

سنجش شاخص های موثر بر میزان رضایتمندی ساکنین از مجتمع های مسکن مهر (مطالعه موردی: مسکن مهر شهر دوگنبدان)

داود حبیبی

دانشجوی دکتری شهرسازی، مدیرعامل سازمان مدیریت حمل و نقل شهری، شهرداری دوگنبدان

Davoud.habiby@gmail.com

چکیده

طرح مسکن مهر، بیش از هر چیز، در جهت تأمین مسکن ارزان قیمت برای گروه های کم درآمد، بویژه شهری که قادر به تهیه مسکن در شهرها نبوده اند، موجودیت یافته است. سیاست مسکن مهر از جمله مهم ترین سیاست های مسکن در دولت نهم و دهم بوده است. چنین به نظر می رسد که سیاست نامبرده تأکید ویژه ای بر جنبه کمی مسکن داشته و بیش از توجه به جنبه های اجتماعی، بعد اقتصادی و آماری مسکن را نشانه گرفته و به جنبه های کیفی و عوامل تأثیر گذار در ایجاد حس رضایت ساکنین کم توجه بوده است. ارزیابی رضایتمندی ساکنین می تواند در جهت سنجش میزان دست یابی به اهداف و پروژه های شهری مؤثر واقع شده و همینطور نتایج حاصل از این گونه پژوهش ها را می توان در ارتقاء کیفیت محیط زندگی بویژه در مجتمع های مسکن مهر به کار بست. در این پژوهش سعی بر آن بوده که با استفاده از مطالعه اسنادی و کتابخانه ای، معیارها و متغیرهای وابسته به رضایتمندی سکونتی جمع آوری گردیده، سپس با استفاده از توزیع پرسشنامه بین ساکنین مجتمع مسکن مهر شهر دوگنبدان و همچنین تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار spss22 و Expert Choice میزان رضایت ساکنین مجتمع مسکن مهر شهر دوگنبدان مورد ارزیابی قرار گرفت. پس از بررسی های بعمل آمده این نتیجه حاصل شد که بی توجهی به مقوله کیفیت مسکن و مجتمع مسکن مهر (معیارهای نظیر مدیریت و نگهداری، تسهیلات مجتمع، دسترسی و حمل و نقل، عوامل اقتصادی، روشنایی و تهویه، دید و منظر و حریم و عوامل کالبدی و محیطی) و نیاز ساکنین، از مقبولیت مسکن مهر شهر دوگنبدان کاسته و نتایج نامطلوبی در برداشته و موجب نارضایتی ساکنین آن شده است.

کلید واژه ها: رضایتمندی، ساکنین، مجتمع مسکن مهر، شهر دوگنبدان.

۱- مقدمه

مسکن یا فضای زندگی خصوصی 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، نور مناسب و نظایر آن و دیگری از نظر جوامع‌گویی به نیازهای معنوی مردم، یعنی ایجاد فضاهای مناسب با طرز زندگی و نوع فرهنگ و آداب و رسوم اجتماعی؛ در صورتی که این دو شرط با هم به کامل‌ترین نحوی تلفیق شوند، می‌توانند سبب ایجاد حس مطلوبیت از مسکن گردیده و درجاتی از رضایت افراد را فراهم آورند (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰). رضایتمندی شهروندان از مسکن خود بخش مهمی از کیفیت زندگی شهری را تأمین و نتیجتاً شهر را در مسیر شهر خوب و مطلوب قرار می‌دهد. نقش دولت‌ها در ایجاد چنین کیفیتی از مسکن بسیار مهم و حیاتی است، هزینه بالای تأمین مسکن برای اقشار پایین و کم درآمد جامعه یکی از انگیزه‌های اصلی دخالت دولت‌ها برای تأمین مسکن برای این گروه‌ها است. با این حال دولت‌ها در بخش مسکن دارای رویکرد‌ها و سیاست‌های مختلفی بسته به نظام سیاسی و اقتصادی هستند. در ایران، یکی از تازه‌ترین و در عین حال عمیق‌ترین دخالت‌های دولت در جهت تأمین مسکن مناسب برای اقشار کم و میان درآمد، سیاست ساخت مسکن مهر است. مسکن مهر از جمله مهم‌ترین سیاست‌های مسکن در دولت نهم و دهم بوده است. این دسته از تصمیم‌گیری‌ها، در زمره سیاست‌های ارزشی دولت‌های می‌گیرند (سعیدی رضوانی و کاظمی، ۱۳۹۰) و جهت‌گیری اصلی آنها تأمین مسکن برای اقشار ضعیف جامعه به هر قیمتی است. طرح موسوم به مسکن مهر، بیش از هر چیز، در جهت تأمین مسکن ارزان قیمت برای گروه‌های کم درآمد، بویژه شهری که قادر به تهیه مسکن در شهرها نبوده‌اند، موجودیت یافته است (مسعودی راد، ۱۳۸۸). با وجود این که اهداف این طرح ایجاد تعادل میان عرضه و تقاضای مسکن با حذف قیمت زمین، تأمین مسکن اقشار کم درآمد و بی‌بضاعت، کنترل و جلوگیری از افزایش بی‌رویه قیمت زمین و مسکن، رونق بخشی به تولید مسکن و افزایش حجم تولید مسکن، کاهش هزینه‌های مسکن (اجاره بها، رهن و خرید) از سبب هزینه خانوار، تأمین نیازهای انباشتی و آتی مسکن و برقراری عدالت در دسترسی به مسکن مناسب و به تبع آن کاهش فقر و تأمین مسکن جوانان اعلام شدند (رضایی و کمائی زاده، ۱۳۹۱)، اما چنین به نظر می‌رسد که این سیاست تأکید ویژه‌ای بر جنبه کمی مسکن داشته و بیش از توجه به جنبه‌های اجتماعی، بعد آماری مسکن را نشان داده است و کمتر به ابعاد کیفی که بخش عمده‌ای از مولفه‌های سازنده رضایتمندی سکونتی شهروندان را تشکیل می‌دهند، توجه شده است. رضایتمندی سکونتی بخش مهمی از رضایت از زندگی می‌باشد و همچنین رضایت از زندگی ارتباط نزدیکی با کیفیت زندگی دارد (Ge & Kazunori, ۲۰۰۶). رضایتمندی از محیط سکونتی را می‌توان در دو نوع محیط خلاصه نمود: محیط ساختمان سکونتی و محیط محله. بدیهی است در کنار ویژگی‌های شخصی، فرهنگی و اجتماعی فرد به طور غیرمستقیم در ادارک رضایتمندی از این دو نوع محیط تأثیر بسزایی دارد (Galster & Hesser, ۱۹۸۱). در دهه‌های اخیر، رضایتمندی در تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی بطور فزاینده‌ای مطرح شده است که یکی از دلایل اصلی آنرا می‌توان ابعاد فراموش شده کیفیت مسکن در سیاست‌های این بخش دانست که تأثیر اساسی بر رضایت مندی سکونتی شهروندان دارند. بنابراین ارزیابی این موضوع بویژه از دیدگاه ساکنانی که بطور مستقیم از سیاست‌های تأمین مسکن توسط

دولت متاثر می شوند یکی از ضرورت های جدی پژوهش در برنامه ریزی مسکن شهری است. علاوه بر این ارزیابی رضایتمندی ساکنین می تواند در جهت سنجش میزان دست یابی به اهداف و پروژه های شهری مؤثر واقع شده و همینطور نتایج حاصل از این گونه پژوهش ها را می توان در ارتقای کیفیت محیط زندگی به کار بست (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۳).

سنجش میزان رضایت بهره برداران اصلی مسکن مهر می تواند یکی از عوامل کلیدی سنجش موفقیت پروژه های مسکن مهر در تحقق اهداف و توجیه پذیری این نوع پروژه ها محسوب گردد. با توجه به فرآیند برنامه ریزی خطی و از بالا به پایین برای تأمین مسکن اقشار کم درآمد، بویژه تحت عنوان مسکن مهر در دولت نهم، هدف اصلی این پژوهش، بررسی میزان رضایت از سکونت و تحلیل رضایت نسبی یا به عبارتی رضایت کاذب شهروندان ساکن در واحدهای مسکن مهر، با وجود اطلاع ایشان از مشکلات و محدودیت های محیط زندگی خود است. بنابراین سوال اصلی در این پژوهش این است که آیا میزان رضایتمندی از مسکن مهر در شهر دوگنبدان در حد مطلوبی قرار دارد؟ هدف اصلی در این مقاله ضمن ارزیابی رضایتمندی کیفیت سکونت در مسکن مهر شهر دوگنبدان، این است که این ایده که مشکلات مسکن مهر در تمامی شهرهای ایران یکی است تا چه حد درست است.

