

# ارزیابی اثرات سازمان اجتماعی- کالبدی محله نارمک شمالی بر رضایتمندی سکونتی

مینا صوفی نیستانی<sup>۱</sup>، مجتبی رفیعیان<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۶/۱۰ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۳

## چکیده

توجه به سازمان اجتماعی- کالبدی محلات با توجه به تأثیراتی که بر کیفیت زندگی و به تبع آن رضایتمندی سکونتی شهروندان دارد، از جنبه‌های مختلف حائز اهمیت است. در این پژوهش در پی دستیابی به این هدف هستیم که با توجه به سازمان اجتماعی- کالبدی محله نارمک شمالی رضایتمندی سکونتی ساکنان را با تأکید بر رابطه پویای انسان- محیط با یکدیگر مقایسه کنیم؛ برای پی بردن به این نکته که بعد از گذشت چند دهه از شکل‌گیری این محلات رضایتمندی سکونتی در کدام یک از بخش‌های این محله مطلوب‌تر است. همچنین بررسی اینکه چه عواملی در میزان رضایتمندی سکونتی افراد نقش دارند. روش تحقیق به کاررفته در این پژوهش تحلیلی- توصیفی است. حجم نمونه آماری مجموعاً معادل ۳۰۰ نفر بوده است، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. تحلیل داده‌های پرسشنامه براساس سه سطح رضایتمندی (سکونتی، واحد مسکونی و محله مسکونی)، دو بعد رضایت عینی- ذهنی و پنج عامل ابعاد واحد مسکونی، سازمان کالبدی، محیطی، اجتماعی و بعد ادراکی- احساسی انجام گرفته است. نتایج حاصل از آزمون t تک‌نمونه‌ای و رگرسیون بیانگر آن است که رضایتمندی سکونتی در بخش شرقی در سطح پایین‌تر از متوسط و در بخش غربی در سطح بالاتر از متوسط (میانة نظری: ۳) قرار گرفته است. رضایتمندی از مسکن در هر دو بخش بالاتر از متوسط و رضایتمندی محله‌ای آن‌ها پایین‌تر از متوسط قرار گرفته است. همچنین در بعد ذهنی و عینی تنها رضایت عینی بخش غربی در سطح بالاتر از متوسط و سایر موارد در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارند.

## کلیدواژگان

رضایتمندی، رضایتمندی سکونتی، رضایتمندی واحد مسکونی، رضایتمندی محله‌ای، رضایت عینی و ذهنی.

۱. کارشناس ارشد برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران  
mina.neyestani@gmail.com

۲. نویسنده مسئول، دانشیار گروه برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران  
rafiei\_m@modares.ac.ir

### مقدمه

امروزه توجه به بحث‌های مرتبط با رضایتمندی در سطح محلات شهری و در رشته‌های مختلف به‌ویژه جامعه‌شناسی، برنامه‌ریزی شهری، طراحی شهری، روانشناسی (محیطی، اجتماعی)، محیط‌شناسی و... اهمیت چشمگیری یافته است.

یکی از اهداف برنامه‌ریزی در مقیاس شهری و در ابعاد اجتماعی آن ارتقای رضایتمندی سکونتی است. همچنین ضرورت توجه به روند توسعه شهر تهران و تدقیق و بررسی سازمان اجتماعی-کالبدی شهر و تأثیرات آن‌ها بر کیفیت زندگی ساکنان شهر تهران از منظر جامعه‌شناسی شهری به‌منزله مهم‌ترین هدف و چالشی که ممکن است به بسیاری از مشکلات آینده چه در سطح منطقه‌ای و ملی دامن بزند و در نتیجه لزوم بازنگری و دخالت جامعه‌شناسان، برنامه‌ریزان توسعه شهری و مدیران شهری را در این مهم دوجندان سازد.

بر همین اساس، شناسایی عوامل و عناصر ارتقای رضایتمندی سکونتی در سطح محلات و ارزیابی تأثیرات آن‌ها از پیش‌شرط‌های اساسی برای برنامه‌ریزی در مقیاس محلی به‌منظور ارتقای سطح رضایتمندی است. به‌نحوی که می‌تواند به‌منزله یکی از کلیدی‌ترین معیارهای سنجش اقدامات و برنامه‌ها در مقیاس شهری به‌خصوص در زمینه ارتقای کیفیت زندگی در قالب افزایش میزان رضایتمندی محیط سکونتی در این نواحی مطرح شود.

با توجه به اینکه محلات شهری به‌مثابه سلول‌های کوچک تشکیل‌دهنده شهرها هستند و هر یک از آن‌ها مرزهای فیزیکی و کارکردی تعریف‌شده‌ای دارند، ازاین‌رو در صورت برخورداری از سازمان اجتماعی-کالبدی کارآمد و مناسب می‌توانند نقش چشمگیری در ایجاد و افزایش میزان حس انسجام و تعلق اجتماعی، سازمان اجتماعی، سرمایه اجتماعی و مشارکت افراد داشته باشند که در نهایت پیامد آن توسعه اجتماعات محلی در قالب ارتقای سطح رضایتمندی سکونتی شهروندان خواهد بود.

در این میان یکی از محلات شاخصی که در فرایند رشد و توسعه خود دو گونه متفاوت از الگوی شکل‌گیری سازمان کالبدی را در بخش‌های شرقی (دارای سازمان کالبدی برنامه‌ریزی‌نشده) و غربی (دارای سازمان کالبدی برنامه‌ریزی‌شده) تجربه کرده است، محله نارمک شمالی واقع در منطقه ۴ شهرداری تهران است.

ازاین‌رو پژوهش حاضر سعی بر آن دارد تا این دو بخش را با در نظرگرفتن معیارها و شاخص‌های عینی و ذهنی رضایتمندی سکونتی و براساس پنج عامل مستخرج از مرور ادبیات موجود به‌ویژه با تأکید بر رویکردهای اجتماعی و کالبدی-محیطی در این زمینه مقایسه تطبیقی

کند و در نهایت به معرفی ابعاد مختلف رضایتمندی از محیط سکونتی پردازد تا با درک و تحلیل نوع سازمان کالبدی- اجتماعی این دو سکونتگاه در راستای پیش‌نگری مشکلات و ارائه راه‌حل‌های مرتبط در آینده گامی مؤثر برداشته شود.

### طرح مسئله

تا قبل از دهه ۷۰ دیدگاه‌های رضایتمندی مختص به جنبه‌های عینی رضایتمندی بوده است. از دهه ۱۹۷۰ پژوهشگران ارتباط میان رضایتمندی سکونتی و جنبه‌های کالبدی و اجتماعی محیط‌های سکونتی را به‌طور فزاینده‌ای بررسی کردند (برکوز، ۲۰۰۹؛ اوکتای و مارانز، ۲۰۱۰). صاحب‌نظران علوم مختلف از جمله روانشناسی (اجتماعی و محیطی)، جامعه‌شناسی، برنامه‌ریزی شهری، طراحی شهری، محیط‌شناسی و... بر این باورند که مفهوم رضایتمندی هنگام ادراک، ابعاد ذهنی و عینی دارد، به‌گونه‌ای که واقعیت‌های موجود در این زمینه، که معمولاً با اعداد و ارقام بیان می‌شوند، همیشه در تطابق کامل با میزان احساس رضایتمندی ساکنان (امری ذهنی و روانی) نیست (کوستانزا، ۲۰۰۷؛ ابراهیم و چانگ، ۲۰۰۳؛ فو، ۲۰۰۰؛ دیسارت، ۲۰۰۰؛ مارانز و کوپر، ۲۰۰۰؛ کمبل، ۱۹۷۶).

بنابراین، احساس رضایتمندی به‌منزله امری ذهنی تحت‌تأثیر عوامل مختلف اجتماعی و ادراکی- احساسی است. بنابراین، لازم است ضمن پرداختن به وضعیت کالبدی- محیطی محله از قبیل چگونگی طراحی فضاها و برنامه‌ریزی مناسب کاربری‌های شهری و... جنبه‌های اجتماعی و ابعاد ادراکی- احساسی آن را با استفاده از نظریات و رویکردهای اجتماعی در زمینه رضایتمندی سکونتی مورد توجه قرار داد.

