

# ارزیابی میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی با تأکید بر رویکرد رضایت‌مندی در محله نواب

مجتبی رفیعیان<sup>۱\*</sup>، زهرا عسگری زاده<sup>۲</sup>، محمد عسگری زاده<sup>۳</sup>

۱- دانشیارگروه شهرسازی، دانشکده هنر، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانش آموخته رشته شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد معماری، دانشگاه آزاد خوراسگان اصفهان، ایران

پذیرش: ۸۷/۱۱/۲۷

دریافت: ۸۶/۱۲/۷

## چکیده

این مقاله با هدف ضرورت بازنگری و ارزیابی پروژه‌های توسعه شهری به ویژه طرح‌های تأمین نیازهای سکونتی اقشار کم درآمد در خصوص میزان دست یافتن به اهداف مورد مطالعه صورت گرفت. به این ترتیب محدوده مطالعه شده، یعنی سه فاز اجراء شده پروژه نواب انتخاب شده و میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی نواب با استفاده از رویکرد رضایت‌مندی ارزیابی گردید. همچنین وجود یا عدم تأثیر برخی از متغیرهای شخصی و خانوار بر درک میزان رضایت‌مندی از سوی ساکنان مختلف سنجش شد. حجم نمونه شامل ۲۷۰ عدد و جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرکردن پرسشنامه و یا مصاحبه رودررو و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار Spss Ver 15 انجام شد. بر اساس نتایج به دست آمده، میزان رضایت‌مندی ساکنان نواب از واحدهای سکونتی تقریباً در حد متوسط ( $1 < 2/95 < 5$ ) با میانه نظری (۳) ارزیابی شد. در بین ۶ عامل سازنده رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی، ساکنان تنها از امنیت مجتمع اظهار رضایت‌مندی کردند. روابط همسایگی را در حد متوسط و از سایر عامل‌ها (تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی کردند. تسهیلات مجتمع بالاترین و امنیت مجتمع و دید و منظر کمترین اهمیت را از دید ساکنان داشتند. در بررسی میزان تأثیر متغیرهای شخصی و خانوار بر رضایت‌مندی درک شده از سوی ساکنان نتایج نشان داد که هیچ کدام از این متغیرها تأثیرگذار نبودند.

**کلیدواژه‌ها:** رضایت‌مندی، رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی، روش تحلیل عاملی تأییدی، نواب.

## ۱- مقدمه و طرح مسأله

ارزیابی الگوهای مختلف سکونت شهری و رضایت‌مندی ساکنان آن یکی از ابعاد مهم مطالعات شهری در دهه‌های اخیر به شمار می‌رود [۱، صص ۱۴۴-۱۴۶؛ ۲، صص ۳۰۳-۳۱۵؛ ۳، صص ۲۹۶-۳۰۸]. از طریق ارزیابی الگوهای سکونت می‌توان به نواقص و ناکارآمدی سیاست‌های اعمال شده در برنامه‌های توسعه شهری واقف شد. نمونه‌ای از فرایندهای ارزیابی می‌تواند در طرح‌های توسعه و بازسازی شهری استفاده شود. جایی‌که با هدف سکونت گروه‌های متوسط و کم درآمد شهری، تلاش می‌شود نیاز اجتماعی مردم در قالب روش‌های کم هزینه اجرایی تأمین شود. به موازات تأمین نیازهای سکونت ساکنان شهری، بخشی از الزامات کیفی مورد خدشه قرار می‌گیرد، به این معنا که در فرایند اجرای پروژه‌های توسعه‌ای، به دلیل غلبه رفع نیازهای اولیه به پاره‌ای از ملاحظات کیفی توجه نمی‌شود. این امر باعث می‌شود که در یک فرایند کوتاه مدت، محیط سکونتی با مشکلات فراوانی مواجه شود که منجر به گریز جمعیت اولیه با جمعیت جدید و عموماً کم درآمدتری می‌شود که تعلق و پیوندی با این محیط نداشته و صرفاً به دنبال تأمین سرپناه سکونتی با کمترین منابع مالی می‌باشند. جدا از مقوله سکونت که ممکن است در چارچوب واحدهای مسکونی تحلیل شود، برخی دیگر از عوامل تهدیدکننده کیفیت سکونتی، به مجتمع‌های سکونتی بر می‌گردد که عوامل مختلفی نظیر امنیت مجتمع، بهداشت مجتمع، مدیریت و تسهیلات مجتمع، روابط همسایگی و کنش‌های اجتماعی موجود در آن را شامل می‌شود.