۲- مواد و روش ها

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی می باشد و با توجه به ماهیت موضوع و شاخص های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع پیمایشی و میدانی با استفاده از پرسشنامه بین ساکنان مجتمع مسکن مهر است. چارچوب نظری و ادبیات تحقیق نیز با استفاده از روش کتابخانه ای و اسنادی گردآوری شده است. روایی پرسشنامه با بررسی پژوهش های صورت گرفته در این حوزه و اضافه کردن برخی متغیرهای مهم به خصوص در بخش ویژگی های کالبدی و محیطی مجموعه، اصلاح و تأیید گردید. در بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای به دست آمده، ۰/۹۵۵ می باشد که نشان دهنده قابلیت اعتماد بسیار مناسب ابزار تحقیق می باشد.

جدول ۱- قابلیت اطمینان ابزار تحقیق (پایایی پرسشنامه)

Cronbach's Alpha	N of Items
۰/۹۵۵	۴۳

جامعه آماری در این پژوهش، ساکنین ۸ بلوک از فاز ۲ مجتمع مسکن مهر شهر دوگنبدان می باشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شده است. با استفاده از فرمول تعیین نمونه کوکران، حجم نمونه ۳۸۴ نفر به دست آمد. پرسشنامه سنجش میزان رضایتمندی از مسکن مهر به دو بخش تقسیم گردید. قسمت نخست مربوط به متغیرهای زمینه ای و مستقل از قبیل: سن، جنس، تحصیلات، وضعیت تأهل، شغل و متوسط درآمد با هدف تأثیر این متغیرها بر روی میزان ادراک رضایتمندی از واحدهای مسکونی و بخش دوم مربوط به متغیرهای وابسته به رضایتمندی از طرح مسکن مهر که از ادبیات نظری استخراج گردیده، می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات و تعیین مناطق نمونه، از فرآیند سلسه مراتبی تحلیلی با استفاده از نرم افزار Expert choice و سایر آزمون های آماری، مسکن مهر شهر دوگنبدان از لحاظ شاخص های رضایتمندی بررسی شده است.

۳- محدوده مورد مطالعه

شهرستان گچساران از توابع استان کهگیلویه و بویراحمد و در جنوب غربی این استان واقع است. مرکز این شهرستان، شهر دوگنبدان است. منطقه نفتی گچساران به مرکزیت دوگنبدان، از نواحی قدیمی و مشهور صنعت نفت ایران به شمار می‌آید. این شهر به عنوان شاه راهی اصلی استان فارس را به استان خوزستان متصل می‌کند. شهر دوگنبدان در سرشماری سال ۱۳۹۵ جمعیتی معادل ۱۰۸۰۰۰ نفر داشته است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۶). مسکن مهر شهر دوگنبدان با مساحتی بالغ بر ۱۲۴ هکتار در شمال شرقی این شهر واقع شده که شامل ۲۶۵۲ واحد مسکونی در ۶ فاز است. از این تعداد واحد مسکونی حدود ۸۹۶ واحد تاکنون به اتمام رسیده و به مالکان واگذار گردیده است. کلیه بلوک‌ها ۴ طبقه (بدون پارکینگ)، دارای امکانات آب، برق، گاز و فاقد تلفن بوده و از نظر تیپ بندی پلان‌های معماری شامل ۴ تیپ پلان با مساحت حدود ۷۵ مترمربع زیربنا (مفید) و حدود ۸۵ مترمربع (با مشاعات) می‌باشد. ارتفاع سقف‌ها نیز در کلیه واحدها ۲۹۰ سانتیمتر خالص (از کف تا زیر سقف) است. محدوده مورد مطالعه ساکنین فاز ۱ (مجمع ارکیده) مجتمع مسکن مهر شهر دوگنبدان می‌باشد. در جدول (۴) تعداد کلی فازها، بلوک‌ها، و واحدهای مسکونی مشخص شده است.

جدول ۲- مشخصات کلی مسکن مهر شهر دوگنبدان،

فاز	تعداد بلوک	تعداد واحد
فاز ۱	۱۷	۲۷۲
فاز ۲	۱۴	۲۲۴
فاز ۳	۴۳	۵۱۶
فاز ۴	۲۷	۴۲۴
فاز ۵	۲۸	۳۶۸
فاز ۶	۵۸	۸۴۸
جمع کل	۱۸۷	۲۶۵۲

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)



شکل ۱- موقعیت شهر دوگنبدان (گچساران) در مقیاس ملی و استانی
شکل ۲- موقعیت قرارگیری محدوده مورد مطالعه در شهر دوگنبدان (گچساران)

- پیشینه تحقیق

طرح مسکن مهر در سال ۱۳۸۶ به پیشنهاد دولت نهم و دهم و با تصویب مجلس شورای اسلامی فعالیت خود را آغاز کرد. مطالعات و دستورالعمل های اجرایی آن در سال ۱۳۸۷ تدوین و عملیات اجرایی آن نیز از سال ۱۳۸۸ آغاز شد و در حال حاضر نیز بخش هایی از این طرح به نتیجه نهایی و بهره برداری رسیده است (پورمحمدی و اسدی، ۱۳۹۳). بنابراین متون تولید شده داخل کشور در حوزه ارزیابی نتایج رضایتمندی مسکن مهر فراوان نیست با این حال مهم ترین آنها در ادامه بررسی شده اند. از دیدگاه پژوهشگران مختلف، رضایتمندی به عنوان یک معیار عام برای سنجش ادراک کیفیت محیط مطرح شده است. مهم ترین تحقیقات انجام شده در زمینه رضایتمندی در ارتباط با تحقیقات مرتبط با سنجش میزان کیفیت محیط در نواحی سکونتی مطرح شده است (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹). در مطالعات خارجی، در مطالعه ای که به وسیله لانسینگ و مارانز 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 ویژگی هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می کند" (lansing & marans, ۱۹۶۹). در مطالعه ای که در سال ۱۹۸۲ به وسیله جلینکووا انجام گرفت، این نتیجه حاصل گردید 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 (Jelinkova & picek, ۱۹۸۲).

گالستر در ۱۹۸۷ ادعا می کند که رضایتمندی مالکان مسن تر از رضایتمندی مالکان جوان بیشتر است (Galster, ۱۹۸۷). در یک مطالعه که به وسیله بابا و آویستین در 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 جوان تر و مستأجران از ویژگی های فیزیکی واحدهای همسایگی خود بیشتر راضی بوده اند. البته به طور کلی، افراد متمول بهتر قادرند که کاشانه مورد نظر خود را تهیه کنند، در این صورت راضی تر هستند. از دیگر ویژگی ها می توان به جنسیت اشاره کرد. نتایج تحقیقات نشان داد که اگر چه جنسیت یک ویژگی شخصی مهم در تحقیق روان شناسان بوده است، اما به نظر نمی رسد که یک ویژگی شخصی مهم در زمینه رضایتمندی باشد (Baba & Austin, ۱۹۸۹).

در سال ۱۹۹۰ پولس و همکاران او نیز تأثیر 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 پیش بینی کننده مهم از رضایتمندی از مسکن و واحد همسایگی بود. به طوری که رضایتمندی ساکنان مسن تر از جوان ترها بیشتر بود. از سوی دیگر، اثر وضعیت اقتصادی اجتماعی و جنسیت بسیار پایین بود (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹).

آمریگو و آراگونز در سال ۱۹۹۷ رضایتمندی مسکونی را با رویکرد نظری و روش شناختی مطالعه کرده اند. در این مقاله رویکردی نظری و روش شناختی برای مطالعه رضایتمندی مسکونی ارائه شد که به دنبال ارائه یک نمای کلی از روابط ایجاد شده بین فرد و محیط مسکونی اش می باشد. این مقاله در دو بخش شکل گرفته است. نخست دیدی کلی از حالت هنری در رضایتمندی مسکونی ارائه شده است. به منظور انجام این کار، از یک مدل که روابط بین فرد و محیط مسکونی

اش را تحلیل می‌کند، شروع کردند و برخی از نتایج تجربی به دست آمده از این مدل شرح داده شد. در بخش دوم، برخی از مشکلاتی که مانع ارائه دیدگاه تحقیق شده اند را مورد تحلیل قرار دادند (Amerigo & Aragones, 1997). در مدل‌های تجربی تحقیقات 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 توقف و سیله نقلیه، شرایط داخلی، تسهیلات بیرونی واحد، هزینه‌ها) تقسیم شده است (Van Poll, 1997).