براساس پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه جامعه‌شناسی شهری، از جمله عوامل اجتماعی مؤثر در ارتقای احساس رضایتمندی ساکنان در سکونت‌گاه‌های شهری مواردی از قبیل تعاملات اجتماعی مطلوب، بالابودن سطح مشارکت، سرمایه اجتماعی، همبستگی و انسجام اجتماعی، احساس تعلق و... است (بایز و میلر، ۲۰۱۲؛ آیله او، ۲۰۱۰؛ ملور، ۲۰۰۸؛ پاتر و کانتیه رارو، ۲۰۰۶؛ سیگری و کرونول، ۱۹۸۰؛ گلاستر و هسر، ۱۹۹۷؛ برواین و کوک، ۲۰۰۲).

همچنین هرتینگ و گست (۱۹۸۵) دریافتند که مشخصات کالبدی محله با رضایتمندی ساکنان در ارتباط‌اند؛ ویژگی‌های کالبدی مناسب از قبیل مسکن و خیابان‌های مناسب، حس سرپناهی خانه را افزایش داده، به آن‌ها حس امنیت و رضایتمندی قوی‌تری می‌دهد.

بنابراین، به نظر می‌رسد صرفاً توجه به ابعاد کالبدی- محیطی به منزله تنها عوامل تأثیرگذار بر احساس رضایتمندی کافی نیست و با توجه به اینکه سازمان کالبدی، ابعاد اجتماعی و بعد ادراکی- احساسی بر رضایتمندی سکونتی افراد تأثیرگذار است و مواردی همچون اجتماع‌پذیر کردن محیط و افزایش حس تعلق ساکنان به محیط را به دنبال دارند که در مجموع کمک زیادی به ارتقای سطح تعاملات اجتماعی، روابط همسایگی و مشارکت اجتماعات محلی می‌کنند که تمامی موارد یادشده بر جنبه‌های رضایتمندی سکونتی تأثیرگذارند.

در این خصوص نظریه‌های بسیاری در حوزه رضایتمندی و پژوهش‌های متعددی درباره رابطه انسان و محیط و تأثیر ویژگی‌های کالبدی- محیطی، عوامل اجتماعی و ابعاد ادراکی- احساسی بر رضایتمندی سکونتی در داخل و خارج انجام گرفته است و نتایج بسیاری از این پژوهش‌ها نیز مؤید این رابطه بوده است.

از آنجا که معتقدیم در ایران هم به کار بردن نظریات اجتماعی در کنار نظریات کالبدی- محیطی در تمام مقیاس‌های برنامه‌ریزی‌ها از خرد تا کلان به‌ویژه در سطح اجتماعات محلی باید بیش از پیش مورد توجه قرار گیرد؛ بنابراین، در این پژوهش سعی شده است تا درخصوص شناسایی زمینه‌های رضایتمندی سکونتی از نظریات اجتماعی و محیطی توأمان یا به عبارتی تلفیقی از این دو رویکرد در فرایند شاخص‌سازی مورد توجه قرار گیرد. در این راستا پژوهش حاضر به دنبال دستیابی به اهداف و پاسخ‌دهی به سؤالات به شرح ذیل انجام گرفته است:

### اهداف پژوهش

- شناخت و بررسی عوامل سازمان اجتماعی- کالبدی تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی؛
- شناسایی تأثیرات عوامل سازمان کالبدی- اجتماعی بر رضایتمندی سکونتی محدوده مطالعاتی؛
- تلاش در جهت ارائه چارچوب مقایسه تطبیقی به‌منظور ارزیابی و سنجش تأثیرات سازمان اجتماعی- کالبدی محلات بر رضایتمندی سکونتی شهروندان.

## سؤالات پژوهش

۱. عوامل اصلی سازمان اجتماعی- کالبدی مؤثر بر رضایتمندی سکونتی کدامند؟
۲. عوامل سازمان اجتماعی- کالبدی چه اثراتی بر رضایتمندی سکونتی محدوده مطالعاتی داشته است؟

## مبانی نظری

### رضایتمندی سکونتی<sup>۱</sup>

رضایتمندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام است، یکی از مطالعه شده ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می شود (جی و هوکاوا، ۲۰۰۶).

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، به کار می رود (گلاستر و هسر، ۱۹۸۱).

این مفهوم بنا به تعریف گلاستر<sup>۲</sup> عبارت است از: «شکاف قابل مشاهده بین آمال و ساکنان و واقعیت موجود بستر سکونتی آنها». در تعریفی دیگر، رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب شده است (مک کری و دی، ۱۹۷۷).

رضایتمندی سکونتی میزانی است که اجتماع نیازها و امیال شخص را برآورد می کند (لیو، ۱۹۹۹). میزانی که آنها برآورد می شوند به ارزیابی شخص از عناصر کالبدی، اجتماعی، فردی که اجتماع ارائه می دهد از قبیل محیط کالبدی با کیفیت بالا، دسترسی به خدمات اجتماع، کیفیت مسکن، شبکه های تعاملی، احساس های تعلق و مقبولیت و سیستم هنجارها و ارزش وابسته است (گلریو و دیگران، ۲۰۱۰؛ جیمز و دیگران، ۲۰۰۹؛ مش و مانور، ۱۹۹۸؛ سیگری و کورنول، ۲۰۰۲).

این مفهوم ماهیتی مرکب دارد و نمایانگر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه

1. Residential Satisfaction

2. Glaster

سکونتی او است (انیوکان، ۱۹۷۴) و اغلب برای ارزیابی ادراکات و احساسات ساکنان از واحد مسکونی و محیط زندگی خویش به کار می‌رود. نهایتاً این مفهوم نشانه‌ای مهم مبنی بر وجود ادراکات مثبت ساکنان نسبت به «کیفیت زندگی» خویش تلقی می‌شود (کمبل و دیگران، ۱۹۹۶).

به عقیده صالح<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸، تئوری‌های رضایتمندی سکونتی براساس نظریه‌ای است که رضایتمندی سکونتی مقیاس تفاوت میان موقعیت خانه و محله واقعی و مطلوب ساکنان است که براساس نیازها و آرزوهایشان قضاوت می‌شود. رضایتمندی از موقعیت سکونتی نشانگر شکایت‌نداشتن است، در نتیجه نیازهای آن‌ها آرزوهایشان را برآورده می‌کند. به عکس، احتمال دارد اگر نیازها و آرزوهای سکونتی‌شان برآورده نشود، آن‌ها احساس نارضایتی از مسکن و محله‌هایشان کنند (جی بوی، ۲۰۱۲).

### رویکردهای سنجش رضایتمندی سکونتی<sup>۲</sup>

برخی نویسندگان در سنجش رضایتمندی رویکرد محیطی<sup>۳</sup> را به کار می‌گیرند که بهزیستی ذهنی را به وسیله شاخص‌های کیفیت ادراک‌شده محیطی که در آن زندگی می‌کنند، عواملی از قبیل آلودگی صوتی، آلودگی هوا، یا فقدان فضای سبز را محاسبه می‌کنند (دیتمن و گوبل، ۲۰۱۰).

همچنین در این زمینه نظریاتی ارائه شده است که به کمیّت و کیفیت خدمات محله‌ای اشاره دارند و برخی دیگر در درون خود به نقش عوامل سازمان کالبدی-محیطی و به‌طور کلی، طراحی در پیشگیری از جرم، آسیب‌های اجتماعی و احساس امنیت که از عوامل تعیین‌کننده رضایتمندی هستند، اشاره دارند.

