



## سنجش رضایتمندی کیفیت محیط سکونتی از دیدگاه ساکنین مسکن مهر با تاکید بر بعد کالبدی - بصری (نمونه موردی: شهر اردبیل)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۸/۱۰/۷ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۱۲/۲۵

الهام نوری ایمانی

دانشجوی دکتری مهندسی شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.  
elhamnmani@gmail.com (مسئول مکاتبات)

احمد سعیدنیا

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران علوم تحقیقات.

علی اصغر ملک افضلی

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب.

### چکیده

**مقدمه و هدف پژوهش:** در این پژوهش سعی بر آن است تا ضمن سنجش رضایت مندی کیفیت محیط سکونتی، به بررسی بازخورد سیاست مسکن مهر در ابعاد مختلف از جمله در بعد کالبدی عدم سنجیت و تناسب ویژگی‌های مکانی و همچنین دور بودن این سایت‌ها از مرکز شهر اردبیل که خود نیازمند زیر ساخت‌های هزینه بر و طولانی مدت است و هم چنین از بعد معضلات اجتماعی پروژه مسکن مهر در شهر اردبیل که به دلیل دور بودن از شهر، از بافت اجتماعی خاصی برخوردار نبوده اند از سوی دیگر، ساخت مسکن مهر بدون توجه به بافت اجتماعی ساکنین آن و آسیب‌های اجتماعی فرا روی آن ایجاد شده و فاقد هویت شهری بوده است.

**روش پژوهش:** روش انجام مطالعه در این تحقیق با توجه به ماهیت کار مبتنی بر روش توصیفی-تحلیلی و پیمایشی است. جهت گیری اصلی این پژوهش، کاربردی است. جامعه آماری ساکنین مجتمع‌های مسکن مهر شهر اردبیل می-باشد که بر اساس فرمول کوکران؛ ۳۷۴ نمونه انتخاب و بر اساس روش تصادفی ساده توزیع گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که وضعیت بعد کالبدی با میانگین ۳،۰۱۴ و وضعیت بعد بصری با میانگین ۳،۰۷۶ در حد مطلوب می‌باشد.

**نتیجه گیری:** نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی از کیفیت مسکن مهر در سطح متوسط رو به بالایی ارزیابی شده است. لازم به ذکر است که ایجاد زمینه‌های لازم برای تقویت مشارکت ساکنان در اداره امور محله مسکونی خود، ایجاد زمینه برای تقویت تعاملات اجتماعی و تقویت احساس تعلق به مکان از جنبه‌های مؤثر بر افزایش کیفیت سکونتی می‌باشد که می‌بایست مورد توجه جدی قرار گیرد.

**واژگان کلیدی:** مسکن مهر، رضایتمندی، کالبدی، بصری، اردبیل

## مقدمه

مسکن به عنوان یک عنصر تعیین کننده در سازمان اجتماعی فضا، در شکل گیری هویت فردی، امنیت، روابط اجتماعی و اهداف جمعی افراد نقش مؤثری دارد به طوری که از زمان تصویب بیانیه حقوق بشر در سال ۱۹۴۸، همه دولت‌ها مقررات خاصی در بخش سرپناه وضع کرده و اقدام به تخصیص وجوه و تدوین سیاست‌ها، مقررات، برنامه‌ها و پروژه‌های خاص در بخش مسکن نموده اند (رهنما و کمانداری، ۱۳۹۴: ۴۱). با اهمیت مسکن در زندگی انسان و داشتن سرپناه به عنوان حق طبیعی هر فرد، عملاً داشتن مسکن برای حداقل یک سوم خانوارهای شهری در جهان سوم به خاطر نداشتن توان مالی، غیرممکن است (مظلوم خراسانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۴). در ایران مانند سایر کشورهای در حال توسعه طی دهه‌های اخیر، سیاست‌های مختلفی در برخورد با مسئله مسکن اتخاذ شده است که در دو قالب کلی زمین حمایتی و مسکن حمایتی قابل نقد می‌باشد (شکرگزار، ۱۳۸۵: ۱۸).

رابطه بین مردم و محیط مسکونی آنها یک موضوع مهم در روانشناسی زیست محیطی است، زیرا محیط مسکونی یکی از برجسته ترین محیطها در سرگذشت بشری است (Rioux & Werner, 2011: 161). رضایت مندی میزان دستیابی افراد به اهداف مطلوب و موردنظر است و مبین شکاف بین کیفیت خدمات مورد انتظار و خدمات دریافت شده است. شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و ناراضی‌های مسکونی ساکنان، می‌تواند برای تحلیل وضع موجود مسکونی، تصمیمات آتی به منظور ارتقای سطح کیفی محدوده‌های مسکونی افراد و جلوگیری از تکرار نواقص در سایر مکان‌ها مؤثر واقع گردد (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۶). رابطه بین مردم و محیط مسکونی آنها، یک موضوع مهم در روان شناسی زیست محیطی است زیرا محیط مسکونی یکی از برجسته ترین محیطها در سرگذشت بشری است (Rioux & Werner, 2011: 163). در تئوری مکان که در روان شناسی محیطی مطرح می‌شود، رضایت مندی ساکنان را با تجربه خشنودی یا لذت ناشی از زندگی در مکانی خاص می‌توان مشخص نمود (Bonaiuto et al, 2006: 28). در واقع آنچه طی سال‌های اخیر به نام "پروژه مسکن مهر" در وزارت مسکن و شهرسازی مطرح شده، تجربه‌ای جدید برای تأمین مسکن گروه‌های کم درآمد بوده است. از این رو انجام پژوهش حاضر می‌تواند به سیاست گذاری و برنامه ریزی برای طراحی معماری

عمیق و کارآمد مجتمع‌های مسکن مهر، متناسب با نیازهای ساکنان کمک کند. ضمناً از آنجا که می‌توان به وسیله نتایج حاصل از رضایت مندی، به سنجش تحقق اهداف پروژه مسکن مهر پرداخت و آن را در ارتقای کیفیت محیط سکونتی مسکن مهر به کار بست؛ در این پژوهش سعی بر آن است تا ضمن سنجش رضایت مندی شهروندان از کیفیت سکونتی مسکن مهر (که بیانگر کیفیت آن در برآورده کردن اهداف سازندگان و برنامه ریزان شهری است)، بازخورد سیاست مسکن مهر تا به این مرحله مورد بررسی قرار گیرد. از این رو، رویه جزئی نگری در طراحی و عدم برنامه ریزی همه جانبه و انجام پروژه به شکل سعی و خطا و عدم توجه به نیازهای روحی و جمعی انسان و در نظر گرفته نشدن فضاهای عمومی در آینده باعث بروز پاره‌ای از مشکلات برای ساکنین خواهد گردید. به طور خلاصه در این پژوهش سعی بر آن است تا ضمن سنجش رضایت مندی سکونتی، به بررسی بازخورد سیاست مسکن مهر در ابعاد مختلف از جمله؛ در بعد کالبدی (عدم سنخیت و تناسب ویژگی‌های مکانی و همچنین دور بودن این سایت‌ها از مرکز شهر اردبیل که خود نیازمند زیر ساخت های هزینه بر و طولانی مدت است) و هم چنین از بعد معضلات اجتماعی (پروژه مسکن مهر در شهر اردبیل که به دلیل دور بودن از شهر، از بافت اجتماعی خاصی برخوردار نبوده اند از سوی دیگر، ساخت مسکن مهر بدون توجه به بافت اجتماعی ساکنین آن و آسیب‌های اجتماعی فرا روی آن ایجاد شده و فاقد هویت شهری بوده است) بپردازد؛ از این رو در پژوهش حاضر، مسکن مهر شهر اردبیل بدان سبب که به عنوان نمونه یک طرح ناموفق و ناسازگار در بعد اجتماعی در کشور مطرح می‌شود، انتخاب گردیده است.

