

فرا تحلیل رفتار متقاضیان واحدهای مسکونی

(مورد مطالعه: شهر مشهد)^۱

سعید ولی‌زاده خرق^{۱*}، حسین خالقی^۲، مصطفی کاظمی^۳

- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، دانشگاه غیر دولتی سناباد، گلپهار، ایران* (نویسنده مسئول) Engineervalizadeh@yahoo.com

۲- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، مشهد، ایران.

۳- استاد گروه مدیریت، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.

چکیده

امروزه تامین مسکن به عنوان یکی از مسائل اساسی در ساخت و ساز و توسعه شهرها مطرح است و به تبع آن ضرورت جلب رضایت متقاضیان مسکن از سوی سازندگان واحدهای مسکونی، مدیران شهری و سایر فعالان اقتصادی و اجتماعی به شدت احساس می شود. رضایت از محل زندگی، بعد از رضایت از زندگی زناشویی دومین عامل مهم در رضایت فرد از کل زندگی خویش است. کیفیت محیط زندگی موجب افزایش رفاه انسانی و در نهایت به رضایت مندی بالا از محیط مسکونی منجر می گردد. پژوهش حاضر با هدف بررسی رفتار خریداران واحدهای مسکونی در شهر مشهد و بر اساس عوامل موثر بر کیفیت سکونت و اولویت‌های اجتماعی و اقتصادی به منظور رفع مشکلات عملکردی و افزایش رضایت مندی خانوارها صورت گرفته است. با توجه به اهمیت و جایگاه کلان شهر مشهد به عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام، بررسی دقیقی پیرامون تطابق هویت شهری و نمود آن در مسکن و به تبع آن در رفتار خریداران واحدهای مسکونی صورت گرفت که در نهایت منجر به ارائه مدلی رفتاری گردید که در آن رفتار متقاضیان واحدهای مسکونی در ارتباط مستقیم با کیفیت محیط مسکونی، عوامل اجتماعی، عوامل معماری و محیطی و عوامل فرهنگی می باشد.

واژه‌های کلیدی: مسکن، کیفیت زندگی، رضایت مندی، محیط مسکونی، هویت شهری.

^۱ این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی سعید ولی‌زاده خرق با عنوان شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهبود کیفیت سکونت و تاثیر آن بر رضایت خریداران به راهنمایی دکتر حسین خالقی و مشاوره دکتر مصطفی کاظمی می‌باشد که در دانشگاه غیر دولتی سناباد گلپهار ارائه گردیده است.

۱- مقدمه

یکی از رسالت‌های طراحان و معماران خلق رابطه‌ای متناسب بین انسانها و کالبد اطرافشان است. برای نیل به این هدف خالقان فضا باید درک صحیحی از رفتار انسان در محیط‌های متفاوت داشته باشند، به نحوی که پیوند انسان و مکان را قویتر سازند [۱]. «نگاهی به فرآیند برنامه‌ریزی شهری کشور و تحقیقات انجام شده در این زمینه در چند دهه گذشته و نتایج عینی و ملموس آن نشان می‌دهد که این طرح‌ها از پاسخگویی به نیازهای کیفی در محیط‌های شهری بازمانده‌اند و عملاً به نتایج قابل قبولی دست نیافته‌اند» [۲]. با بررسی و مرور ادبیات مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی مشخص شده‌است که درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی متفاوت می‌باشد و اضافه کردن ویژگی‌های شخصی به تجزیه و تحلیل‌ها، قدرت پیش بینی را بالا می‌برد. یکی از ابزارهای رسیدن به این اهداف، ارزیابی محیط‌های شهری بر مبنای نظرات ساکنین خود آن منطقه است. در واقع ارزیابی ساکنان از محیط‌های سکونتی‌شان می‌تواند به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش دستیابی به اهداف و ارزیابی میزان موفقیت هر طرح شهری مطرح شود. آپارتمان نشینی، فضاهای کم و کوچک برای زندگی، دوری از طبیعت به اجبار و تبدیل خانه‌ها به خوابگاه، استفاده از فضاهایی عمومی را می‌طلبد. مجتمع نباید چندان بزرگ باشد که فرد نسبت به آن حس مالکیت و خودی نداشته باشد و نه چندان کوچک که تبدیل به حیاط خصوصی گردد و تحقق آن با امکانات امروزی مشکل گردد. خانه‌های امروزی با امکانات و شرایط زندگی موجود، قابلیت پاسخگویی به بسیاری از نیازمندیهای انسان سنتی ایرانی را ندارند. بردن از ارزش‌های حاکم بر جوامع سنتی مبتنی بر ارتباط مستحکم با طبیعت و تعاملات اجتماعی در دراز مدت منجر به نارضایتی می‌گردد. از سویی دیگر، در دهه‌های اخیر موضوع «کیفیت محیط شهری» به یک بحث تخصصی و عمومی در جامعه تبدیل شده است و توجه مردم از اهداف مادی، به ماهیت زندگی در مجموعه‌های ناکارآمد شهری معطوف شده است. آنچه در این میان واضح است این است که تمام مشکلات شهری یک مولفه کیفیت محیطی دارند، به عبارت دیگر بسیاری از مشکلات محیطی به سرعت به مشکلات شهری تبدیل خواهند شد. به همین دلیل در سالهای اخیر توجه به ابعاد پایداری محیطی و کیفیت زندگی و اجتماعات سالم، باعث توجه بیشتر به ابعاد کیفیتی در محیط‌های شهری و سکونتی شده است. ساختار این پژوهش مبتنی بر بررسی عوامل موثر بر رفتار متقاضیان واحدهای مسکونی و کشف معیارهای اثرگذار بر آن است که مبتنی بر نتایج پژوهش‌های پیشین و تئوری‌های آنها می‌باشد. بر این اساس در بخش اول مقاله، با مرور ادبیات موجود در این زمینه، ابعاد مختلف کیفیت و رضایت از مکان تبیین می‌گردد.