سایرین رویکردی اجتماعی<sup>۴</sup> را در قالب رابطه بین انسان‌ها و محیطشان، نقش مشخصات سازمان اجتماعی محله به‌منظور سنجش رضایتمندی را در نظر می‌گیرند که در آن به شاخص‌های مرتبط با رضایتمندی فرد، گروه، اجتماع و... توجه دارند. از جمله این نظریه‌ها می‌توان به تئوری‌های ارائه‌شده در جدول ۱ اشاره کرد.

1. Salleh
2. Satisfaction Approaches
3. Environmental Approaches
4. Social Approaches

جدول ۱. رویکردهای سنجش رضایتمندی سکونتی

توضیحات	مؤلفه‌ها	تئوری	رویکرد
کیفیت و کمیت خدمات محله‌ای شامل پارک‌ها، وسایل تفریح و تسهیلات بهداشتی	عوامل کالبدی	تئوری‌های منبع محله <sup>۱</sup>	
احساس آسیب‌پذیری بیشتر ساکنان	نشانه‌هایی از بی‌توجهی و خرابی	تئوری پنجره شکسته <sup>۲</sup>	
کناره‌گیری از مشارکت و محافظت اجتماع خود	در سطح محله		
نظارت و کنترل اجتماعی بسیار پایین			
تحدید حدود بین فضاهای عمومی و خصوصی، مردم و حرکت‌های دایم آن‌ها در پیاده‌روها به صورت واضح	امنیت فضای شهری توسط شبکه ناخودآگاه و پیچیده اجتماعی به منزله چشم‌مان ناظر بر خیابان	جین جیکوبز <sup>۳</sup>	رویکردهای محیطی
بلوک‌های کوچک، کنج‌ها، خرده‌فضاها و تقاطع‌های متعدد، ساختمان‌ها و کاربری‌های جاذب و جذاب در طبقه همکف با چشم‌های متعدد			
با استفاده از سازوکارهای نمادین و شکل‌دادن عرصه‌های تعریف‌شده می‌توان یک محیط و فضاهای غیرقابل دفاع آن را به اماکن و فضاهایی تبدیل کرد که تحت کنترل ساکنانش باشد.	سه فاکتور افزایش جرم محله‌های مسکونی: ۱. بیگانگی، ۲. عدم نظارت و ۳. دسترس بودن راه فرار	تئوری فضاهای قابل دفاع (اسکار نیومن) <sup>۴</sup>	

1. Neighborhood Resource Theories
2. Broken Window Theory
3. Janes Jacobs
4. Oscar Newman Creating Defensible Space

پیشگیری از جرم از طریق طراحی محیطی (CPTED) <sup>۱</sup>	چهار مفهوم کلیدی: ۱. نظارت طبیعی، ۲. کنترل دسترسی طبیعی، ۳. تقویت قلمروها و ۴. تعمیر و نگهداری	احساس امنیت شهروندان و کاربران فضا رابطه معناداری با میزان رضایتمندی آن‌ها از فضا دارد. تأثیر داشتن طراحی مناسب و استفاده درست از محیط در پیشگیری از وقوع جرم شهر ایده آل، دربردارنده بلوک‌هایی است که با سازمان‌دهی مشاغل در طبقه همکف و استقرار ساختمان‌های مجزا در طبقات بالاتر از زمین، هم با خیابان هماهنگ است، هم موجب سرزندگی آن می‌شود و هم با تولید همسایگی‌های ناهمگن، مردم، فعالیت‌ها و کاربری‌ها را با هم و درهم می‌آمیزد.
چیدمان فضا (Space Syntax)	حضور گروه‌های مختلف اجتماعی (غریبه و آشنا)، سازماندهی و طراحی ویژگی‌های شکلی فضا و جزئیات کالبدی	ارائه مدل چندمسیره‌ای برای توضیح چگونگی تأثیر محیط طبیعی، عوامل کلان اجتماعی، حقوق بشر و نابرابری بر روی سلامت و بهزیستی شامل رضایتمندی از زندگی
تئوری اکولوژی انسانی <sup>۲</sup>	رابطه بین انسان‌ها و محیطشان	ارتباط بی‌نظمی کالبدی با تخریب در نظارت اجتماعی و نظم اجتماعی و خدشه‌دار شدن امنیت محله و ثبات آن از دید ساکنان. زمانی که جرم و بی‌نظمی زیاد می‌شود، رضایتمندی ساکنان تمایل به کاهش می‌یابد و ممکن است آن‌ها تصمیم به ترک محله بگیرند.
تئوری بی‌سازمانی اجتماعی <sup>۳</sup>	برخی مشخصات ساختاری محله از قبیل بی‌نظمی کالبدی، جرم، منابع اقتصادی، شکل‌گیری پیوندهای اجتماعی، اعتماد همسایگی و مکانیسم نظارت اجتماعی	ارتباط بی‌نظمی کالبدی با تخریب در نظارت اجتماعی و نظم اجتماعی و خدشه‌دار شدن امنیت محله و ثبات آن از دید ساکنان. زمانی که جرم و بی‌نظمی زیاد می‌شود، رضایتمندی ساکنان تمایل به کاهش می‌یابد و ممکن است آن‌ها تصمیم به ترک محله بگیرند.

1. Crime Prevention through Environmental Design
2. Human Ecology Theory
3. Social Disorganization Theory



تئوری اجتماع با مسئولیت محدود <sup>۱</sup>	اهمیت مشخصات کالبدی و اجتماعی محیط محله هر دو بر رضایتمندی سکونتی	ویژگی‌های کالبدی از قبیل مسکن و خیابان به حفاظت از منزل خدمت می‌کنند و حس امنیت را حفظ می‌کنند. دسترسی به نهادها شامل مدارس و مکان‌های جامعه‌پذیری به شدت با سطوح رضایتمندی در ارتباط است.
سرمایه اجتماعی <sup>۲</sup>	خودمدیریتی رسمی و غیررسمی جامعه	عضویت و مشارکت در گروه‌ها می‌تواند پیامدهای مثبتی برای افراد و جامعه داشته باشد.
مقایسه اجتماعی <sup>۳</sup>	مقایسه بین افراد و گروه‌ها	رضایتمندی در صورتی که مقایسه افراد در محله‌شان منجر به نتیجه مثبت شود، افزایش می‌یابد و برای شخصی که مقایسه می‌شود هنگامی که منجر به نتایج منفی شود، کاهش می‌یابد.
محرومیت نسبی <sup>۴</sup>	تجربه محروم بودن از چیزی که فرد فکر می‌کند مستحق آن است.	تفاوت درک شده بین انتظارات ارزشی افراد (وسایل و شرایط زندگی‌ای که افراد معتقدند به راستی حق آنهاست) و توانایی ارزشی آنها (وسایل و شرایطی که افراد فکر می‌کنند استعداد به دست آوردن و نگهداری آنها را دارند).

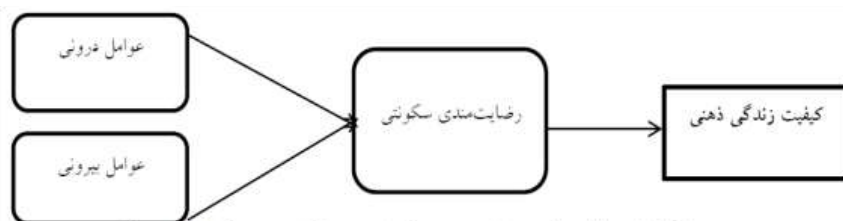
(منبع: نگارندگان با استفاده از مرور منابع متعدد)

1. Community of Limited Liability
2. Social Capital
3. Social Comparison
4. Relative Deprivation

در این پژوهش هر دو رویکرد به منظور شناسایی عوامل مرتبط با رضایتمندی سکونتی و طی فرایند شاخص سازی استفاده شده است.