### هدف اصلی:

سنجش و تحلیل ابعاد رضایت مندی ساکنین مسکن مهر شهر اردبیل

### اهداف فرعی:

- تقویت بنیه نظری رضایت مندی ساکنین مسکن مهر اردبیل
- شناخت بعد کالبدی رضایت مندی ساکنین مسکن مهر شهر اردبیل
- شناخت بعد بصری رضایت مندی ساکنین مسکن مهر شهر اردبیل

## پیشینه تحقیق

جیبوی<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) می‌گوید که رضایت ساکنان به عنوان معیار نگرش مردم نسبت به جنبه‌های خاصی از محیط مسکونی خود می‌سنجد. نقش بسیار مهم برخی از ویژگی‌های فیزیکی و یا ویژگی‌های محیط به عنوان یک پیش بینی کننده غالب رضایت بخش، تأکید شده است. کیفیت ویژگی‌های فیزیکی خاصی در محیط مسکن ضروری است و در نتیجه بر میزان رضایت مسکن ساکنان تأثیر می‌گذارد. نیاز به در نظر گرفتن ورودی‌های مربوطه که از طرف کاربران نهایی یا اشخاص از توسعه های مسکونی در برنامه ریزی، طراحی و توسعه خانه‌های رضایت بخشی برجسته شده است. مطالعه اییم و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۳)، بیانگر عملکرد ساختمان‌های مسکونی در منازل مسکونی در مناطق شهری استان اوگان در جنوب غربی نیجریه است. یافته‌های آنها نشان می‌دهد که پاسخ دهندگان به طور کلی با عملکرد اجزای مختلف ساختمان‌ها راضی بودند. سطح رضایتمندی عموماً با خصوصیات و اندازه‌های زندگی و خواب در مناطق بالاتر از دسترسی به آب و برق در ساختمان‌ها بود. ظاهر نوع، مکان و زیبایی شناختی و همچنین اندازه مناطق فعالیت اصلی، عامل اصلی ترین عوامل تعیین کننده رضایت و در واقع عملکرد ساختمان‌ها در دیدار با نیازها و انتظارات کاربران بود. این مقاله حوزه‌های بحرانی را برجسته می‌کند که در آن توجه به بهبود عملکرد ساختمان‌های مسکونی و رضایت کاربران از پروژه‌های مسکن عمومی در نیجریه ضروری است. تحقیق گوو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) نشان داده است که این تحقیق همچنین نشان داده است که گروه‌های مختلف افراد نیازهای متنوعی از محیط مسکن خود دارند: گروه کم درآمد نیاز به مکان و خصوصیات بهتر دارند، در حالی که گروه‌های متوسط و با درآمد بالا به کیفیت بهتر معماری نیاز دارند. بر اساس تمایز نیازها و خواسته‌های خود، این تحقیق برای تعیین اولویت نیازهای گروه کم درآمد برای بهبود کارایی QoL خود استدلال می‌کند. به عقیده غفوریان و حصارى (۱۳۹۵)، مفهوم رضایتمندی بر پایه دامنه گسترده‌ای از انتظارات و تمایلات به جهت رفع نیازهای پایه و متعالی انسان در تجربه واقعی از زندگی اشاره دارد. رضایتمندی از محیط مسکونی، در واقع چگونگی ارزیابی مردم از محیط زندگی شان است و عوامل متعددی در افزایش یا کاهش آن تاثیرگذار هستند. به نظر می‌رسد با بررسی پژوهش‌های انجام شده در خصوص رضایتمندی ساکنین و جمع

بندی استنتاجی آنها می‌توان به چارچوبی مدون و الگویی جامع برای تبیین عوامل موثر بر این کیفیت دست یافت. مقاله حاضر به جستجوی چارچوبی نظری برای تشخیص و ارزیابی عوامل و متغیرهای زمینه‌ای موثر بر رضایتمندی و تدوین مدل نظری برای تحلیل رابطه هر یک از متغیرها با میزان رضایتمندی ساکنین به روش مطالعه فراتحلیل و مقایسه نتایج پژوهش‌های قبلی ساختار می‌یابد.

## ادبیات نظری

### منظر شهری

منظر شهری سطح تماس «انسان» و «پدیده شهر» است و از این رو بخش قابل توجهی از دانش و عواطف محیطی شهروندان تحت تاثیر آن قرار می‌گیرد. ادراک شهروندان از منظر شهری تحت تاثیر عوامل مختلف بیرونی و درونی شکل می‌پذیرد (حسینی و رزاقی اصل، ۱۳۸۷: ۸۵). واژه «منظر شهری» مانند واژه شهرسازی علی رغم اینکه مفهومی قدیمی است که از دیرباز با پیدایش و تکوین شهرها همواره ماهیتاً وجود داشته، اما به عنوان واژه‌ای تخصصی در اواخر قرن توزدهم میلادی با طراحی و اقدامات «فردریک لا اولمستند»<sup>۴</sup>، پدر معماری منظر، در رابطه با شهرهای آمریکایی مطرح شد. مفاهیم منظر شهری اولین بار توسط «گوردن کالن»<sup>۵</sup> در مجله «آرچیتکتچرال ریویو» عنوان شد، سپس به صورت مجموعه در کتاب گزیده منظر شهری در سال ۱۹۶۱ منتشر گردید (حسینی و رزاقی اصل، ۱۳۸۷: ۸۷). بر اساس تعریف گودون کالن، «منظر شهری» عبارت است از: «هنر یکپارچگی بخشی بصری و ساختاری به مجموعه ساختمان‌ها، خیابان‌ها و مکان‌هایی می‌داند که محیط شهری را می‌سازند» (کالن، ۱۳۸۲: ۲۲). وی منظر هر شهری را پاسخی به رفتارهای انسانی، وضعیت آب و هوایی، فاکتورهای ایمنی و به بیان دیگر مداخله‌های ماهرانه در چهارچوب افزایش توانایی‌های محیط می‌داند. کالن معتقد است برداشت هر شخصی از منظر شهری متأثر از حس بینایی، حس مکان و محتوای محیطی است که فرد در آن قرار می‌گیرد (کالن، ۱۳۸۲: ۲۳). بسیاری از متخصصان ماهیت منظر را عینی و در ارتباط با فرآیند ادراک محیط عنوان نموده اند، بر اساس نظر آنان، منظر شهری آن بخش از محیط یا فرم شهر است که بر روی کنش و واکنش شخص و نتایج اعمال وی موثر است. در منظر شهری است که بخشی از اطلاعات محیط بالقوه به کیفیتی مستقیماً محسوس تبدیل می

### مسکن

در ساده ترین تعریف مسکن یک مکان فیزیکی است و به عنوان سرپناه نیاز اولیه و اساسی خانوار به شمار می آید اما در تعریفی عام تر مسکن چیزی فراتر از یک مکان فیزیکی است و شامل کلیه خدمات و تسهیلات عمومی لازم برای بهتر زیستن انسان است. در دومین اجلاس اسکان بشر (۱۹۹۶) که در استانبول برگزار شد مسکن مناسب این گونه تعریف شده است: سرپناه مناسب تنها به معنای وجود یک سقف بالای سر هر شخص نیست؛ سرپناه یعنی آسایش مناسب، فضای مناسب، دسترسی فیزیکی و امنیت مناسب، امنیت مالک؛ پایداری و دوام سازه ای، روشنایی، تهویه و سیستم گرمایی مناسب، زیرساخت های اولیه مناسب از قبیل آبرسانی، بهداشت و آموزش، دفع زباله، کیفیت مناسب زیست محیطی، عوامل بهداشتی مناسب، مکان مناسب و قابل دسترسی از نظر کار و تسهیلات اولیه است، که همه این موارد باید با توجه به استطاعت مردم تأمین شود (پورمحمدی، ۱۳۹۳: ۱۵).

لوکوربوزیه در تعریفی که از خانه دارد معتقد است خانه پوششی است که در تطابق با برخی از شرایط، رابطه صحیحی را بین محیط خارج و پدیده های زیستی انسان برقرار می سازد. در خانه باید یک فرد یا یک خانواده زندگی کند، یعنی اینکه بخوابد، راه برود، دراز بکشد، ببیند و فکر کند (فریدمن، ۱۳۹۵: ۴۷). ساتر و هاردوی به سه شکل مسکن غیر رسمی در کشورهای در حال توسعه اشاره می کنند که در جدول شماره ۱ ذکر شده است.

شود. بدین ترتیب منظر شهری جنبه عینی یا قابل ادراک محیط است که به نوبه خود دارای فرم، عملکرد و معنا است (پاکزاد، ۱۳۸۱). امروزه اکثریت قریب به اتفاق مدیران، معماران، برنامه ریزان و نهادهایی که از سیمای شهر استفاده می کنند، آن را با منظر اشتباه می گیرند؛ در صورتی که مراد لینچ از واژه سیمای شهر کلیه برداشت ها، دانسته ها، باورها، حدس ها و انتظاراتی است که فرد از محیط پیرامون خود داشته، ارزش، کیفیات، عملکرد و لولویتهای متفاوت را در ذهن وی ایجاد می کند (لینچ، ۱۳۷۴: ۱۶).

در منابع مختلف تقسیم بندی های متفاوتی را برای محیط و منظر شهری در نظر گرفته اند. از این تقسیمات آنچه توجه ما را به خود جلب کرده است، تقسیمانی می باشد که کورت کافکا برای نحوه نگرش به یک محیط قائل شده است. او محیط را به ۴ قسمت زیر تقسیم کرده است:

- محیط کالبدی: نگرش به یک محیط از دیدگاه عوامل جغرافیایی و عناصر محیطی آن
- محیط اجتماعی: نگرش به یک محیط از دیدگاه نهادها، افراد و گروه های استفاده کننده از آن محیط
- محیط روانشناختی: نگرش به یک محیط از دیدگاه تصاویر ذهنی حاصل از آن محیط
- محیط رفتاری: نگرش به یک محیط از دیدگاه مجموعه عوامل محیطی که فرد نسبت به آن واکنش نشان می دهد (مدنی پور و مرتضایی، ۱۳۹۲: ۶۵).