بررسی مبانی نظری

کیفیت

کیفیت از جمله واژه‌هایی است که علیرغم قدمت آن، از تعریف مشخص و یکسانی نزد همگان برخوردار نیست. از جمله این تعاریف عبارتند از: کیفیت مساوی است با رضایت مشتری و توجه به نیازهای او به منزله قلب کیفیت. کیفیت عبارت است از انطباق با مشخصات، انطباق با نیازمندی‌ها، شایستگی جهت استفاده، ارزش، پرهیز از ضرر، برآوردن ویا فراتر رفتن از انتظارات مشتریان [۳]. هشت بعد کیفیت عبارتند از: عملکرد، ویژگی‌ها، قابلیت اطمینان، قابلیت دوام، قابلیت تغییرپذیری، زیبایی و کیفیت درک شده. کیفیت باید در راستای برطرف کردن خواسته‌های مشتریان در زمان حال و آینده نشانه گرفته شود. کیفیت عبارت است از کل ویژگی‌ها و مشخصه‌های یک محصول یا خدمت که آن را قادر می‌سازد تا خواسته‌ها یا نیازهای شخصی را برآورد کند [۴].

تنوعی که در تعریف کیفیت وجود دارد از یک سو، و ادراک سلسله مراتبی انسان که موجب می‌شود کیفیت شیء از دو منبع یعنی عرصه عینی و عرصه ذهنی سرچشمه بگیرد از سوی دیگر، باعث شده است تا انواع کیفیت وجود داشته باشد. بر این اساس کیفیت‌هایی که متعلق به "عرصه ذهنی" هستند کیفیت‌هایی به شمار می‌روند که درون "ضمیر فرد" ساکن اند و متقابلاً کیفیت‌های مرتبط با "عرصه عینی" که کیفیت‌های متعلق به شیء اند، به شکل "موجودیتی خارجی" در معرض ذهن قرار می‌گیرند و با حقایق جهان سروکار می‌یابند. کیفیت‌های ضمیری را می‌توان به عنوان ارزش‌هایی برشمرد که دشوار می‌توان آنها را کمی و همچنین اندازه‌گیری کرد. کیفیت‌های مرتبط با بیان مطلوب یا نامطلوب و زشت و زیبا بودن اشیا معمولاً از این دسته‌اند. بر خلاف کیفیت‌های ضمیری "کیفیت‌های حقیقی" اشیا را می‌توان آنها را دانست که ماهیتی قابل اندازه‌گیری دارند و به ظرفیت‌های قابل سنجشی نظیر وزن و

ارتفاع و سرعت ارتباط دارند. ارزش‌های ذهنی - روانی یک شیء یا کیفیت‌های مطلوب شیء (نظیر زیبایی) از "فرد" نشأت می‌گیرد. در حالی که مقیاس‌های اندازه‌گیری عینی اشیا یا "کیفیت‌های ظرفیتی" از خود شیء سرچشمه می‌گیرند [۵].

چرا کیفیت مهم است؟

یکی از سوالات کلیدی که می‌تواند مطرح باشد این است که چرا باید به کیفیت محصولات پرداخت. به عبارت دیگر توجه به کیفیت چه فرصت‌ها و مزیت‌هایی برای سازمان ایجاد می‌کند؟ از طرفی با توجه به کیفیت محصول نه تنها برخلاف بسیاری از ذهنیت‌ها، هزینه‌های شرکت، افزایش نمی‌یابد بلکه به دوطریق موجب افزایش سودآوری می‌شود [۶].

- از طریق بازار؛ این امر با به دست آوردن سهم بیشتری از بازار میسر می‌گردد.

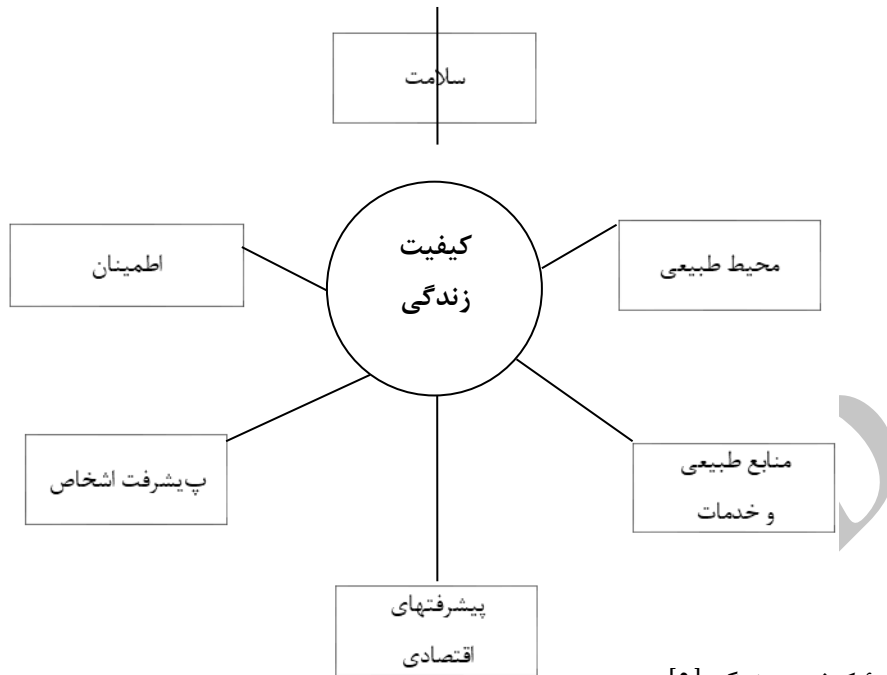
- از طریق صرفه جویی در هزینه؛

امروزه، کیفیت یک لغت شناخته شده در سرتاسر جهان است و به شدت مورد توجه مشتریان قرار گرفته است. از طرف دیگر، مفهوم کیفیت به شکلی مطرح است که بیانگر نوع مدیریت یک سازمان می‌باشد و در واقع کیفیت جوهره مدیریت یک سازمان است. اینجا است که آن را به عنوان یک سیستم جامع و فراگیری می‌دانند که با مشارکت کلیه افراد در پس افزایش بهره‌وری و بهبود مستمر فرایند و فرآورده‌های سازمان و تامین نیازها و انتظارات حال و آینده مشتریان می‌باشد. از سوی دیگر، سازمان‌های دولتی باید اثر بخش بودن، نیازها و خواسته‌های شهروندان را از روی اظهار نظرات آنان، برخی فعالیت‌هایشان و در برخی موارد از سنت‌ها، آداب و ارزش‌های حاکم بر جامعه تشخیص دهند. بر اساس این اطلاعات اثربخشی به تامین نیازها و خواسته‌های شهروندان و ارباب رجوع‌های سازمان تعریف شده است. بدین ترتیب اثربخشی درجه پاسخگویی و واکنش سازمان‌ها نسبت به نیازها و خواسته‌های جامعه، شهروندان و استفاده‌کنندگان از امکانات دولتی است.