### عوامل مؤثر بر سنجش رضایتمندی سکونتی

اندازه گیری رضایتمندی از محیط سکونتی به عوامل بسیاری بستگی دارد (گیفورد، ۱۹۷۷: ۷۸). مدل‌ها و مطالعات در زمینه رضایتمندی سکونتی نشان می‌دهند مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی سکونتی را می‌توان بر اساس شکل ۱ به دو گروه اصلی عوامل بیرونی<sup>۱</sup> و درونی<sup>۲</sup> تقسیم کرد:



با بررسی و مرور ادبیات مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی، مشخص شده است که درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی متفاوت است. اضافه کردن ویژگی‌های شخصی به تجزیه و تحلیل‌ها، قدرت پیش‌بینی را بالاتر می‌برد (ون پل، ۱۹۷۷: ۲۲).

در مقابل عوامل درونی، عوامل بیرونی نیز بر روی رضایتمندی از محیط سکونتی مؤثر است. این ابعاد بیشتر شامل محیط‌های ساخته شده و جنبه‌های کالبدی محیط سکونتی می‌شوند. عواملی از قبیل عمر ساختمان، تراکم جمعیتی، ساختار کالبدی محله و... از این جمله‌اند.

رضایتمندی سکونتی به ابعاد محیط وابسته است و هدف اصلی از آن توصیف کیفیت زندگی کلی است و رضایتمندی سکونتی توصیف‌کننده تعامل فرد با محیط سکونتی وی است که به صورت تجربه مطلوب و خشنودی حاصل از زندگی در یک مکان خاص تعریف شده است (بونیتو و دیگران، ۲۰۰۶: ۲۴).

به استناد آنچه در ادبیات موضوع مورد بحث به آن اشاره شده است، رضایتمندی سکونتی

1. External Factor
2. Internal Factor

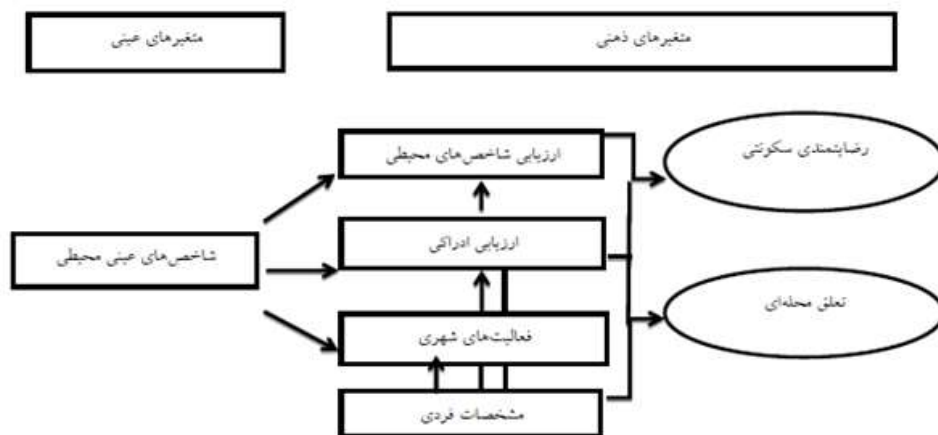
متأثر از طیف گسترده‌ای از شرایط ادراک‌شده عینی و ذهنی است. طبق دیدگاه انیبوکان (۱۹۷۴) علاوه بر عناصر فنی/ مهندسی، جوانب اجتماعی، فرهنگی و رفتاری تشکیل‌دهنده یک سیستم محیطی/ اجتماعی یکپارچه نیز در شکل قابلیت زندگی در یک واحد مسکونی مؤثر است. از سوی دیگر در زنجیره متغیرهای مؤثر بر رضایتمندی نسبی ساکنان از وضعیت سکونت خویش، مسکن تنها یکی از حلقه‌های این زنجیر است. به‌طورکلی، تقلیل مفهوم سکونتگاه به واحد مسکونی اشتباهی بزرگ بوده است و باید آن را به‌منزله مفهومی مرکب از کلیه اجزا و مؤلفه‌های اجتماعی و کالبدی تشکیل‌دهنده یک سکونتگاه محسوب کرد (فرانچسکاتو و دیگران، ۱۹۷۸).

همچنین متغیرهای مختلف مربوط به سیستم رفتاری و پیشینه فرهنگی ساکنان نیز در شکل‌گیری رضایتمندی سکونتی تأثیرگذار است. رضایتمندی بالا هنگامی صورت می‌گیرد که محیط اطراف، نیازها و خواسته‌های افراد را تأمین کند. بنابراین، روند عملیاتی ارزیابی رضایتمندی سکونتی شامل جنبه‌های متفاوت خانه و محیط اطراف آن می‌شود. سایر عوامل شامل شرایط خیابان، محیط‌های پارکینگ، مکان ساختمان، دسترسی به عوامل طبیعی و برخی عوامل اجتماعی می‌تواند ارزیابی افراد را تحت تأثیر قرار دهد (فیلیس و دیگران، ۲۰۰۵: ۸۹).

کانتر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۷، تئوری مکان<sup>۲</sup> را توسعه داد، او اظهار کرد رضایتمندی سکونتی کلی با ارزیابی شاخص‌های محیطی، ارزیابی‌های ادراکی و فعالیت‌های شهری تعیین می‌شود (شکل ۲). بنابراین، این سه مفهوم با هم رابطه متقابل دارند و با مشخصات عینی محیط کالبدی و مشخصات فردی (سن و جنسیت، پایگاه اجتماعی- اقتصادی و...) تعیین می‌شوند. مشخصات ادراکی محیطی شامل ویژگی‌های محله مثل: ادراک زیبایی‌ها، مناطق طبیعی، نگهداری، ایمنی و سروصدا می‌شوند. ارزیابی‌های ادراکی می‌توانند به‌منزله اولین سطح پاسخ به محیط، اثر مستقیم احساسی محیط کالبدی عینی و فعالیت‌های شهری را که تبادلات اصلی بین مردم و محیط سکونتی شامل فعالیت‌های فرهنگی، رفتار خرید، جامعه‌پذیری، اوقات فراغت/ سرگرمی و فعالیت فیزیکی باشند (ون دیک و دیگران، ۲۰۱۱).

---

1. Canter  
2. The 'PLACE' Theory



شکل ۲. چارچوب نظری تئوری مکان، منبع: (کانتر، ۱۹۷۷؛ ایلو و دیگران، ۲۰۱۰؛ ون دیک و دیگران، ۲۰۱۱).

اینکه چه عواملی در میزان رضایتمندی افراد مؤثرند و همچنین چه ابعاد و شاخص‌هایی نشان‌دهنده میزان بالا یا پایین بودن میزان رضایت افراد از سکونت در یک منطقه هستند، از ادبیات نظری تحقیق برداشت شده است و نتایج بررسی‌هایی است که در کشورهای مختلف، در سال‌های مختلف در زمینه رضایتمندی صورت گرفته است و در این بررسی به آن‌ها استناد شده است. ابعاد عینی و ذهنی که رضایتمندی سکونتی را تحت تأثیر قرار می‌دهند شامل عوامل پیشگویی هستند که به عوامل فردی و خانوار، عوامل اجتماعی و عوامل کالبدی و محیطی تقسیم می‌شوند (آدریانز، ۲۰۰۷؛ براویچ، ۲۰۰۷، کارو و دیگران، ۲۰۱۰؛ یانگ و دیگران، ۲۰۰۴). در این پژوهش ارزیابی رضایتمندی سکونتی براساس پنج عامل صورت می‌گیرد که شرح کامل آن‌ها در ادامه آورده شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

روش پژوهش گرفته شده در این پژوهش، توصیفی-تحلیلی و پیمایشی بوده است، همچنین جامعه آماری شامل اجتماعات محلی تمام افراد ۱۸ سال به بالای محله نارمک است. در پژوهش حاضر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی و بر مبنای فرمول کوکران به شرح ذیل در جهت تعیین اندازه نمونه، تعداد ۳۰۰ نمونه انتخاب شد که توزیع نمونه‌ها بر مبنای جمعیت دو بخش محله مطالعه شده انجام گرفته است.