جدول ۱: برخی از اشکال تأمین مسکن گروه های کم درآمد در کشورهای در حال توسعه (بخش غیرقانونی)

نوع مسکن	مشخصات عمومی	مسائل و مشکلات
ساخت خانه یا کلبه ای در سکونتگاهی بی ضابطه	با رشد شهر شاهد رشد تعداد بیشتری از مردمی هستیم که قادر به تأمین زمین یا مسکن در بخش قانونی شهر نیستند: در این شرایط تصرف غیر قانونی زمین و ساخت خانه کلبه ای بر آنها (در جهان سوم) شایع است. مزیت این بخش ها ارزانی زمین یا حتی مجانی بودن است که البته با توسعه مساکن در این اراضی آن نیز قیمت پیدا کرده و در مکان های مناسب تر گرانتر نیز می شود و خانه های متنوعی نیز در آنجا ساخته می شود.	فقدان امنیت، تهدید همیشگی، تخریب توسط دولت، فقدان تأمین عمومی آب، دفع فاضلاب، راه و جاده، دفع آب های سطحی، برق، مدرسه، بهداشت و غیره.... که حتی مدتها پس از شکل گیری تأمین نشده. یا ناکافی هستند در صورتیکه ارزش زمین کمتر باشد احتمال عدم تخریب و ماندگاری بیشتر است.
ساخت خانه یا کلبه در اراضی تفکیک شده غیر قانونی	زمین از کسی که خود او سازنده هم هست خریده یا اجاره می شود، او خود مجوزهای (غیر رسمی) جهت تفکیک و ایجاد دسترسی به زمین و... از مقامات محلی گرفته است! دولتها اغلب اینها را در این موارد تا شدت گرفتن تصرف های شدید تحمل می کنند. در اکثر موارد خانواده هایی با درآمد بالاتر در این اراضی ساکن می شوند. تنوع مسکن در این حالت نیز بالاست.	امنیت بیشتر نسبت به گزینه اول، تأمین برخی از خدمات روبنایی و زیربنایی توسط مالکین و طراحی اولیه زمین؛ قیمت بالاتر؛ با رشد فیزیکی شهر و تراکم بالا خود منجر به گران شدن زیرساخت ها و خدمات در آن می شود.
اجاره قطعه زمینی جهت ساخت خانه با تفکیک غیر قانونی	اجاره زمینی در تفکیک های غیر قانونی جهت ساخت کلبه ای در زمین و باغ و یا حیاط در شهرهای جهان سوم رایج است. حتی در برخی شهرها اجاره دادن فضا جهت ساخت کلبه ای بر روی سقف خانه یا آپارتمانها معمول است (نوعی تراکم استیجاری)	فقدان امنیت، زیر ساخت ها و خدمات، محیط مسکونی و نامناسب، فشار بیشتر بر خانوارها و فقدان انگیزه جهت بهبود کلبه ساخته شده

(Satterthwaite, 2009: 10-11)

## مسکن مهر

مشکل مسکن گروه‌های کم درآمد در کشورهای در حال توسعه عموماً ناشی از تجربه شهرنشینی سریع و مداوم است که خود پیامد رشد جمعیت و مهاجرت از نواحی روستایی به نقاط شهری می‌باشد. به همین سبب شهرهای کشورهای در حال توسعه، بیش از سایر نقاط شهری با تقاضای مسکن قابل استطاعت برای گروه‌های کم درآمد شهری مواجه بوده و همچنین محل رقابت و نزاع برای زیرساخت‌های شهری و خدمات مرتبط با مسکن می‌باشند (Golubchikov & Badynia, 2012: 60). در ایران، طی چند سال اخیر، به منظور پاسخگویی به انتظارات قانونی و عرفی در زمینه مسکن برای اقشار کم درآمد، دولت سیاست احداث «مسکن مهر» را در پیش گرفته است. طرح مسکن مهر در قالب واگذاری حق بهره برداری از زمین برای ساخت مسکن کوچک با متوسط زیربنای هر واحد ۷۵ متر مربع و با هدف کاهش و حذف هزینه زمین از قیمت تمام شده ساختمان برای انطباق با توان مالی خانوارهای کم درآمد و میان درآمد در نظر گرفته شده است. مطابق این طرح کلیه متقاضیان فاقد مسکن (اعم از کارکنان دولت، کارگران و صاحبان مشاغل آزاد) در قالب تعاونی‌های مسکن توسط اداره تعاون شهرستان و استان، سازماندهی و به سازمان مسکن و شهرسازی معرفی می‌شوند. در این طرح دولت علاوه بر حذف قیمت زمین، با پرداخت ۱۵ میلیون تومان وام در دو بخش آماده سازی زمین (یک میلیون) و ساخت (۱۴ میلیون تومان) درصدی از هزینه‌های آماده سازی و ساخت را به واجدین شرایط پرداخت می‌کند تا پس از تحویل قطعی مسکن این مبالغ در اقساط ۱۵ ساله و بر اساس نرخ سود روز بانکی بازپرداخت شود (پورمحمدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۳۸).

## رضایتمندی

زیستن در محیط زندگی مطلوب آرزوی بسیاری از افراد است که بنا به دلایل متفاوت اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی قادر به انتخاب مکان مناسب تری نیستند. این امر به مرور زمان فاصله بین انتظارات فرد را با واقعیت موجود در زندگی اش بیشتر نموده که در نتیجه آن رضایتمندی از محیط زندگی را کاهش می‌دهد. باید توجه داشت که وجود و تداوم ناراضی‌تی در زندگی مردم برای هر نظام اجتماعی، مشکل آفرین است؛ زیرا تداوم آن باعث کم رنگ شدن تعهد افراد به نظام ارزشی و اعتماد نسبت به دیگر اعضای جامعه شده و چه

بسا منشأ بسیاری از تحولات اجتماعی شود (Mendoza & Napoli, 1995). رضایتمندی از محیط زندگی، چگونگی ارزیابی مردم از محیط زندگی شان است. در واقع هیچ گونه توافقی برای تعیین نوع ارزیابی برای رضایتمندی ساکنان و کاربران وجود ندارد؛ چرا که درک میزان رضایت از سوی هر شخص در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فیزیکی و فرهنگی متفاوت است. در نتیجه مطالعات انجام شده در دهه‌های اخیر، محققان مفهوم این واژه را در دو رویکرد اساسی مورد بررسی قرار داده اند: گروهی از محققان مفهوم رضایتمندی را با عنوان معیار و استاندارد برای تسهیل امور مربوط به محیط و مهار اهداف کاربر دانسته و از آن به عنوان «رویکرد هدفمند» نام برده اند (Canter & Rees, 1982: 49; Oselad & Donald, 1993: 255). گروهی دیگر این مفهوم را با عنوان معیاری برای سنجش شکاف قابل مشاهده میان انتظارات و نیازهای ساکنان و واقعیت موجود بستر سکونتی آنها تعریف می‌کنند و از آن به عنوان «رویکرد خلأ انتظارات یا خلأ تمایلات مصرف کنندگان» یاد می‌کنند (Galster, 1987: 545). با این حال دیدگاه قوی‌تر از مفهوم رضایتمندی توسط فرانچسکو (۱۹۸۹) مطرح شده است. وی این مفهوم را به عنوان یک نگرش و ساختار چند وجهی که دارای ویژگی‌های شناختی، تأثیرگذاری و احساسات چند بعدی است، تعریف کرده است (Francescato et al, 1989: 53). بسیاری از محققان مدعی شده اند که این تعریف از رضایتمندی، کامل‌تر و جامع‌تر است و از آن به عنوان یک ساختار مفهومی چند بعدی هم نام برده اند. در واقع ویژگی‌های متفاوت زندگی افراد که منجر به افزایش رضایتمندی ساکنان و کاربران از محیط می‌شود، براساس چند عامل تقسیم بندی شده اند. کانتر و ریس<sup>۷</sup> (۱۹۸۲) از این عوامل به عنوان مرجع تعامل یاد کرده اند؛ در حالی که آراگونس و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۰۲) آنها را حوزه محیط زندگی نامیده است. این عوامل که در ادبیات پژوهش حاضر طبقه بندی می‌شوند، در سه حوزه فردی، اجتماعی و کالبدی قابل استخراج هستند (Aragonés et al, 2002: 13).

## رضایتمندی سکونتی

بنیان‌های نظری بر این امر استوار است که رضایتمندی سکونتی تفاوت بین مسکن و محله موجود، واقعی و مطلوب خانواده‌ها را محاسبه می‌کند (Abdul Mohit at al, 2014: 55). در مطالعه‌ای که توسط

Marans و Lansing صورت گرفت، رضایتمندی به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح گردید (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۱). چنانکه اوگو رضایتمندی سکونتی را درجه رضایت فرد از وضعیت سکونتی کنونی فرد می‌داند و آن را روشی غیر اقتصادی و اصولی در جهت ارزیابی کیفیت مسکن می‌داند (Teck Hong, 2012: 111).

