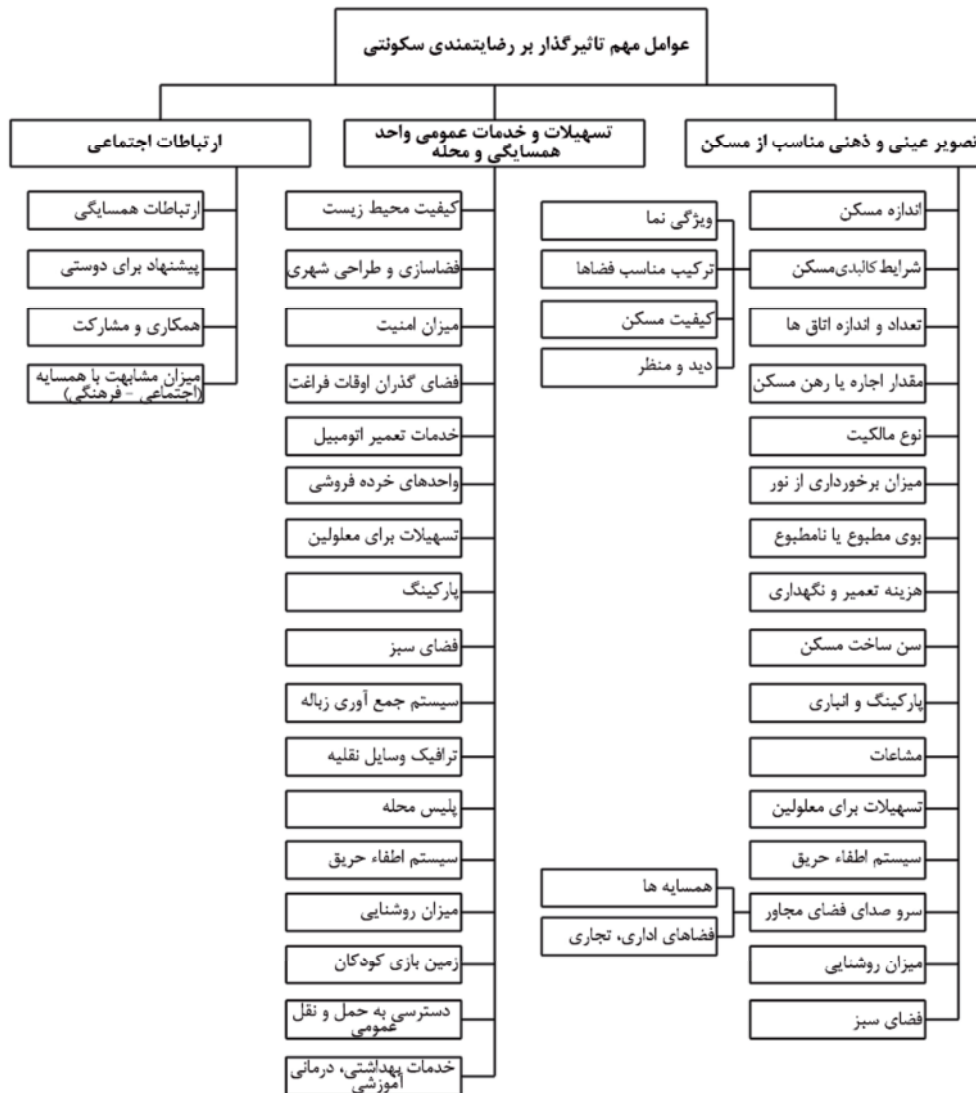
از عوامل اساسی دیگر موثر بر رضایتمندی سکونتی میزان تراکم است. بر اساس تحقیق انجام گرفته در کالیفرنیا میزان رضایتمندی سکونتی با کاهش تراکم و افزایش فضای باز، افزایش می‌یابد که این میزان افزایش رضایتمندی را می‌توان با مواردی همچون نیاز انسان

به فضای خلوت، سکوت و محیطی مناسب در خارج از خانه عنوان نمود (Potter & Cantarero, 2006, 618).