فرمول کوکران یکی از روش‌های پرکاربرد برای محاسبه حجم نمونه آماری مورد نیاز است. فرمول نمونه‌گیری کوکران برای جامعه‌های محدود با حجم معلوم به صورت زیر است:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{\epsilon^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2} \quad (1)$$

که در آن؛

N: تعداد کل واحدهای نمونه‌گیری

$\sigma$ : واریانس جامعه

$\epsilon$ : دقت برآورد

$Z_{\alpha/2}$ : مقدار توزیع نرمال استاندارد متناظر با سطح اطمینان است.

با توجه به اینکه اطلاعاتی در مورد واریانس (انحراف معیار) جامعه در دست نیست از فرمول (۲) انحراف معیار جامعه را برآورد می‌کنیم:

$$\sigma = \frac{\text{Max}(x_i) - \text{Min}(x_i)}{6} \quad (2)$$

همچنین چون پرسشنامه با طیف لیکرت ۵ درجه استفاده شده است، بزرگ‌ترین مقدار ۵ و کوچک‌ترین مقدار ۱ خواهد بود. بنابراین، مقدار انحراف معیار ۰/۶۶ خواهد بود. این مقدار بیشینه انحراف معیار است.

در پژوهش حاضر برای تعیین اندازه نمونه، سطح اطمینان را ۹۵ درصد و دقت برآورد را نیز برابر ۵ درصد در نظر گرفته شده است. با توجه به جمعیت هر یک از محله‌ها، با استفاده از روش تخصیص متناسب، نمونه مورد نیاز از آن محله از رابطه ۳ محاسبه خواهد شد:

$$n_i = \frac{n \times N_i}{N} \quad (3)$$

که در آن n؛ تعداد نمونه محله iام، n؛ تعداد کل نمونه؛  $N_i$ ؛ جمعیت کل محله iام و N؛ جمعیت کل واحدهای نمونه‌گیری است.

در ادامه داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه و برداشت میدانی از محله نارمک شمالی، پردازش شده‌اند. ابتدا شاخص‌های تأثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی جدول ۲ که برگرفته از مرور منابع متعدد از سال ۱۹۷۰-۲۰۱۴ و انطباق یافته با شرایط محله پس از شناخت، به‌منظور تدوین پرسشنامه استخراج شدند.

همچنین از تکنیک مصاحبه در حین پرکردن پرسشنامه به‌منظور آگاهی از چگونگی شناخت مصاحبه‌شونده از موضوعات استفاده شده است. پرسشنامه مربوطه دربرگیرنده سه بخش مشتمل بر بخش اول: عوامل فردی و خانوار، بخش دوم: شاخص‌های عینی محیط سکونت (عوامل سازمان کالبدی "دسترسی و مجاورت، حمل و نقل، پارکینگ و ترافیک، تراکم، کاربری زمین و شبکه ارتباطی" و عوامل محیطی "نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، زیبایی شناختی، امنیت و جرم، بهداشت")، بخش سوم: شاخص‌های ذهنی محیط سکونت (عوامل سازمان اجتماعی "مشارکت، حس تعلق و تعاملات اجتماعی" و بعد ادراکی-احساسی) بوده است.

پاسخ‌های گویه‌های پرسشنامه براساس طیف پنج‌تایی لیکرت به‌صورت گویه‌های مثبت و منفی رضایتمندی و عدم رضایتمندی از خیلی کم تا خیلی زیاد طبقه‌بندی شده است. در ادامه مدل پژوهش و روند تحلیل به تشریح آورده شده است.

شایان ذکر است، به‌منظور تعیین روایی و پایایی پرسشنامه مذکور از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که یکی از روش‌های متداول اندازه‌گیری اعتمادپذیری و یا پایایی پرسشنامه‌هاست. ضریب آلفای کرونباخ، برای سنجش میزان تک‌بعدی بودن نگرش‌ها، عقاید و... به کار می‌رود. در واقع می‌خواهیم ببینیم تا چه حد برداشت پاسخگویان از سؤالات یکسان بوده است. بدیهی است هر قدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیک‌تر باشد، همبستگی درونی بین سؤالات بیشتر و در نتیجه پرسش‌ها همگن‌تر خواهند بود. کرونباخ ضریب پایایی ۰/۴۵ درصد را کم، ۷۵ درصد را متوسط و قابل قبول و ضریب ۹۵ درصد را زیاد پیشنهاد کرده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۱۷ انجام شد که بر این اساس میزان آن برابر با ۰/۹۴۴ شد که نشان‌دهنده مناسب بودن تعداد سؤالات پرسشنامه است.

## جدول ۲. شاخص‌های ارزیابی رضایتمندی محله‌ای در این پژوهش

ردیف	شاخص	آیتم
۱	هزینه و توان اقتصادی	بعد واحد مسکونی نرخ اجاره و شارژ، هزینه نگهداری و تعمیرات واحد مسکونی، مالکیت (مالک، مستأجر)، نوع سبک واحد مسکونی (ویلا، آپارتمانی و...)، مساحت (کافی بودن برای اعضای خانواده)، تعداد اتاق، عمر و قدمت مسکن (نوساز یا قدیمی بودن)
۲	تسهیلات درونی	تسهیلات مسکن (آشپزخانه، حمام و دستشویی)، برق، آب لوله‌کشی، گاز، مخابرات و اینترنت، توزیع نور طبیعی داخل واحد مسکونی، تهویه هوا و مطبوعیت آن در داخل واحد مسکونی
۳	ویژگی‌های زیبایی‌شناختی	دید و منظر از مسکن، طراحی و زیبایی نمای بنا، طراحی داخلی خانه
۴	ویژگی‌های محله‌ای	موقعیت و محل قرارگیری نسبت به حمل و نقل عمومی، خدمات، کار و...، احساس آرامش و راحتی، همسایه‌ها، عدم اشراف و محرمیت
۵	تجهیزات رفاهی	انباری، پارکینگ، آسانسور، کیفیت سیستم سرمایشی، کیفیت سیستم گرمایشی، ایمنی در برابر زلزله، آتش‌سوزی و... بعد محله مسکونی عوامل سازمان کالبدی
۱	دسترسی و مجاورت	نقاط مهم شهر، مقاطع مراکز آموزشی، محل کار، مراکز خرید روزانه، مراکز و خدمات بهداشتی، تجهیزات و مراکز تفریحی-ورزشی، مراکز فرهنگی-مذهبی و خدمات اداری
۲	حمل و نقل، پارکینگ و ترافیک	دسترسی به وسایط حمل و نقل عمومی، راحتی (تعداد، شلوغی و...)، ترافیک، ازدحام و شلوغی محله، فضای پارک یا پارکینگ برای وسایط نقلیه
۳	تراکم	تراکم جمعیتی، تراکم ساختمانی
۴	کاربری زمین	اختلاط و تنوع کاربری، میزان فضاهای باز و ساخته شده، طراحی بافت، قدمت بافت، نفوذپذیری بافت، الگوی کاربری، فرم و شکل کالبدی توسعه، داشتن مقیاس پیاده برای رفتن به مدرسه، پارک و مراکز خرید