#### عوامل موثر بر رضایتمندی و کیفیت زندگی سکونتی

##### عوامل فردی

پژوهشگران مختلفی تأثیر عوامل فردی را بر روی میزان ادراک ساکنان از رضایتمندی بررسی کرده‌اند. در وهله نخست، تفاوت اولویت‌ها در رابطه با رضایتمندی از محیط زندگی بستگی به سن یا مرحله زندگی افراد دارد. از قرار معلوم تفاوت‌ها در رضایتمندی که مرتبط با سن هستند، تحت تأثیر تغییر در نیازها و اهداف افراد در دوره‌های مختلف سنی است. مطالعات نشان می‌دهند که افراد سالخورده بیش از افراد جوان از شرایط محیطی زندگی رضایت دارند (Chapman & Lombard, 2006; Filkins et al, 2000). در واقع یکی از خصوصیات افراد سالخورده نسبت به گروه سنی کم سن و سالتر، پذیرفتن راحت‌تر شرایط و تطبیق دادن معیارهایشان با محیط زندگی در زمان شناخته شده است (Amerigo & Arangones, 1990; Chapman & Lombard, 2006).

از دیگر عواملی که بر رضایت از سکونتگاه دارای تأثیر است، جنسیت می‌باشد. زنان و مردان غالباً در مورد مناسب بودن محیط زندگی اختلاف نظر دارند. مطالعات نشان داده‌اند که زنان میزان بالاتری از رضایتمندی را نسبت به مردان دارند. دلیل این امر وابستگی و پیوند عاطفی با جامعه محلی به عنوان یک عامل قوی و مهم می‌باشد (Chapman & Lombard, 2006). گروهی از محققان بر این باورند که ساکنان با وضعیت اجتماعی-اقتصادی بالاتر، بیش از ساکنان با موقعیت اجتماعی-اقتصادی پایین‌تر، از شرایط سکونتشان رضایت دارند. در واقع دسترسی بهتر این گروه به خدمات و امکانات موجب سلامت کامل و رفاه بیشتر ساکنان خواهد شد که در پی آن رضایتمندی بیشتر را به همراه دارد (Filkins et al, 2000).

نتایج مطالعه بابا و اوستین<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) نشان داد که افراد دارای وضعیت اقتصادی-اجتماعی بالا و مالکان در مقایسه با افراد دارای ویژگی‌های اقتصادی-اجتماعی

پایین و مستأجران، از ویژگی‌های محیط زندگی خود راضی‌تر بوده‌اند (Baba & Austin, 1989). این در حالی است که گروه دیگر از محققان همچون هور و موروجونز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۸) مطرح کرده‌اند که افزایش وضعیت اقتصادی-اجتماعی با کاهش رضایتمندی به دلیل افزایش سطح انتظارات نسبت به جامعه دارای رابطه است و زمانی که این انتظارات برآورده نشود، سطح رضایتمندی کاربران از محیط کاهش می‌یابد (Hur & Morrow Jones, 2008).

تحصیلات، عامل دیگری است که دارای ارتباط قابل ملاحظه‌ای با میزان رضایتمندی می‌باشد (Chapman & Lombard, 2006). مطالعات نشان داده‌اند که ساکنان در مقاطع تحصیلی بالاتر، رضایتمندی بیشتری نسبت به ساکنان مقاطع تحصیلی دبیرستان و پایین‌تر را دارا می‌باشند (Chapman & Lombard, 2006). برخی از محققان بر این باورند که اساساً سطوح پایین‌تر تحصیلات دارای همبستگی با ویژگی‌های ضعیف‌تر اجتماعی-اقتصادی است و در نتیجه این گروه از افراد بیشتر بر روی بهبود شرایط اقتصادی خود نسبت به مشارکت کردن در جامعه تمرکز دارند (Grillo et al, 2010). این در حالی است که در تحقیقاتی که توسط فیلکینز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۰) و هور و موروجونز (۲۰۰۸) صورت گرفته، نتایج بر این اساس بود که هرچه میزان تحصیلات فرد بیشتر شود، رضایتمندی وی از محیط کمتر خواهد شد. دلیل این امر افزایش توقعات فرد از سطح زندگی نسبت به افزایش سطح تحصیلات می‌باشد که در نتیجه آن انتقاد فرد از محیط زندگی اش بیشتر خواهد شد (غفوریان و حصار، ۱۳۹۵).

نکته مهم دیگر، ارتباط قابل توجه میان مدت زمان اقامت و رضایت از سکونتگاه است. در واقع هرچه مدت زمان زندگی یک فرد در جامعه‌ای بیشتر باشد، وابستگی وی به جامعه محلی به واسطه مشارکت در جامعه و شبکه‌های اجتماعی گسترده قوی‌تر خواهد شد که این امر منجر به سطوح بالاتری از رضایتمندی می‌شود (Filkins, 2000; Fluery Bahi et al, 2008). تفاوت میان ساکنان دراز مدت و تازه واردان نیازهای متفاوتی را نتیجه می‌دهد. ساکنان جدید معمولاً در مورد مشکلات فیزیکی محیط زندگی نگرانی بیشتری دارند و به دنبال تطبیق دادن خود با محیط جدید می‌باشند و ممکن است احساس نا امنی در مورد جامعه محلی جدید داشته باشند؛ چرا که آنها هنوز خود را متعلق به آن نمی‌دانند. این در حالی است که ساکنان درازمدت به ویژه آنان که

تحقیق نشان داد که هرچه فرد از خدمات عمومی محیط مسکونی خود راضی تر باشد، رضایتمندی وی از اجتماع محلی بیشتر و قوی تر خواهد بود ( Filiknes et al, 2000). برخی دیگر از پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، بیشتر به مسائل محیطی مرتبط با بعد کالبدی رضایتمندی پرداخته اند. نتایج حاصل از این مطالعات نشان می‌دهد که وجود تعداد قابل قبول فضاهای باز عمومی، پارک ها، نزدیکی به امکانات خویشاوندی و جنبه‌های زیبای محیط در رضایت مردم مؤثرند. در واقع این جنبه‌ها وابستگی فرد را نسبت به محیط زندگی خود افزایش می‌دهد که این امر افزایش رضایتمندی ساکنان را در پی دارد ( Bonaiuto et al, 1999; Chapman & Lombard, 2006).

میزان ازدحام و خلوت محیط زندگی نیز در رضایت مردم از محیط زندگی مهم تشخیص داده شده‌اند. بر اساس مطالعاتی که در کالیفرنیا انجام شده، محققان به رابطه میان افزایش رضایتمندی ساکنان با کاهش ازدحام و افزایش فضای باز عمومی دست یافته اند که این امر را می‌توان با مواردی همچون نیاز انسان به فضای خلوت، سکوت و محیطی مناسب در خارج از خانه عنوان نمود (Potter & Cantarero, 2006). همچنین ظاهر مطلوب محیط و نحوه نگهداری از محیط زندگی نیز با میزان رضایتمندی مردم رابطه معناداری را نشان داده اند. پژوهش‌های انجام شده در این حوزه مطرح کرده اند که رضایتمندی از محیط مسکونی بر اساس پاکیزگی و نظافت محیط تعیین می‌شود؛ به طوری که هرچه میزان لذت ساکنان از نظافت و پاکیزگی بیشتر شود، سطح رضایتمندی آنها از محیط مسکونی افزایش خواهد یافت (Grzeskowiak et al, 2006).

### روش شناسی

روش انجام مطالعه در این تحقیق با توجه به ماهیت کار مبتنی بر روش توصیفی-تحلیلی و پیمایشی است. جهت گیری اصلی این پژوهش، کاربردی است. علاوه بر این با توجه به اینکه از روش‌های کتابخانه‌ای نیز در این تحقیق استفاده می‌شود، می‌توان آن را جزو تحقیقات اسنادی نیز محسوب داشت. برای جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق که دارای جمعیتی بالغ بر ۳۰ هزار نفر است و حدود هفت هزار و ۵۰۰ خانوار را شامل می‌شود، بر اساس روش کوکران و همچنین نظر تعدادی از متخصصان و اساتید، حجم نمونه به دست آمده تعداد ۳۷۴ پرسش نامه و اطلاعات مورد نیاز از

عضوی از جامعه محلی اند، بیشتر متمرکز بهبود یافتن وضع محیط زندگی خود هستند که در نتیجه آن احساس تعلق به جامعه در آنها افزایش پیدا کرده و منجر به سطوح بالاتری از رضایتمندی می‌شود ( Potter & Cantarero, 2006).