کیفیت زندگی

مفهوم کیفیت زندگی، بازتابی است از نگرانی فکری عمیق بشر از به نوعی "از خود بیگانگی" فزاینده و خواست عمیق انسان به بازیابی وجود اجتماعی خویش در زیست بوم طبیعی اش [۷]. کیفیت زندگی شهری دربرگیرنده ابعادی روانی است که شاخص‌هایی همچون رضایت و شادمانی و امنیت را دربرمی‌گیرد. اینها در برخی موارد، رضایت‌های اجتماعی نیز نامیده می‌شوند و افزون بر آن همچنین دارای ابعادی محیطی (سنجه‌هایی همچون مسکن، دسترسی به خدمات و امنیت محیطی) و جنبه‌های دیگر شامل توجه به فرصت‌های اجتماعی، امیدهای اشتغال، ثروت و اوقات فراغت هستند [۸].

برخی منابع بیان می‌دارند که کیفیت زندگی به درجه یا ویژگی رضایت‌مندی از زندگی اشاره دارد. وضعیت فعلی شخص و آسایش و رضایت او از زندگی، از طرفی به وسیله واقعیات و عوامل بیرونی "عینی" زندگی او و از طرف دیگر با درک و ارزیابی درونی "ذهنی" او از این عوامل و واقعیات زندگی تعیین می‌شود. در برخی از منابع، کیفیت زندگی با امکانات مادی و معنوی شامل سلامتی، محیط زندگی، قوانین، تساوی حقوق، اشتغال و خانواده و مانند اینها بیان می‌شود. همچنین رضایت‌مندی را یکی از معیارهای اصلی سنجش کیفیت محیط می‌دانند و کیفیت محیط را به این شکل تعریف می‌کنند: «محیط با کیفیت مناسب، احساس رفاه و رضایت-مندی را برای جمعیت آن از طریق ویژگی‌های فیزیکی یا اجتماعی و یا نمادین به وجود می‌آورد» [۹]. در مدل "کیفیت زندگی"، سعی شده است اجزای مختلف سازنده کیفیت محیط را به کار گیرد. در این رویکرد، کیفیت زندگی مشتمل بر سلامتی، محیط طبیعی، منابع طبیعی، پیشرفت‌های اقتصادی و ارتقای افراد و ایجاد امنیت است (شکل ۱).



شکل ۱: اجزای سازنده کیفیت زندگی [۹]

کیفیت محیط مسکونی

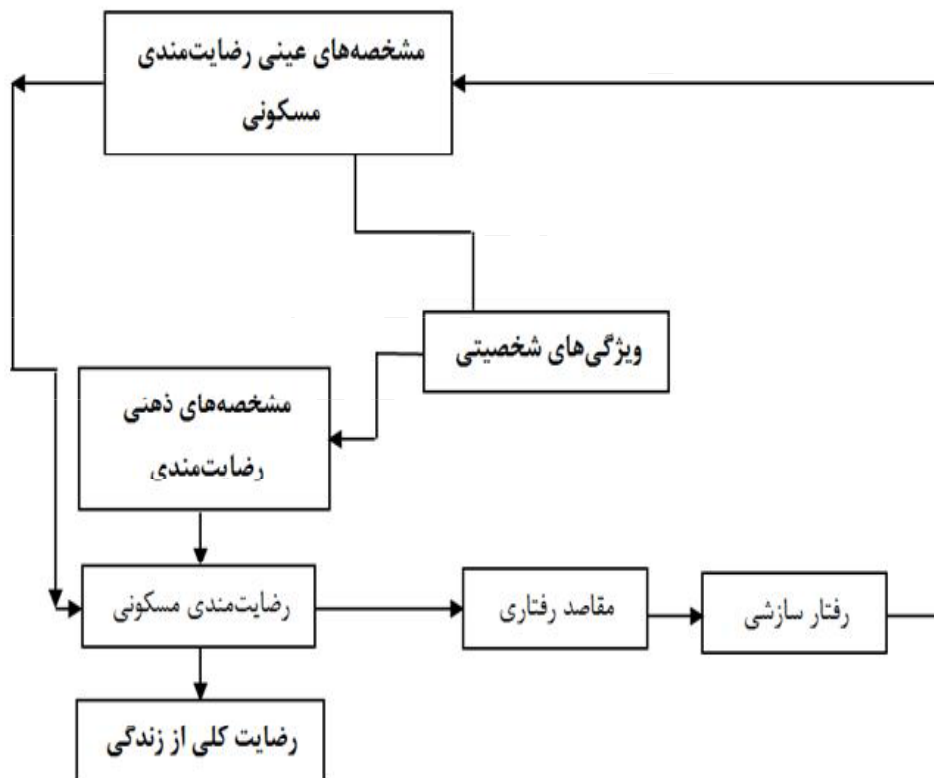
در بسیاری از متون تعاریف متعدد و متنوعی از مفهوم کیفیت محیطی آمده است. با این وجود هنوز هم فقدان تعریفی جامع و دقیق از مفهوم کیفیت محیط احساس می‌شود. مرور و بررسی تعاریف موجود، نشان دهنده دو نگرش و رویکرد متفاوت در تعریف این مفهوم است، تعدادی از نویسندگان قائل به ماهیت مستقل این مفهوم هستند و بر مؤلفه‌های کیفیت محیط تأکید دارند چرا که کیفیت محیط موضوعی پیچیده و در برگیرنده ادراکات ذهنی، نگرشها و ارزشهای گروهها و افراد مختلف است. اما گروهی دیگر از محققان تلقی متفاوتی از مفهوم کیفیت محیط داشته و تعریف آن را در ربط و پیوند با مفهوم کلی‌تر کیفیت زندگی ممکن می‌دانند. به طوری که هم زمان با پدیدار شدن بحرانهای محیطی، کیفیت محیط سکونت به عنوان بخشی از مفهوم کلی کیفیت زندگی شناخته شد.

