



علوم محیطی

علوم محیطی سال هفتم، شماره اول، پاییز ۱۳۸۸
ENVIRONMENTAL SCIENCES Vol.7, No.1, Autumn 2009

۵۷-۶۸

رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری

مجتبی رفیعیان^{۱*}، علی عسگری^۲، زهرا عسگری زاده^۱

۱- گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه تربیت مدرس

۲- گروه مدیریت بحران، دانشکده مطالعات حرفه‌ای، دانشگاه یورک کانادا

Citizen Satisfaction Evaluation of Urban Residential Environment

Mojtaba Rafieian^{1*}, Ali Asgary², Zahra Asgarizade¹

1- Department of Urban Planning, Faculty of Art and Architectural, Tarbiat Modares University

2- Department of Emergency Management, Faculty of Liberal and Professional Studies, York University, Canada

Abstract

In an early definition of environmental quality, satisfaction is one of the key criteria by which the extent of environmental quality may be determined - an environment of high quality conveys a sense of well-being and satisfaction to its population through characteristics that may be physical, social, or symbolic. Assessment of the factors leading to satisfaction and dissatisfaction from the residents' point of view can be used as criterion for the planning and design of urban development projects. This research was undertaken in the Navab neighborhood of Tehran. Data collection was conducted through a field study using a questionnaire filled in by a sample of 270 residents. Data analysis was also conducted using SPSS software. Analysis of the results shows the residents' satisfaction with their houses to be at a mid-level; in the theoretical mode it was estimated to be 3. Factors including the satisfaction with residential units felt by their residents show that full satisfaction was only expressed on the level of security of the residential complex. The factor of "relationships among neighbors" was estimated at a mid-level. Other factors such as the facilities of the residential complex, landscape and view, and the physical significance of the complex were rated with dissatisfaction. The results of factor analysis support this experimental model by high level (89%). This was concluded from a literature review of similar subjects. On a factor analysis of personal and family variables and their impact on satisfaction levels expressed by the residents, none of these variables had any effect.

Keywords: satisfaction, environmental quality assessment, residential assessment, factor analysis, navab neighborhood (Tehran).

چکیده

ارزشیابی میزان رضایتمندی محیطی الگوی سکونت، طیف گسترده‌ای از مولفه‌های اجتماعی، کالبدی و زیست محیطی را در بر می‌گیرد که در مجموع ارزش کیفیت محیط را بازگو می‌کنند. در نظریات پایه مرتبط، کیفیت محیط نه تنها به عناصر زیست محیطی و ارزش‌های موجود در آن اشاره دارد بلکه متغیرهای دیگری نظیر امنیت، روابط انسانی و اجتماعی، خصیصه‌های کالبدی و نظایر آن را نیز در بر می‌گیرد. این مقاله با هدف ارزشیابی رضایتمندی ساکنین از مولفه‌های مختلف حاکم بر محیط سکونتی‌شان صورت گرفته است که نمایانگر میزان اثرات کیفیتی بجا مانده از اجرای پروژه نوسازی شهری است. داده‌های مورد نیاز با استفاده از شاخص‌سازی علمی، جمع‌آوری و تحلیل گردید. نتایج حاصله از مجموع شاخص‌های محاسباتی بیانگر ارزش رضایتمندی متوسط ساکنان نواب (۲٫۹۵ < ۱ با میانه نظری ۳) از محیط سکونتی‌شان است. از بین مولفه‌های تحلیلی، مولفه روابط همسایگی در حد متوسط (۲٫۹۵ < ۱) برآورد گردیده و ساکنین از سایر مولفه‌های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی کرده‌اند.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی، کیفیت محیط، تحلیل واریانس تهران.

* Corresponding author. E-mail Address: rafiei_m@modares.ac.ir

مقدمه

به نظر می‌رسد ارزیابی ساکنین از میزان مطلوبیت محیط‌های سکونتی‌شان در جهت سنجش میزان دستیابی به اهداف و موفقیت پروژه‌های شهری موثر واقع گردد. همچنین شناسایی مولفه‌های موثر بر میزان رضایتمندی و نارضایتی ساکنین می‌تواند در درک وضعیت موجود کیفیت سکونت، راهبردهای آتی جهت ارتقاء سطح کیفی محیط و جلوگیری از تکرار برخی اقدامات نامناسب در سایر مکان‌ها موثر واقع گردد. این مقاله با هدف سنجش میزان رضایتمندی ساکنین فعلی نواب از واحدهای سکونتی‌شان انجام شده است. شکل‌گیری مدل پایه بر اساس مطالعه و بررسی سوابق نظری مرتبط با مفاهیم رضایتمندی و کیفیت محیط صورت گرفته سپس تلاش گردیده است با تدوین مدل تجربی تحقیق، داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری و نتایج استخراج و تحلیل گردد. نتایج حاصله می‌تواند در بهبود عملکرد مجریان و مدیران شهری در پیاده‌سازی الگوهای مناسب‌تر نوسازی شهری که در آن به کیفیت محیطی نیز توجه گردد، کمک نماید.