مقاله حاضر با توجه به ضرورت بازنگری در سیاست‌های توسعه شهری و به‌ویژه سیاست‌های کلان مقیاس که به عنوان یک حرکت و جنبش مؤثر در این زمینه نیز محسوب می‌شود، به دنبال ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنان مجتمع‌های سکونتی در محدوده نواب است که در طول دهه گذشته به عنوان یکی از پروژه‌های مطرح شهر تهران اجرا شده است. تلاش شده است در این خصوص با بهره‌گیری از ادبیات رضایت‌مندی و با تکیه بر داده‌های میدانی، میزان کیفیت مجتمع‌های سکونتی نواب از نگاه ساکنان این محله ارزیابی شده و توصیه‌های لازم برای بهبود آن ارائه شود.

## ۲- رویکرد نظری

موضوع کیفیت و ارزیابی آن از جمله موضوعات مورد توجه برنامه‌ریزان شهری و محیطی طی دهه اخیر بوده است [۴؛ ۵، صص ۷۶۳-۷۷۸؛ ۶، صص ۲۳۹-۲۶۴] مطالعات صورت گرفته

در خصوص رضایت‌مندی از دیدگاه‌ها و جوانب متعددی از سوی محققان دنبال شده است [۳، صص ۲۹۶-۳۰۸؛ ۴؛ ۵، صص ۷۶۳-۷۸۰]. برخی از پژوهشگران این مفهوم را از دیدگاه ادراکی مورد توجه قرار داده‌اند. هر شخصی با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونتی خود را ارزیابی می‌کند [۷، صص ۳۵۵-۳۶۰]. بر این اساس بنا به تعریف گالستر<sup>۱</sup> رضایت‌مندی را می‌توان «شکاف قابل مشاهده بین آمال و نیازهای ساکنان و واقعیت موجود بستر سکونتی آنها» تعریف کرد [۸، ص ۹۳]. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند تمایل دارند و بنابراین به دلایل اقتصادی و یا سایر دلایل، آن‌ها باید محلی را که تمایل کمتری نسبت به آن دارند، انتخاب کنند. وقتی برای آن چه که به آن تمایل است می‌توان انتخاب کرد، رضایت ماچلب می‌شود [۹، صص ۳۵۵-۳۶۰].

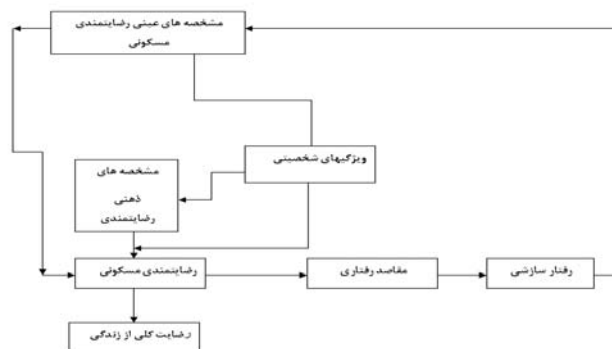
در تعریفی دیگر، رضایت‌مندی سکونتی معادل میزان رضایت درک و تجربه شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب شده است [۱۰، صص ۲۴۴-۲۵۴]. رضایت‌مندی سکونتی از آن‌جا که بخشی از حوزه رضایت‌مندی از زندگی در معنای عام می‌باشد، یکی از مطالعه‌شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود. این مفهوم نشانه‌ای مهم مبنی بر وجود ادراکات مثبت ساکنان نسبت به «کیفیت زندگی» خویش تلقی می‌شود [۱۱، صص ۳۵۵-۳۸۰]. تعداد معدودی از پژوهش‌گران رضایت‌مندی را با الگوهای رفتاری برخاسته از مخاطبان بررسی قرار کرده‌اند. به عنوان مثال نتایج تحقیقات آمریگو<sup>۲</sup> و آراگونز<sup>۳</sup> در سال ۱۹۹۷ نشان داد که نیاز برای اقدامات اصلاح و بهبود شرایط فعلی محل سکونت، نشان از نارضایتی افراد و بالعکس شرکت در فعالیت‌های واحد همسایگی و ملاقات‌های مکرر با همسایه‌ها هم چنین اقدام نکردن در زمینه اصلاح یا بهبود شرایط نشان از رضایت‌مندی افراد بود [۱۲، صص ۴۷-۵۷]. مهم‌ترین تحقیقات انجام شده در زمینه رضایت‌مندی در ارتباط با تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است، به عنوان نمونه در مطالعه‌ای که به وسیله لانسینگ<sup>۴</sup> و مارانز<sup>۵</sup> در سال ۱۹۶۹ صورت گرفت، رضایت‌مندی به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد: «یک محیط با کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایت‌مندی به جمعیتش را به واسطه

1. Galster
2. Amerigo
3. Aragonnes
4. Lansing
5. Marans



ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می‌کند» [۱۳]، صص ۱۹۵-۱۹۹]. به این ترتیب از دیدگاه پژوهش‌گران مختلفی، رضایت‌مندی به عنوان یک معیار عام برای سنجش ادراک کیفیت محیط مطرح شده است. کمپ<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۳ م. یک چارچوب مفهومی میان‌رشته‌ای در ارتباط با کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود فرایند توسعه شهر، ارتقای کیفیت محیط و رفاه انسانی ایجاد کرد. شماری از مدل‌ها نیز در پی تبیین پیوند درونی متغیرهای محیط مسکونی و رضایت‌مندی ادراک شده هستند [۱۴].