۵	شبکه ارتباطی	مسیر دوچرخه سواری، پیاده‌رو و پیاده‌راه‌ها، دسترسی محلی، خیابان شریانی، مناسب‌سازی فضای پیاده‌رو برای تردد سالمندان و افراد معلول
عوامل محیطی		
۱	نارضایتی از منابع آلودگی صوتی	کاربری‌های ناسازگار، حیوانات همسایگان، خودروهای عبوری و فعالیت‌های ساختمانی
۲	زیبایی‌شناختی	زیبایی سیمای بصری ساختمان‌ها، زیبایی و جذابیت محله، دید به طبیعت و مناظر زیبا، سنگفرش، فضای سبز، درختان و مناظر مشجر و تعمیر، نگهداری و حفاظت از محله
۳	امنیت و جرم	امنیت برای بازی کودکان و تردد زنان، میزان تردد معنادان، امنیت در شب، میزان تردد غریبه‌ها، حضور افراد بزهکار و اراذل و اوباش، ایمنی از زلزله، تصادف، آتش‌سوزی و... حضور پلیس، جرم و جنایت، دزدی و سرقت، وندالیسم، دیوارنگاری، نور معابر و روشنایی در شب، فضاهای متروکه، بلااستفاده و بی‌دفاع
۴	بهداشت	تمیزی جوی‌ها و معابر، بوی بد، سیستم جمع‌آوری زباله، انباشت نخاله ساختمانی، وجود زباله، فاضلاب، آلودگی هوا
شاخص‌های بعد رضایت ذهنی محیط سکونتی		
عوامل سازمان اجتماعی		
۱	مشارکت	امکان مشارکت زنان، در جریان اتفاقات محله بودن، مشارکت در فعالیت‌های جمعی مربوط به محله، مشارکت در فعالیت‌ها و انتخابات محله
۲	حس تعلق	میزان حضور اقوام و دوستان در نزدیکی این محله، پیشنهاد محل سکونت به دوستان و اقوام، احساس تعلق خاطر و یکپارچگی با محله، تمایل به ادامه زندگی در این محله، اعتبار اجتماعی و شهرت محله و احساس غرور از سکونت در محله
۳	تعاملات اجتماعی	اعتماد، مهربان و صمیمی بودن، شناخت، تعامل همسایگان با هم و اجتماعی بودن، وجود فضا برای تعاملات اجتماعی و برگزاری مراسم‌های آیینی
بعد ادراکی-احساسی		
سکونت با میل باطنی، احساس خوشحالی از سکونت در محله، احساس اندوه در صورت ترک محله، امید به بهبود شرایط آینده، توانایی منطقه در برآوردن انتظارات و نیازهای ساکنان، افزایش اعتماد به نفس و خودباوری در افراد و احساس فرد نسبت به بالاتر بودن نقاط قوت محله نسبت به نقاط ضعف		

(منبع: نگارندگان از طریق مرور منابع)



### مدل ارزیابی رضایتمندی سکونتی در این پژوهش

همان‌طور که در شکل ۳ مشاهده می‌شود مدل پژوهش براساس ابعاد، عامل‌ها و شاخص‌های معرفی شده در بالا در شش سطح طراحی شده است. در سطح اول رضایتمندی سکونتی از دو سطح رضایت واحد مسکونی و محله مسکونی تشکیل شده است. شاخص‌های رضایتمندی به تفکیک (عینی و ذهنی) در بعد رضایت عینی در سطح واحد مسکونی در ۵ عامل (هزینه و توان اقتصادی، تسهیلات درونی، ویژگی‌های زیبایی‌شناختی، ویژگی‌های محله‌ای و تجهیزات رفاهی)، در سطح محله مسکونی در ۲ عامل (سازمان کالبدی "دسترسی و مجاورت، حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک، تراکم، کاربری زمین و شبکه ارتباطی"، عامل محیطی "نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، زیبایی‌شناختی، امنیت و جرم و بهداشت"، همچنین شاخص‌های رضایتمندی در بعد رضایت ذهنی در ۲ عامل (سازمان اجتماعی "مشارکت، حس تعلق و تعاملات اجتماعی" و بعد ادراکی-احساسی) قرار گرفتند.



شکل ۳. مدل ارزیابی رضایتمندی سکونتی در این پژوهش (منبع: نگارندگان)

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

محلۀ نارمک واقع در منطقه ۴ شهرداری تهران را می‌توان به‌منزله محله‌ای با سازمان کالبدی مناسب و کارآمد دانست که محصول برنامه‌ریزی و طراحی شهرسازان دوران معاصر است، هسته مرکزی منطقه (نارمک) که اولین تجربه شهرسازی مدرن ایرانی است و عملیات ساختمانی کوی کالاد که در سال ۱۳۲۹ به وسیله بانک ساختمانی طرح‌ریزی اولیه شده، در حدود سال ۱۳۳۸ شروع و در سال ۱۳۴۵ به پایان رسید، همچنین آن را باید جزء اولین شهرک‌های طراحی شده با ساختار منظم شبکه معابر شمالی - جنوبی و دارای سلسله‌مراتب دانست. اما این الگوی روند گسترش محلۀ نارمک شمالی در بخش شرقی محله ادامه نیافته است (بلوک‌بندی‌های بزرگ‌تر و فاقد میدان‌های محله‌ای است) به نحوی که در این بخش محله با سازمان کالبدی متفاوت از بخش غربی توسعه یافته است.

به‌منظور تجزیه و تحلیل ابتدا داده‌های به‌دست‌آمده از پرسشنامه جمع‌آوری شده در هر بخش محلۀ نارمک شمالی کمی شده و وارد نرم‌افزار SPSS شده است.

میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان و معیارهای منتخب از دیدگاه شهروندان براساس داده‌های جمع‌آوری شده، با استفاده از آزمون T تک‌نمونه‌ای و روش رگرسیون پردازش شده‌اند که در ادامه نتایج به‌دست‌آمده به تشریح آورده شده است.

با توجه به اینکه در پرسشنامه از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است و رتبه‌های ۱ تا ۵ به پاسخ‌ها اختصاص داده شده (امتیاز نشان‌دهنده میزان خیلی کم رضایتمندی و امتیاز ۵ نشان‌دهنده بیشترین حد رضایتمندی است)، بدین ترتیب عدد ۳ به‌منزله میانه نظری پاسخ‌ها انتخاب شده است. سپس میانگین امتیاز میزان رضایتمندی‌ها با عدد ۳ مقایسه شده است.

### مقایسه رضایتمندی سکونتی به تفکیک سطح، ابعاد و عوامل

براساس نتایج حاصل که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، میزان رضایتمندی سکونتی در بخش شرقی ۲/۹۰۱۲ و غربی محله ۳/۱۵۶۰ بوده است که در بخش شرقی در سطح پایین‌تر از متوسط و در بخش غربی در سطح بالاتر از متوسط (میانه نظری: ۳) قرار گرفته است.

وضعیت رضایتمندی سکونتی در سطوح سازنده آن، رضایتمندی مسکن در بخش شرقی ۳/۱۱۳۸ و بخش غربی محله ۳/۳۲۲۴ و رضایتمندی محله‌ای در بخش شرقی ۲/۶۸۸۲ و بخش غربی محله ۲/۹۸۸۲ است که رضایتمندی از مسکن در هر دو بخش در سطح بالاتر از متوسط است در حالی که رضایتمندی محله‌ای در هر دو بخش در سطح پایین‌تر از متوسط قرار گرفته است.

همچنین در بعد ذهنی و عینی میزان رضایتمندی در بخش شرقی به ترتیب برابر ۲/۵۱۷۴، ۲/۹۴۳۳ و در بخش غربی محله به ترتیب برابر ۲/۷۲۱۷ و ۳/۲۷۷۹ بوده است که تنها رضایت عینی بخش غربی در سطح رضایت بالاتر از متوسط قرار دارد و سایر موارد در سطح پایین تر از متوسط قرار دارند.

در خصوص ارزیابی رضایتمندی از نظر پنج عامل (ابعاد واحد مسکونی، سازمان کالبدی، محیطی، سازمان اجتماعی و بعد ادراکی - احساسی) یافته‌ها نشان می‌دهد در بخش شرقی تنها عامل ابعاد واحد مسکونی بالاتر از حد متوسط و سایر عوامل کمتر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند و در بخش غربی عامل‌های بعد رضایت عینی (ابعاد واحد مسکونی، سازمان کالبدی، محیطی) بالاتر از حد متوسط و سایر عوامل کمتر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند. شایان ذکر است که رتبه عوامل در دو بخش بررسی شده متشابه و تنها سطح و میزان آن‌ها متفاوت بوده است، همچنین بخش غربی در تمامی عوامل از امتیاز بالاتری در مقایسه با بخش شرقی برخوردار بوده است.