این مفهوم به مثابه بازتابی از تمامی جوانب احساس رفاه فردی، شامل همه متغیرهایی که بر رضایتمندی انسان مؤثرند، فرض شده است [۱۰]. با این وجود آن چه که مهم به نظر می‌رسد این است که کیفیت محیط در واقع واکنشی علیه توسعه یک بعدی اقتصادی (رشد کمی) در سطح ملی و توسعه صرفاً کالبدی در مقیاس شهری، تلاشی است در جهت دستیابی به معیارهای کیفی در عرصه برنامه‌ریزی شهری [۱۱]. در بررسی کیفیت محیط مسکونی، رویکردهای مختلفی تاکنون ارائه شده است که می‌توان از آنها به عنوان برداشتهای متفاوت علوم مختلف (جغرافیا، شهرسازی، اقتصاد، معماری و روانشناسی) از مفهوم کیفیت محیط مسکونی باشد. با این وجود فارغ از حوزه‌های علمی مختلف می‌توان مهمترین رویکردها را در قالب چهار رویکرد ذیل طبقه بندی نمود:

اول، رویکرد رضایتمندی: مروری بر متون نظری و پژوهشهای انجام شده در زمینه کیفیت محیطهای مسکونی نشان دهنده تأکید اکثر محققان بر نظریه رضایتمندی سکونتی به عنوان رهیافتی مناسب و کارآمد در سنجش میزان کیفیت محیط است. یک محیط مسکونی با کیفیت القاکننده احساس رفاه و رضایتمندی به ساکنان از راه خصوصیات کالبدی، اجتماعی یا نمادین است [۱۲]. کیفیت محیط مسکونی مفهومی واجد ارزش ذهنی محسوب می‌شود. این ارزش به واسطه ارزش محیط مسکونی که در بردارنده ویژگیهای اساسی مانند رضایتمندی فردی از مسکن، محله و همسایگان است، تعیین می‌شود. به این ترتیب ارزش ذهنی کلی محیط مسکونی، معادل مجموع ارزیابی‌های صورت گرفته از ویژگیها و مؤلفه‌های سازنده محیط است. این رویکرد از سوی محققان مختلفی مانند فاین-دیویس و دیویس^۱ (۱۹۸۲)، جلینکو و پیک^۲ (۱۹۸۴)، گرویتال^۳ (۱۹۸۵)، گروبر و شیلتون^۴ (۱۹۸۷)، پالس، استگ و کویتز-کمرلینگ^۵ (۱۹۹۰)، ها و وبر^۶ (۱۹۹۴)، کارپ و همکارانش^۷ (۱۹۷۶) و مارینو بونیوتو و همکارانش^۸ (۲۰۰۳) به منظور سنجش و ارزیابی کیفیت محیط مسکونی شهرها انتخاب شده است. در این مطالعات رضایتمندی معیار اصلی سنجش کیفیت محیط مطرح می‌گردد. کیفیت

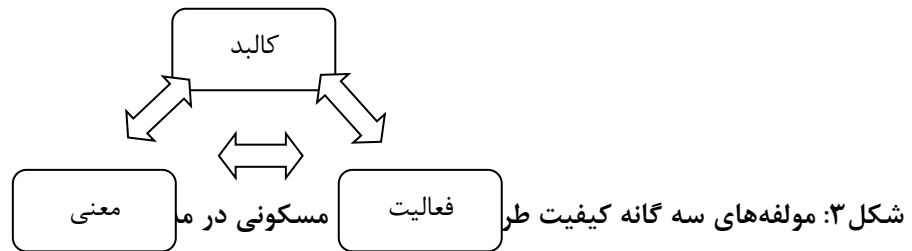
محیط مسکونی بدین گونه توصیف می‌شود: محیطی با کیفیت بالا، احساس آرامش و رضایت‌مندی را به ساکنان از طریق عوامل کالبدی، اجتماعی و نمادین انتقال می‌دهد [۱۳]. از این رو رضایت‌مندی سکونتی متأثر از طیف گسترده‌های از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی است. این مفهوم دارای، ماهیتی مرکب و نمایانگر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه مسکونی اوست. برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت رضایت‌مندی سکونتی، شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها اعم از خانه و محله که بر جوانب گوناگون رضایت‌مندی تاثیرگذار است، به کار می‌رود. در شکل ۲ مدل رضایت‌مندی از محیط مسکونی ارائه شده است.

دوم، رویکرد ادراکی: این رویکرد اصولاً بر رابطه انسان و محیط و چگونگی ادراک انسان از محیط بنا نهاده شده است و نظر بر این است که این رابطه به وسیله ویژگیهای فردی و محیط تحت تأثیر قرار می‌گیرد [۱۴]. در این فرآیند نقش محیط می‌تواند متناقض باشد به طوری که از یک سو عواملی اساسی می‌تواند در رشد، توسعه و در نهایت در یادگیری مورد توجه قرار گیرد و یا برعکس. لنگ در مورد رابطه محیط و رفتار انسان، چهار موضع گیری نظری به شرح زیر ارائه می‌دهد: رویکرد اختیاری، رویکرد امکانگرا، رویکرد احتمالگرا و رویکرد جبری از سوی دیگر این: اختیاری، رویکرد امکانگرا، رویکرد احتمالگرا و رویکرد جبری [۱۵]. از سوی دیگر این رویکرد را از منظر رضایت‌مندی نیز می‌توان مورد توجه و بررسی قرار داد به طوری که در منابع تحقیقی مربوط به رضایت‌مندی، سکونت‌پذیری در زندگی یا رضایت‌مندی مسکونی به امری کاربردی تبدیل شده است که اصولاً همسو با برداشت یا درک ساکنان از محیط اطراف خود است [۱۲].



شکل ۲: مدل رضایت‌مندی محیط مسکونی [۱۶]

سوم، رویکرد مدل کانتر: مدل معروف دیوید کانتر از پیشگامان مطالعات ادراکی معماری را می‌توان از چارچوبهای نظری که قادر به تبیین مولفه‌های کیفیت طراحی محیطهای مسکونی است، محسوب نمود. بر اساس مدل مذکور که به مدل مکان مشهور است، محیط مسکونی به مثابه یک مکان متشکل از سه بعد در هم تنیده‌ی کالبد، فعالیتها و تصورات است [۵] (شکل ۳).