به استناد آنچه که در ادبیات موضوع مورد بحث به آن اشاره شده، رضایت‌مندی سکونتی متأثر از طیف گسترده‌ای از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی است. این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نمایان‌گر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست [۱۵]، صص ۱۸۹-۲۰۰]. نظریه «رضایت‌مندی سکونتی» برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آن‌ها (اعم از خانه و محله) که بر جوانب گوناگون رضایت‌مندی تأثیرگذار است، به‌کار می‌رود [۴]. در شکل ۱ مدل رضایت‌مندی از واحدهای مسکونی ارائه شده است.



شکل ۱ مدل نمودار رضایت‌مندی مسکونی [۱۳]، صص ۱۹۵-۱۹۹]

### ۳- عوامل زمینه‌ساز رضایت‌مندی و متغیرهای ارزیابی آن

اندازه‌گیری میزان رضایت از سکونتگاه پیچیده است و به بسیاری از عوامل بستگی دارد [۱۶]، ص

1. Kamp

۹۸]. نیازهای گروه‌های مختلف مکمل یکدیگر هستند. محیطی که به عنوان یک اولویت نیازها و ترجیحات گوناگون را در نظر می‌گیرد، در مقایسه با محیطی که برای گروهی خاص طراحی و برنامه‌ریزی شده است بهتر می‌تواند برای انطباق با نیازهای گروه‌های مختلف در طول دوره‌های زمانی متفاوت، مناسبت داشته باشد [۱۷]. از جمله عوامل مؤثر در میزان رضایت‌مندی می‌توان به ویژگی‌های شخصی فرد اشاره کرد که در نظر گرفتن آنها در تجزیه و تحلیل قدرت پیش‌بینی را بالاتر می‌برد [۴، ص ۲۲]. در مطالعه‌ای که در سال ۱۹۸۲ به وسیله جلینکوا<sup>۱</sup> انجام گرفت، مشخص شد که سن در ارتباط با رضایت‌مندی عمومی از منزل مسکونی تأثیر دارد. مشخص شد که مردم مسن (بالای ۵۰ سال) در مقایسه با جوانان از منزل مسکونی خود رضایت‌مندی بیشتری دارند [۸، صص ۱۴۴-۱۴۶]. گالستر<sup>۲</sup> (۱۹۸۷) ادعا می‌کند که رضایت‌مندی مالکان مسن‌تر از رضایت‌مندی مالکان جوان بیشتر است [۸]. در سال ۱۹۹۰ پولس و همکاران او نیز اثر خصوصیات فردی (سن، جنس و وضعیت اقتصادی اجتماعی) را به ترتیب بر سنجش رضایت‌مندی از مسکن و واحد همسایگی، ارزیابی کردند. نتایج تحلیل نشان داد که سن یک متغیر پیش‌بینی کننده مهم از رضایت‌مندی از مسکن و واحد همسایگی بود. به طوری که رضایت‌مندی ساکنان مسن‌تر از جوانترها بیشتر بود. از سوی دیگر، اثر وضعیت اقتصادی اجتماعی و جنسیت بسیار پایین بود [۴]. در مطالعات انجام شده از سوی لیو<sup>۳</sup> و تونگولی<sup>۴</sup> نشان داد که درآمد بالاتر منجر به رضایت‌مندی بیشتر می‌شود [۱۹، صص ۶۵۵-۶۹۰؛ ۲۰، صص ۲۶۴-۲۸۷]. برخی از ویژگی‌های شخصی و خانوار مانند سن، جنسیت و مالکیت بر ادراک کیفیت محیط تأثیر می‌گذارند. به طور کلی افراد سالخورده از افراد جوان، ساکنان با وضعیت اجتماعی-اقتصادی بالاتر از ساکنان با موقعیت اجتماعی-اقتصادی پایین‌تر و مالکان از مستأجران از شرایط فعلی محل سکونت خود راضی‌تر بوده‌اند، اما در هر حال تأثیر این ویژگی‌ها ناچیز بوده است [۴، ص ۱۶۳؛ ۵، ص ۷۷۲].