نزدیکی به ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی نیز از دیگر عوامل اصلی تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی است. (Gordon show, 1994, p 40) از بعد روانشناسی نیز عامل مهم تاثیرگذار بر ایجاد تنش و یا راحتی خانواده‌ها، موضوع رضایتمندی سکونتی در تمام جامعه است. از طرفی دیگر (در جهت مقابل عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی)، خود رضایتمندی از سکونت و جنبه‌های اجتماعی آن باعث ارتقاء هویت محیط اطراف می‌شود؛ یعنی در صورت وجود رضایتمندی، فرد احساس تعلق خاطر به محیط داشته و این امر به ارتقاء هویت محیط می‌انجامد، به عبارتی بین رضایتمندی سکونتی و ارتقاء هویت به محیط نوعی رابطه دو طرفه برقرار است (Bahi & Line, 2008, 669) و بر این اساس عامل زمان سکونت نیز به عنوان یک عامل مهم در تعیین رضایتمندی سکونتی مطرح می‌گردد، یعنی افرادی که برای مدت زمان بیشتری در یک مکان زندگی می‌کنند به نسبت کسانی که تازه به آن مکان وارد شده‌اند احساس تعلق، رضایتمندی و مسئولیت بیشتری دارند (Ibid, 676). بنابراین در نگاه اول عوامل مهم تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی در سه حوزه اصلی تصویر ذهنی از واحدهای همسایگی و خانه، تسهیلات و خدمات عمومی و ارتباطات اجتماعی تقسیم‌بندی می‌گردد. از طرفی دیگر بر اساس مطالب بیان شده، این حوزه‌های اصلی خود شامل زیرمجموعه‌های جزئی‌تری است که بخشی از مهم‌ترین این شاخص‌ها در شکل ۱ نمایش داده شده است.

بررسی مدل آمریکو و مدل مفهومی انتخاب مسکن در تعیین میزان رضایتمندی سکونتی

با توجه به مطالب عنوان شده می‌توان دریافت نوع برداشت ساکنان از محیط زندگی‌شان (در سطوح واحد مسکونی، محله و واحد همسایگی) نقش مهمی در تعیین میزان رضایتمندی سکونتی دارد. مرحله بعدی تلاش در تدوین این نکته است که کدام یک از رفتارهای ساکنان در ارتباط با مسکن، محله و واحد همسایگی با میزان رضایتمندی آنها از محل زندگی خود دارای ارتباط مشخص‌تری است، لذا باید ویژگی‌های عینی محیط پس از بررسی توسط ساکنان ذهنی گردد که این امر خود باعث ایجاد رضایتمندی و یا نارضایتی از محیط می‌شود و اجرای آن نیازمند انجام تحلیل محتوایی از طریق مصاحبه هدفمند مربوط به زوایای مثبت و یا منفی در مورد سطوح بیان شده با ساکنان است که محیط سکونت خود را توسط امتیازهای



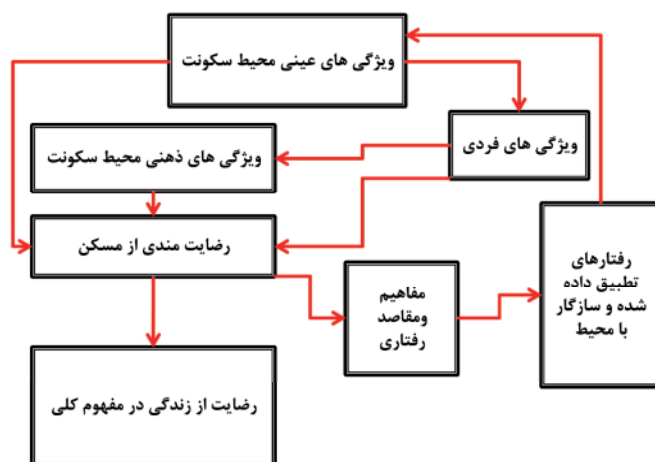
شکل ۱. عوامل مهم تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی سکونت
(ماخذ: بررسی تحلیلی از: رفیعیان و مولودی، ۱۳۹۰، ۲۴۷-۲۱۶؛

Bahi & Line, 2008, 681; Potter & Cantarero, 2006, 622; Abdul Ghani & Noraini, 2006, 35; Braubach, 2007, 25)

طراحی آن، تعیین متغیرهای تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونت، تعیین نوع رفتار ساکنان نمونه موردی و بررسی میزان رضایتمندی آنها بررسی گردد.

مدل آمریگو: چارچوب نظری مدل آمریگو فراتر از یک مدل رضایتمندی از مسکن است و نحوه ارتباط متقابل بین فرد و محیط زیست وی را بررسی می نماید. این دیدگاه خواستار تحقق ارتباط پویا بین فرد و محیط زیست و تحلیل فرآیندهای معرفتی، حسی و رفتاری ای است که در این ارتباط رخ می دهند (Amerigo & Ignacio, 1997, 47). مدلی که

عددی ارزیابی نمایند. به همین منظور مدل آمریگو و به دنبال آن مدل مفهومی انتخاب مسکن به دلیل استفاده از پرسشنامه رضایتمندی سکونت در ابعاد ذهنی، عینی، کالبدی و اجتماعی، تمرکز بر ویژگی های فردی و ویژگی های ذهنی محیط سکونت و ارتباط با مدل فرانچسکاتو (با توجه به حوزه های طبقه بندی شده تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونت و تاکید فراوان آن بر مشخصات فردی، باورها و اعتقادات، ادراک، احساسات و نیت رفتاری) به عنوان مدل انتخابی در نظر گرفته شده، تا ابزار مورد استفاده مدل (پرسشنامه)، شیوه



شکل ۲. مدل آمریگو در تعیین رضایتمندی سکونتی (Source: Amerigo & Ignacio, 1997, 48)