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 این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Gifford, 1999). مطالعات اولیه مربوط به رضایتمندی بیشتر بر اساس دیدگاه‌های تک بعدی دنبال شده است، به عنوان مثال برخی از محققان مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه

ادراکی آنها توصیف کرده‌اند بدین ترتیب که یک شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونتی‌اش (واحد مسکونی/ واحد همسایگی) و محیط زندگی خود را ارزیابی می‌کند (Michelson, 1966). تردیدی نیست که نیازها و حتی آرمان‌های احساس شده از طرف یک فرد، مجموعه‌ای از هر دو ویژگی‌های فردی (همچون طبقه اجتماعی، مرحله زندگی و ...) و معیارهای فرهنگی تأثیرگذار بر او می‌باشد (Schmid et al., 1979). چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با آن چه که فرد برای نیازها و آرمان‌های خودش تعریف کرده است، باشد، رضایتمندی حاصل می‌گردد. در غیر این صورت، افرادی که به هیچ طریقی نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند، مستعد تلاش برای کاهش نارضایتی‌شان از طریق تغییر شرایط سکونتی‌شان مانند تعمیر و یا نقل مکان به شرایط مسکونی جدید با سازگاری بیشتر می‌باشند (Morris et al., 1976). در میان پژوهشگران میزان رضایت از نواحی سکونتی و عوامل تأثیرگذار بر روی آن کمتر از دیدگاه رفتاری بررسی شده و بیشتر به مولفه‌های کالبدی اشاره شده است. از جمله افرادی که در این زمینه کار کرده‌اند می‌توان به Aragones و Amerigo اشاره کرد که در سال 1997 تحقیقی در خصوص رضایتمندی و ارزیابی سکونتی افراد از محیط سکونتی‌شان انجام دادند. آنها سعی کردند تا مدل‌های رفتاری که با میزان ارزشیابی رضایتمندی سکونتی افراد ارتباط معناداری پیدا می‌کنند را شناسایی نمایند. نتایج این کار نشان داد که به طور کلی ساکنانی که در صدد اصلاح و بهبود وضعیت سکونتی خود برنیامده یا عکس‌العملی در خصوص مسائل محل سکونتشان انجام ندادند، نسبت به بقیه افراد از آستانه رضایتمندی بالاتری برخوردار هستند. در این

رضایت افراد را ممکن می‌سازد، در درک میزان رضایتمندی ساکنین از محیط‌شان جهت کنترل تاثیرات احتمالی این ویژگی‌ها، بسیار تاثیر گذار است. می‌توان ادعا کرد اندازه‌گیری میزان رضایت از سکونتگاه پیچیده است و به بسیاری از عوامل فردی و غیرفردی بستگی دارد (Gifford, 1999). با بررسی و مرور سوابق نظری و تجربی مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی، مشخص می‌گردد که درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی متفاوت می‌باشد به عنوان مثال افزودن ویژگی‌های شخصی به تجزیه و تحلیل‌ها قدرت پیش‌بینی را بالاتر می‌برد و فرد ممکن است ادراکات متفاوتی را تجربه و اظهار نماید (Van poll, 1997). پژوهشگران تأثیر این متغیرها را بر روی میزان ادراک رضایتمندی بررسی کرده‌اند. از جمله خصوصیات فردی موثر بر رضایت می‌توان به عوامل و خصیصه‌های جمعیتی، شخصیتی، ارزشی، انتظارات و آرمان‌ها، مقایسه با سایر سکونتگاه‌ها و امید به آینده در افراد اشاره کرد اشاره کرد (Gifford, 1999). به عنوان نمونه تحقیق‌های صورت گرفته نشان داده برخی از ویژگی‌های شخصی و خانوار همچون سن، جنسیت و مالکیت بر روی ادراک کیفیت محیط تأثیر می‌گذارند به عنوان مثال افراد سالخورده بیش از افراد جوان از شرایط حاکم بر محیط سکونتی‌شان راضی‌تر بوده‌اند. ساکنان با وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالاتر از ساکنان با موقعیت اجتماعی - اقتصادی پایین‌تر از محیط زندگی‌شان راضی‌تر بوده‌اند. همچنین به نظر می‌رسد که مالکان از مستاجران راضی‌تر بوده‌اند اما در هر حال تاثیر این ویژگی‌ها در بسیاری از موارد ناچیز برآورد شده است (Van poll, 1997). در تایید این نکات، در مطالعه‌ای که توسط Baba و Avstin در سال 1989 انجام گرفت نتایج تایید کرد که مردم با وضعیت اجتماعی - اقتصادی بالا،