در یک مطالعه که به وسیله بابا<sup>۵</sup> و آویستین<sup>۶</sup> در سال ۱۹۸۹ انجام شد، نتایج نشان داد که مردم با وضعیت اجتماعی-اقتصادی بالا، مردم سالخورده، و مالکان به ترتیب در مقایسه با مردم وضعیت اجتماعی-اقتصادی پایین، مردم جوان‌تر و مستأجران از ویژگی‌های فیزیکی

---

1. Jelinkova  
2. Galster  
3. Lu  
4. Tognoli  
5. Baba  
6. Austin



واحدهای همسایگی خود بیشتر راضی بوده‌اند [۵، صص ۷۶۳-۷۸۰]. البته به طور کلی، افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه مورد نظر خود را تهیه کنند، در این صورت راضی‌تر هستند [۱۶، ص ۸۱]. از دیگر ویژگی‌ها می‌توان به جنسیت اشاره کرد. نتایج تحقیقات نشان داد که اگر چه جنسیت یک ویژگی شخصی مهم در تحقیق روان‌شناسان بوده است، اما به نظر نمی‌رسد که یک ویژگی شخصی مهم در زمینه رضایت‌مندی باشد [۴، ص ۲۳]. نتایج مشابهی به‌وسیله دیگر پژوهشگران نشان می‌دهد که ویژگی‌های همسایه‌ها مرکز رضایت‌مندی از واحد همسایگی می‌باشد [۶]. همسایگان ممکن است اهمیت کمتری برای رضایت از خانه، نسبت به سابق داشته باشند ولی آنها هنوز می‌توانند مهم باشند، خصوصاً اگر همسایگان خیلی خوب و یا خیلی بد باشند [۱۶، ص ۸۱].

به این ترتیب رضایت‌مندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو معیار واحدهای مسکونی و واحدهای همسایگی به صورت مستقیم و ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، اجتماعی و... مخاطب به طور غیر مستقیم بستگی دارد [۲۱، صص ۷۳۵-۷۵۸]. در مدل‌های تجربی تحقیقات مربوط به سنجش کیفیت و رضایت‌مندی سکونتی، میزان رضایت از واحدهای سکونتی به عنوان یکی از معیارهای اصلی مطرح شده که به عوامل سازنده خود نظیر (تسهیلات/ ویژگی‌های کالبدی، امکان توفیق وسیله نقلیه، شرایط داخلی، تسهیلات بیرونی واحد، هزینه‌ها) تقسیم شده است [۴، ص ۵۵].

#### ۴- روش شناسی تحقیق

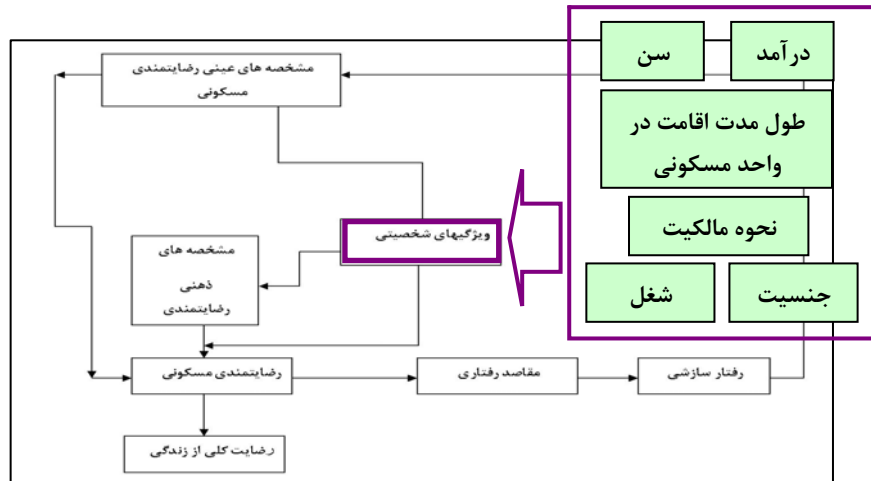
در ارزیابی میزان رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی نواب، از دو روش مستقیم (از طریق طرح سؤالاتی کاملاً مستقیم در زمینه وضعیت رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی) و روش غیرمستقیم (مدل تجربی سلسله مراتبی سنجش میزان رضایت‌مندی در سه سطح) استفاده شد (جدول ۱). در سطح اول میزان رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی نواب قرار دارد. در سطح دوم معیار رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی به ۶ جزء معیار سازنده آن (شامل امنیت مجتمع، بهداشت محیط، روابط همسایگی، ویژگی‌های کالبدی، دید و منظر و تسهیلات مجتمع) تقسیم و در نهایت در سطح سوم سؤالاتی راجع به هر یک از معیارها در قالب یک پرسشنامه سنجیده شد. این مدل با استفاده از مرور ادبیات مربوط و مطالعه مقدماتی از

وضع موجود محدوده تهیه گردید.