لیو در سال 1999 رضایت مسکونی را در املاک مسکن در هنگ‌کنگ مطالعه کرده است. این مقاله به مطالعه عوامل مؤثر بر هر دو سطح فیزیکی و اجتماعی مؤثر بر رضایت مسکونی در میان ساکنان منطقه مسکونی انتخاب شده در هنگ‌کنگ پرداخته و بر روی داده‌ها نیز تحلیل عاملی و رگرسیون چندگانه انجام شده است. یک مقایسه نیز از عوامل درک‌نارضایتی در میان ساکنان مسکن دولتی و خصوصی انجام و پیشنهاد شد که پوشش سیستماتیک وسیع تری از موضوع باید از طریق تحقیق و تشخیص فرآیند ارزیابی ساختمان در هنگ‌کنگ انجام شود (Liu, 1999). کمپ در سال 2003 یک چارچوب مفهومی میان رشته‌ای در ارتباط با کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود فرآیند 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 (رفیعیان و همکاران، 1389). در مطالعات داخلی رفیعیان و همکاران (1388) در مقاله‌ای رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری را مورد سنجش قرار داده‌اند. نتایج حاصله از مجموع شاخص‌های محاسباتی، بیانگر ارزش رضایتمندی متوسط ساکنان نواب از محیط سکونتی‌شان است. از بین مؤلفه‌های تحلیلی، روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مؤلفه‌های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی کرده‌اند (رفیعیان و همکاران، 1388). حاجی نژاد و همکاران (1389) در مقاله‌ای متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی را در بافت قدیم و جدید شیراز بررسی کرده‌اند. یافته‌های تحقیق حاکی از تأثیرپذیری شدید میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط شهری، از متغیرهای میزان تحصیلات است، به گونه‌ای که آن را به عنوان مهمترین متغیر تأثیرگذار در ادراک محیطی مطرح کرده‌اند. در میان عوامل شائزده‌گانه کیفیت محیط نیز عامل ساختمان‌ها بیشترین تأثیرپذیری را از متغیرهای اقتصادی، اجتماعی و کالبدی داشته است (حاجی نژاد و همکاران، 1389).

ذبیحی و همکاران (1390) در مقاله‌ای رابطه بین میزان رضایت از مجتمع‌های مسکونی و تأثیر مجتمع‌های مسکونی بر روابط انسان را مورد بررسی قرار داده‌اند. این تحقیق بر اساس این فرضیه تدوین گردیده است که احساس رضایت از یک محیط می‌تواند سبب تأثیرات مثبت محیط در روند روابطی که در آن محیط در حال شکل‌گیری و انجام است، گردد. نتایج بدست آمده، حاکی از وجود رابطه قوی بین رضایت از یک مجتمع و تأثیر آن بر روابط افراد بود (ذبیحی و همکاران، 1390).

ایمان و کاوه (1391) در مقاله‌ای با عنوان "سنجش میزان رضایت از زندگی در میان ساکنان مسکن مهر فولاد شهر اصفهان" توسط ایمان و کاوه نگاشتنند. هدف این مطالعه سنجش میزان رضایتمندی از زندگی در میان ساکنان مسکن مهر بود. یافته‌ها حاکی از آن است که میزان رضایت از زندگی در این

مجتمع ۲۲/۴ درصد پاسخگویان کم، ۵۱/۸ درصد متوسط و ۲۵/۸ درصد زیاد است (ایمان و کاوه، ۱۳۹۱).

شکوهی و ارفعی (۱۳۹۴) در مقاله ای با عنوان بررسی رضایتمندی مسکن مهر شهر بجنستان به این نتیجه دست یافتند که بین رضایت از جانمایی واحدها و رضایت از میزان دسترسی به خدمات رابطه وجود دارد. از طرف دیگر در تعیین نیازمندان واقعی باید تجدید نظر اساسی شود چرا که این طرح مجدداً نگاهی به اقشار متوسط به بالا دارد و اکثر اقشار پایین از این طرح رضایت ندارند و همچنین اکثر پاسخ دهندگان اظهار داشتند که میزان تسهیلات مالی این طرح کافی نیست.

شکرگذار و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله ای پس از بررسی شاخص های کالبدی-فضایی و عملکردی-ساختاری مسکن مهر شهر رشت به این نتیجه دست یافتند که در بخش شاخص کالبدی-فضایی افراد نسبت به فضاها و بناها، دسترسی و راه، فضاهای عمومی و سبز رضایت چندانی ندارند. همچنین در بخش شاخص عملکردی-ساختاری ساکنان مسکن مهر از دسترسی های موجود رضایت ندارند و اکثر ساکنان صرفاً به دلایل مالی در آن ساکن شده اند (شکرگذار و همکاران، ۱۳۹۵). در مدل های تجربی تحقیقات 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، ویژگی های کالبدی، امکان توقف وسیله نقلیه، شرایط داخلی، تسهیلات بیرونی واحد، هزینه ها) تقسیم شده است (Van Poll, ۱۹۹۷). در جدول شماره ۳ معیارهایی که در تحقیقات تجربی مورد استفاده قرار گرفته اند، مستند سازی شده اند. جدول (۳) مستندسازی معیارها و شاخصه های تحقیقات تجربی در حوزه رضایتمندی سکونتی را نشان می دهد.

جدول ۳- مستند سازی معیارها و شاخصه های تحقیقات تجربی در حوزه رضایتمندی سکونتی

محقق	سال	نتایج پژوهش	مآخذ
لنسینگ و مارانز	۱۹۶۹	یک محیط با کیفیت بالا، احساس رفاه و رضایتمندی به جمعیتش را به واسطه ویژگی هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد، منتقل می کند.	lansing & marans, ۱۹۶۹
بابا و آویستین	۱۹۸۹	مردم با وضعیت اجتماعی-اقتصادی بالا، مردم سالخورده و مالکان به ترتیب در مقایسه با مردم وضعیت اجتماعی-اقتصادی پایین، مردم جوان تر و مستأجران از ویژگی های فیزیکی واحدهای همسایگی خود بیشتر راضی بوده اند.	Baba & Austin, ۱۹۸۹
کمپ	۲۰۰۳	ارائه یک چارچوب مفهومی میان رشته ای در ارتباط با کیفیت محیط و کیفیت زندگی با هدف بهبود فرآیند توسعه شهر، ارتقای کیفیت محیط و رفاه انسانی.	رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹
رفیعیان و همکاران	۱۳۸۸	بررسی رضایتمندی متوسط ساکنان نواب از محیط سکونتی از بین مؤلفه های تحلیلی، روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مؤلفه های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت	رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸

	مجمع، دید و منظر و... اظهار نارضایتی کرده اند.		
حاجی نژاد و همکاران، ۱۳۸۹	تأثیرپذیری شدید میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط در میان عوامل شانزده گانه کیفیت محیط نیز عامل ساختمان ها بیشترین تأثیرپذیری را از متغیرهای اقتصادی، اجتماعی و کالبدی داشته است.	۱۳۸۹	حاجی نژاد و همکاران
ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰	نتایج بدست آمده، حاکی از وجود رابطه قوی بین رضایت از یک مجتمع و تأثیر آن بر روابط افراد است.	۱۳۹۰	ذبیحی و همکاران
ایمان و کاوه، ۱۳۹۱	هدف این مطالعه سنجش میزان رضایتمندی از زندگی در میان ساکنان مسکن مهر فولاد شهر اصفهان بود. یافته ها حاکی از آن است که میزان رضایت از زندگی در این مجتمع ۲۲/۴ درصد پاسخگویان کم، ۵۱/۸ درصد متوسط و ۲۵/۸ درصد زیاد است.	۱۳۹۱	ایمان و کاوه
شکوهی و ارفعی، ۱۳۹۴	در بررسی رضایتمندی مسکن مهر شهر بجنستان این نتیجه حاصل شد که بین رضایت از جانمایی واحدها و رضایت از میزان دسترسی به خدمات رابطه وجود دارد.	۱۳۹۴	شکوهی و ارفعی
شکرگذار و همکاران، ۱۳۹۵	در بخش شاخص کالبدی-فضایی افراد نسبت به فضاها و بناها، دسترسی و راه، فضاهای عمومی و سبز رضایت چندانی ندارند. همچنین در بخش شاخص عملکردی-ساختاری ساکنان مسکن مهر از دسترسی های موجود رضایت ندارند و اکثر ساکنان صرفاً به دلایل مالی در آن ساکن شده اند.	۱۳۹۵	شکرگذار و همکاران

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

۵- مبانی نظری

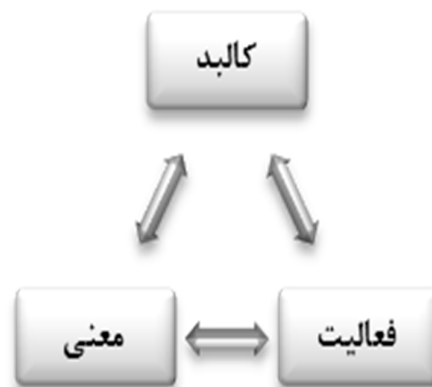
مطالعات صورت گرفته در خصوص رضایتمندی از دیدگاه و جوانب متعددی از سوی محققان دنبال شده است. برخی از پژوهشگران این مفهوم را از دیدگاه ادراکی مورد توجه قرار داده اند. هر شخصی با توجه به مجموعه ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونتی خود را ارزیابی می کند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۹). مفهوم رضایتمندی بر دامنه گسترده ای از تمایلات و مطلوبیت ها برای رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آنها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می شود. هرچند که ممکن است این رضایتمندی طیف مختلفی را پوشش دهد (رضایی و کمائی زاده، ۱۳۹۱). یکی از جنبه های رضایت از زندگی، رضایت از محیط مسکونی و به تبع آن رضایت مسکونی می باشد. امروزه با توسعه جوامع انسانی و تغییر شیوه زندگی و سکونت مردم، توجه طراحان و برنامه ریزان به کیفیت فضاها و محیط ساخته شده به منظور تأمین رضایت ساکنان افزایش یافته است. در نظر گرفتن دیدگاه ها و انتظارات ساکنان در طراحی و خلق فضا و ... حس تعلق به محیط را در آنها افزایش داده و در رضایتمندی ساکنان مجتمع های مسکونی مؤثر است (Campbell et al, ۱۹۷۶).