تحقیق نتیجه حاصله تاکید بر این نکته بوده است که احتمالاً، نیاز برای اقدامات اصلاح و بهبود شرایط موجود، نشان دهنده نارضایتی افراد از محیط سکونتی‌شان بوده است. همچنین تایید شده است، که شرکت در فعالیت‌های مرتبط با واحد همسایگی و محیط محله‌ای و انجام ملاقات‌های مکرر با همسایه‌ها با وجود رضایتمندی سکونتی بالا رابطه معنی‌داری داشته است (Amerigo and Aragones, 1997). اخیراً رضایتمندی در تحقیقات مرتبط با کیفیت محیط سکونتی مطرح شده است. از آن‌جا که کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به صورت یک مفهوم سلسله‌مراتبی چند بعدی^۲ عنوان می‌گردد که در آن کیفیت محیط توسط چندین ویژگی اساسی و نه صرفاً یک عامل مشخص و مجزا، توصیف می‌شود (Van poll, 1997) می‌توان گفت که رضایتمندی از محیط سکونتی افراد به صورت یک مفهوم با ویژگی‌های چندگانه^۳ مطرح می‌شود. در مطالعه‌ای دیگر که توسط Lansing و Marans در سال 1969 صورت گرفت، رضایتمندی به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد و در چارچوب این اهمیت کیفیت محیط را مشتمل بر "یک محیط با کیفیت بالا، که احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش را به واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشند، منتقل می‌کند" (Lansing and Marans, 1969) تعریف کردند. بدین ترتیب از دیدگاه پژوهشگران مختلفی رضایتمندی یک معیار عام برای سنجش میزان مطلوبیت ادراک کیفیت صورت گرفته از محیط توسط افراد مطرح شده است (see, Campbell et al., 1976; Baba and Austin, 1989; Ha and Weber, 1994).

متغیرهای احتمالی تاثیر گذار که امکان سنجش میزان

محیط سکونتی هم بالا بوده است، با وجود اینکه ممکن است حتی سایر موارد تاثیرگذار در محل سکونت افراد رضایت بخش نباشد (Carp, 1966). نتایج مشابهی توسط دیگر پژوهشگران به دست آمد که گویای این است که ویژگی‌های همسایه‌ها، مرکز اصلی رضایتمندی از واحد همسایگی می‌باشد (Lansing and Hendricks, 1967; Gans, 1967; Keller, 1968). در مطالعه‌ای در خصوص چهار صد خانم خانه‌دار اسپانیولی، مشخص گردید که همسایگان و همبستگی محله‌ای دو عامل بسیار مهم در رضایت ساکنین از سکونتگاه‌هایشان به شمار می‌رفته است، حتی مهم‌تر از عوامل عینی واحد مسکونی. عامل اجتماعی دیگر، مشابه بودن همسایگان است. هنگامی که قبول داشته باشیم همسایگان مشابه ما هستند، رضایت از سکونتگاه بیشتر است (Gifford, 1999).

با توجه به مبانی نظری می‌توان استنباط کرد که رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو مولفه کلی شامل رضایت از واحدهای مسکونی و واحدهای همسایگی به طور مستقیم و همچنین ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، اجتماعی و.... مخاطب به طور غیر مستقیم بستگی دارد (Galster and Hesser, 1981). در مدل‌های تجربی تحقیقات مربوط به کیفیت محیط‌های سکونتی، میزان رضایت از واحدهای سکونتی به عنوان یکی از معیارهای اصلی مطرح شده است.

مواد و روش

در ارزشیابی میزان رضایتمندی از روش غیر مستقیم استفاده شد. این روش از طریق تقسیم‌بندی سلسله مراتبی رضایتمندی در مجتمع‌های سکونتی به جزء معیارهای سازنده آن در سه سطح صورت گرفته است (جدول ۱). بدین ترتیب که در سطح اول میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب قرار دارد. در سطح دوم این