جدول ۱ معیارهای استفاده شده در ارزیابی میزان رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی نواب

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

پرسشنامه به دو قسمت تقسیم شد. قسمت اول مربوط به سؤالات شخصی، خانوار و ... ساکنان به منظور بررسی میزان تأثیر این متغیرها بر ادراک رضایت‌مندی ساکنان (شکل ۲) و قسمت دوم مربوط به سؤالات سنجش رضایت‌مندی از مجتمع‌های سکونتی شد.



شکل ۲. نمودار متغیرهای شخصی- خانوار بررسی شده در میزان رضایتمندی ساکنان

سایت مورد نظر به سه قسمت منطبق با فازبندی‌های اجراء شده در پروژه تقسیم شد. شیوه توزیع پرسشنامه در هر قسمت بر اساس تعداد واحدهای موجود در هر فاز با حجم نمونه کلی ۲۷۰ عدد (بر اساس فرمول محاسباتی کوکران) که در تیر و مرداد ماه ۱۳۸۶ و نمونه گیری به صورت تصادفی سیستماتیک انجام شد (جدول ۱). تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار Spss۱۵ و روش‌های آماری مانند آزمون T تک نمونه‌ای<sup>۱</sup>، تحلیل واریانس یک طرفه<sup>۲</sup> و روش تحلیل عاملی تأییدی<sup>۳</sup> با استفاده از نرم‌افزار Statistical انجام شد. پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرون‌باخ آزمون شد. مقدار آلفا برای مجموعه سؤالات رضایتمندی از مجتمع‌های مسکونی ۰/۷۶. به دست آمد که پایایی آن را در حد متوسط تأیید کرد.

1. One Sample T-Test  
2. One-Way Anova  
3. Confirmatory Factor Analysis



جدول ۲ تعداد نمونه در محدوده مطالعاتی

شماره فاز	تعداد کل
فاز ۱	۱۰۰
فاز ۲	۹۰
فاز ۳	۸۰
مجموع	۲۷۰

## ۵- تحلیل یافته‌ها

### ۵-۱- معرفی محدود

پروژه نواب از جمله طرح‌های بازسازی بزرگ مقیاس شهر تهران است که مرز میان دو منطقه ۱۰ و ۱۱ در پنج فاز اجرایی تعریف شد. محدوده مطالعه شده شامل سه فاز به اجرا در آمده این پروژه از تقاطع خیابان آذربایجان تا تقاطع بریانک است. بافت قدیمی نواب از نظر کالبدی دارای بافتی فشرده با تراکم بالای جمعیتی و ساختمانی بوده است. از دیگر خصوصیات این بافت می‌توان به بالا بودن حجم تردد، شکل‌گیری ساخت و سازهایی متناسب با موضوع حمل و نقل و خدمات وابسته به آن در طول این مسیر و منطقه جاذب طبقه مهاجر کارگر و یا کارمندان پایین رتبه اشاره کرد [۲۲:۲۳]. این پروژه از جمله طرح‌هایی است که با هدف اصلی اتصال جنوب تهران به شمال و در کنار آن به‌سازی بافت از طریق نوسازی کامل اجراء شد [۲۴]. شهرداری تهران در سال ۱۳۶۹ طراحی و اجرای بزرگراه مذکور را با اولویت ویژه در دستور کار خود قرار داد و برای اولین بار به بدنه‌سازی اطراف محور نواب پرداخته شد [۲۵] در این صورت اجرای واقعی پروژه در سال ۱۳۷۳ آغاز شد.

### ۵-۲- یافته‌های توصیفی

بر اساس نتایج به دست آمده از پرسشنامه جامعه آماری از ۱۳۲ زن (۴۸/۹ درصد) و ۱۳۸ مرد (۵۱/۱ درصد) تشکیل شده است. از این تعداد، ۱۰۹ نفر (۴۰/۴ درصد) غیر شاغل و ۱۶۱ نفر (۵۹/۶ درصد) شاغل اند و از نظر سطح تحصیلات، ۸۱/۹ درصد افراد دیپلم به بالا و بقیه زیر دیپلم هستند. بیشترین رنج سنی متعلق به گروه‌های سنی مخاطبان ۱۸-۳۵ و ۳۵-۶۴ ساله بود. ۷۸ درصد خانوارهای ساکن در نواب بعد خانواری بین ۲-۵ نفر دارند. همچنین نتایج

به‌دست آمده نشان داد که بیشتر از ۵۰ درصد خانوارها در نواب مالک، ۴۱/۹ درصد به صورت اجاره‌ای و درصد کمی به صورت اجاره به شرط تملیک و ... ساکن‌اند. در مورد مدت اقامت ساکنان، بیشترین مدت اقامت در واحدهای مسکونی بین ۲ تا ۵ سال بوده است. میانگین مدت اقامت در واحد مسکونی ۱/۸۹ (کمتر از ۲ سال) بوده که می‌تواند نشان‌دهنده درصد بالای نقل و انتقالات ساکنان نواب باشد. همچنین واحدهای مسکونی نواب متراژی بین ۴۵ تا حدود ۱۲۰ متر دارند. متوسط متراژ واحدهای سکونتی نواب حدود ۷۵ متر برآورد شده است.