۶- دیدگاه های نظری طرح شده در حوزه رضایتمندی سکونتی

• **دیدگاه نخست رویکرد رضایتمندی:** رضایتمندی سکونتی بخشی مهم از مولفه های سازنده رضایتمندی از زندگی در معنای عام می باشد (Ge & Hakao, ۲۰۰۶). رضایتمندی سکونتی نتیجه ادراک فردی است و میزانی است برای سنجیدن اینکه آیا محیط سکونتی به نیازهای خانواده ها و ساکنان فردی آن ها پاسخ می دهد یا خیر؟ (Baker, ۲۰۰۰). همچنین بر اساس تعریف چاندهاری، رضایتمندی سکونتی را می توان وضعیتی دانست که ساکنان علاوه بر مسائل و تسهیلات کالبدی بر مسائل اجتماعی و فرهنگی و مناسبات بین ساکنان نیز توجه دارند و از کیفیت آنها در محیط مسکونی خود رضایت دارند و معیار ارزیابی آن ها از محیط مسکونی خود است. یک حد قابل قبول از محیط زندگی است که به عنوان معیار ارزیابی ساکنان مورد استفاده قرار گیرد (Choudhury, ۲۰۰۵).

• **دیدگاه دوم، رویکرد ادراکی:** تاکید رویکرد ادراکی بر رابطه انسان و محیط و چگونگی ادراک انسان از محیط است و این رابطه به وسیله ویژگی های فردی و محیط تحت تأثیر قرار می گیرد (مولودی، ۱۳۸۸).

• **دیدگاه سوم، رویکرد مدل کانتر:** مدل معروف دیوید کانتر از پیشگامان مطالعات ادراکی معماری را می توان از چارچوب های نظری که قادر به تبیین مولفه های کیفیت طراحی محیط های 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 تنیده کالبدی، فعالیت ها و تصورات است (گلکار، ۱۳۸۰).



شکل ۳ - مولفه های سه گانه کیفیت طراحی محیط های مسکونی در مدل کانتر (مأخذ: امین صالحی، ۱۳۸۷).

• **دیدگاه چهارم، رویکرد سیاست گذاران:** این دیدگاه که اغلب از سیاست های محیطی کشورها در سطح جهان شکل می گیرد با توجه به شرایط غالب اقتصادی، اجتماعی و محیطی مناطق متفاوت است و از یک کشور تا یک کشور دیگر در رابطه با چگونگی روش های برخورد با مسئله کیفیت محیط تفاوت های زیادی وجود دارد. این دیدگاه که در ابتدا بر پایه رویکرد تحلیل سیستمی محیط گسترش یافت، عمدتاً در پنج سطح فضایی شامل، سطح جهانی، منطقه ای، ملی، محیط سکونتی شامل محله و مسکن مطرح و مدنظر قرار گرفت. موضوعات مختلف در هر سطحی مبنای سیاست محیطی قرار می گیرد. به طوری که وجود عوامل و فاکتور های محیطی آزار دهنده در هر کدام از سطوح منجر به طرح سیاستی جهت دستیابی به شرایط بهینه و حفظ آن می شود (Van poll, ۱۹۷۷).

جدول ۴- دیدگاه های نظری طرح شده در حوزه رضایتمندی سکونتی

رویکرد نظری	شرح دیدگاه ها	مآخذ
رویکرد رضایتمندی	رضایتمندی سکونتی بخشی مهم از مولفه های سازنده رضایتمندی از زندگی در معنای عام است.	Ge & Hakao, ۲۰۰۶
	رضایتمندی سکونتی نتیجه ادراک فردی و میزانی برای سنجش محیط سکونتی در پاسخ به نیازهای خانواده ها و ساکنان فردی است.	Baker, ۲۰۰۰
رویکرد ادراکی	تاکید بر رابطه انسان و محیط و چگونگی ادراک انسان از محیط	مولودی، ۱۳۸۸
رویکرد مدل کانتر	محیط مسکونی به مثابه یک مکان متشکل از سه بعد در هم تنیده کالبد، فعالیت و تصورات (معنی)، (مشهور به مدل مکان)	گلکار، ۱۳۸۰
رویکرد سیاست گذاران	گسترش بر پایه رویکرد تحلیل سیستمی، در پنج سطح فضایی شامل، سطح جهانی، منطقه ای، ملی، محیط سکونتی شامل محله و مسکن مطرح می شود.	Van poll, ۱۹۷۷

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

۷- رضایتمندی سکونتی

به طور کلی "نظریه رضایتمندی سکونتی" به منظور تعیین یک چارچوب راهنما برای شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آن ها (اعم از خانه و محله)، که بر جوانب گوناگون رضایتمندی تأثیرگذار است، بکار می رود. در تعریفی دیگر، رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده افراد از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب می شود. همچنین رضایتمندی سکونتی به عنوان احساس رضایت، از دست یافتن فرد به آمال و نیازهای سکونتی خویش تعریف شده و به عنوان شاخصی مهم توسط برنامه ریزان و سیاست گذاران بکار می رود. متغیرهای احتمالی که امکان سنجش میزان رضایت افراد را ممکن می سازد، در درک میزان رضایتمندی ساکنان از محیطشان جهت کنترل تأثیرات احتمالی این ویژگی ها بسیار تأثیرگذار است (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۳).

۸- رضایتمندی سکونتی و کیفیت سکونتی

کیفیت زندگی سکونتی را می توان در هماهنگی میان انسان ها و محیط مسکونی آن ها تصور نمود. مطابق "نظریه رضایتمندی سکونتی"، سنجش رضایتمندی ساکنان یک محیط می تواند بیانگر کیفیت آن در برآورده کردن اهداف سازندگان و برنامه ریزان یک محیط باشد. این رویکرد از سوی محققان برجسته ای همچون جلینکوا و پیکک (۱۹۸۴)، گروبر و شلتون (۱۹۸۷)، هاو و بر (۱۹۴۴)، برای انجام سنجش کیفیت محیط سکونت شهری بکار گرفته شده است. در این راستا، برنامه ریزان توجه زیادی برای خلق محیط های با کیفیت نموده اند تا با فراهم آوردن ویژگی های فیزیکی، اجتماعی و یا ویژگی های نمادین، احساس رفاه و رضایتمندی سکونتی را به افراد منتقل سازند (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۳). لنسینگ و مارانز (۱۹۶۹) معتقدند، محیط با کیفیت بالا احساسی از رفاه و رضایتمندی را از طریق ویژگی هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی یا سمبولیک باشد را به ساکنانش انتقال می دهد. در بسیاری از موارد، مهم ترین عامل تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی، شرایط محیطی فرد است. بنا به دیدگاه لوکوبوزیه، هر دو وجه نیازهای جسمی و روحی انسان باید با سازماندهی فضایی مسکن پاسخ داده شوند. در واقع میزان رضایتمندی فردی از مسکن، محله و همسایگان، تعیین کننده کیفیت محیط

مسکونی شهری است (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸). رضایتمندی سکونتی، به عنوان معیاری برای ارزیابی میزان موفقیت پروژه ای توسعه مسکن به کار می رود. این سنجش، از اوایل دهه ۱۹۶۰ به عنوان پایه ای برای بهبود طراحی توسعه های عظیم مسکن به کار رفته است؛ زیرا به واسطه آشنایی با بازخوردها از سوی ساکنان پروژه های مسکن، تمایلات آن ها در طراحی مسکن مورد توجه قرار می گرفت (رفیعیان و همکاران، ۱۳۹۳). به منظور بررسی رضایت ساکنان طرح مسکن می توان ۱۰ معیار تسهیلات مجتمع، دسترسی و حمل و نقل، مدیریت و نگهداری، اقتصادی، امنیت، روشنایی و تهویه، دید و منظر، ویژگی های کالبدی، روابط همسایگی و شاخص زیست محیطی مورد سنجش قرار داد (رضایی و کمائی زاده، ۱۳۹۱).

۹- عوامل معماری و محیطی

عوامل معماری و محیطی، تأثیر زیادی بر اولویتها و رضایت از خانه دارد، این عوامل عبارتند از:

- دسترسیها: دسترسیهای سواره و پیاده و نحوه تفکیک آنها از هم در مجتمع های مسکونی یکی از عوامل مؤثر 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 بیشتر نسبت به سواره داشته باشد.