مردم سالخورده، و مالکان به ترتیب در مقایسه با مردم وضعیت اجتماعی-اقتصادی پائین، مردم جوان‌تر و مستاجران از ویژگی‌های فیزیکی و محیطی حاکم بر واحدهای همسایگی‌شان بیشتر راضی بوده‌اند (Baba and Austin, 1989). نکته‌ای که به آن اشاره می‌شود این است که افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه و محیط سکونتی‌شان را انتخاب و تامین کنند و لذا راضی‌تر از سایر افراد به نظر می‌رسند (Gifford, 1999). از دیگر ویژگی‌های موثر می‌توان به جنسیت اشاره کرد. برخی از نتایج تحقیقات نشان داده است که اگر چه جنسیت یک ویژگی شخصی مهم در تحقیق روان‌شناسان بوده اما به نظر نمی‌رسد که یک ویژگی شخصی مهم در زمینه رضایتمندی باشد (Van poll, 1997). هم‌چنین می‌توان به مقایسه شرایط سکونتی افراد با یکدیگر که به کرات شاهد آن می‌باشیم و امید به بهبود در آینده اشاره کرد. گیفورد اشاره دارد شاید اگر شما نمی‌دانستید که دوست شما در یک عمارت مجلل زندگی می‌کند، از زندگی در کلبه کوچک خود بیشتر احساس رضایت می‌کردید چرا که ما سکونتگاه‌ها و محیط‌های سکونتی‌مان را با یکدیگر و با قبل و بعد سکونتی خود مقایسه می‌کنیم. چنین مقایسه‌ای می‌تواند یک عامل مهم برای رضایت یا عدم رضایت افراد از محیط‌شان باشد به علاوه افرادی که در انتظار بهبود کیفی خانه خود هستند نسبت به سایرین که در همان محل زندگی می‌کنند خوشحال‌ترند (Gifford, 1999). از موارد دیگر می‌توان به تاثیرات اجتماعی بر درک میزان رضایتمندی افراد اشاره کرد. Carp در سال 1966 ثابت کرد که ویژگی‌های همسایه بیشتر از ویژگی‌های فیزیکی واحد همسایگی در تعیین رضایتمندی ساکنان سالخورده از محیط‌شان نقش دارند. در مواردی که وضعیت و شرایط همسایه رضایت بخش بوده است رضایتمندی از

جدول ۱- سطوح سنجش میزان رضایتمندی از واحدهای سکونتی در محدوده مورد مطالعه

(ماخذ: نگارندگان)

سطح اول	سطح دوم	سطح سوم
میزان رضایت از مجتمع‌های سکونتی نواب	تسهیلات مجتمع	امکانات مجتمع (شوتینگ، آسانسور و...)، پارکینگ مجتمع، نحوه مدیریت ساختمان، نگهداری
	دید و منظر	نور و روشنایی، دید به مناظر بیرون ساختمان
	ویژگی‌های کالبدی	نوع واحد مسکونی، ابعاد واحد مسکونی، تعداد اتاق‌ها، تعداد واحدهای موجود در مجتمع، هزینه‌های تعمیر و نگهداری
	روابط همسایگی	میزان شناخت همسایه، میزان رابطه با همسایه‌ها، میزان تمایل به داشتن همسایه‌های مشابه، میزان دخالت همسایه‌ها در امور یکدیگر، میزان مشارکت همسایه‌ها در امور همگانی
	بهداشت مجتمع	سرو صدای همسایه، صداهای مزاحم خارج از ساختمان، بوهای آزاردهنده در ساختمان، وجود حشرات موذی
	امنیت	امنیت مجتمع، امنیت واحد سکونتی

از مجتمع‌های سکونتی به دو قسمت تقسیم شد. قسمت اول مربوط به سوالات شخصی، خانوار و ... مخاطب با هدف بررسی تاثیر این متغیرها بر روی میزان ادراک رضایتمندی ساکنین از واحدهای سکونتی و قسمت دوم مربوط به سوالات سنجش میزان رضایتمندی در واحدهای سکونتی شد. داده‌ها با استفاده از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت ارزش‌گذاری شدند. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss ۱۵ و روش‌های آماری همچون آزمون T تک نمونه‌ای، تحلیل واریانس یک طرفه انجام شد. در بررسی روائی و پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار آلفا برای مجموعه سوالات رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی ۰.۷۶. به دست آمد که پایایی آن در حد متوسط تأیید می‌شود.

مولفه به ۶ معیار (امنیت مجتمع، بهداشت محیط، روابط همسایگی، ویژگی‌های کالبدی، دید و منظر و تسهیلات مجتمع) تقسیم شد.

در سطح سوم در جزء معیارها با استفاده از شاخص‌های رضایتمندی و احساس آزرده‌گی سوالات در قالب پرسشنامه طراحی شد. با استفاده از فرمول تعیین نمونه کوکران، حجم جامعه آماری ۲۷۳ نفر برآورد شد که ۳ پرسشنامه به دلیل نقص اطلاعات حذف گردید. نمونه‌گیری به صورت تصادفی سیستماتیک و تدوین مدل عملیاتی، با استفاده از سوابق نظری و مدل تجربی کیفیت محیط در نواحی سکونتی و مطالعه مقدماتی از وضع موجود در محدوده مطالعاتی صورت گرفته است. شیوه کمی کردن این شاخص با استفاده از روش مستقیم پرسشنامه بوده است. پرسشنامه سنجش میزان رضایتمندی