### ۳-۵- یافته‌های تحلیلی

نتایج حاصل از آزمون T تک نمونه‌ای نشان داد که ساکنان تنها از امنیت مجتمع رضایت داشتند. روابط همسایگی را در حد متوسط ارزیابی کرده و از سایر معیارها اظهار نارضایتی کردند (جدول ۳، شکل ۳).

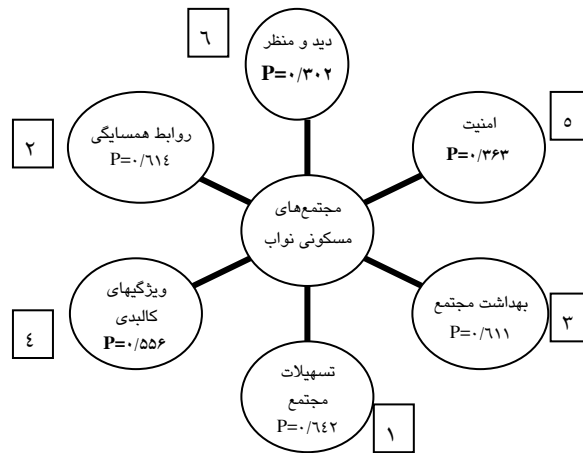


شکل ۳ نمودار وضعیت رضایت‌مندی در معیارهای مجتمع‌های سکونتی نسبت به میانه نظری

جدول ۳ وضعیت رضایت‌مندی در معیارهای سازنده مجتمع‌های سکونتی

Test Value = ۳			معیارهای وابسته
Sig. (۲-tailed)	df	t	
۰/۰۱۷	۲۶۹	-۲/۳۹۵	تسهیلات مجتمع
۰/۰۰۲	۲۶۹	-۳/۱۳۷	دید و منظر
۰/۰۰	۲۶۹	-۴/۶۶۵	ویژگی‌های کالبدی
۰/۰۰	۲۶۹	-۷/۷۹۹	روابط همسایگی
۰/۴۴۹	۲۶۹	-۰/۷۵۸	بهداشت مجتمع
۰/۰۰	۲۶۹	۵/۸۹۸	امنیت مجتمع

در بررسی میزان اهمیت هر یک از عامل‌های سازنده رضایتمندی از روش تحلیل عاملی تأییدی (CFA) استفاده شد. برای بررسی کفایت مدل از شاخص  $RMS^1$  استفاده شد که مقادیر کوچک‌تر از ۰/۰۵. این شاخص نشان دهنده مدل مناسب می‌باشد [۲۶]. مقدار شاخص  $RMS$  کمتر از ۰/۰۵ است ( $RMS=0/028$ ) 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 معناداری دارند ( $p < 0/05$ ). همچنین معیار تسهیلات مجتمع بالاترین میزان اهمیت و دید و منظر کمترین میزان اهمیت را داشتند (شکل ۴).



شکل ۴ نمودار ضرایب اهمیت معیارهای سازنده رضایتمندی از مجتمع‌های سکونت‌ی

بر اساس نتایج حاصل از آزمون T تک نمونه‌ای، میانگین رضایتمندی از واحدهای سکونت‌ی عدد ۲/۹۵ نزدیک به میانگین امتیاز رضایتمندی از واحدهای سکونت‌ی (عدد ۳) حاصل شد. به این معنا که رضایتمندی از مجتمع‌های سکونت‌ی در حد متوسط ارزیابی شد (جدول ۴، شکل ۵).