### عوامل اجتماعی

از موارد دیگر می‌توان به تأثیرات عوامل اجتماعی بر روی درک میزان رضایتمندی ساکنان از محیط زندگی اشاره نمود. محیط اجتماعی که فرد در آن شرکت دارد، شامل تعاملات اجتماعی، روابط و فعالیت‌های اجتماعی می‌شود ( Bruin & Cook, 1997; Galster & Hesser, 1981; Sirgy & Cornwell, 2002).

برخی از پژوهشگران ادعا می‌کنند که ارتباطات اجتماعی در رضایتمندی محیط زندگی از عوامل کالبدی مهم تر هستند (Amerigo & Aragonas, 1997). گودی<sup>۱۲</sup> (۱۹۷۷) یکی از نخستین پژوهشگرانی بود که مطرح کرد، عوامل اجتماعی در تعیین رضایتمندی محیط زندگی بسیار با اهمیت هستند ( Cantarero & Potter, 2012). مطالعات نشان داده است، میزان دلبستگی که فرد به یک جامعه محلی دارد، بر میزان رضایتمندی وی از محیط مسکونی دارای تأثیر می‌باشد (Puddifoot, 1996). در واقع دلبستگی به عنوان یک رابطه میان فرد و محیط اجتماعی و کالبدی او شناخته می‌شود و به هر اندازه که فرد احساس تعلق اجتماعی بیشتری به محیط مسکونی خود داشته باشد، به سطوح بالاتری از رضایتمندی دست خواهد یافت ( Bonaiuto et al, 1999; Gustavo et al, 1998).

### عوامل کالبدی

یکی دیگر از عوامل مؤثر بر رضایتمندی ساکنان از محیط زندگی، عوامل کالبدی می‌باشد. مطالعات مربوط به رضایتمندی از محیط زندگی نشان می‌دهد که خدمات و امکانات عمومی در دسترس مردم (همچون خدمات تجاری، خدمات اورژانسی و خدمات بخش خصوصی) قضاوت درباره رضایتمندی از محیط زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهند ( Marans & Rodgers, 1975; Sirgy & Cornwell, 2002; Grzeskowiak et al, 2003; Potter & Cantarero, 2006).

فیلکینز و همکارانش<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۰) خدمات و امکانات عمومی در یک محیط زندگی همچون مدارس، حفاظت پلیس و خدمات محلی را مورد بررسی قرار دادند. این

نتایج و داده‌های مستخرج از پرسش نامه در محیط نرم افزاری SPSS وارد و اطلاعات مورد نیاز برای استفاده و بهره برداری تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. محدوده مکانی تحقیق شهر اردبیل می‌باشد. پس از جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، این اطلاعات خلاصه سازی، کد گذاری و دسته بندی گردیده است. مراحل آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها با کمک نرم افزارهای SPSS و Excel انجام گردید.

#### مطالعه وضع موجود

شهر اردبیل در میان دشتی با همین نام در ارتفاع ۱۵۰۰ متری از سطح دریا و در میان کوه‌های باغرو (تالش) و سبلان در شمال غرب فلات ایران جای گرفته و دارای زمستان‌های سرد و تابستان‌های معتدل است. تعداد واحد مسکونی موجود در شهر اردبیل در سال ۱۳۸۵ معادل ۱۵۲،۸۰۴ واحد بوده است. تعداد کل واحدهای مسکونی شهر در سال ۱۳۹۵ به ۱۹۰ هزار واحد رسیده است. شاخص تراکم خانوار در واحد مسکونی طی این دوره از ۱/۱۸ به ۱/۱۳ کاهش یافته است. سهم خانوارهای اجاره نشین از کل خانوارهای شهر اردبیل ۲۷ درصد است. شاخص تراکم خانوار در واحد مسکونی شهر اردبیل در هر دو دوره ۱۳۸۵ و ۱۳۹۵ بالاتر از میانگین استانی بوده است. همچنین شاخص نفر در اتاق در این شهر معادل ۱/۶۸ است که نسبت به متوسط ۱/۲۱ در مناطق شهری کشور در وضعیت نامناسب تری قرار دارد. به طور کلی شاخص قیمت مسکن در شهر اردبیل پایین‌تر از میانگین کشوری است. با این حال، متوسط قیمت زمین و مسکن در مناطق مختلف شهر متفاوت بوده و در برخی مناطق این قیمت ها بسیار بالا و قابل مقایسه با شهرهای بزرگ مانند تهران است. میزان تورم مسکن در شهر اردبیل در سال ای اخیر بالاتر از میانگین کشوری بوده و این امر موجب کاهش توان تأمین مسکن توسط خانوارهای کم درآمد شده است. مقایسه درآمد (هزینه) سالانه خانوارهای ساکن شهر اردبیل با متوسط قیمت مسکن نشان می‌دهد توان مالی تأمین مسکن توسط یک خانوار متعلق به گروه پایین درآمدی معادل ۲۰ تا ۲۸ مترمربع زیربنای مسکونی در محلات متوسط شهر است. همچنین این خانوار قادر به تأمین ۱۳ مترمربع زمین مسکونی در داخل محدوده شهر است. بنابراین دو گروه پایین درآمدی که توان تأمین مسکن آنها حتی در ارزان ترین مناطق شهر کمتر از ۳۵ مترمربع است گروه زیر خط فقر

طریق تکمیل پرسشنامه در مجتمع‌های مسکن مهر شهر اردبیل بر اساس تراکم مجتمع‌ها در روزهای تعطیل و غیرتعطیل در ساعات مختلف روز و به شیوه تصادفی ساده توزیع شده است و نوع پرسش‌ها ترکیبی از پرسش های چند گزینه و باز می‌باشد. لازم به ذکر است که در این پژوهش افراد به صورت کاملاً تصادفی و بدون در نظر گرفتن موقعیت اجتماعی، جنسیت و یا زمینه تخصص، از بین ساکنین انتخاب شده اند.

جدول ۲: اطلاعات آماری توزیع نمونه‌ها در بین مجتمع

مجتمع	جمعیت	خانوار	تراکم	نمونه
اندیشه	۱۱۳۶۰	۲۸۴۰	۳۷/۸۷	۱۴۲
نیایش	۱۲۴۷۴	۳۱۱۸	۴۱/۵۷	۱۵۵
وحدت	۶۱۶۶	۱۵۴۲	۲۰/۵۶	۷۷
کل	۳۰۰۰۰	۷۵۰۰	۱۰۰	۳۷۴

محاسبات محقق، ۱۳۹۷

برای سنجش میزان روایی و پایایی سوالات پرسش نامه، ابتدا اقدام به طراحی پرسش نامه محقق ساخت نمودیم که این پرسش نامه دارای دو بخش توصیفی و تخصصی می‌باشد. بخش توصیفی شامل اطلاعاتی در مورد سن، جنسیت، وضعیت اجتماعی، وضعیت اقتصادی، وضعیت تحصیلات و وضعیت و سابقه سکونت شهروندان مورد پرسش در محدوده مکانی تحقیق می‌باشد. بخش تخصصی شامل ۸۸ سوال در رابطه با متغیرهای تحقیق، متناسب با سوالات و فرضیات تحقیق و در راستای اهداف تحقیق می‌باشد. در بررسی تخصصی این پرسش نامه با آزمون آماری آلفای کرونباخ با ۵۹ گویه عدد ۰،۷۶۷ کسب نموده است که بیانگر قابل قبول بودن پایایی پرسش نامه می‌باشد. همچنین در آزمون آماری بارتلت عدد ۰،۸۱۴ به دست آمد که بیانانگر روایی قابل قبول پرسش نامه می‌باشد (جدول شماره ۳).

جدول ۳: نتایج آزمون آلفای کرونباخ پرسش نامه تحقیق

مجتمع	تعداد نمونه	گویه	آلفای کرونباخ	کیفیت آزمون پرسش نامه
اندیشه	۱۴۲	۵۹	۰/۸۰۱	عالی
نیایش	۱۵۵	۵۹	۰/۷۱۸	بسیار خوب
وحدت	۷۷	۵۹	۰/۷۷۳	بسیار خوب
کل	۳۷۴	۵۹	۰/۷۶۷	بسیار خوب

محاسبات محقق، ۱۳۹۷



برای ارزیابی رضایتمندی ساکنین مسکن مهر شهر اردبیل از وضعیت شاخص‌های بعد کالبدی وضعیت شاخص‌های فضای سبز (۳/۵۳)، دسترسی به ایستگاه های تاکسی (۳/۲۰)، سنگفرش (۳/۱۹)، نیمکت‌ها (۳/۱۱) و سطوح مکانیزه جمع آوری زباله (۳/۰۴) بالاتر از میانگین و وضعیت شاخص‌های آب نما (۲/۹۹)، مبلمان ورزشی (۲/۹۵)، سرویس بهداشتی (۲/۸۶)، دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس (۲/۷۲) و دسترسی به پارکینگ (۲/۵۴) پایین‌تر از میانگین می‌باشد. همچنین بر اساس نتایج آزمون T تک نمونه‌ای در جدول شماره ۴ برای ارزیابی رضایتمندی ساکنین مسکن مهر شهر اردبیل از وضعیت شاخص‌های بعد بصری وضعیت شاخص‌های وضعیت شاخص‌های بعد بصری وضعیت شاخص‌های وضعیت شاخص‌های بعد بصری وجود آثار تخریب و بی نظمی (۳/۴۱)، وضعیت پاکیزگی محیطی مسکن مهر (۳/۱۰)، پاکیزگی معابر (۳/۱۰)، تابلوهای تجاری و خدماتی (۳/۰۷) و معماری ساختمان های موجود (۳/۰۵) بالاتر از میانگین و وضعیت شاخص های نمای مسکن مهر (۲/۹۳)، وضعیت روشنایی مسکن مهر (۲/۸۷)، سیستم روشنایی معابر (۲/۸۷)، وضعیت نورپردازی (زیباسازی مسکن مهر از طریق نورپردازی) (۲/۸۱) و وضعیت مناظر آبی (فواره‌ها، آب نماها، جوی آب و ...) (۲/۶۵) پایین‌تر از میانگین می‌باشد. بدین ترتیب وضعیت بعد کالبدی با میانگین ۳/۰۱۴ و وضعیت بعد بصری با میانگین ۳/۰۷۶ در حد مطلوب می‌باشد.