- توده و فضا: چیدمان مطلوب بلوکها نسبت به هم جهت ایجاد محوریت فضایی، فراهم آوردن فضای باز با کیفیت و ایجاد ترکیب زیباشناسانه بین توده ساختمانی و فضای شهری می تواند یکی از عوامل مؤثر بر رضایت افراد باشد.

- سیمای شهری: در مجتمع های مسکونی، انسجام و وحدت نما، هماهنگی با بافت پیرامون خود و ارستگی نما به نوعی در میزان رضایت افراد مؤثر است.

- ویژگی های کیفی و کمی واحدها: از جمله ویژگی های کیفی که می تواند بر رضایت افراد مؤثر باشد. تفکیک حریم های عمومی و خصوصی 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 مدنظر قرار گیرد، می توان به تراکم فرد در واحد مسکونی اشاره نمود که تراکم زیاد در کاشانه باعث تنشها و بیماری های روانی گردیده و به شدت بر رضایت فرد مؤثر خواهد بود.

- امکانات: شامل امکانات رفاهی، خدماتی، ورزشی است که می تواند به شدت در بالا بردن میزان رضایت افراد مؤثر خواهد بود. امکانات، شامل امکانات رفاهی، خدماتی، ورزشی است که می تواند به شدت در بالا بردن میزان رضایت افراد مؤثر باشد.

- فضای سبز: فضای سبز موجود در مجتمع های مسکونی از طریق ایجاد حس شادابی، سرزندگی در فضا می تواند نقش بسزایی در بالا بردن میزان احساس رضایت از محیط داشته باشند (ذبیحی و همکاران، ۱۳۹۰). با مطالعه سوابق نظری و تجربی مربوط به میزان رضایت از سکونتگاه و همچنین به استناد آن چه که در ادبیات موضوع به آن اشاره شد، رضایتمندی سکونتی متأثر از طیف گسترده ای 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. مهم ترین این متغیرها و معیارها عبارتند از:

جدول ۵- جمع بندی معیارهای خرد و کلان تاثیر گذار در حس رضایتمندی سکونتی

معیارهای کلان	معیارهای خرد
مدیریت و نگهداری	تعمیر و نگهداری مجتمع، پاکیزگی اماکن عمومی، تراکم جمعیت در داخل مجتمع، مناسب بودن دفع زباله و پسماند
تسهیلات مجتمع	امکانات مجتمع (آسانسور و ...)، پارکینگ، نحوه مدیریت ساختمان، نگهداری، فضای سبز، خدمات ورزشی، درمانی، تفریحی، تجاری، سرویس های بهداشتی، خدمات پستی، تاسیسات آتشنشانی
دسترسی و حمل و نقل	موقعیت قرارگیری مجتمع در شهر، فراوانی و دسترسی به حمل و نقل عمومی، توزیع ایستگاه ها، مسیر دسترسی به واحدهای مسکونی (راهروها و آسانسور و پله)، دسترسی مناسب به کاربری های شهری، دسترسی سواره و پیاده (اولویت با پیاده)، نحوه تفکیک مسیر سواره و پیاده
عوامل اقتصادی	هزینه خرید، تسهیلات وام مسکن، هزینه های تعمیر و نگهداری
روشنایی و تهویه	مناسب بودن توزیع روشنی به طور یکنواخت، مناسب بودن تهویه طبیعی آپارتمان، وضعیت روشنایی فضاهای عمومی
دید و منظر و حریم	رنگ فضاها، تفکیک حریم فضاهای خصوصی و عمومی (داشتن خلوت، داشتن حریم لازم جهت فعالیت)، دید به مناظر بیرون ساختمان
عوامل کالبدی و محیطی	نوع و ابعاد واحد مسکونی (توجه به مقیاس انسانی)، فرم ساختمان ها، سبک معماری، فضاهای داخلی و خارجی، هویت و حس تعلق، فراهم آوردن فضای باز باکیفیت، وحدت و انسجام در نما، هماهنگی نما با بافت پیرامون، رنگ و جنس مصالح
عوامل زیست محیطی	فضای سبز مناسب، هوا و جریان باد مناسب، آلودگی صوتی، بو، زباله
امنیت	امنیت مجتمع، اقدامات امنیتی مجتمع برای کنترل خلاف کاران، مبارزه با جرائم و جنایات، مناسب بودن پناهگاه
روابط همسایگی	شناخت همسایه و روابط با آنها، میزان دخالت آنها در امور یکدیگر، مشارکت همسایه ها در امور همگانی

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

۱۰- بحث اصلی (یافته های پژوهش)

۱۰-۱- یافته های توصیفی پژوهش

بررسی ویژگی سنی پاسخگویان در جامعه مورد مطالعه نشان می دهد که ۳۰ درصد از پاسخگویان در گروه سنی ۱۹ تا ۲۹ سال، ۲۹ درصد در گروه سنی ۳۰-۳۹ سال، ۱۹ درصد در گروه سنی ۴۰-۴۹ و ۲۲ درصد در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار دارند. از مجموع ۳۸۴ نفر پاسخگو در جامعه مورد مطالعه ۵۳ درصد مرد و ۴۷ درصد زن بوده اند. از این تعداد ۸/۶ نفر دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر، ۳۲/۸ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۲۱/۹ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۱/۴ درصد دارای مدرک دیپلم و ۱۵/۴ درصد نیز زیر دیپلم بودند. همچنین ۲۵/۳ درصد دارای شغل آزاد، ۱۴/۱ درصد دولتی، ۸/۹ درصد بازنشسته، ۲۰/۱ درصد خانه دار، ۱۹ درصد دانشجو و ۱۲/۸ درصد نیز بیکار می باشند.

۱۰-۲- یافته های استنباطی

جهت تبیین و تفسیر متغیر نارضایتی معیارهای کیفیت بخش و تاثیرگذار در رضایتمندی مجتمع های مسکن مهر دوگنبدان، از آزمون t تک نمونه ای با مقدار آزمون ۳ یا نمره حد وسط طیف لیکرت و فاصله اطمینان ۹۵٪ (خطای ۵٪) استفاده شده است. همانگونه که در جدول (۵) مشاهده می شود، میانگین نمره رضایتمندی معیارها از دیدگاه پرسش شوندها برابر ۲/۰۹ شده است که تفاضل میانگین نمره میزان رضایتمندی معیارهای سازنده و مقدار آزمون برابر با ۰/۹۰- می باشد. این تفاوت در سطح ۰/۰۰۰۱ معنی دار است.

جدول ۶- مقایسه میانگین نارضایتی از معیارهای سازنده حس رضایتمندی در مجتمع مسکن مهر دوگنبدان با مقدار آزمون

مقدار آزمون=۳						متغیر
میان گین	انحراف معیار	تفاضل میانگین	درجه آزادی	t	سطح معنی داری	
۲/۰۹	۰/۷۷	-۰/۹۰	۶۷	۷۱/۹-	۰/۰۰۰۱	رضایتمندی از معیارهای سازنده

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

بنابراین می توان گفت از نظر پاسخگویان رضایتمندی از معیارهای سازنده حس رضایتمندی در مجتمع مسکن مهر دوگنبدان کمتر از حد متوسط بوده است. در جدول (۶) وضعیت طیف بندی میزان رضایتمندی ساکنین مسکن مهر دوگنبدان قابل مشاهده است.

جدول ۷- طیف بندی میزان رضایت ساکنین از معیارهای سازنده رضایتمندی

ابعاد ده گانه	وضعیت رضایتمندی									
	بسیار کم		کم		تا حدودی		زیاد		بسیار زیاد	
طیف	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
مدیریت و نگهداری	۱۹	۲۷,۹	۱۷	۲۵	۲۰	۲۹,۴	۱۱	۱۶,۲	۱	۱,۵
تسهیلات مجتمع	۵	۷,۴	۱۳	۱۹,۱	۲۴	۳۵,۳	۱۹	۲۷,۹	۷	۱۰,۳
دسترسی و حمل و نقل	۲	۲,۹	۲۴	۳۵,۳	۲۲	۳۲,۴	۱۶	۲۳,۵	۴	۵,۹
عوامل اقتصادی	۱۸	۲۶,۵	۱۰	۱۴,۷	۲۶	۳۸,۲	۹	۱۳,۲	۵	۷,۴
روشنایی و تهویه	۴	۵,۹	۲۳	۳۳,۸	۱۳	۱۹,۱	۱۵	۲۲,۱	۱۳	۱۹,۱
دید و منظر و حریم	۴	۵,۹	۲۵	۳۶,۸	۱۸	۲۶,۵	۹	۱۳,۲	۱۲	۱۷,۶
کالبد و محیط	۲۲	۳۲,۴	۱۵	۲۲,۱	۲۶	۳۸,۲	۴	۵,۹	۱	۱,۵
زیست	۱۵	۲۲,۱	۱۸	۲۶,۵	۱۴	۲۰,۱	۱۸	۲۶,۵	۳	۴,۴

محیطی	۱	۵	۶	۵	۶	۵	۱
امنیت	۲۴	۴	۱۹	۵/۹	۱۹	۵/۹	۴
روابط همسایگی	۱۴	۱۲	۱۳	۱۷، ۶	۱۹، ۱	۲۲	۳۲، ۴
ی							

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

همانگونه که در جدول (۷) مشاهده می‌شود، میانگین نمرات کیفیت بخش مجتمع مسکن مهر دوگنبدان از دیدگاه پاسخگویان کمتر از مقدار آزمون یا حد متوسط شده است که این تفاوت‌ها معنی‌دار است. بنابراین می‌توان بیان کرد که میزان رضایت پاسخگویان در ابعاد ده گانه مربوط به مجتمع کمتر از حد متوسط بوده است.