چهارم، رویکرد سیاست‌گذاران: این دیدگاه که اغلب از سیاستهای محیطی کشورها در سطح جهان شکل می‌گیرد با توجه به شرایط غالب اقتصادی، اجتماعی و محیطی مناطق متفاوت است و از یک کشور تا یک کشور دیگر در رابطه با چگونگی روشهای برخورد با مسئله کیفیت محیط تفاوت‌های زیادی وجود دارد. این دیدگاه که در ابتدا بر پایه رویکرد تحلیل سیستمی محیط گسترش یافت، عمدتاً در پنج سطح فضایی شامل سطح جهانی، منطقه‌ای، ملی، محیط سکونتی شامل محله و مسکن مطرح و مدنظر قرار گرفت. موضوعات مختلف در هر سطحی مبنای سیاست محیطی قرار می‌گیرد. به طوری که وجود عوامل و فاکتورهای محیطی آزار دهنده در هر کدام از سطوح منجر به طرح سیاستی جهت دستیابی به شرایط بهینه و حفظ آن می‌شود [۱۲]. با بررسی ادبیات نظری تحقیق و ارائه رویکردهای مختلف، در مقاله حاضر از میان رویکردهای مختلف، تلفیقی از رویکرد سنجش میزان رضایت‌مندی سکونتی و رویکرد ادراکی به عنوان رویکرد نظری پژوهش پذیرفته شد.

رضایت‌مندی مسکونی

رضایت در معنای لغوی خود در فرهنگ حمید به معنای رضا، راضی بودن و خوشنودی از چیزی یا مکانی آمده است [۱۸]. اما رضایت از یک سکونتگاه یا خانه چگونه حاصل می‌گردد؟ رضایت فرد از مسکن، تحت تاثیر چه مشخصه‌ها و عواملی قرار می‌گیرد؟ رضایت یا عدم رضایت از مسکن چه تاثیرات رفتاری بر روی فرد خواهد گذاشت؟

یک فضای مسکونی باید بتواند شرایط لازم برای رشد فردی هر یک از افراد خانواده‌ها اعم از کوچک و بزرگ را فراهم آورد. یعنی هر یک از افراد خانواده باید قادر باشند بر حسب نیازهای روحی، روانی و علایق خود فضای مناسب و حریم لازم برای انجام فعالیتها و کسب آسایش روانی و جسمانی را بیابند، علاوه بر این فضای مسکن باید بتواند محیط لازم برای برقراری روابط خانوادگی و ایجاد همبستگی جهت حفظ کبان خانواده را به وجود آورد. مسکن یا فضای زندگی باید از دو جهت دارای کارایی باشد یکی از جنبه مادی یعنی ایجاد محیطی با دسترسی مناسب، امکانات مناسب، درجه حرارت مطلوب، فشار مناسب، رطوبت، کوران هوا و نور مناسب و نظایر آن و دیگری از نظر جوابگویی به نیازهای معنوی مردم، یعنی ایجاد فضاهای مناسب با طرز زندگی و نوع فرهنگ و آداب و رسوم اجتماعی، این دو شرط اگر با هم به کاملترین نحوی جمع شوند می‌توانند سبب ایجاد حس مطلوبیت از مسکن گردیده و درجاتی از رضایت افراد را فراهم آورند.

بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل اقتصادی ویا سایر دلایل آنها باید محلی را که تمایل کمتری نسبت به آن دارند را انتخاب کنند، وقتی آنچه را که فردی تمایل دارد می‌تواند انتخاب کند، رضایت جلب می‌شود، اگرچه با قدری سبک و سنگینی خانه ای که چندان از نظر وی جالب توجه نباشد، ممکن است خیلی هم بد نباشد. به عنوان مثال خیلی از افراد ترجیح می‌دهند در یک خانه تک واحدی زندگی کنند، ولی ممکن است یک آپارتمان در نزدیکی مرکز شهر را نیز قبول کنند، برای اینکه فرضاً "آپارتمان به محل کار آنها و یا دوستان آنها نزدیکتر است [۲۰]."

انسانها در مسکن همواره به دنبال موضوعات زیر بوده اند: ۱- ایمنی و استحکام، ۲- قیمت مناسب و ارزان، ۳- زیبایی و وقار، ۴- مسکنی که تامین کننده آسایش جسمی و روحی آنان بوده و یا به تعبیری هماهنگ با الگوهای زیستی و رفتاری خود باشد. البته در تاریخ این چند عامل بندرت توانسته اند در کنار یکدیگر مجتمع شوند، زیرا مسکن ارزان قیمت معمولاً ایمنی، مطلوبیت و زیبایی خاص را ندارند و یا بالعکس. لذا طی تاریخ کمتر پیش آمده است که انسانها برآستی از مسکن خود رضایت تمام و کمال را داشته باشند و رضایت در بیشتر مواقع به صورت نسبی فراهم می‌گردد [۲۰]. شما چه سکونتگاهی را ترجیح می‌دهید؟ شما در واقع کجا زندگی می‌کنید، اگر پاسخهای متفاوتی به این سوالات دادید تفاوت بین سکونتگاه ارجح و انتخاب سکونتگاه را می‌دانید. اگر اختلاف بین دو سوال فوق الذکر زیاد باشد، ممکن است از سکونتگاه ناراضی باشید و ممکن است سکونتگاه هیچ گاه به کاشانه تبدیل نگردد [۲۱].

عوامل موثر در ایجاد رضایت مسکونی

برای استنباط رضایت از سکونتگاه، باید آنرا به میزان کافی اندازه گیری نمود، ولی این سنجش فقط در یک سوال ساده " که آیا از محل سکونت خود رضایت دارید یا خیر" خلاصه نمی شود. اما به راستی چه عواملی سبب می گردد فردی از یک فضا احساس رضایت و فرد دیگری از همان فضا احساس نارضایتی کند؟ چه عاملی سبب می گردد انسان در یک زمان از یک محیط احساس رضایت و در زمان دیگر از همان محیط، احساس نارضایتی داشته باشد؟ و به عبارت دیگر چه عواملی در میزان رضایت انسان از محیط نقش دارند. از جمله عوامل موثر در احساس رضایت افراد از مسکن می توان به عوامل شخصی، اجتماعی، معماری، محیطی و فرهنگی اشاره نمود که در ذیل هر یک از عوامل توضیح داده می شود:

۱- عوامل شخصی و تاثیر آن در رضایت:

مسلمان سلیقه و خوشنودی، بعضا بستگی به شخص ساکن دارد، خصوصیات فردی که بر رضایت تاثیر می گذارد شامل عوامل جمعیتی، شخصیتی، ارزشها، انتظارات، مقایسه با سایر سکونتگاهها و امید به آینده است. این تاثیرات روانی در رضایت از سکونتگاه اهمیت بیشتری نسبت به خانه ای که فرد در آن زندگی می کند دارد [۲۰].