جدول ۳. نتایج کلی مقایسه تطبیقی آزمون t رضایتمندی سکونتی به تفکیک ابعاد و عوامل دو

بخش شرقی - غربی محله

رتبه	میانگین		عامل	میانگین		ابعاد	میانگین		سطح رضایتمندی	
	بخش شرقی	بخش غربی		بخش شرقی	بخش غربی		بخش شرقی	بخش غربی		
۱	۱	۳/۳۲۲۴	۳/۱۱۳۸	ابعاد واحد مسکونی	۳/۲۷۷۹	۲/۹۴۳۳	بعد عینی	۳/۳۲۲۴	۳/۱۱۳۸	رضایتمندی واحد مسکونی
۳	۳	۳/۲۱۲۳	۲/۷۹۷۲	عامل سازمان کالبدی				۲/۹۸۸۲	۲/۶۸۸۲	رضایتمندی محله مسکونی
۲	۲	۳/۲۹۷۴	۲/۹۱۷۵	عامل محیطی						
۵	۵	۲/۴۹۰۸	۲/۳۱۴۵	عامل سازمان اجتماعی	۲/۷۲۱۷	۲/۵۱۷۴	بعد ذهنی			
۴	۴	۲/۹۵۲۵	۲/۷۲۰۴	بعد ادراکی - احساسی						
								۳/۱۵۶۰	۲/۹۰۱۲	رضایتمندی سکونتی

همان‌طور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، از میان ۱۸ عامل تشکیل‌دهنده رضایتمندی سکونتی در بخش شرقی، هفت عامل (هزینه و توان اقتصادی، تسهیلات درونی، ویژگی‌های محله‌ای، دسترسی و مجاورت، نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، امنیت و جرم و بهداشت) نمره بالاتر از نمره ۳ و ۱۱ عامل پایین‌تر از ۳ آورده‌اند. در بخش غربی ۱۲ عامل (هزینه و توان اقتصادی، تسهیلات درونی، ویژگی‌های زیبایی‌شناختی، ویژگی‌های محله‌ای، دسترسی و مجاورت، حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک، کاربری زمین، شبکه ارتباطی، نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، امنیت و جرم و بهداشت) نمره بالاتر از ۳ و بقیه زیر حد میانگین هستند. عواملی که رتبه بالاتر از ۳ و پایین حد میانگین آورده‌اند جز چهار عامل (ویژگی‌های زیبایی‌شناختی، حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک، کاربری زمین و شبکه ارتباطی) در هر دو بخش یکسان‌اند.

جدول ۴. امتیاز مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده رضایتمندی سکونتی

بخش غربی		بخش شرقی	
پایین‌تر از ۳	بالاتر از ۳	پایین‌تر از ۳	بالاتر از ۳
	هزینه و توان اقتصادی	ویژگی‌های زیبایی‌شناختی	
تجهیزات رفاهی	تسهیلات درونی	تجهیزات رفاهی	هزینه و توان اقتصادی
تراکم زیبایی‌شناختی	ویژگی‌های زیبایی‌شناختی	حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک	تسهیلات درونی
مشارکت حس‌تعلق	ویژگی‌های محله‌ای	تراکم کاربری زمین	ویژگی‌های محله‌ای
تعاملات اجتماعی	دسترسی و مجاورت	شبکه ارتباطی	دسترسی و مجاورت
بعد ادراکی-احساسی	حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک	زیبایی‌شناختی	نارضایتی از منابع آلودگی صوتی
	کاربری زمین	مشارکت حس‌تعلق	امنیت و جرم بهداشت
	شبکه ارتباطی	تعاملات اجتماعی	
	نارضایتی از منابع آلودگی صوتی	بعد ادراکی-احساسی	
	امنیت و جرم بهداشت		

رضایتمندی در سطح واحد مسکونی

نتیجه رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از واحد مسکونی در بخش شرقی و غربی محله نارمک شمالی در جدول ۵ ارائه شده است، همان‌گونه که مشاهده می‌شود در بخش شرقی مؤلفه‌های تسهیلات درونی، ویژگی‌های محله‌ای و هزینه و توان اقتصادی به ترتیب بیشترین میزان تأثیرگذاری و مؤلفه‌های تجهیزات رفاهی، ویژگی‌های زیبای شناختی کمترین میزان تأثیر بر رضایتمندی از واحد مسکونی را دارند. تفاوت چشمگیری در مؤلفه‌بندی رتبه‌های دو منطقه به جز مؤلفه تجهیزات رفاهی که در هر دو منطقه رتبه ۵ را به خود اختصاص داده است، مشاهده می‌شود. همچنین در بخش غربی سه عامل ویژگی‌های محله‌ای، ویژگی‌های زیبای شناختی و تسهیلات درونی بیشترین تأثیر را دارند. براساس نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون معیار رضایتمندی از تسهیلات درونی اهمیت بیشتری دارد.

#### جدول ۵. نتایج رضایتمندی در سطح واحد مسکونی

رتبه	مجموع محله		رتبه	بخش		عوامل ابعاد واحد مسکونی	
	میانگین	Beta		غربی	شرقی		
۳	۳/۰۸۰۰	۰/۲۵۶	۴	۳/۰۱۷۹	۳	۳/۱۳۷۴	هزینه و توان اقتصادی
۱	۳/۷۳۶۷	۰/۲۷۰	۲	۳/۷۴۳۱	۱	۳/۷۳۰۸	تسهیلات درونی
۴	۲/۹۶۶۷	۰/۲۴۳	۳	۳/۱۳۸۹	۴	۲/۸۰۷۷	ویژگی‌های زیبای شناختی
۲	۳/۴۵۰۰	۰/۲۵۷	۱	۳/۷۶۰۴	۲	۳/۱۶۳۵	ویژگی‌های محله‌ای
۵	۲/۸۳۶۷	۰/۲۳۵	۵	۲/۹۵۱۴	۵	۲/۷۳۰۸	تجهیزات رفاهی

#### رضایتمندی در سطح محله مسکونی

#### الف) عوامل سازمان کالبدی

نتیجه رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از محله مسکونی در بعد سازمان کالبدی بخش شرقی و غربی نارمک شمالی در جدول ۶ ارائه شده است، همان‌گونه که مشاهده می‌شود در بخش شرقی (دسترسی و مجاورت، تراکم و کاربری زمین) به ترتیب بیشترین میزان تأثیرگذاری و مؤلفه‌های حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک و شبکه ارتباطی کمترین تأثیر را بر رضایتمندی عوامل سازمان کالبدی دارند. تفاوت چشمگیری در مؤلفه‌بندی رتبه‌های دو منطقه

به جز عامل کاربری زمین که در هر دو منطقه رتبه ۳ را به خود اختصاص داده، مشاهده می‌شود. همچنین در بخش غربی سه عاملی که بیشترین تأثیر را دارند عبارت‌اند از: حمل و نقل، پارکینگ و ترافیک، دسترسی و مجاورت و کاربری زمین.

جدول ۶. نتایج رضایتمندی عوامل سازمان کالبدی

رتبه	میانگین	Beta	رتبه	بخش غربی	رتبه	بخش شرقی	عوامل سازمان کالبدی
۱	۳/۲۰۰۰	۰/۳۸۰	۲	۳/۳۸۵۴	۱	۳/۰۲۸۸	دسترسی و مجاورت
۳	۳/۰۳۵۰	۰/۲۸۴	۱	۳/۳۶۴۶	۴	۲/۷۳۰۸	حمل و نقل، پارکینگ و ترافیک
۴	۲/۹۶۰۰	۰/۲۲۴	۵	۲/۷۹۹۲	۲	۲/۹۴۲۳	تراکم
۲	۳/۰۸۰۰	۰/۲۹۵	۳	۳/۲۸۶۵	۳	۲/۸۸۹۴	کاربری زمین
۵	۲/۷۰۴۰	۰/۲۰۷	۴	۳/۰۴۱۷	۵	۲/۳۹۲۳	شبکه ارتباطی

### ب) عوامل محیطی

نتیجه رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی از محله مسکونی در عوامل محیطی در بخش شرقی و غربی محله نارمک شمالی در جدول ۷ ارائه شده است، همان‌گونه که مشاهده می‌شود در بخش شرقی مؤلفه‌های امنیت و جرم، نارضایتی از منابع آلودگی صوتی و بهداشت به ترتیب بیشترین میزان تأثیرگذاری و مؤلفه‌های زیبایی‌شناختی کمترین میزان تأثیر بر رضایتمندی از عامل محیطی را دارند و به‌طور کلی، تفاوت چشمگیری در مؤلفه‌بندی رتبه‌های دو منطقه به جز مؤلفه‌های نارضایتی از منابع آلودگی صوتی و امنیت و جرم که در هر منطقه رتبه متفاوتی را به خود اختصاص داده است، مشاهده نمی‌شود. همچنین در بخش غربی سه عاملی که بیشترین تأثیر را دارند عبارت‌اند از: نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، امنیت و جرم و بهداشت.