جدول ۴ نتایج آزمون t- رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب

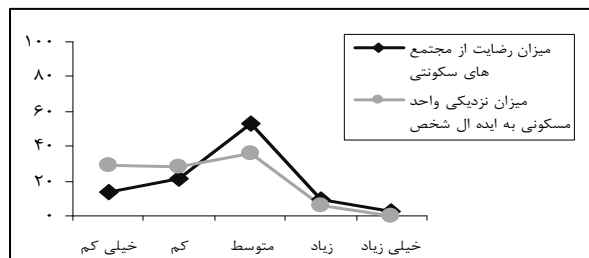
Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی
۰/۰۳۱۷۵	۰/۵۲۱۷۸	۲/۹۵۵۸	۲۷۰	

خیلی	ناراضی	متوسط	راضی	خیلی
۱	۲	۳	۴	۵

میزان رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی نواب = ۲/۹۵

شکل ۵ نمودارمقایسه میانگین رضایتمندی از مجتمع‌های سکونتی با میانه نظری

با اشاره به نمودار شکل ۶ می‌توان گفت که نتایج به‌دست آمده از روش مستقیم در جهت تأیید ارزیابی به روش غیرمستقیم بوده است. بدین ترتیب که واحدهای سکونتی نواب با ایدئال افراد فاصله دارد.



شکل ۶ میزان رضایتمندی ساکنین نواب از واحدهای مسکونی

برای مقایسه میانگین رضایتمندی در واحدهای سکونتی در بین گروه‌بندی‌های مختلف ساکنان با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها برای مقایسه میانگین امتیاز رضایتمندی از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. نتایج آزمون نشان داد که هیچ کدام از متغیرهای به‌کار رفته در درک میزان رضایتمندی ساکنان از واحدهای سکونتی تأثیرگذار نبوده‌اند.

## ۶- نتیجه‌گیری

میزان رضایت‌مندی از واحدهای سکوتی به عنوان یکی از اصلی‌ترین اجزای رضایت‌مندی از زندگی بیان می‌شود که در تحقیقات مرتبط با کیفیت محیط در نواحی سکوتی در کنار واحدهای همسایگی و... مطرح شده است. نظریه «رضایت‌مندی سکوتی» برای تعیین یک چارچوب راهنما جهت شناخت بافت محل سکونت ساکنان (از جمله واحدهای مسکونی، واحدهای همسایگی) و بررسی تأثیر خصوصیات ساختاری خانوارها بر میزان ادراک جوانب گوناگون رضایت‌مندی، به کار می‌رود. در این تحقیق از این مدل استفاده شد. در سنجش میزان رضایت‌مندی از واحدهای سکوتی نواب از هر دو روش مستقیم و غیر مستقیم (با استفاده از مدل تجربی سلسله مراتبی) استفاده شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که میزان رضایت‌مندی ساکنان از واحدهای سکوتی نواب در حد متوسط ( $1 < 2/95 < 5$ ) با میانه نظری (۳) ارزیابی شد. همچنین در مورد ۶ معیار سازنده رضایت‌مندی از واحدهای سکوتی، ساکنان تنها از امنیت مجتمع اظهار رضایت‌مندی کرده، از روابط همسایگی نسبتاً راضی و از سایر موارد ناراضی بوده‌اند، به این معنا که اغلب معیارهای رضایت‌مندی از واحدهای سکوتی نواب در سطح پایین کیفیتی قرار گرفته‌اند. تسهیلات مجتمع به عنوان مهم‌ترین معیار و دید و منظر به عنوان کم اهمیت‌ترین معیار بیان شد (جدول ۴). هیچ کدام از متغیرهای شخصی و خانوار مطالعه شده بر درک میزان رضایت‌مندی ساکنان تأثیرگذار نبوده‌اند.

جدول ۵ وضعیت و اولویت بندی معیارهای رضایت‌مندی در مجتمع‌های سکوتی نواب

معیارها	وضعیت رضایت‌مندی	اهمیت معیارها
تسهیلات مجتمع	ناراضی	۱
روابط همسایگی	نسبتاً راضی	۲
بهداشت مجتمع	ناراضی	۳
ویژگی‌های کالبدی	ناراضی	۴
امنیت مجتمع	راضی	۵
دید و منظر	ناراضی	۶

با توجه به کیفیت پایین رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های سکوتی به نظر می‌رسد برنامه‌ریزی ویژه مسکن در محدوده سکوتی نواب برای افزایش سطح رضایت‌مندی ساکنان



الزامی می‌باشد. به این ترتیب از جمله راهکارهای پیشنهادی برای ارتقای سطح کیفی مجتمع‌های سکونتی نواب می‌توان به ارائه خدمات عمومی و بهبود وضعیت تسهیلات مجتمع (همچون انتخاب هیأت مدیره کارآمد در بلوک‌ها، بهبود وضعیت بالابرها، راه اندازی شوتینگ و قرار دادن سرایدار ثابت در بلوک‌ها و ...)، ارتقای وضعیت فرهنگی و اجتماعی محله برای تقویت روابط همسایگی و بهبود وضعیت بهداشت مجتمع (تعمیر اساسی لوله‌های فاضلاب، دو جداره کردن پنجره‌ها، نصب دستگاه شستشوی شوتینگ و ...) اشاره کرد. همچنین می‌توان به استفاده از نتایج ارزیابی ساکنان در ادامه طرح نواب به منظور جلوگیری از تکرار نشدن آن اشاره کرد.