۱-۱- سن و مرحله زندگی: در وهله اول، تفاوت اولویت ها در رابطه با سکونتگاه بستگی به سن یا مرحله زندگی دارد. از قرار معلوم، تفاوت ها در رضایت که مرتبط با سن هستند تحت تاثیر تغییر در نیازها، اهداف و موقعیت اجتماعی است.

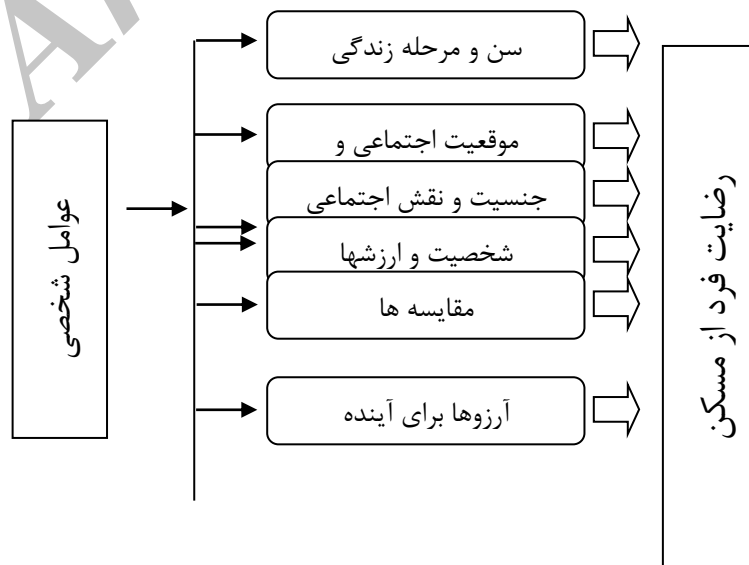
۱-۲- موقعیت اجتماعی: رضایت از سکونتگاه به موقعیت اجتماعی، اقتصادی نیز ارتباط دارد، البته به طور افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه مورد نظر خود را تهیه کنند و لذا راضی تر هستند.

۱-۳- جنسیت و نقش اجتماعی: جنسیت و نقشهای اجتماعی نیز بر رضایت از سکونتگاه، تاثیر دارد. زنان و شوهران غالبا در مورد مناسب بودن کاشانه اختلاف نظر دارند.

۱-۴- شخصیت و ارزشها: ارتباط قابل توجهی بین شخصیت و رضایت از سکونتگاه وجود دارد. فرضا افراد اجتماعی در صورت داشتن حق انتخاب، خانه هایی را انتخاب کرده که امکان معاشرت اجتماعی در آن حداکثر ممکن باشد.

۱-۵- مقایسه ها: شاید اگر نمی دانستید دوست شما در یک عمارت مجلل زندگی می کند، از زندگی در کلبه ای کوچک بیشتر احساس رضایت می کردید.

۱-۶- آرزوها برای آینده: این که شخصی در انتظار بهبود کیفیت خانه خود باشد بر رضایت وی از سکونتگاه فعلی دارای تاثیر است، بنابراین افرادی که در انتظار بهبود کیفی در خانه خود هستند نسبت به سایرین که در همان محل زندگی می کنند، خوشحال تر هستند (شکل ۴).



شکل ۴: عوامل شخصی و تاثیر آن بر رضایت [۱۹]

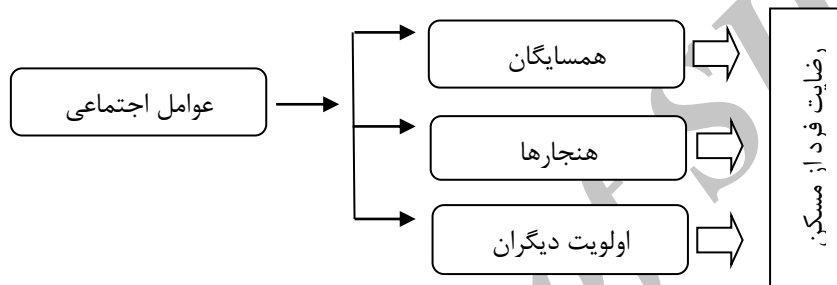
۲- عوامل اجتماعی و تاثیر آن بر رضایت:

روابط متقابل و ارتباط با دیگران، هنجارهایی که مورد قبول باشند، خلوت خصوصی در مقابل استقلال و امنیت، نقش مهمی در اولویت ها در مورد سکونتگاه دارد. در حقیقت بخش مهمی از تعریف کاشانه، عملکرد اجتماعی آن است (شکل ۵).

۱-۲- همسایگان: همسایگان ممکن است اهمیت کمتری جهت رضایت از خانه، نسبت به سابق داشته باشند ولی هنوز هم مهم هستند. به ویژه اگر همسایگان خیلی خوب یا خیلی بد باشند.

۲-۲- هنجارها: اغلب هنگامی که محلی برای زندگی انتخاب می گردد توجهی به ترتیب "معمول" خانه برای افرادی مانند خود می گردد. افراد مسن در مورد انتخاب مشخصات محل زندگی، هنجارهای خلوت خصوصی و استقلال از عوامل مهم به شمار می آید.

۳-۲- اولویت دیگران: عامل اجتماعی دیگر مشارکت گروهی است. برای هر خانواده یا گروهی که تصمیم می گیرند که با هم زندگی کنند، مذاکرات زیادی قبل از اجاره یا خرید خانه باید صورت بگیرد، این مذاکرات می تواند در رضایت یا عدم رضایت فرد نسبت به محل سکونت موثر باشد [۲۱].



شکل ۵: عوامل اجتماعی و تاثیر آن بر رضایت [۱۹]

۳- عوامل معماری و محیطی و تاثیر آن بر رضایت:

عوامل معماری و محیطی، تاثیر زیادی بر اولویت ها و رضایت از خانه دارد، در یک نگاه عوامل معماری و محیطی را می توان به دسترسی ها، توده و فضا، سیمای شهری، محیط زیست، ویژگی های کمی و کیفی واحدها و امکانات تقسیم نمود [۱۹].