نتایج

بر اساس نتایج حاصل از آمار توصیفی جامعه آماری جهت ارزشیابی میزان رضایتمندی محیطی ساکنین، از ۱۳۲ زن (۴۸٫۹ درصد) و ۱۳۸ مرد (۵۱٫۱) تشکیل شده است. از این تعداد، ۱۰۹ نفر (۴۰٫۴ درصد) غیر شاغل و ۱۶۱ نفر (۵۹٫۶ درصد) شاغل می‌باشند و از نظر سطح تحصیلات، ۸۱٫۹ درصد افراد دیپلم به بالا و بقیه زیر دیپلم بودند. بیشترین گروه سنی متعلق به گروه‌های سنی مخاطبان ۱۸-۳۵ و ۳۵-۶۴ ساله بود. آمار اقتصادی برداشت شده نشان می‌دهد که در محله نواب دو قشر متفاوت از نظر موقعیت اجتماعی-اقتصادی سکونت دارند. خصوصاً با توجه به ازدیاد ارائه واحدهای اجاره‌ای، اقشار متوسط بیشتری به این محله کشیده شده‌اند. بر پایه آمار اخذ شده حدود ۵۶ درصد (حدود نیمی) از خانوارهای ساکن دارای درآمد زیر ۴۰۰ هزار تومان و ۲۸ درصد درآمدی بالای ۴۰۰ هزار تومان دارند. آمار مطالعه شده نشان می‌دهد بالغ بر ۷۲ درصد از ساکنان تمایل به ترک مجموعه‌های مسکونی خود را داشته‌اند (مهندسين مشاور طرح و معماری، ۱۳۸۴). طولانی‌ترین مدت اقامت در واحدهای مسکونی نواب بین ۲ تا ۵ سال می‌باشد. میانگین مدت اقامت در واحد مسکونی ۱٫۹۸ (کمتر از ۲ سال) بوده که می‌تواند نشان دهنده درصد بالای نقل و انتقالات ساکنان نواب و عدم ایجاد تعلقات مکانی به این محله باشد. واحدهای مسکونی نواب مترازی بین ۴۵ تا حدود ۱۲۰ متر دارند. متوسط متراژ واحدهای سکونتی نواب حدود ۷۵ متر برآورد شده است. در مجموع آمارهای توصیفی اخذ شده از پرسشنامه‌ها و مصاحبه‌های حضوری، گویای سکونت اقشار متوسط در این محله می‌باشد که گروه‌های زوجی جوان به دلیل ارتباط کاری به محیط شهری و از طرفی عدم تعلقات اجتماعی به محیط عمومی

سکونتی‌شان، گرایشات بیشتری را به سکونت در این محله نشان داده‌اند. برای تحلیل همبستگی مولفه‌های تشکیل دهنده کیفیت محیط، یافته‌های استنباطی در ادامه مورد توجه قرار خواهد گرفت. بدین ترتیب که میانگین رضایتمندی ساکنین نواب از واحدهای مسکونی‌شان عدد ۲٫۹۵ به دست آمد (جدول ۲). با توجه به اینکه میزان رضایتمندی در طیفی از خیلی راضی با امتیاز ۵ و خیلی ناراضی با امتیاز ۱ و میانه نظری ۳ تعریف گردید، عدد رضایتمندی حاصل شده نشان از رضایتمندی نسبی مجتمع‌های سکونتی از دید ساکنین می‌باشد. هر چند می‌توان اثر مولفه‌های شغلی و یا جنسی را در سنجش رضایت محیطی مد نظر قرار داد لیکن جدای از این تفاوت‌ها، می‌توان محله را بر پایه کیفیت محیط از منظر ساکنین کاملاً معمولی دانست به عبارتی ایجاد تغییرات نوسازی در الگوی کالبدی توانسته است آستانه‌های کیفی بهتری را عرضه نماید.

با توجه به نتایج جدول ۳ ملاحظه می‌شود که بین میانگین امتیاز رضایتمندی از واحدهای سکونتی و عدد میانه نظری اختلاف معنی‌داری وجود ندارد ($p > 0.05$). به عبارت دقیق‌تر نتایج از تعمیم پذیری قابل قبولی برخوردار می‌باشد و توزیع نرمالی را نشان می‌دهد.

می‌توان با توجه به داده‌های اخذ شده، رضایتمندی محیطی ساکنین را بر اساس مولفه‌های تشکیل دهنده مدل عملیاتی تحقیق، نیز تفکیک کرد. برای محاسبه وضعیت رضایتمندی در هر یک از معیارهای مورد نظر از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج آزمون حاکی از آن است که میزان رضایتمندی در اکثر معیارها از میانه رضایتمندی سکونتی کمتر بوده است (جدول ۴). ساکنین تنها از امنیت مجتمع رضایت داشتند. سپس روابط همسایگی نزدیک به میانه نظری رضایتمندی قرار گرفت و از سایر معیارها اظهار نارضایتی کردند.