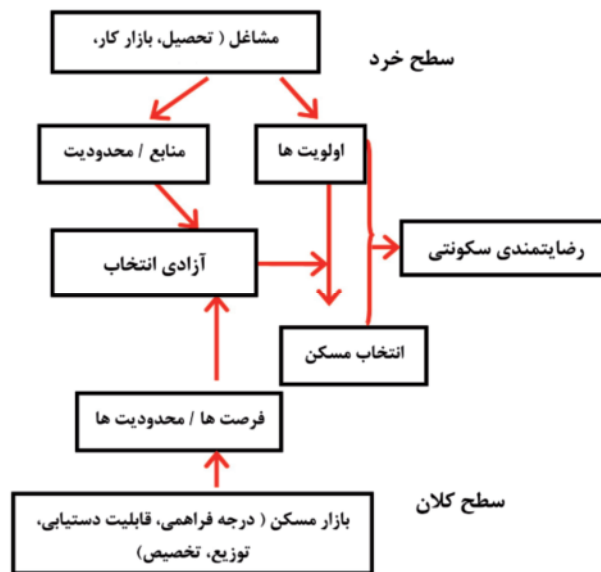
اجتماعی- جمعیتی و ویژگی‌های فردی و شخصی ساکنان است که در تحقیق اولیه مشخص شده و با موضوع ارتباط معنادار دارد و بخش چهارم: در این بخش ویژگی‌های رفتاری ساکنان و جنبه‌های رفتاری آنها در محیط با سوالاتی مشخص می‌گردد که مرتبط با رفتارهای سازگار شده شخصی فرد با محیط پرسیده شده است. روش انجام آن نیز، انجام یک تحلیل محتوایی از طریق مصاحبه هدفمند مربوط به زوایای منفی و مثبت در سه سطح خانه، محله و همسایگان با ساکنان است که وی محیط خود را توسط ارقام ارزیابی می‌کند. (Amerigo, Ignacio, 1997, 54) در انتخاب‌های بالفعل مسکن و این که مردم چگونه در بازار مسکن طبقه‌بندی می‌شوند، معمولاً بر نقش اولویت‌ها، فرصت‌ها/ منابع و محدودیت‌ها تأکید می‌شود. در سطح فردی، عوامل مهم مربوط به مشخصات جمعیتی نظیر سن و ترکیب خانوار واجد اهمیت است. هر چند انتخاب مسکن حاصل عوامل بسیار دیگری در سطح کلان نیز می‌باشد که توسط بازار مسکن ساخته شده است مانند توزیع جغرافیایی واحدهای مسکونی (Wenda et al., 2007, 24). مولدر و هویمجر^{۱۸} در مدل خود برای پیش‌بینی تمایل ساکنان به جابجایی و اسکان، عوامل خرد و کلان را با هم به کار برده‌اند. مدل تعدیل شده آنها به صورت کلی در شکل ۳ ارائه شده است.

انتخاب‌های مسکن در وهله اول بر پایه اولویت‌های خانوارها شکل می‌گیرد. در توصیف انتخاب‌های مسکن نه تنها اولویت‌ها مهم هستند، بلکه تأثیر غیرمستقیم آزادی انتخاب خانوارها هم باید در درک اولویت‌های آنان در نظر گرفته شود. اولاً، منابع و محدودیت‌ها در سطح فردی، آزادی انتخاب را تشکیل می‌دهد. کمبود منابع مالی در تعیین اجبار خانوار در بازار مسکن بسیار حائز اهمیت است. پس از آن دستیابی به منابع شناختی، منابع سیاسی، منابع اجتماعی، و شرایط

آمریگو ارائه می‌دهد تصویری از رضایتمندی است که در شکل ۲ نمایش داده شده است.

در این مدل ویژگی‌های عینی محیط مسکونی پس از ملحوظ نمودن ویژگی‌های شخصی، توسط فرد؛ ارزیابی شده، ذهنی می‌گردند و باعث افزایش میزان رضایتمندی از محیط می‌گردند. ویژگی‌های فردی نیز در سه سطح معرفتی (علم و آگاهی)، عاطفی و رفتاری در ارتباط متقابل مدل مفروض در نظر گرفته می‌شود (L. Day, 2002, 26). در سطح معرفتی شاخص‌های کیفیت مطلوب مسکن بررسی می‌شود که ساکنان با آگاهی و وقوف به آنها محیط را ارزیابی می‌کنند. در سطح عاطفی، ارتباط متقابل فرد و محیط با شکل‌گیری رضایتمندی از مسکن تعریف شده است که خود امری ذهنی است و در سطح رفتاری نیز به این موضوع پرداخته می‌شود که اگر فرد نظر مساعدی نسبت به محیط سکونتش داشته باشد و از آن راضی باشد، رفتاری متناسب با این دیدگاه خواهد داشت که معمولاً در جهت بهبود شرایط فعلی محیط اقدام می‌نماید (Ibid, 27). ابزار مورد استفاده برای بررسی مدل مورد نظر پرسشنامه رضایتمندی سکونتی است که در چهار بخش تنظیم می‌گردد.