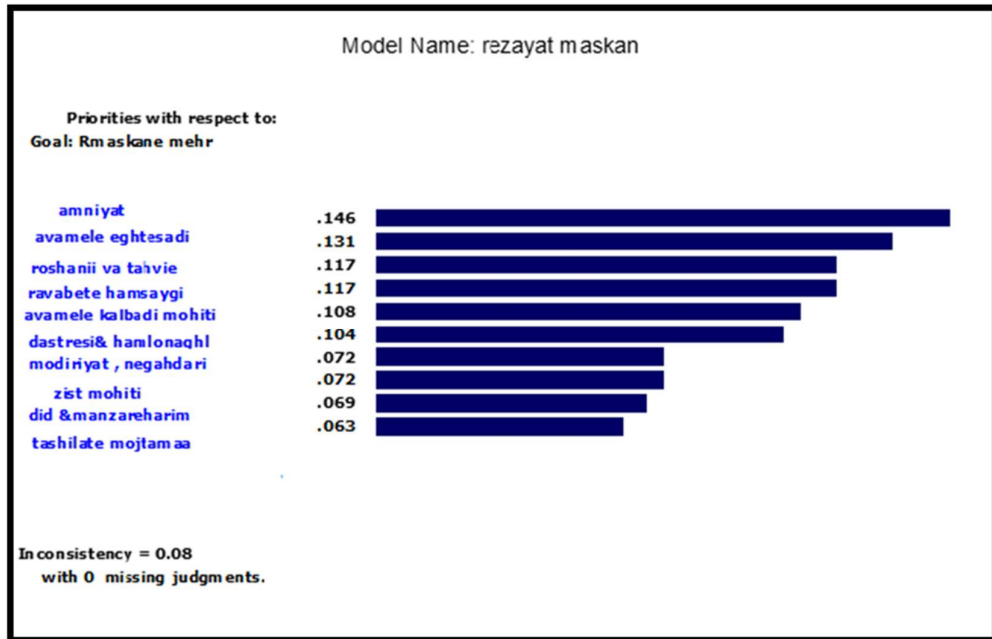
جدول ۸- مقایسه رضایتمندی پاسخگویان در ابعاد ده گانه با نمره حد وسط یا مقدار آزمون

متغیر	مقدار آزمون=۳				
	میان گین	انحراف معیار	تفاضل میانگین	درجه آزادی	t
مدیریت و نگهداری	۲/۰۴	۰/۸۵	-۰/۹۵	۶۷	۹/۲۰ -
تسهیلات مجتمع	۱/۵۰	۰/۶۲	-۱/۴۹	۶۷	۷/۷۷ -۱۹
دسترسی و حمل و نقل	۲/۰۵	۰/۹۵	-۰/۹۴	۶۷	۸/۱۵ -
عوامل اقتصادی	۲/۶۰	۱/۲۲	-۰/۳۹	۶۷	۲/۶۷ -
روشنایی و تهویه	۲/۳۵	۱/۲۰	-۰/۶۴	۶۷	۴/۴۰ -
دید و منظر و حریم	۱/۹۶	۱/۰۱	-۱/۰۳	۶۷	۸/۴۳ -
کالبد و محیط	۲/۲۲	۰/۸۵	-۰/۷۷	۶۷	۷/۴۵ -
زیست محیطی	۱/۹۸	۰/۸۳	-۱/۰۱	۶۷	۱/۱۰ -۱۰
امنیت	۲/۶۴	۱/۴۱	-۰/۳۵	۶۷	۲/۰۶ -
روابط همسایگی	۲/۲۷	۰/۹۶	-۰/۷۲	۶۷	۶/۲۳ -
به طور کلی	۲/۰۴	۰/۹۶	-۰/۹۵	۶۷	۸/۲۰ -

(مآخذ : نگارندگان، ۱۳۹۷)

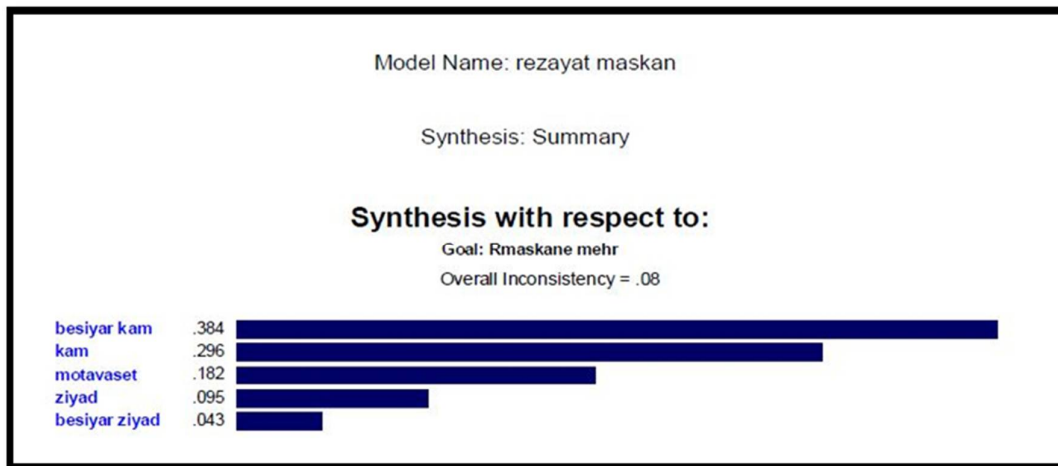
۱۱- تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار Expert Choice
 وزن هایی که برای هر کدام از شاخص های اصلی بدست آمده در شکل زیر نشان داده شده است. که با توجه به اطلاعات بدست آمده شاخص امنیت با وزن ۰/۱۴۶، عوامل اقتصادی ۰/۱۳۱، روشنایی و تهویه ۰/۱۱۷، عوامل کالبدی محیطی ۰/۱۰۸، دسترسی و حمل و نقل ۰/۱۰۴، مدیریت و نگهداری ۰/۷۲، زیست محیطی ۰/۷۲، دید به مناظر بیرون ۰/۶۹ و تسهیلات مجتمع ۰/۶۳، بترتیب دارای بیشترین وزن بوده اند. همچنین نرخ

سازگاری ۰/۰۸ که کمتر از ۰/۱۰ می باشد و نشان دهنده سازگاری بین مقایسات زوجی انجام شده می باشد.



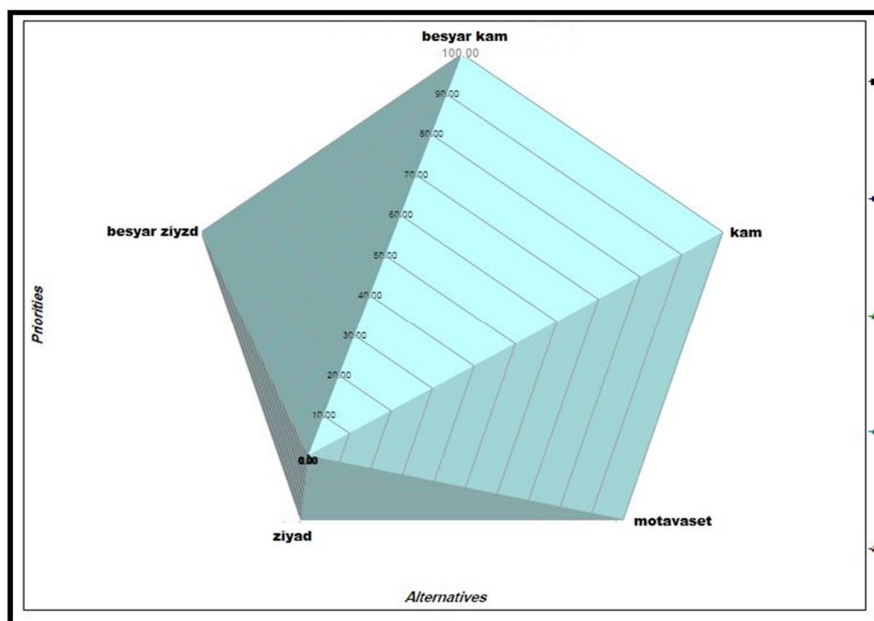
شکل ۴- رتبه شاخص ها

همچنین با توجه به خروجی ها بیشتر پاسخگویان گزینه های خیلی کم و کم را انتخاب کرده اند که نشان دهنده میزان عدم رضایت از زندگی در مسکن مهر می باشد.