#### ۷- منابع

- [1] Jelinkova Z., Picek M.; "Physical and psychological factors determining population responses to environment". *Activ. Nerv. Sup* Vol.26, No.2, 1984.
- [2] Gruber J. B., Shelton G. G.; "Assessment of neighborhood satisfaction by residents of three housing types"; *Social Indicators Research*, Vol.19, 1987.
- [3] Ha M., Weber M. J.; "Residential quality and satisfaction: Toward developing residential quality indexes"; *Home Economics Research Journal*, Vol.22, No.3, 1994.
- [4] Van Poll R.; "The perceived quality of the urban residential environment a multi-attribute evaluation"; 1997.
- [5] Baba Y., Austin D. M.; "Neighborhood environmental satisfaction, victimization and social participation as determinants of perceived neighborhood safety"; *Environment and Behaviour*, Vol.21, No.6, 1989.
- [6] Carp F., Zawadski R., Shokron H.; "Dimensions of urban environmental quality"; *Environment and Behavior*, Vol.8, No.2, 1976.
- [7] Michelson W.; "An empirical analysis of urban environmental preferences"; *J. of the Amer. Institute of planner*. Vol.31, 1966.

- [8] Galster George C.; Homeowners and neighborhood reinvestment; Durham, N.C.: Duke University Press, 1987.
- [۹] گی‌فورد ر.؛ ادراک و شناخت محیطی؛ ترجمه: نسرين دهباشی، فصلنامه معماری و فرهنگ، ش.۲ و ۳، ۱۳۷۸.
- [10] McCray J.W., Day S.S.; Housing values, aspirations and satisfactions as indicators of housing needs, *Home Economics*, Vol.5, No.4, 1977.
- [11] Campbell J. M.; “Ambient stressors”; *Environment and Behavior*, Vol.15, No.3, 1983.
- [12] Amerigo M., Aragonés J. I.; “A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction”; *Journal of Psychology*, Vol.17, 1997.
- [13] Lansing J. B., Marans R. W.; “Evaluation of neighborhood”, *Journal of the American Institute of Planners*, Vol.35, 1969.
- [14] VanKamp I., Leidelmeijer K., Marsman G., Hollander, Augustinus-Urban environmental quality and human well-being towards a conceptual framework and demarcation of concepts; *Landscape and Urban Planning*, No.65, 2003.
- [15] Onibokun A.G.; Evaluating consumers’ satisfaction with housing: An application of a system approach; *Journal of American Institute of Planners*, Vol.40, No.3, 1974.
- [۱۶] گی‌فورد ر.؛ روان‌شناسی محیط‌های مسکونی؛ ترجمه وحید قبادیان، فصلنامه معماری و فرهنگ، ش.۲ و ۳، ۱۳۷۸.
- [17] Churchman A.; Environmental psychology and urban planning : Where can the Twain meet?; *Hand book of Environmental Psychology*; John Wiley & Sons, Inc., New York, 2002.
- [18] Jelinkova Z., Picek M.; “Physical and psychological factors determining population responses to environment”; *Activ. Nerv. Sup.*, Vol.26, No.2,

*Environment. Activ. Nerv. Sup.*, Vol.26, No.2, 1984.

- [19] Tognoli J.; "Residential environments. In: Stokols, D., Altman, I. (Eds.), *Handbook of Environmental Psychology*", Vol.1. Wiley, New York, 1987.
- [20] Lu M.; "Determinants of residential satisfaction: Ordered logitvs regression models, growth and change", Vol.30, 1999.
- [21] Galster G . C., Hesser G.W.; "Residential satisfaction composition and contextual correlates"; *Environment and Behavior* ,Vol.13, No.6, 1981.

[۲۲] سازمان مشاور فنی و مهندسی شهر تهران؛ "نظام هدایت و کنترل توسعه تهران: یک رویکرد مفهومی"؛ حوزه معاونت شهرسازی و معماری شهرداری تهران، ۱۳۷۶.

[۲۳] سلیمی، ن. "احساس امنیت در نواب و پسرکانه هایش"؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۸۳.

[۲۴] مهندسین مشاور ویکتور گروئن و فرمانفرمایان؛ طرح جامع تهران؛ سازمان برنامه و بودجه، ۱۳۴۷.

[۲۵] سازمان نوسازی شهر تهران؛ گزارش عملکرد سازمان در خصوص نوسازی بافت‌های فرسوده؛ ۱۳۸۲.

- [26] Becker B. J.; "Handbook of applied multivariable statistics and mathematical modeling"; San diego: Academic Press, 2000.