بخش اول: هدف آن کشف شاخص‌های کیفیت دلخواه محیط سکونت از طریق ارزشیابی مجموعه‌ای از ویژگی‌های مرتبط با خانه، محله و همسایگان بوده و روش انجام به این ترتیب است که در یک مقیاس عددی روابط تنظیم شده و از ساکنان درخواست می‌گردد که به معیار پرسیده شده در محیط خود (از خیلی زیاد، زیاد، کمی، اصلاً نمره دهند) / بخش دوم: تعیین میزان رضایت ساکنان از محیط سکونت به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در سه سطح خانه، محله و همسایگان از طریق سوالات طراحی شده، حاصل می‌گردد. / بخش سوم: خصوصیات



شکل ۳. مدل مفهومی انتخاب مسکن و رضایتمندی سکونتی (Source: Wenda et al., 2007, 30)

دارند. بنابراین تصور می‌شود مطابقت مناسب میان «اولویت‌های مسکن» و «انتخاب مسکن» منجر به رضایتمندی سکونتی خواهد شد و عدم مطابقت میان این مقولات نارضایتی را به دنبال خواهد داشت (Wenda et al., 2007, 37). با توجه به موارد عنوان شده می‌توان به یک رابطه معنادار بین متغیرهای کالبدی، اجتماعی، ویژگی‌های عینی و ادراک ذهنی دست یافت که مهمترین عوامل آن در شکل ۴ نمایش داده شده است:

فعلی مسکن در توان شخصی در بازار مسکن بسیار مهم است. در مدل مذکور هم اولویت‌ها و هم منابع / محدودیت‌های خانوارها، با مشاغل آنان در حوزه‌های مختلف زندگی مرتبط شده است: تحصیلات، بازار کار، خانوار، و بازار مسکن. ثانیاً آزادی انتخاب از طریق فرصت‌ها و محدودیت‌های بازار اجتماعی مسکن مشخص می‌شود. خانوارها با توزیع جغرافیایی واحدهای مسکونی، میزان فراهم بودن و دستیابی به واحدهای مسکونی و نیز مقررات تخصیص بخش استیجاری سروکار



شکل ۴. ارتباط بین متغیرهای کالبدی، اجتماعی و ادراک ذهنی در مدل رضایتمندی سکونتی (Source: Amerig & Ignacio, 1997, 56; L.Day, 2002, 30-42)

بررسی رضایتمندی سکونتی در مالزی (ایالت های پنانگ^{۱۹} و ترنگانو^{۲۰})

روش تحقیق: مطالعه صورت گرفته در مالزی به بررسی رضایتمندی سکونتی در مسکن ارزان قیمت ساخته شده توسط بخش خصوصی در دو ایالت پنانگ و ترنگانو پرداخته است. نتایج حاصل از این تحقیق با تعیین عوامل ایجاد کننده ناراضیاتی سکونت، معیارها و شاخص‌هایی را ارائه می‌دارد که برای ایجاد یک مسکن مطلوب و استاندارد باید به آنها توجه گردد. در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده و پاسخ‌دهندگان از هر مجموعه مسکونی با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده انتخاب شده‌اند. منبع اصلی اطلاعات تحقیق پرسشنامه‌های تکمیل شده توسط ساکنان واحدهای مسکونی ایالت‌های مذکور است. نمونه‌برداری تصادفی در ایالت پنانگ از ۵۷۵ خانواده ساکن انتخاب شده از ۱۰۵۰۰ واحد مسکونی ارزان و در ایالت ترنگانو از ۲۲۳ خانواده ساکن انتخاب شده از ۲۶۰۰ واحد مسکونی ارزان صورت گرفته است. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و تحلیل عوامل توسط نرم افزار SPSS به انجام رسیده است. آمار توصیفی که بر پایه پاسخ ساکنان به دست آمده، به شناسایی اجزا اصلی تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی از طریق تحلیل عوامل اصلی می‌پردازد. پرسشنامه مورد نظر در شش فصل اصلی تنظیم شده که عبارت است از:

مشخصات سرپرست خانوار، - اطلاعات مربوط به خانواده؛
وضعیت مالکیت، - سطح رضایتمندی از واحدهای مسکونی؛

سطح رضایتمندی از خدمات ایجاد شده توسط بخش خصوصی؛
سطح رضایتمندی از تسهیلات و زیرساخت های واحد همسایگی و محیط اطراف و همچنین بخش آخر پرسشنامه به سوالاتی در ارتباط با تمایل به نقل مکان از این مسکن و بیان علت این جابه جایی می‌پردازد. رضایتمندی نیز بر اساس مقیاس ۵ امتیازی لی کرت اندازه گیری شده است که عبارتند از: ۱: خیلی ناراضی، ۲: ناراضی، ۳: بی طرف، ۴: راضی و ۵: خیلی راضی (Abdul Ghani & Noraini, 2006, 10). متغیرهای غیرمستقل مورد استفاده در مطالعه به ترتیب زیر طبقه‌بندی شده اند:

واحدهای مسکونی (تنوع گونه بندی واحدها)، خدمات ارائه شده توسط بخش خصوصی (مشاعات) و تسهیلات واحدهای همسایگی.