جدول ۲- رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب

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

جدول ۳- رضایتمندی عمومی از کیفیت مجتمع‌های سکونتی محله نواب

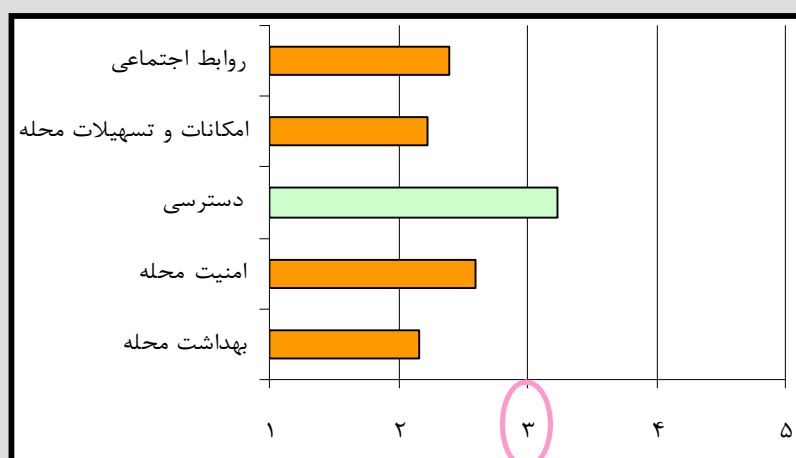
Test Value = 3			
Sig. (2-tailed)	df	t	رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی
.۱۶۵	۲۶۹	-.۳۹۱	

جدول ۴- بررسی وضعیت مولفه‌های سازنده کیفیت مجتمع‌های سکونتی

Test Value = 3			
Sig. (2-tailed)	df	t	
.۱۶۵	۲۶۹	-۱,۳۹۱	میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی
.۰۱۷	۲۶۹	-۲,۳۹۵	تسهیلات مجتمع
.۰۰۲	۲۶۹	-۳,۱۳۷	دید و منظر
.۰۰۰	۲۶۹	-۴,۶۶۵	ویژگی‌های کالبدی
.۰۰۰	۲۶۹	-۷,۷۹۹	روابط همسایگی
.۴۴۹	۲۶۹	-.۷۵۸	بهداشت مجتمع
.۰۰۰	۲۶۹	۵,۸۹۸	امنیت مجتمع

به اهداف نوسازی و استفاده از تجارب و ظرفیت‌های مهندسی کشور از شرایط بهتری برخوردار باشد لیکن ارزش عددی آن بسیار پایین است. ارزش‌های عددی کیفی سایر مولفه‌ها نیز در این نمودار نشان داده شده است.

بر این پایه (شکل ۱)، روابط همسایگی کم‌ترین و امنیت مجتمع‌های سکونتی بیشترین ارزش عددی را به خود اختصاص می‌دهند. نکته قابل تامل ویژگی‌های کالبدی فضای سکونتی است که انتظار اولیه بر این بود که با توجه



شکل ۱- وضعیت میزان رضایتمندی معیارهای سازنده کیفیت در مجتمع‌های سکونتی

نتایج شاخص KMO⁸ نشان می‌دهد که کفایت مدل در حد متعادلی مورد تأیید است (KMO بین ۰.۶ تا ۰.۷). آزمون بارتلت هم این مساله را تأیید می‌کند. لازم به ذکر است که در این تحلیل برای استخراج مولفه‌ها از روش مولفه‌های اصلی^{۱۱} و برای دوران عامل‌ها از دوران وارماکس^{۱۱} استفاده شد. روی هم رفته، ۲۸ سوال به کار گرفته شده در سنجش رضایتمندی در مجتمع‌های نواب، ۵۱,۹۳۹ مجموع واریانس را توضیح داده است. نتیجه حاصله ایجاد ۱۰ دسته از مولفه‌های همگن در نهایت بود. از آنجا که برخی از این دسته‌ها از لحاظ محتوا شبیه به هم می‌باشند بر اساس نزدیکی بار عاملی، با یکدیگر تلفیق شده و در نهایت ۶ دسته از عوامل تعیین و تفکیک شدند که می‌تواند مبنای تعیین شاخص گذاری در مطالعات بعدی قرار گیرد. نتایج این دسته‌بندی، مدل تجربی پژوهش را با درصد بالائی (۸۹ درصد) تأیید کرد. در مقایسه میانگین رضایتمندی در واحدهای سکونتی در بین گروه‌بندی‌های مختلف ساکنین ابتدا نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون تک نمونه‌ای کولموگوروف-اسمیرنف^{۱۲} بررسی شد. بر اساس نتایج این آزمون توزیع داده‌ها در گروه‌های مزبور نرمال است ($p < 0.05$).