شکل ۵- میزان

شکل ۶- دیاگرام سه بعدی بر اساس میزان رضایت



نتایج به دست آمده از این مقاله در قالب جدول (۹) با پژوهش های دیگران مقایسه گردید که به شرح زیر است:

جدول ۹- مقایسه نتایج به دست آمده در این مقاله با یافته های پژوهش های دیگران

محققان	عنوان	نتایج	مقایسه با دستاوردهای مقاله حاضر
آمریگو و آراگونز و ...	یک رویکرد نظری و روش شناختی در مطالعه از رضایت مسکونی	رضایتمندی را تعامل میان فرد و محیط و در واقع ترکیبی از شاخص های ذهنی و عینی می داند	انطباق دارد
رفیعیان و همکاران	در ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان مسکن مهر زاهدان	رضایتمندی از کیفیت محیط مسکونی در حد پایینی قرار دارد، ضمناً در بین کلیه زیرشاخص ها، تنها کیفیت دو شاخص خدمات دسترسی و حمل و نقل و همچنین تسهیلات بیرونی بالاتر از میانگین قرار گرفته است	همسویی دارد. فقط در مولفه های اقتصادی و مدیریت و نگهداری در مجتمع های خود مالک رضایت نسبی وجود دارد.
حاجی نژاد و دیگران	بررسی متغیرهای فردی موثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز	میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زیر حد متوسط می باشد و از طرفی تفاوت اندکی بین ساکنان بافت قدیم و جدید از نظر رضایتمندی وجود دارد	میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زیر حد متوسط می باشد. فقط تفاوت اندکی بین ساکنان مسکن مهر دولتی و خود مالک از نظر رضایتمندی وجود دارد.
پورمحمدی و اسدی	ارزیابی پروژه های مسکن مهر شهر زنجان	مبین ضعف سازه، طراحی نامناسب، ضعف دسترسی به کاربری ها و برخورداری ها مانند مراکز خرید، مراکز آموزشی، مراکز تفریحی و ایستگاه های حمل و نقل عمومی است	در مورد مولفه هایی مانند: دسترسی به کاربری ها و برخورداری ها مانند مراکز خرید، مراکز تفریحی و ایستگاه های حمل و نقل عمومی همسویی دارد
رضایی و کمائی زاده	ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع های مسکن مهر فاطمیه شهر یزد	که میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر فاطمیه در حد متوسط می باشد و آن ها از شرایط اقتصادی (هزینه خرید و تسهیلات وام مسکن) مجتمع اظهار رضایتی کردند و از معیارهای امنیت، روشنایی و تهویه و ویژگی های کالبدی مجتمع اظهار رضایت کرده و از سایر معیارهای پژوهش در حد متوسط رضایت داشته اند	رضایتمندی نسبی فقط در مورد مولفه های اقتصادی و مدیریت و نگهداری در مجتمع های خود مالک وجود دارد

(مآخذ: نگارندگان، ۱۳۹۷)

۱۳- نتیجه گیری و پیشنهادات

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. در واقع میزان رضایتمندی فردی از مسکن، محله و همسایگان، تعیین‌کننده کیفیت محیط مسکونی شهری است. ضمن آن که رضایتمندی سکونتی، به عنوان معیاری برای ارزیابی میزان موفقیت سیاست‌های توسعه مسکن به کار می‌رود. با توجه به آن که مسکن چیزی فراتر از سرپناه محسوب می‌شود، توجه به سایر ویژگی‌های مسکن و به خصوص مجتمع‌های مسکونی در رفع نیازهای ساکنان و دستیابی به رضایتمندی آنها، امری ضروری به نظر می‌رسد. بی‌اعتنایی به کیفیت محیط سکونتی و متعاقباً نیازهای سکونتی ساکنین، سیاست نامبرده را با بحران‌های جدی و عدم دستیابی به اهداف مورد نظر، مواجه خواهد ساخت. چنانکه نتایج پژوهش‌پیش‌رو نشان می‌دهد، میزان رضایتمندی از معیارهای سازنده حس رضایتمندی از مسکن مهر دوگنبدان در سطح پایینی (کم) ارزیابی شده است؛ بدان مفهوم که در هیچ کدام از سطوح ده گانه تحلیل، رضایتمندی حتی در حد متوسط وجود نداشته است.

با این حال رتبه بندی انجام شد میان کیفیت‌های مورد سنجش تفاوت‌هایی را در مورد مسکن مهر دوگنبدان نمایان می‌سازد و این دیدگاه را که مشکلات کیفیت محیط مسکونی در مسکن‌های مهر سراسر کشور یکسان است را به چالش می‌کشد؛ در رتبه بندی انجام شده امنیت به مراتب وضعیت بهتری نسبت به سایر شاخص‌ها از جمله تسهیلات مجتمع و دید و منظر داشته است. بر این اساس می‌توان گفت به بسترهای یکی از مهمترین عوامل موثر بر رضایت مندی سکونتی تا حدودی فراهم بوده و مجموعه برنامه و اقدامات باید بر شاخص‌های ضعیف‌تر در رتبه بندی متمرکز گردند. از سوی دیگر توجه به ارتقاء کیفیت به ویژه در زمینه‌های کیفیت کالبدی-فضایی محیط مسکونی به خصوص واحدهای همسایگی، ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی و تجاری و نیز خدمات تفریحی، ایجاد تجهیزات ورزشی و فضاهای بازی و سبز، تقویت حمل و نقل عمومی بر میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان مؤثر خواهد بود. همچنین 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، لذا در جهت افزایش کیفیت مجتمع مسکن مهر دوگنبدان و ارتقاء رضایتمندی ساکنین آن پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

- آسیب‌شناسی سامان یافته و منسجم معیارهای مختلف کیفیت بخش مجتمع‌های مسکن مهر خاص هر شهر در جهت شناخت مشکلات حوزه‌های مختلف مجتمع و ارائه راهکارهای لازم در جهت رفع معضلات؛

- مسکن مهر به عنوان یه واقعیت کالبدی-فضایی در پهنه سرزمینی کشور وجود دارد و تعداد قابل ملاحظه‌ای از خانوارهای عمدتاً کم‌بضاعت در آن در حال زندگی هستند. با در نظر گرفتن این واقعیت، سیاست‌ها و برنامه‌های ارتقای این محیط‌ها بایستی بر آسیب‌شناسی دقیق آنها استوار بوده و با بررسی و اولویت‌بندی مشکلات و معضلات ارائه شوند. تعمیم مشکلات کلی مسکن مهر به همه شهرهای کشور بدون شناخت تک‌تک این محیط‌ها نه تنها از مشکلات آنها نخواهد کاست بلکه ممکن است موجب تعمیق و گسترش این مشکلات نیز گردد.

- ارائه خدمات اجتماعی (مثل: ایجاد واحدهای آموزشی)، خدمات تفریحی (مثل: ایجاد فضاهای سبز و زمین های بازی)، خدمات تجاری، بهبود روشنایی محیط، ارتقاء کیفیت زیست محیطی، بهبود راه های دسترسی و بکارگیری مبلمان شهری مناسب در محیط مجتمع، موجب کیفیت زندگی ساکنان شود، ضمن آن که از هزینه های زندگی ساکنین که اغلب از اقشار کم درآمد هستند خواهد کاست؛
- با توجه به تجربه مسکن مهر، پیشنهاد می گردد در سیاست های آتی مسکن گروه های کم درآمد، همه ابعاد اجتماعی، اقتصادی و محیطی مسکن به طور همزمان مورد توجه قرار گیرند؛ زیرا افزایش کیفیت زندگی این گروه، درگروه چند بعدی به مفهوم مسکن بوده است و نهایتاً رضایتمندی ساکنان از این طریق حاصل خواهد شد؛
- از بین بردن موانع قانونی و اجرایی برای مشارکت بیشتر بخش خصوصی در تکمیل و رفع نواقص مسکن مهر؛
- انتخاب هیئت مدیره مجتمع با مشارکت ساکنین (تعیین مدیریت برای هر بلوک با مشارکت ساکنین)؛
- بهبود وضعیت دسترسی مجتمع به خدمات حمل و نقل عمومی شهر از قبیل: ایستگاه اتوبوس و تاکسی.