۱-۳- در مبحث دسترسی ها، دسترسی های سواره و پیاده و نحوه تفکیک آنها از هم در مجتمع های مسکونی یکی از عوامل موثر بر رضایت افراد خواهد بود. دسترسی پیاده در یک مجتمع مسکونی، باید به گونه ای باشد که مجتمع نه تنها برای افراد پیاده قابل سکونت باشد، بلکه دسترسی های پیاده، جذابیت بیشتری نسبت به سواره داشته باشد، اهمیت دسترسی پیاده به قدری است که در الگوی محلات غربی، این موضوع به عنوان اولین اصل آنها انتخاب شده است.

۲-۳- در مبحث توده و فضا، چیدمان مطلوب بلوک ها نسبت به هم جهت ایجاد محوریت فضایی، فراهم آوردن فضای باز با کیفیت و ایجاد ترکیب زیبا شناسانه بین توده ساختمانی و فضای شهری می تواند یکی از عوامل موثر بر رضایت افراد باشد.

۳-۳- در مبحث سیمای شهری در مجتمع های مسکونی، انسجام و وحدت نما، هماهنگی با بافت پیرامون خود و آراستگی نما به نوعی درمیزان رضایت افراد موثر است.

۴-۳- در مبحث ویژگی های کیفی و کمی واحدها، از جمله ویژگی های کیفی، که می تواند بر رضایت افراد موثر باشد. تفکیک حریم های خصوصی و عمومی خانواده از هم، داشتن خلوت، داشتن حریم های لازم برای فعالیت، داشتن چشم اندازهای مناسب، نور مناسب، تهویه مناسب، دسترسی مناسب است. همچنین از ویژگی های کمی که باید مد نظر قرار گیرد، می توان به تراکم فرد در واحد مسکونی اشاره کرد که تراکم زیاد در کاشانه باعث تنش ها و بیماریهای روانی گردیده و به شدت بر رضایت فرد موثر است. (جدول ۱).

جدول ۱: شناخت عوامل معماری و محیطی در مجتمع‌های مسکونی [۱۹]

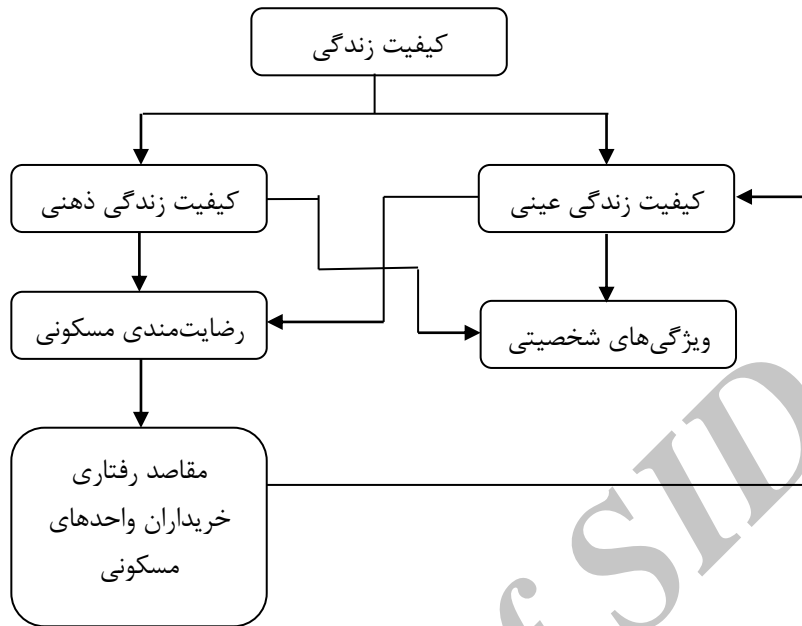
سلسله مراتب دسترسی به شبکه ارتباط مطلوب شهری		دسترسی ها
دسترسی مناسب به خدمات، تسهیلات و کاربری های مهم شهری		
دسترسی سواره و پیاده در داخل مجتمع و نحوه تفکیک آنها از هم		
مسیر دسترسی به واحد مسکونی، ورودی، راه پله، آسانسور، راهروها		توده و فضا
چیدمان مطلوب بلوکها	فضای باز جهت بازی کودکان	
سطح اشغال و تراکم مناسب		سیمای شهری
دید و چشم انداز مناسب		
فرم و سیمای مطلوب ساختمانیها		
فضای سبز مناسب		محیط زیست
هوا و جریان باد مناسب		
عدم وجود آلودگی های صوتی		
آشنایی و روابط با همسایگان		معیارهای اجتماعی-فرهنگی
مشارکت در فعالیتهای اجتماعی		
امنیت و حفاظت مطلوب		
چشم انداز فضاها	ویژگی های کیفی	واحدهای مسکونی
تناسبات فضاها		
رنگ فضاها		
نور فضاها		
تفکیک حریم های عمومی و خصوصی از هم		
ابعاد فضاها	ویژگی های کمی	
تعداد اتاقهای خواب		

۴- عوامل فرهنگی و تاثیر آن بر رضایت:

خانه‌ها در نقاط مختلف جهان بسیار متفاوت هستند و افراد ترجیح می‌دهند در خانه‌هایی زندگی کنند که مطابق فرهنگ گذشته آنها باشند، این به دلیل آن است که سکونتگاه‌هایی که تبلوری از فرهنگ می‌باشند مکمل الگوهای رفتاری آن فرهنگ هستند [۲۱]. راپورت پنج جنبه اصل فرهنگ را که در شکل‌گیری فضای داخلی خانه‌ها موثر بوده، نحوه انجام فعالیتهای اصلی، ساختار خانواده، نقش جنسیتها، نگرش به خلوت و فرآیند روابط اجتماعی معرفی می‌کند. در فرهنگ‌های مختلف فعالیتهایی چون خوابیدن، پخت و پز و خوردن متفاوت هستند، در بعضی فرهنگ‌ها مردان اول شروع به خوردن می‌کنند، در فرهنگهای دیگری خانواده با هم شروع به خوردن می‌کنند. در بعضی از فرهنگ‌ها مردم روی زمین و در دیگری روی صندلی و پشت میز می‌نشینند، این تفاوتها مواردی از طراحی چون ارتفاع کف پنجره، نیازهای فضایی، محل درها را تحت تاثیر قرار می‌دهند [۱۵].