برای مقایسه اهمیت معیارهای سازنده رضایتمندی از روش تحلیل عاملی تائیدی (CFA) استفاده گردید. در این روش ضرایب حاصل نشان دهنده میزان اهمیت هر یک از متغیرهای مشاهده شده (معیارهای سازنده مجتمع‌های سکونتی) بر متغیر پنهان (میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی) است. برای بررسی کفایت مدل از شاخص RMS^{۱۳} استفاده شده است که مقادیر کوچکتر از ۰.۵ این شاخص نشان دهنده مدل مناسب می‌باشد (Becker, 2000). معیارهای سازنده رضایتمندی در مجتمع‌های سکونتی نواب به عنوان متغیرهای مشاهده شده نسبت به متغیر پنهان میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب مورد بررسی قرار گرفت. مقدار شاخص RMS کمتر از ۰.۵ می‌باشد ($RMS = 0.028$) که حاکی از مناسب بودن مدل می‌باشد. بر اساس نتایج CFA، هر یک از متغیرهای مشاهده شده (تسهیلات مجتمع، دید و منظر و) با متغیر پنهان مجتمع‌های سکونتی نواب رابطه معنی‌داری دارند ($p < 0.05$). همچنین با توجه به ضرایب رابطه متغیرهای مشاهده شده بر متغیر پنهان می‌توان میزان اهمیت هر یک از متغیرهای مزبور را به صورت ستون اولویت‌بندی جدول شماره (۵) نشان داد.

جدول ۵- نتایج آزمون RMS در معیارهای سازنده رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی

اولویت بندی	p-value	Standard Error	Parameter (میزان تاثیر)	متغیرهای مشاهده شده
۱	.۰۰۰	.۰۵۲۵	.۶۴۲	تسهیلات مجتمع
۶	.۰۰۰	.۰۶۷	.۳۰۲	دید و منظر
۴	.۰۰۰	.۰۵۶	.۵۵۴	ویژگی‌های کالبدی
۲	.۰۰۰	.۰۵۳	.۶۱۴	روابط همسایگی
۳	.۰۰۰	.۰۵۴	.۶۱۱	بهداشت محیط
۵	.۰۰۰	.۰۶۵	.۳۶۳	امنیت

لذا برای مقایسه میانگین امتیاز رضایتمندی از تحلیل واریانس یک طرفه^{۱۳} استفاده شد. نتایج نشان داد که هیچ کدام از متغیرهای به کار رفته در درک میزان رضایتمندی ساکنین از واحدهای سکونتی تاثیرگذار نبوده‌اند و می‌توان ادعا کرد که میزان رضایتمندی اعلام شده از کیفیت محیطی محل سکونتی، فارغ از اثرات شغلی و یا جنسی و سنی بوده است و نتایج از اعتبار تعمیم‌پذیری برخوردار می‌باشند.

بحث و نتیجه‌گیری

رویکرد رضایتمندی از جمله رویکردهایی است که طی چند دهه اخیر در ارتباط با مباحث کیفیت محیط وارد شده است. در این الگو ساکنین بر اساس مولفه‌های با اهمیت و تاثیر گذار بر میزان رضایتمندی از محیط سکونتی که برای افراد مختلف به دلیل متفاوت بودن ویژگی‌های شخصی و موقعیت‌شان قابل تغییر می‌باشد، محیط سکونتی خود را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. لذا مزیت این روش در شناسایی مولفه‌های موثر بر میزان رضایت و نارضایتی و انعکاس دیدگاه ساکنین در مورد وضعیت واقعی تر کیفیت در محیط‌های سکونتی می‌باشد. همان‌طور که قبلاً اشاره رفت در این تحقیق جهت سنجش میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی نواب از روش مذکور استفاده شد. در یک جمع‌بندی می‌توان گفت نتایج این تحقیق نشان دهنده رضایتمندی نسبی ساکنین از واحدهای سکونتی نواب ($5 < 95 < 10$ با میانه نظری ۳) می‌باشد به طوری که نتایج حاصل از سنجش با انتظارات اشخاص ساکن در محله از کیفیت محیطی مجتمع‌های سکونتی‌شان فاصله معنی‌داری دارد. مطالعات برگرفته از نظر سنجی ساکنین در مورد عوامل موثر بر ادراک رضایتمندی از محیط‌های سکونتی نشان می‌دهد که بحث رضایتمندی از واحدهای مسکونی علاوه بر ویژگی‌ها و