سکونتی را تشکیل می‌دهند. این خانوارها حدود ۸ درصد از کل خانوارهای ساکن شهر اردبیل را به خود اختصاص می‌دهند. راهکار اصلی در تأمین متناسب با توان این خانوارها تخصیص پهنه‌های مسکونی در مناطق اطراف شهر جهت احداث واحدهای مسکونی کوچک با تراکم متوسط و پایین است. شاخص خانوار در واحد مسکونی در شهر اردبیل در سال ۱۳۸۵ معادل ۱/۱۸ بوده است که در سال ۱۳۹۵ به ۱/۱۳ خانوار در واحد مسکونی کاهش یافته است. با این حال بررسی این شاخص به تفکیک حوزه‌های آماری نشان می‌دهد مناطق مختلف شهر از نظر تراکم جمعیت و خانوار در واحد مسکونی در شرایط یکسانی قرار ندارند. مهمترین مناطق مسأله دار از نظر تراکم مسکونی محلات دارای هسته روستایی واقع در اطراف شهر هستند که در روند توسعه شهر به محدوده قانونی آن پیوسته اند. از جمله این محلات که از نظر قیمت زمین و مسکن نیز در رتبه پایین قرار دارند می‌توان به محلات سلمان آباد، اروج آباد، اسلام آباد، کاظم آباد و کلخوران اشاره کرد. این محلات عمدتاً در بخش‌های شمالی و غربی شهر اردبیل واقع شده اند.

#### یافته‌های تحقیق

جدول شماره ۴ شاخص‌های دو بعد کالبدی و بصری را نشان می‌دهد. در جدول شماره ۵ میانگین تمام شاخص‌های ابعاد کالبدی و بصری نشان داده شده است. بر اساس نتایج آزمون T تک نمونه‌ای در جدول شماره ۶

جدول ۴: شاخص‌های ابعاد تحقیق

بعد	شاخص	بعد	شاخص
کالبدی	فضای سبز	بصری	وضعیت روشنایی مسکن مهر
	دسترسی ایستگاه‌های اتوبوس		وضعیت نورپردازی (زیباسازی مسکن مهر از طریق نورپردازی)
	دسترسی پارکینگ		وضعیت مناظر آبی (فواره‌ها، آب نماها، جوی آب و ...)
	دسترسی ایستگاه‌های تاکسی		وضعیت پاکیزگی محیطی مسکن مهر
	نیمکت ها		وضعیت مسکن مهر به لحاظ میزان وجود آثار تخریب و بی نظمی
	سطح‌های مکانیزه جمع آوری زباله		سیستم روشنایی معابر
	آب نما		پاکیزگی معابر
	مبلمان ورزشی		نمای مسکن مهر
	سرویس بهداشتی		تابلوهای تجاری و خدماتی
	سنگفرش		معماری ساختمان‌های موجود

جدول ۵: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بعد کالبدی تحقیق

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
۳/۶۵۴۸	۳/۴۰۹۴	۳/۵۳۲۰۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۶/۶۰۸	فضای سبز
۲/۸۲۱۵	۲/۶۲۷۷	۲/۷۲۴۶۰	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۵/۳۰۰	دسترسی ایستگاه‌های اتوبوس
۲/۶۵۷۲	۲/۴۲۳۰	۲/۵۴۰۱۱	۰/۰۰۰	۳۷۳	۴۲/۶۴۷	دسترسی پارکینگ
۳/۳۰۶۹	۳/۰۹۴۲	۳/۲۰۰۵۳	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۹/۱۸۴	دسترسی ایستگاه‌های تاکسی
۳/۲۱۵۶	۳/۰۰۹۰	۳/۱۱۲۳۰	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۹/۲۲۲	نیمکت‌ها
۳/۱۶۶۲	۲/۹۳۰۰	۳/۰۴۸۱۳	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۰/۷۵۵	سطح‌های مکانیزه جمع‌آوری زباله
۳/۱۰۹۰	۲/۸۸۰۳	۲/۹۹۶۴۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۱/۴۸۴	آب نما
۳/۰۵۵۶	۲/۸۵۳۵	۲/۹۵۴۵۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۷/۵۰۷	مبلمان ورزشی
۲/۹۹۴۷	۲/۷۴۳۲	۲/۸۶۸۹۸	۰/۰۰۰	۳۷۳	۴۴/۸۶۰	سرویس بهداشتی
۳/۳۰۷۵	۳/۰۸۸۳	۳/۱۹۷۸۶	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۷/۳۷۵	سنگفرش

یافته‌های محقق، ۱۳۹۸

جدول ۶: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بعد بصری تحقیق

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
۳/۴۳۴۸	۳/۲۲۳۰	۳/۳۲۸۸۸	۰/۰۰۰	۳۷۳	۶۱/۸۱۶	وضعیت روشنایی مسکن مهر
۳/۳۰۱۱	۳/۰۸۹۳	۳/۱۹۱۵۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۹/۳۱۹	وضعیت نورپردازی
۳/۲۳۰۳۲	۲/۹۸۹۳	۳/۰۹۶۲۶	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۶/۹۳۷	وضعیت مناظر آبی
۳/۰۵۲۵	۲/۸۳۵۲	۲/۹۴۳۸۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۳/۲۸۳	وضعیت پاکیزگی محیطی مسکن مهر
۲/۹۶۲۷	۲/۷۴۳۱	۲/۸۵۲۹۴	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۱/۰۹۵	وضعیت مسکن مهر به لحاظ میزان وجود آثار تخریب و بی نظمی
۲/۹۶۷۴	۲/۷۷۷۶	۲/۸۷۷۰۱	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۶/۹۲۴	سیستم روشنایی معابر
۳/۲۳۵۳	۲/۹۷۸۷	۳/۱۰۶۹۵	۰/۰۰۰	۳۷۳	۴۷/۶۲۵	پاکیزگی معابر
۳/۰۵۲۴	۲/۸۱۳۹	۲/۹۳۳۱۶	۰/۰۰۰	۳۷۳	۴۸/۳۵۳	نمای مسکن مهر
۳/۱۹۰۰	۲/۹۵۴۳	۳/۰۷۲۱۹	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۱/۲۶۲	تابلوهای تجاری و خدماتی
۳/۱۷۰۸	۲/۹۴۶۸	۳/۰۵۸۸۲	۰/۰۰۰	۳۷۳	۵۳/۶۹۵	معماری ساختمان‌های موجود

یافته‌های محقق، ۱۳۹۸

### جمع بندی

افزایش ازدواج، کاهش طلاق، افزایش امید به زندگی، جلوگیری از گسترش اسکان غیررسمی، جلوگیری از بورس بازی و زمین خوری و ... در کنار مزایای طرح مسکن مهر این طرح با مشکلاتی هم مواجه می‌باشد مکان یابی پروژه‌های مسکن مهر در زمین‌های بکر و حاشیه شهرها از مهم ترین نقاط ضعف بوده و از امکانات زیرساختی و کاربری‌ها محروم بوده اند و شهروندان برای تامین نیازهای خود مجبور به سفرهای درون شهری بوده که این امر نیز باعث افزایش اتلاف زمان و هزینه حمل و نقل بیشتر برای گروه‌های کم درآمد می‌شود. مسکن مهر در سطح کشور یک نسخه مشابهی بوده که برای شهرهای بزرگ، متوسط و کوچک یکسان در نظر گرفته شده است به فرض مثال در شهرهای کوچک از سویی

طرح مسکن مهر با تبدیل مسکن از کالای سرمایه‌ای به کالای بادوام، موجب کاهش جذابیت سوداگری در بازار مسکن و از سوی دیگر افزایش جذابیت بازار سرمایه (بورس) شد. همچنین مدیریت زمین به عنوان یکی از سیاست‌های مهم در بخش مسکن و حذف قیمت آن از فرآیند ساخت و ساز از مهم ترین اهداف مسکن مهر است که افزون بر آن، مشکل زمین خوری را تا حد زیادی کاهش خواهد داد. از سوی دیگر توسعه آپارتمانی پروژه‌های مسکن مهر از مشکلات ساخت خانه‌های ویلایی و اتلاف زمین که باعث توسعه افقی شهر می‌شد جلوگیری نمود. بی شک مسکن مهر می‌تواند واجد فرصت‌های دیگری در جامعه باشد از جمله تاثیر بر

قیمت زمین ارزان بوده و از سوی دیگر فرهنگ آپارتمان نشینی جایگاه خوبی ندارد که منجر به کاهش استقبال از این طرح در شهرهای کوچک شده است. این طرح‌ها با مسائل دیگری از قبیل، ضعف سازه ساختمان‌ها و دخالت ارگان‌های مختلف مواجه می‌باشند.