نتیجه‌گیری

میزان رضایتمندی از واحدهای سکونتی به عنوان یکی از اصلی‌ترین اجزای رضایتمندی از زندگی و مهمترین عامل در تحلیل رفتار خریداران واحدهای مسکونی می‌باشد که در تحقیقات مرتبط با کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است. در این پژوهش با بررسی عوامل موثر در کیفیت سکونتی و رضایت مسکونی و تحلیل رفتار خریداران واحدهای مسکونی الگوی مفهومی زیر قابل تعریف می‌باشد.



در این مدل مفهومی کیفیت زندگی به عوامل کیفیت ذهنی و کیفیت عینی وابسته بوده که هرکدام از آنها روابط متقابلی با ویژگی‌های شخصیتی و رضایت‌مندی مسکونی دارند که در نهایت بر روی مقاصد رفتاری خریداران اثرات مستقیمی می‌گذارند. به عبارت دیگر رفتار متقاضیان واحدهای مسکونی بطور مستقیم تحت تاثیر کیفیت سکونتی و رضایت مسکونی می‌باشد.

Archive of SID

منابع و مآخذ

- [۱] Waxman, Lisa Kinch. More Than Coffee: An Examination of People, Place, and Community with Implications for Design. Ph.D. Thesis, Florida State University, ۲۰۰۴.
- [۲] خلیلی، نسرين. ارتقاء کیفیت محیط شهری در مرکز تاریخی شهرها با استفاده از رویکرد برنامه ریزی طراحی محور (نمونه موردی: شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۸۵.
- [۳] Juran j.m. Quality control hand book. third edition. mcgrow-hill. ۱۹۷۴.
- [۴] Parasuraman A." Service Quality and productivity: a synergistic Perspective".Managing Servicequality. Vol ۱۲. No ۱. www.emeraldindight.com/0960-4529.htm. ۱۹۸۹.
- [۵] گلکار، کوروش. "مولفه های سازنده کیفیت طراحی شهری". نشریه صفا. ش ۳۲. بهار و تابستان. ص ۳۸-۶۵. ۱۳۸۰.
- [۶] توکلی، غلامرضا. کارایی و اثربخشی. انتشارات پیشروان تعالی کیفیت. تهران. ۱۳۸۲.
- [۷] Naraghe, E. Quality of Life. First Printing. ۱۹۷۱.
- [۸] Seifoddini, F. Dictionary of Urban and Regional Planning. Shiraz. Second Printing. ۲۰۰۲.
- [۹] Van Kamp, Irene; Kees Leidel Meijer; Gooitske Marsman; Augustinus de Hollander. Urban Environmental Quality and Human Well-being towards a Conceptual Framework and Demarcation of Concepts: a literature study. in landscape and urban Planning. No ۶۵. PP ۵-۱۸. ۲۰۰۳.
- [۱۰] رفیعیان، مجتبی؛ فرزین امین صالحی و علی اکبر تقوایی. "ارتقای کیفیت محیط سکونت در مجتمعهای بلند مرتبه و ارائه راهکارهای مناسب نمونه مطالعاتی: شهرک اکباتان". فصلنامه برنامه ریزی و آمایش فضا. دوره چهاردهم، شماره ۴. ۱۳۸۹.
- [۱۱] مهدیزاده، جواد. برنامه ریزی راهبردی توسعه شهری (تجربیات اخیر جهانی و جایگاه آن در ایران). معاونت معماری و شهرسازی. وزارت مسکن و شهرسازی. تهران. ۱۳۸۵.
- [۱۲] Van poll, R. The Perceived Quality of Urban Environment: A multiattribute Evaluation. University of Groningen. ۱۹۹۷.
- [۱۳] Lansing, J. B and Marans, R. W. Evaluation of Neighborhood Quality. AIP journal. May. pp ۱۹۵-۱۹۹. ۱۹۶۹.
- [۱۴] مولودی، جمشید. "سنجش کیفیت محیط شهری در شهرهای جدید - مورد مطالعه: شهر جدید هشتگرد". پایان نامه کارشناسی ارشد. به راهنمایی مجتبی رفیعیان. دانشگاه تربیت مدرس. ۱۳۸۸.
- [۱۵] لنگ، جان. آفرینش نظریه معماری. ترجمه: علیرضا عینی فر. موسسه انتشارات دانشگاه تهران. ج اول. ۱۹۹۴.
- [۱۶] قادرمربی، حامد؛ بیتا زارع ممقانی و کرامت ا... زیاری. "ازریایی کیفیت محیط مسکونی روستاهای ادغام شده در شهر سنندج مورد: روستاهای حسن آباد و نایسر". فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی. سال دوم. شماره ۳. پاییز ۹۲. صص ۳۹-۵۶. ۱۳۹۲.
- [۱۷] امین صالحی، فرزین. "ارتقای کیفیت محیط سکونت در مجتمع های بلند مرتبه و ارائه راهکارهای مناسب نمونه مطالعاتی: شهرک اکباتان". پایان نامه کارشناسی ارشد. به راهنمایی مجتبی رفیعیان. دانشگاه تربیت مدرس. ۱۳۸۷.
- [۱۸] سیاح، عبدالحمید. فرهنگ جامع فارسی به فارسی. انتشارات اسلام. چاپ سوم. ۱۳۷۸.
- [۱۹] ذبیحی، حسین؛ فرح حبیب و کمال رهبری منش. "رابطه بین میزان رضایت از مجتمع های مسکونی و تأثیر مجتمع های مسکونی بر روابط انسان (مطالعه موردی چند مجتمع مسکونی در تهران)". فصلنامه هویت شهر. سال پنجم. شماره هشتم. بهار و تابستان ۱۳۹۰. ۱۳۹۰.
- [۲۰] گیدیون، زیگفرد. فضا، زمان، معماری. ترجمه دکتر منوچهر مزینی. انتشارات علمی و فرهنگی. ۱۹۶۸.
- [۲۱] گیفورد، رابرت. "فضای شخصی". فصلنامه معماری و فرهنگ. ترجمه شبنم صحرايي. شماره ۳ و ۲. ۱۹۹۷.