به عبارتی فرضیه اصلی مطالعات مورد نظر به این صورت بوده است که رضایتمندی سکونتی به طور کلی در رابطه با واحدهای مسکونی، خدمات ارائه شده توسط بخش خصوصی، تسهیلات و زیرساخت های واحدهای همسایگی می‌باشد و سطح رضایتمندی سکونتی تابعی از سه عامل مذکور است.

نتایج تحقیق: در مسکن ارزان قیمت ایالت‌های پنانگ و ترنگانو،

عوامل موثر بر رضایتمندی سکونتی در سه گروه اصلی واحدهای مسکونی، خدمات ایجاد شده توسط بخش خصوصی، تجهیزات واحد همسایگی و محیط پیرامون مورد بررسی قرار گرفته که از این میان ۳۲ شاخص مهم به عنوان عوامل تاثیرگذار در ایجاد احساس رضایت یا ناراضیاتی ساکنان حاصل شده است. در بخش مربوط به رضایتمندی از واحدهای مسکونی توجه به رضایتمندی از ریخت‌شناسی واحدهای مسکونی واجد اهمیت است. شاخص‌هایی که در این بخش ارزیابی گردیده اند عبارتند از:

اندازه آشپزخانه، اتاق نشیمن، اتاق نهارخوری، اتاق خواب، سرویس‌های بهداشتی، تاسیسات ساختمانی و مدیریت، تهویه، تعداد و کیفیت پریزهای برق، تجهیزات مربوط به خشک کردن لباس‌ها، تجهیزات جمع آوری زباله (شوتینگ) و سروصدا.

در سطح بعدی که مربوط به خدمات و تسهیلات ایجاد شده توسط سازندگان بخش خصوصی در فضاهای مشاع واحد مسکونی است، ۵ شاخص تامین آب، جمع‌آوری زباله، سیستم برق‌کشی، تاسیسات ساختمان و امنیت و آسایش شناسایی شده است. در ارتباط با بررسی رضایتمندی سکونتی از تجهیزات و تسهیلات واحدهای همسایگی که توسط بخش عمومی ایجاد می‌شوند، شاخص‌هایی همچون دسترسی به خدمات محلی و شهری از جمله مدارس، خدمات درمانی، فروشگاه‌ها، اماکن مذهبی، فضاهای اجتماعی، زمین بازی کودکان، تلفن عمومی، ایستگاه آتش‌نشانی، مراکز پلیس، تسهیلات معلولین، حمل و نقل عمومی و محوطه پارکینگ واجد اهمیت شناخته شده اند (Abdul Ghani & Noraini, 2006, 30-48). وجود ۱۰ شاخص ناراضیاتی در ایالت پنانگ و ۱۳ شاخص ناراضیاتی در ایالت ترنگانو ارائه شد که عبارتند از: تجهیزات واحد همسایگی و محیط پیرامون مانند: حمل و نقل عمومی، فضاهای جمعی، محوطه‌های پارکینگ، تجهیزات معلولین و امنیت، آشپزخانه و اتاق نهارخوری

بررسی میزان رضایتمندی سکونتی در مجتمع مسکونی پزشکان فارابی

مجتمع پزشکان فارابی در منطقه ۴ شهرداری تهران و در محله حسین آباد لویزان واقع شده است. محله مذکور از شرق به بزرگراه امام علی، از غرب به بزرگراه شهید صیاد شیرازی، از شمال به اراضی نظامی و از جنوب به ادامه گلستان پنجم محله پاسداران محدود می‌شود. مجتمع مذکور از جمله پروژه‌های ساخته شده توسط شرکت تعاونی مسکن نظام پزشکی ایران است. این مجموعه دارای زیربنایی بالغ بر ۹۰۰۰۰ مترمربع است که مشتمل بر ۳ بلوک ۱۳ طبقه و یک بلوک ۱۱ طبقه بوده و در مجموع شامل ۴۱۴ واحد مسکونی می‌باشد.