برخی از ساکنان مسکن مهر سابقه سکونت ۵ سال که یکی از شروط دریافت مسکن مهر بوده را نداشته اند که به خاطر اطمینان از تامین مسکن به شهر مهاجرت کرده اند. کاهش توجه به بافت‌های فرسوده شهری نیز از تهدیدات مهم بوده که می‌تواند باعث کاهش ظرفیت پذیری و سکونت پذیری این بافت‌ها شود. همچنین جدایی‌گزینی اجتماعی از تهدیدات مهم مسکن مهر بوده که سبب شده گروه‌های کم درآمد در بخش‌های خاصی از شهر به تفکیک از طبقات اجتماعی دیگر ساکن شوند. از سوی دیگر با توجه به تجارب جهانی و همچنین نتایج حاصل از مطالعه میدانی مهم ترین رویکرد برای تامین مسکن، استراتژی توانمندسازی می‌باشد بنابراین دخالت مستقیم و گسترده دولت‌ها در ساخت مسکن مطلوب نیست و دولت‌ها بایستی بیشتر با برنامه‌های کلان اقتصادی و ایجاد اشتغال به تامین مسکن توسط خود افراد کمک نمایند. امروز در کشور ما مسکن مهر از نظر مالی، زمانی، اجرایی و ... برای دولت هزینه‌های بیشتری را به وجود آورده که اگر دولت این توجه را در بخش اقتصاد و اشتغال انجام می‌داد، جوانان و گروه‌های کم درآمد خود قادر به تامین مسکن خود بودند. ولی با این وجود به هیچ عنوان نمی‌توان منکر منافع این طرح بود.

طرح مسکن مهر به منزله سیاستی در جهت تامین مسکن ارزان قیمت برای گروه‌های کم درآمد شهری با ابعادی گسترده (یک و نیم میلیون واحد مسکونی) شناخته می‌شود. از این رو در این سیاست، بعد اقتصادی بر سایر جنبه‌های مسکن تفوق و برتری دارد. با توجه به آن که مسکن چیزی بالاتر از سقفی بالای سر محسوب می‌شود، توجه به سایر ویژگی‌های مسکن در رفع نیازهای ساکنان و دستیابی به رضایتمندی ساکنان، امری ضروری به نظر می‌رسد. در واقع بی‌اعتنایی به کیفیت محیط سکونتی و متعاقباً نیازهای سکونتی ساکنان، سیاست نامبرده را با بحران‌های جدی و عدم دستیابی به اهداف، مواجه خواهد ساخت. چنانکه نتایج پژوهش پیش رو نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی از کیفیت مسکن مهر در سطح متوسط رو به بالایی ارزیابی شده است. لازم به ذکر است که ایجاد زمینه‌های لازم

برای تقویت مشارکت ساکنان در اداره امور محله مسکونی خود، ایجاد زمینه برای تقویت تعاملات اجتماعی و تقویت احساس تعلق به مکان از جنبه‌های مؤثر بر افزایش کیفیت سکونتی می‌باشد که می‌بایست مورد توجه جدی قرار گیرد. در راستای افزایش رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر، ضروری به نظر می‌رسد که موارد زیر مورد توجه قرار گیرند:

- در خصوص شناخت و آسیب شناسی مسکن مهر، از سوی متولیان و برنامه ریزان مسکن، پژوهش‌هایی به صورت سامان یافته و در گونه‌های مختلف مسکن مهر صورت گیرد، تا به این وسیله کاستی‌های آن شناخته شده و اصلاح گردد.
- ارتقای اجتماعی محلات در جهت افزایش احساس تعلق به مکان، افزایش امنیت و شکل‌گیری گروه‌های اجتماعی نقش مهمی در ارتقای کیفیت این گونه محلات خواهد داشت.
- از آنجا که مسکن مهر جهت رفع نیاز مسکن گروه‌های کم درآمد مطرح شده است، ارائه خدمات اجتماعی (مثال: ایجاد واحدهای آموزشی)، خدمات تفریحی (مثال: ایجاد فضاهای سبز و زمین‌های بازی) و خدمات تجاری در فواصل مناسب و بهبود راه‌های دسترسی و ارائه خدمات حمل و نقل عمومی در سطح این محلات می‌تواند موجب کیفیت زندگی ساکنان را فراهم آورده، ضمن آن که از هزینه‌های زندگی اقشار هدف خواهد کاست.
- با توجه به آن که مسکن صرفاً به مفهوم سقفی بالای سر نمی‌باشد (زیرا مسکن صرفاً یک پدیده اقتصادی نیست)، در آخر پیشنهاد می‌گردد در سیاست‌های آتی مسکن گروه‌های کم درآمد، همه ابعاد اجتماعی، اقتصادی و محیطی مسکن به طور همزمان مورد توجه قرار گیرند؛ زیرا افزایش کیفیت زندگی این گروه‌ها، در گرو توجه چند بعدی به مفهوم مسکن بوده است و نهایتاً رضایتمندی ساکنان از این طریق حاصل خواهد شد.

#### منابع

- پاکزاد، جهان‌شاه، ۱۳۸۱، میزگرد نقش فضاهای شهری در تامین امنیت اجتماعی، ماهنامه شهرداری‌ها، شماره ۴۱
- پورمحمدی، محمدرضا، ۱۳۹۳، برنامه ریزی مسکن، انتشارات سمت، تهران

- Amerigo, Maria & Aragonés, Juan, Ignacio, 1990, Residential satisfaction in council housing, *Journal of Environmental Psychology* 10(4):313-325 · December, DOI: 10.1016/S0272-4944(05)80031-3
- Aragonés, Juan Ignacio; Francescato, Guido & Gärling, Tommy, 2002, Residential environments: choice, satisfaction and behavior, Westport (Conn.) : Bergin & Garvey.
- Baba, Yoko & Austin, Mark, 1989, Neighborhood Environmental Satisfaction, Victimization, and Social Participation as Determinants of Perceived Neighborhood Safety, *Environment and Behavior*, First Published November 1, Research Article, <https://doi.org/10.1177/0013916589216006>
- Bonaiuto, Marino; Aiello, Antonio; Perugini, Marco & Bonnes, Mirilia, 1999, Multidimensional perception of residential environment quality and neighborhood attachment in the urban environment, *Journal of Environmental Psychology* 19(4):331-352 · December, DOI: 10.1006/jevp.1999.0138
- Bonaiuto, Marrino; Fornara, Ferdinando & Bonnes, Mirilia, 2006, Perceived residential environment quality in middle- and low-extension Italian cities, *Revue Européenne de Psychologie Appliquée* 56(1):23-34 · March 2006
- Bruin, M. J., & Cook, C. C., 1997, Understanding Constraints and Residential Satisfaction among Low-Income Single-Parent Families. *Environment and Behavior*, 29, 532-553, <https://doi.org/10.1177/001391659702900405>
- Cantarero, Rodrigo & Potter, James, 2012, Stress and the Contextual Proximity of Residential Factors, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 36, Pages 137-146, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.016>
- Canter, David & Rees, Kathy, 1982, A multivariate model of housing satisfaction, *Applied Sociology*, <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1982.tb00087.x>
- Chapman, David W, Lombard, John R, 2005, Determinants of Neighborhood Satisfaction in Fee-Based Gated and Nongated Communities, *Urban Affairs Review*, First Published July 1, 2006 Research Article, Volume: 41 issue: 6, page(s): 769-799, <https://doi.org/10.1177/1078087406287164>
- Fleury-Bahi, Ghazlane; Felonneau, Marie-Line & Dorothée, Marchand, 2008, پورمحمدی، محمدرضا؛ صدرموسوی، میرستار و عابدینی، اصغر، ۱۳۹۱، تحلیلی بر سیاست‌های تامین مسکن دولت با تأکید بر برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، مطالعات شهری، تابستان، شماره ۳
- حسینی، سید باقر و رزاقی اصل، سینا، ۱۳۸۷، حرکت و زمان در منظر شهری؛ انگاره‌ها و مفاهیم طراحی، نشریه بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت تولید (فارسی) (نشریه بین المللی علوم مهندسی)، دوره ۱۹، شماره ۶
- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی و عسگری زاده، زهرا، ۱۳۸۸، سنجش میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان محله نواب، پژوهش‌های جغرافیای انسانی (پژوهش‌های جغرافیایی)، بهار، دوره ۴۱، شماره ۶۷
- رهنما، محمد رحیم و کمانداری، محسن، ۱۳۹۴، سنجش میزان رضایت مندی ساکنین از کیفیت محیط مسکونی در شهر کرمان (مطالعه ی موردی: پروژه ی مسکن مهر شهرک مهرگان)، جغرافیای اجتماعی شهری، بهار، شماره ۲
- سازمان آمار، ۱۳۹۵، سرشماری نفوس و مسکن، استان اردبیل، شهرستان اردبیل
- سازمان هواشناسی استان اردبیل، ۱۳۹۸
- سایت استانداری اردبیل، ۱۳۹۸
- سایت شهرداری شهر اردبیل، ۱۳۹۸
- سایت فرمانداری شهرستان اردبیل، ۱۳۹۸
- شکرگزار، اصغر، ۱۳۸۵، توسعه مسکن شهری در ایران، انتشارات حق شناس، تهران
- فریدمن، آوی، ۱۳۹۵، مبانی مسکن پایدار، ترجمه: هانی منصور نژاد، انتشارات کتابکده کسری، تهران
- کالن، گوردون، ۱۳۸۲، گزیده منظر شهری، ترجمه: منوچهر طبیبیان، انتشارات دانشگاه تهران، تهران
- لینچ، کوین، ۱۳۷۴، سیمای شهر، ترجمه: منوچهر مزینی، انتشارات دانشگاه تهران، تهران
- مدنی پور، علی و مرتضایی، فرهاد، ۱۳۹۲، طراحی فضای شهری: نگرشی بر فرآیندی اجتماعی-مکانی، شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری، تهران
- مظلوم خراسانی، محمد؛ نوغانی، محسن و کیش بافان، بی بی فاطمه، ۱۳۹۰، بررسی میزان مشارکت اقتصادی اجتماعی در تعاونی‌های مسکن مهر و عوامل موثر بر آن در شهر مشهد در سال ۱۳۸۸-۸۹، جامعه شناسی کاربردی، زمستان، شماره ۴۴