Abstract

The Mehr housing project, more than anything else, was created to provide low-cost housing for low-income groups, especially those who were unable to afford housing in the cities. Mehr's housing policy was one of the most important housing policies in the 9th and 10th governments. It seems that the mentioned policy has a special emphasis on the quantitative aspect of the housing, and rather than paying attention to the social aspects, the economic and statistical aspects of the housing have been targeted and paid little attention to the qualitative aspects and influencing factors in creating a sense of satisfaction among the residents. Is. Assessing residents' satisfaction can be effective in measuring the achievement of city goals and projects, and the results of such researches can be used to improve the quality of the living environment, especially in Mehr housing complexes. In this research, an attempt was made to collect the criteria and variables related to residential satisfaction by using document and library study, then by distributing a questionnaire among the residents of Mehr Shahr Dogonbadan housing complex and also analyzing the data using spss^{۲۲} software. and Expert Choice, the level of satisfaction of the residents of Mehr housing complex in Dogonbadan city was evaluated. After the investigation, it was concluded that neglecting the category of housing quality and Mehr housing complex (criteria such as management and maintenance, complex facilities, access and transportation, economic factors, lighting and ventilation, view and view and privacy and Physical and environmental factors) and the needs of the residents have reduced the acceptability of Mehr Shahr Dogonbadan housing and have produced unfavorable results and caused the dissatisfaction of its residents.

. Keywords: satisfaction, residents, Mehr housing complex, Dogonbadan city

۱۴- منابع و مآخذ

- ۱) امین صالحی، فرزین. (۱۳۸۷). ارتقای کیفیت محیط سکونت در مجتمع های بلند مرتبه و ارائه راهکارهای مناسب نمونه موردی اکباتان، پایان نامه کارشناسی ارشد، داشکده هنر و معماری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- ۲) ایمان، محمدتقی. کاوه، مهدی. (۱۳۹۱). سنجش میزان رضایت زندگی در میان ساکنان مسکن مهر فولادشهر اصفهان. نشریه مطالعات جامعه شناختی شهری، سال دوم، شماره ۵، صص ۱-۳۲.
- ۳) حاجی نژاد، علی. رفیعیان، مجتبی. زمانی، حسین. (۱۳۸۹). بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز). نشریه جغرافیا و توسعه، دوره ۸، شماره ۱۷، صص ۸۲-۶۳.
- ۴) حبیبی، داود. پیوسته گر، یعقوب. (۱۳۹۳). مناسب سازی خیابان با تأکید بر محوریت پیاده مداری (نمونه مطالعه: خیابان شهید بلاذیان شهر دوگنبدان). اولین کنگره بین المللی افقهای جدید در معماری و شهرسازی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- ۵) رضایی، محمدرضا. کمانی زاده، یعقوب. (۱۳۹۱). ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع های مسکن مهر: مطالعه موردی: سایت مسکن مهر فاطمیه شهر یزد. فصلنامه مطالعات شهری، شماره ۵، صص ۲۶-۱۳.
- ۶) رفیعیان، مجتبی. مسعودی راد، ماندانا. رضایی، مریم. مسعودی راد، مونا. (۱۳۹۳). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر (مورد شناسی: مهرشهر زاهدان). نشریه جغرافیا و آمایش شهری- منطقه ای، شماره ۱۲، صص ۱۵۰-۱۳۵.
- ۷) رفیعیان، مجتبی. عسگری زاده، زهرا. عسگری زاده، محمد. (۱۳۸۹). ارزیابی میزان کیفیت مجتمع های سکونتی با تأکید بر رویکرد رضایتمندی در محله نواب. نشریه مدرس علوم انسانی، شماره ۶۵، صص ۲۱۲-۱۹۷.
- ۸) رفیعیان، مجتبی. عسگری، علی. عسگری زاده، زهرا. (۱۳۸۸). سنجش میزان رضایتمندی سکونتی ساکنان محله نواب، پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷، صص ۶۸-۵۳.
- ۹) ذبیحی، حسین. حبیب، فرح. رهبری منش، کمال. (۱۳۹۰). 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 ۸، بهار و تابستان ۱۳۹۰، صص ۱۱۸-۱۰۳.
- ۱۰) سعیدی رضوانی، نوید. کاظمی، داود. (۱۳۹۰). بازشناسی چارچوب توسعه درون زادرتناسب با نقد سیاست های جاری توسعه مسکن (مسکن مهر)، نمونه موردی: شهر نطنز. نشریه پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره ۷۵، صص ۱۱۳-۱۳۲.
- ۱۱) شکرگذار، اصغر. سجودی، مریم. محمد زاده، ربابه. شعبانپور، احد. نظری، فرهاد. (۱۳۹۵). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان مسکن مهر مطالعه موردی شهر رشت، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، سال پنجم، شماره ۱۷، صص ۹۰-۷۹.
- ۱۲) شکوهی، محمد اجزاء. ارفعی، جواد. (۱۳۹۴). بررسی میزان رضایتمندی ساکنان از مسکن مهر شهر بجستان، نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ششم، شماره ۲۲، صص ۴۲-۳۳.
- ۱۳) کریمی، رامین. (۱۳۹۴). راهنمای آسان تحلیل آماری SPSS، نشر هنگام، ۲۲۲، تهران.
- ۱۴) گلکار، کورش. (۱۳۸۰). مولفه های سازنده کیفیت طراحی شهری، نشریه صفه، دوره ۱۱، شماره ۳۲، صص ۶۵-۳۸.
- ۱۵) محمدرضا، پورمحمدی. اسدی، احمد. (۱۳۹۳). ارزیابی پروژه های مسکن مهر شهر زنجان. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال چهاردهم، شماره ۳۳، صص ۱۹۲-۱۷۱.

۱۶) مسعودی راد، ماندانا. (۱۳۸۸). تحلیل جغرافیایی نسل دوم شهرهای جدید در برنامه ریزی شهری ایران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

۱۷) مولودی، جمشید. (۱۳۸۸). سنجش کیفیت محیط شهری در شهرهای جدید مورد شهر جدید هشتگرد، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، استاد راهنما دکتر مجتبی رفیعیان، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.

۱۸) نسترن، مهین. رعنائی، احد. (۱۳۸۹). تحلیلی بر مفهوم مشارکت و کارگروهی در پروژه های آماده سازی اراضی مسکن مهر. نشریه آرمانشهر، شماره ۴، بهار و تابستان ۱۳۸۹، صص ۱۲۳-۱۱۱.

۱۹) *satisfaction in newly designed public low-cost housing in Kuala Lumpur, Malaysia*, Habitat International ۹۴. Abdul Mohit. M, Ibrahim.M, Rashid.YR, (۲۰۱۰).

۲۰) Amerigo, M., Aragonés, J (۱۹۹۷), a theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, Volume ۱۷, Issue ۱.

۲۱) (HABITAT), A Daily Report On The Second United Nation Conference On Human Settlement Vol. ۱۱ No ۲۷ Published by the International Institute for Sustainable Development (IISD) Tuesday, ۴ June ۱۹۹۶.

۲۲) Baba Y. Austin D M. (۱۹۸۹), Neighborhood environmental satisfaction, victimization and social participation as determinants of perceived neighborhood safety, *Environment and Behavior*, Vol. ۲۱, No. ۶.

۲۳) Baker, Emma B.A.(Hons). (۲۰۰۰). *Public Housing Tenant Relocation Residential Mobility Satisfaction and Development of a Tenant's Spatial Design Support System*. The University of Adelaide. Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. ۲۳۳p.

۲۴) Choudhury, I. (۲۰۰۵). *A Conceptual Model of Resident Satisfaction with Reference to Neighborhood Composition*.

۲۵) *Quality of American Life*. Russell Sage Foundation, New York. Campbell, A., Converse, P.E., Rodgers, W.L (۱۹۷۶), the

۲۶) Ge, Jian. Kazunori, H. (۲۰۰۶), Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference, residential choice and residential satisfaction. *Landscape and Urban Planning*, Volume ۷۸, Issue ۳, ۹.

۲۷) Galster, G. C and Hesser, G. W. (۱۹۸۱), Residential Satisfaction Composition and Contextual Correlates, *Environment and Behavior*, Vol. ۱۳, No. ۶.

۲۸) Galster George. C, (۱۹۸۷), *Homeowners and neighborhood reinvestment*, Durham, N.C, Duke University Press.

<https://www.amar.org.ir> (۲۹)

۳۰) Jelinkova, Z. Picek, M. (۱۹۸۲), Physical and psychological factors determining population responses to environment, *activ.Nerv. Sup*, Vol. ۲۶, No ۲.

۳۱) Lansing J.B, Marans R.W. (۱۹۶۹), Evaluation of neighborhood, *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. ۳۵.

۳۲) Liu, A.M.M (۱۹۹۹), Residential satisfaction in housing estates: a Hong Kong perspective. *Automation in Construction*, Volume ۸, Issue ۴.

۳۳) Michelson, W., ۱۹۶۶, An Empirical Analysis of Urban Environmental Preferences, *J. of the Amer. Institute of Planners*, ۳۱: ۳۵۵-۳۶۰.

housing: *The case of medium- and high-cost* Teck-Hong. T, (۲۰۱۲), *Housing satisfaction in* (۳۴
International ۳۶. *Greater Kuala Lumpur, Malaysia, Habitat*
Van Poll R. (۱۹۹۷), *The perceived quality of the urban residential environment a multi-attribute* (۳۰
evaluation.