مشخصات واحدهای مسکونی که شامل مساحت واحد، تعداد اتاق‌ها، هزینه شارژ، تسهیلات واحد مسکونی (شومینه، بالکن، انباری)، دید و منظر واحد و نوع آشپزخانه است؛
 سوالات مربوط به سطح رضایتمندی از بخش‌های داخلی واحد مسکونی که شامل ۴ دسته کلی اندازه و تعداد فضاها، طراحی خانه، تاسیسات و سازه و آلودگی هاست؛
 سوالات مربوط به سطح رضایتمندی از بخش‌های مشاع واحد مسکونی؛
 سوالات مربوط به محله و مجتمع مسکونی که خود به سه دسته کلی

مدل‌های رضایتمندی سکونتی (با تمرکز بر مدل آمریگو) و نمونه موردی کشور مالزی به دست آمده و حتی الامکان سعی شده است تا سوالات با شکل سکونت خانواده‌های ایرانی و رفتارهای ساکنان تطبیق داده شود. سوالات به بخش‌های زیر تقسیم شده‌اند:
 سوالات شخصی و اطلاعات مربوط به خانواده که در سوالات این بخش سعی شده است تا موضوعات مرتبط با میزان رضایتمندی سکونتی پرسیده شود. سوالات شامل سن، محل تولد، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت اشتغال و مشخصات اعضای خانواده (شامل سن، جنسیت، وضعیت اشتغال و میزان تحصیلات) است؛

جدول ۱. میزان رضایتمندی از بخش‌های مختلف مجتمع مسکونی پزشکان فارابی در سه سطح واحد مسکونی، فضای مشاع و مجتمع

واحد مسکونی		فضای مشاع		محله و مجتمع	
شاخص‌ها	میانگین عددی	شاخص‌ها	میانگین عددی	شاخص‌ها	میانگین عددی
تاسیسات سرمایش و گرمایش	4.32	لابی	4.38	خرده فروشی	4.53
تعداد سرویس بهداشتی	4.2	نظافت بلوک	4.22	تاکسی و آژانس	4.51
اندازه اتاق پذیرایی و ناهارخوری	4.07	پارکینگ	4.14	سالن و باشگاه بدنسازی	4.49
اندازه سرویس بهداشتی	4.02	مدیریت ساختمان	4.14	نگهبانی و ورودی مجتمع	4.4
طراحی و معماری داخلی	3.95	انباری	4.08	امنیت	4.35
تعداد اتاق خواب	3.94	روشنایی بلوک	4.01	آسایش و آرامش	4.32
حشرات موزی و حیوانات	3.93	آسانسور	3.94	دسترسی به حمل و نقل عمومی	4.31
تهویه	3.9	شوتینگ	3.94	ایمنی	4.3
عایق حرارتی	3.88	تعداد واحد در هر طبقه	3.44	روشنایی در شب	4.26
استحکام و مقاومت بنا	3.85	میزان شارژ	2.96	ایستگاه پلیس	4.24
اندازه اتاق خواب	3.79	-	-	نظافت و پاکیزگی	4.2
اندازه آشپزخانه	3.75	-	-	سالن اجتماعات	4.08
بوی نامطبوع	3.65	-	-	جای پارک خودرو	4.04
سروصدا	3.56	-	-	فضای سبز	3.99
چشم انداز	3.49	-	-	تلفن عمومی	3.91
اشراف و حریمیت	3.44	-	-	نانوایی	3.89
نورگیری ساختمان	3.39	-	-	کتابخانه	3.86
بالکن	3.28	-	-	تسهیلات معلولین	3.7
کیفیت مصالح داخلی	2.68	-	-	مهد کودک و دبستان	3.61
-	-	-	-	فضای بازی کودکان	3.53
-	-	-	-	حیوانات	3.35
-	-	-	-	مسجد و حسینیه	3.25
-	-	-	-	فضای گذران اوقات فراغت	3.11
-	-	-	-	درمانگاه و اورژانس	3
-	-	-	-	مسیرهای پیاده روی	2.99
-	-	-	-	عرض خیابان	2.8