- Research Article, Volume: 30 issue: 4, page(s): 504-519, <https://doi.org/10.1177/001391659803000405>
- Ibem . E, Opoko. A, Adeboye. A & Amole. D, 2013. Performance evaluation of residential buildings in public housing estates in Ogun State, Nigeria: Users' satisfaction perspective, *Frontiers of Architectural Research*. Vol. 2 pp. 178-190 URL [https://www.scipedia.com/public/Offia-Ibem\\_et\\_al\\_2013a](https://www.scipedia.com/public/Offia-Ibem_et_al_2013a)
- Jiboye. A, 2012, Post-occupancy evaluation of residential satisfaction in Lagos, Nigeria: Feedback for residential improvement, *Frontiers of Architectural Research*. Vol. 1 pp. 236-243 URL [https://www.scipedia.com/public/David-Jiboye\\_2012a](https://www.scipedia.com/public/David-Jiboye_2012a)
- Marans, R. W., & Rodgers, W, 1975, Toward an Understanding of Community Satisfaction. In: A. Hawley, & V. Rock (Eds.), *Metropolitan America in Contemporary Perspective* (pp. 299-352). New York: Halsted Press.
- Mohit. Mohammad & Raja. A.M.M.A.K, 2014, Residential satisfaction-Concept, theories and empirical studies, *Planning Malaysia*, July, DOI: 10.21837/pmjournal.v12.i3.131
- Napoli, Vince, Mendoza, Manuel G, 1995, *Systems of Society: An Introduction to Social Science*, Published by D C Heath & Co, ISBN 10: 0669393193 / ISBN 13: 9780669393194
- Oseland. Nigel & Donald. Ian, 1993, The evaluation of space in homes: A facet study, *Journal of Environmental Psychology*, Volume 13, Issue 3, September, Pages 251-261
- Poormohamadi, M., Sadremoosavi & M., Abedini, A., 2012, An analysis of government housing policies with an emphasis on economic development, social and cultural, *Motaleat shahri Journal*, 34-43
- Potter, James & Cantarero, Rodrigo, 2006, How Does Increasing Population and Diversity Affect Resident Satisfaction? A Small Community Case Study, *Environment and Behavior*, First Published September 1, 2006 Research Article, Volume: 38 issue: 5, page(s): 605-625, <https://doi.org/10.1177/0013916505284797>
- Puddifoot, E. John, 1996, Some initial considerations in the measurement of community identity, *Journal of Community Psychology*, First published: October, [https://doi.org/10.1177/0013916581136006](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-Processes of Place Identification and Residential Satisfaction, <i>Environment and Behavior</i> 40(5):669-682 · January, DOI: 10.1177/0013916507307461</a></p><p>Flikins. Rebecca; Allen. C. John & Cordes, Sam, 2000, Predicting Community Satisfaction Among Rural Residents: An Integrative Model, <i>Rural Sociology</i> 65(1):72 - 86 · March, DOI: 10.1111/j.1549-0831.2000.tb00343.x</p><p>Francescato. G; Weidemann. S & Anderson. J.R, 1989, Evaluating the Built Environment from the Users' Point of View: An Attitudinal Model of Residential Satisfaction, Chapter from book <i>Building Evaluation</i> (pp.181-198), DOI: 10.1007/978-1-4899-3722-3_14</p><p>Galster, George. C & Hesser, Garry. W, 1981, Residential Satisfaction: Compositional and Contextual Correlates, <i>Environment and Behavior</i>, First Published November 1, 1981 Research Article, Volume: 13 issue: 6, page(s): 735-758, <a href=)
- Galster. George. C, 1987, Identifying the Correlates of Dwelling Satisfaction An Empirical Critique, *Environment and Behavior* 19(5):539-568, September, DOI:10.1177/0013916587195001
- Golubchikov, Oleg & Badyina, Anna, 2012, Sustainable Housing for Sustainable Cities: A Policy Framework for Developing Countries. Nairobi, Kenya: UN-HABITAT, 2012. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2194204>
- Gou. Z; Xie. X; Lu. Y & Khosbakhti. M, 2018, Quality of Life (QoL) Survey in Hong Kong: Understanding the Importance of Housing Environment and Needs of Residents from Different Housing Sectors, *Int J Environ Res Public Health*. 2018 Jan 27;15(2). pii: E219. doi: 10.3390/ijerph15020219.
- Grillo. Michael C, Miguel A. Teixeira & Wilson. David C, 2010, Residential Satisfaction and Civic Engagement: Understanding the Causes of Community Participation, *Social Indicators Research* Vol. 97, No. 3 (July), pp. 451-466
- Grzeskowiak, Stephan; Sirgy, M. Joseph & Widger, Robin, 2003, Residents' Satisfaction with Community Services: Predictors and Outcomes, Article (PDF Available) in *Journal of Regional Analysis and Policy* 33(2), January.
- Gustavo S; Mesch, & Manor, Orit, 1998, Social Ties, Environmental Perception, And Local Attachment, *Environment and Behavior*, First Published July 1, 1998

[6629\(199610\)24:4<327::AID-JCOP3>3.0.CO;2-R](#)

Rioux, Liliane & Werner, Carol, 2011, Residential satisfaction among aging people living in place, Journal of Environmental Psychology 31(2):158-169 · June 2011

Satterthwhite. David, 2009, Urban Poverty: Reconsidering Its Scale and Nature, IDS Bulletin 28(2):9 - 23 · May, DOI: 10.1111/j.1759-5436.1997.mp28002002.x

Sirgy, M.J. & Cornwell, T, 2002, How Neighborhood Features Affect Quality of Life. Social Indicators Research, 59, 79-114.

<http://dx.doi.org/10.1023/A:1016021108513>

Teck-Hong. Tan, 2012, Housing satisfaction in medium- and high-cost housing: The case of Greater Kuala Lumpur, Malaysia, Habitat International, Volume 36, Issue 1, January, Pages 108-116, <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2011.06.003>

#### یادداشت‌ها

<sup>1</sup> Jiboye

<sup>2</sup> Ibem et al

<sup>3</sup> Gou et al

<sup>4</sup> Frederick Law Olmsted

<sup>5</sup> Gordon Cullen

<sup>6</sup> Francescato

<sup>7</sup> Canter & Ress

<sup>8</sup> Aragonés et al

<sup>9</sup> Baba & Austin

<sup>10</sup> Hur & Morrow-Jones

<sup>11</sup> Filkins

<sup>12</sup> Goudi

<sup>13</sup> Flikins et al