خصوصیات خود این واحدها به امکانات، خدمات عمومی و تجهیزات خارج از مجتمع مرتبط می‌باشد. به عبارتی بحث واحدهای مسکونی به ویژه در مورد واحدهای آپارتمانی با تعدد خانوارها به مبحث رضایتمندی از مسکن نزدیک می‌باشد. به نظر می‌رسد توجه و رسیدگی به مسائل و مشکلات و اولویت‌های ساکنین نواب در جهت ارتقاء سطح رضایتمندی آنها از مجتمع‌های سکونتی ضروری است. بررسی‌های انجام شده نشان داد کیفیت ساخت و ساز با استانداردهای پائین در مجتمع‌های سکونتی نواب از مهم‌ترین عوامل موثر در ایجاد نارضایتی ساکنین بوده است. پس از آن توجه به مسائل بهداشتی در داخل و به ویژه خارج از مجتمع و در نظر گرفتن تدابیر لازم جهت ارتقاء دسترسی ساکنین به امکانات و تسهیلات خارج از مجتمع همچون فضای سبز، مراکز آموزشی و خدمات عمومی قابل توجه می‌باشد.

پی‌نوشت

- 1- Exploratory Factor Analysis
- 2- Hierarchical Multi-Attribute Concept
- 3- Multi-Attribute
- 4- Confirmatory Factor Analysis
- ۵- فاز سوم از تقاطع سینا تا تقاطع هلال احمر (بطول ۱۱۸۰ متر) می‌باشد.
- 6- One Sample T-Test
- 7- Mean Square Standardized Residual
- 8- Kaiser-Meyer-Olkin
- 9- Bartlett
- 10- Principal Component Analysis
- 11- Varimax with Kaiser Normalization
- 12- One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
- 13- One-Way Anova

- Environmental. Translated Dehbashy. *Architectural and Cultural Journal*, 2-3(1):21-29.
- Ha, M. and M. J. Weber (1994). Residential Quality and Satisfaction: Toward Developing Residential Quality Indexes. *Home Economics Research Journal*, 22 (3): 296-308.
- Keller, S. (1968). *The Urban Neighborhood: A Sociological Perspective*. New York: Random House.
- Lansing, J.B. and G. Hendricks (1967). *Living Patterns and Attitudes in the Detroit Region*. k. poyfrwvnmml Detroit regional Transportation and Land Use Study.
- Lansing, J. B. and R.W. Marans (1969). Evaluation of Neighborhood Quality. *AIP Journal*, 11: 195-199.
- Lindvall, T. and E.P. Radford (1973). Measurement of Annoyance Due to Exposure to Environmental Factors. *Environmental Research*, 6: 1-36.
- Marcuse, P. (1971). Social Indicators and Housing Policy. *Urban Affaires Q*, 7: 193-217.
- Michelson, W. (1966). An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences. *Journal of the Amer. Institute of Planners*, 31: 355-360.
- Morris, E., S. Crull and M. Winter (1976). Housing norms, Housing Satisfaction and the Propensity to Move. *Journal of Marriage and the Family*, 38: 309-320.
- Memari and Tarh Consulting Engineers (2005). *Report of Urban Renovation and improvement*. Tehran Municipality (in Persian).
- منابع
Amerigo, M. and J. I. Aragones (1997). A Theoretical and Methodological Approach to the Study of Residential Satisfaction. *Journal of Psychology*, 17: 47-57.
- Baba, Y. and D. M. Austin (1989). Neighborhood Environmental Satisfaction, Victimization, and Social Portici potion as Determinants of Perceived Neighborhood Safety". *Environment and Behavior*, 21 (6): 763-780.
- Becker B.j. (2000). *Handbook of Applied Multivariable Statistics and Mathematical Modeling*. San Diego: Academic Press.
- Carp, E.M. (1966). *A Future for the Aged: the residents of Victoria plaza*. Austin: university of Texas Press.
- Carp, F. and A. Carp (1982). Perceived Environmental Quality of Neighborhoods: Development of Assessment Scales and Their Relation to Age and Gender. *Journal of Environmental Psychology*, 2: 295-312.
- Campbell, J.M. (1983). Ambient Stressors. *Environment and Behavior*, 15 (3): 355-380.
- Galster, G. C. and G.W. Hesser (1981). Residential Satisfaction Composition and Contextual Correlates. *Environment and Behavior*, 13 (6): 735-758.
- Gans, H. J. (1967). *The Levitt owners*. New York: Random House.
- Gifford, R. (1999). Perception and Recognition

Schmidt, D., R. Goldman and N. Feimer (1979).
“Perceptions of Crowding.” *Environment and Behavior*, 11: 105-130.

Tehran Renewal Organization (2003). *Performance of Regeneration of Urban Texture Report*. Tehran (in Persian).

Van Poll, R. (1997). *The Perceived Quality of the Urban Residential Environment A Multi-Attribute Evaluation*. Gronigen University Press.

Victor groen and Farmanfarmayan (1968). *Tehran Master plan*. Plan and Budget Organization. Tehran (in Persian).