نمود، از طرفی این نظریه بر پایه تفاوت بین زندگی واقعی خانواده‌ها و آرزوهای آنها از شرایط و موقعیت واحدهای مسکونی و محیط اطراف آن شکل گرفته است و رضایتمندی زمانی حاصل می‌گردد که آرزوها و خواسته‌ها در یک سو قرار گیرند. با بررسی تعاریف و نظریه‌ها، تجربه کشور مالزی و نمونه موردی می‌توان مشاهده نمود متغیرهای مسکن، واحد همسایگی و محله، سه عامل مهم و تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی سکونت است که خود دارای زیرمجموعه بوده و این شاخص‌ها را می‌توان با بررسی ویژگی‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی هر جامعه مورد تطبیق قرار داد و میزان رضایتمندی سکونت ساکنان را بر اساس آنها سنجید. همچنین باید توجه داشت تعیین برخی از مهمترین متغیرهای جزئی تنها با حضور در فضا و مشاهده رفتار ساکنان امکان پذیر است که قطعا در مطالعات کتابخانه‌ای ممکن است به آنها توجهی نشده باشد. به طور مثال در بررسی میزان رضایتمندی سکونت ساکنان مجتمع پزشکان فارابی یکی از مهمترین عوامل در تعیین سطح رضایتمندی ساکنان با توجه به فرهنگ ایرانی، عامل اشراف و حریمیت واحدهای مسکونی است که در مباحث مورد مطالعه تجربه جهانی، تعاریف و نظریه‌ها به این موضوع اشاره‌ای نشده است و یا از بعدی دیگر ممکن است در جامعه‌ای اعتبار اجتماعی محله و ارتباط با همسایگان نوعی ارزش به حساب آید و در تعیین میزان رضایتمندی نقش مهمی را بازی کند و در جامعه‌ای دیگر عواملی دیگر. حال با توجه به تعاریف و نظریه‌ها، مدل‌ها و در آخر متغیرهای تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونت به دست آمده از پیمایش میدانی می‌توان تعریف مناسبی را برای مفهوم رضایتمندی سکونت و عوامل موثر بر آن تشریح نمود: «رضایتمندی سکونت در اصل تامین نیازهای ساکنان در راستای آرزوهای آنها (ادراک و آرزوهای ذهنی و ویژگی‌های فردی) با توجه به واقعیات موجود در جامعه (ادراک عینی و وضع موجود) است.» عوامل مهم تاثیرگذار بر این شاخص به طور کلی به چهار حوزه کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی تقسیم شده است که هر کدام از این موارد را بایستی در متغیرهای واحد مسکونی، واحد همسایگی و محله مورد بررسی و ارزیابی قرار داد. بنابراین رضایتمندی سکونت تابعی از ویژگی‌های افراد ساکن، ویژگی‌های عینی و ذهنی محیط سکونت، نیازها و آرزوهای افراد، عوامل اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و کالبدی مسکن و جامعه است.

پی‌نوشت‌ها

۱. پرسشنامه شامل دو قسمت سوالات سنجش میزان رضایتمندی در واحدهای سکونت است که داده‌ها با طیفی پنج گونه ارزش گذاری شده

تسهیلات، ایمنی و آسایش و دسترسی تقسیم شده است؛ و در نهایت سوالات مربوط به سطح رضایتمندی از روابط همسایگی. شکل ۵ شاخص‌ها و متغیرهای مورد استفاده در پرسشنامه به منظور تعیین میزان رضایتمندی سکونت در مجتمع پزشکان فارابی را ارائه می‌دهد.

عوامل مهم و تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی سکونت ساکنان مجتمع پزشکان فارابی

پس از جمع‌آوری پرسشنامه و تحلیل، ساکنان مجتمع مسکونی پزشکان فارابی، عموماً رضایتمندی خود را از واحدهای مسکونی، فضاهای مشاع، مجتمع و محله عنوان کرده‌اند. با این حال سطح رضایتمندی بر طبق بعضی از شاخص‌ها و عوامل متفاوت است. با توجه به امتیازهای بیان شده هر چه مقدار عددی میانگین سطح رضایتمندی متغیرهای بیان شده به عدد ۵ نزدیکتر باشد، میزان رضایتمندی از آن عامل بیشتر است. ساکنان (مطابق با جدول ۱) خصوصاً از کیفیت مصالح داخلی، میزان شارژ، درمانگاه و اورژانس، مسیرهای پیاده‌روی و عرض خیابان محله خود رضایت کمتری داشته و بر اساس امتیازهای داده شده به این موارد سطح رضایتمندی از آنها متوسط بیان شده است که کمترین سطح رضایتمندی حاصل از بررسی در مجتمع فارابی بوده است. در مرتبه بعد نیز عواملی چون چشم‌انداز، اشراف و حریمیت، نورگیری ساختمان، بالکن، تعداد واحد در هر طبقه، حیوانات در مجتمع، مسجد و حسینیه و فضاهای گذران اوقات فراغت از نظر رضایتمندی، در سطح کمتری قرار دارند^{۲۱}. با توجه به این که در همه سطوح واحد مسکونی، فضاهای مشاع، مجتمع، محله و همچنین روابط همسایگی، میزان رضایتمندی ساکنان برابر عدد سطح راضی است، رضایتمندی سکونت کلی نیز در مجتمع پزشکان فارابی برابر عدد ۳/۸۲ یعنی در سطح راضی قرار دارد.

جدول ۲. میزان رضایتمندی کلی ساکنان از متغیرهای اصلی مورد مطالعه

واحد مسکونی	۳/۹۴
فضای مشاع	۳/۹۴
امکانات و تسهیلات محله و مجتمع	۳/۸۹
روابط همسایگی	۳/۵۴
مجموع	۳/۸۲

نتیجه‌گیری

رضایتمندی سکونت به عنوان یک مفهوم چند عاملی قابل تعریف است و تنها با یک سوال ساده نمی‌توان این مفهوم را اندازه‌گیری

Retrieved November 2009, from <http://eprints.usm.my/10534/>. Pp 1-69.

6. Amerigo, M., & Ignacio, J. (1997). A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, (17), 40-59.

7. Bahi, G., & Line, M. (2008). Processes of Place Identification and Residential Satisfaction. *Environment and Behavior magazine*, 40 (5), 660-682.

8. Choudhury, I. (2005). A conceptual model of resident satisfaction with reference to neighborhood composition. *World Congress on Housing, Transforming Housing Environments through Design*, September 27-30, 2005, Pretoria, South Africa. Retrieved November 2009, from <http://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/10301/A%20conceptual%20model%20of%20resident%20satisfaction.pdf?sequence=1>. Pp 20.

9. Dolapo, A. (2009). Residential Satisfaction and Levels of Environment. *Environment and Behavior magazine*, 41(6), 30-54.

10. Gordon Show, J. (1994). *Transit, Density, and Residential Satisfaction*. A dissertation submitted in partial satisfaction of the Requirement for the degree of doctor of Philosophy in City and Regional planning in the graduate division of the University of California at Berkley. Retrieved December 2009 from <http://www.uctc.net/research/diss028.pdf>. Pp 15-43.

11. Ghosh, S. (2006). *Residential Differentiation, Mobility and Satisfaction*. Chapter 12. INRS-Urbanisation, Quebec, Canada, Retrieved December 2009, from http://www.docstoc.com/docs/32017992/Residential-Differentiation_-_Mobility-and-Satisfaction, Pp 198-216.

12. Pasaoglulari, S., Mukaddes, F., & Beser, O. (2007). *An assessment of quality of life in residential environments. Case of Selimiye Quarter in Walled city of Nicosia, Nort Cyprus*. Faculty of Architecture, Eastern Mediterranean University, Famagusta. Retrieved November 2009, from http://www.gla.ac.uk/media/media_48178_en.pdf. 1-10.

13. Potter, J., & Cantarero, R. (2006). How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? *Environment and Behavior magazine*, 38(5), 602-628.

14. Potter, J. (2002). Residential environments: Choice, Satisfaction and Behavior. *Journal of Planning Literature*, 17(10), 2-25.

15. Wenda, V., & Doff, M. (2007). *Little to choose, much to lose: Freedom of Choice and Residential Satisfaction*. International Conference of Sustainable Urban Areas. OTB Research Institute for Housing, Urban and Mobility Studies. Delft University of Technology. Rotterdam 2007, Retrieved October 2009, from www.enhr2007rotterdam.nl. 1-21.

و در بخشی دیگر سوالات شخصی مخاطب از نظر تاثیر آن بر معیارهای رضایتمندی مانند سن، جنس، بیان شده اند. در پایان نیز میزان رضایتمندی ساکنان از بخش های مختلف مجتمع مانند تسهیلات، دید و منظر، روابط همسایگی، معرفی شده است.

2. Amerigo

3. Standard of Living

4. Well-being

5. Livability

6. Quality of Place

7. Health-related Quality of Life

8. Quality of Life

9. Maranas

10. Rodgers

11. Rojeck el al

12. Canter

13. Weidermann and Anderson

14. Weidermann and Anderson

15. Francescato et al

۱۶. اهمیت این موضوع به قدری است که گاندی (Goudy) در سال ۱۹۹۷ متوجه شد که عوامل اجتماعی بیشتر از آنچه که قبلا در مورد آن فکر می شد بر رضایتمندی سکونتی تاثیر گذار می باشند. (Potter, Cantarero, ۲۰۰۶، ۶۰۹)

17. Foote

18. Mulder and Hooimeijer

19. Penang 20 و Terengganu

۲۱. باید توجه داشت که پس از تعیین مقدار میانگین سطح رضایتمندی هر متغیر، میانگین کل (در قسمت های واحد مسکونی، مشاعات، محله و مجتمع) به دست آمده (که در جدول شماره ۲ نمایش داده شده است) و بنا به جدول بیان شده میزان رضایتمندی در هر قسمت نیز با توجه به میانگین کلی مورد بررسی قرار گرفته است.

فهرست مراجع

۱. ذبیحی، حسین؛ حبیب، فرح؛ و بصری منش، کمال. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین میزان رضایت از مجتمع های مسکونی و تاثیر مجتمع های مسکونی بر روابط انسان (مطالعه موردی چند مجتمع مسکونی در تهران. *مجله هویت شهر*، (۸)، ۱۰۳-۱۱۸.

۲. رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی؛ و عسگری زاده، زهرا. (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان محله نواب. *نشریه پژوهش های جغرافیای انسانی*، (۶۷).

۳. رفیعیان، مجتبی؛ و مولودی، جمشید. (۱۳۹۰). "سنجش کیفیت محیط مسکونی شهری"، انتشارات آذرخش، چاپ اول، تهران.

۴. کوکبی، افشین. (۱۳۸۶). معیارهای ارزیابی کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری. *مجله هویت شهر*، (۱)، ۷۵-۸۶.

5. Abdul Ghani, S., & Noraini, Y. (2006). *Residential Satisfaction in Low cost Housing in Malaysia*. Report of research. Funded by USM short term research Grant.