جدول ۷. نتایج رضایتمندی عامل محیطی

رتبه	مجموع محله		رتبه	بخش		رتبه	عوامل محیطی
	میانگین	Beta		غربی	شرقی		
۱	۳/۳۵۶۰	۰/۴۷۵	۱	۳/۵۵۰۰	۲	۳/۱۷۶۹	نارضایتی از منابع آلودگی صوتی
۴	۲/۵۶۶۷	۰/۲۳۸	۴	۲/۹۵۳۸	۴	۲/۲۰۵۱	زیبایی شناختی
۲	۳/۳۰۷۷	۰/۳۸۷	۲	۳/۳۹۱۰	۱	۳/۲۳۰۸	امنیت و جرم
۳	۳/۱۷۰۰	۰/۲۴۲	۳	۳/۲۹۱۷	۳	۳/۰۵۷۷	بهداشت

### ج) عوامل سازمان اجتماعی

نتیجه رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی عامل سازمان اجتماعی در بخش شرقی و غربی در جدول ۸ ارائه شده است، همان‌گونه که مشاهده می‌شود در بخش شرقی و غربی مؤلفه‌های حس تعلق و تعاملات اجتماعی به ترتیب بیشترین میزان تأثیرگذاری و مؤلفه مشارکت کمترین میزان تأثیر بر رضایتمندی از واحد مسکونی را دارند و هیچ تفاوت چشمگیری در مؤلفه‌بندی رتبه‌های دو منطقه مشاهده نمی‌شود، همچنین سطح رضایتمندی در کلیه مؤلفه‌ها کمتر از سطح رضایتمندی متوسط قرار گرفته است.

جدول ۸. نتایج رضایتمندی عامل سازمان اجتماعی

رتبه	مجموع محله		رتبه	بخش		رتبه	عوامل اجتماعی
	میانگین	Beta		غربی	شرقی		
۳	۱/۵۰۵۰	۳۷۰	۳	۱/۶۲۵۰	۳	۱/۳۹۴۲	مشارکت
۱	۲/۸۷۳۳	۴۷۳	۱	۲/۹۵۱۴	۱	۲/۸۰۱۳	حس تعلق
۲	۲/۸۱۸۷	۴۳۵	۲	۲/۸۹۵۸	۲	۲/۷۴۷۴	تعاملات اجتماعی

### د) بعد ادراکی-احساسی

همان‌گونه که در جدول ۹ مشاهده می‌شود در خصوص بعد ادراکی-احساسی باز هم بخش غربی از امتیاز بالاتری برخوردار بوده است و هر دو محله در سطح رضایتمندی کمتر از متوسط قرار گرفته‌اند.

جدول ۹. نتایج رضایتمندی از بعد ادراکی-احساسی	
میانگین	
بخش شرقی	بخش غربی
۲/۷۱۹۸	۲/۹۵۲۴

### بحث و نتیجه گیری

رضایتمندی سکونتی ابعاد عینی و ذهنی دارد. در این پژوهش سعی شد که عوامل اصلی رضایتمندی سکونتی با توجه به سازمان کالبدی در محله نارمک شمالی و با استفاده از رویکردهای محیطی و اجتماعی که تأکید ویژه‌ای بر رابطه انسان و محیط داشته‌اند، به منظور ارتقای کیفیت زندگی در قالب افزایش میزان رضایتمندی محیط سکونتی شناسایی شوند.

براساس نتایج، میزان رضایتمندی سکونتی در بخش شرقی ۲/۹۰۱۲ و غربی محله ۳/۱۵۶۰ بوده است که در بخش شرقی در سطح پایین‌تر از متوسط و در بخش غربی در سطح بالاتر از متوسط (میانة نظری: ۳) قرار گرفته است.

وضعیت رضایتمندی سکونتی در معیارهای سازنده آن، رضایتمندی مسکن در بخش شرقی ۳/۱۱۳۸، غربی محله ۳/۳۲۲۴ و رضایتمندی محله‌ای در بخش شرقی ۲/۶۸۸۲ و غربی محله ۲/۹۸۸۲ است که رضایتمندی از مسکن در هر دو بخش در سطح بالاتر از متوسط و رضایتمندی محله‌ای آن‌ها در سطح پایین‌تر از متوسط قرار گرفته است.

همچنین در بعد ذهنی و عینی میزان رضایتمندی در بخش شرقی به ترتیب برابر ۲/۵۱۷۴، ۲/۹۴۳۳ و در بخش غربی محله به ترتیب برابر ۲/۷۲۱۷ و ۳/۲۷۷۹ بوده است که تنها رضایت عینی بخش غربی در سطح رضایت بالاتر از متوسط قرار دارد و سایر موارد در سطح پایین‌تر از متوسط قرار دارند.

درخصوص ارزیابی رضایتمندی از نظر پنج عامل ابعاد واحد مسکونی، سازمان کالبدی، محیطی، سازمان اجتماعی و بعد ادراکی-احساسی در بخش شرقی تنها عامل ابعاد واحد مسکونی بالاتر از حد متوسط و در سایر عوامل کمتر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند و در بخش غربی عامل‌های بعد رضایت عینی (ابعاد واحد مسکونی، سازمان کالبدی، محیطی) بالاتر از حد متوسط و سایر عوامل کمتر از حد متوسط ارزیابی شده‌اند. شایان ذکر است که رتبه عوامل در دو بخش بررسی شده متشابه و تنها سطح و میزان آن‌ها متفاوت بوده است، همچنین



بخش غربی در تمامی عوامل از امتیاز بالاتری در مقایسه با بخش شرقی برخوردار بوده است. از میان ۱۸ عامل تشکیل دهنده رضایتمندی سکونتی در بخش شرقی هفت عامل (هزینه و توان اقتصادی، تسهیلات درونی، ویژگی‌های محله‌ای، دسترسی و مجاورت، نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، امنیت و جرم و بهداشت) نمره بالاتر از نمره ۳ و ۱۱ عامل پایین‌تر از نمره ۳ آورده‌اند. در بخش غربی ۱۲ عامل (هزینه و توان اقتصادی، تسهیلات درونی، ویژگی‌های زیبای‌شناختی، ویژگی‌های محله‌ای، دسترسی و مجاورت، حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک، کاربری زمین، شبکه ارتباطی، نارضایتی از منابع آلودگی صوتی، امنیت و جرم و بهداشت) نمره بالاتر از ۳ و بقیه زیر حد میانگین‌اند. عواملی که رتبه بالا ۳ و پایین حد میانگین آورده‌اند جز چهار عامل (ویژگی‌های زیبای‌شناختی، حمل‌ونقل، پارکینگ و ترافیک، کاربری زمین و شبکه ارتباطی) در هر دو بخش یکسان‌اند و در نهایت عوامل اجتماعی و بعد ادراکی-احساسی در هر دو بخش محله نمره پایین‌تر از میانگین را به دست آوردند.

بنابراین، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که با توجه به اهمیت و اولویت ابعاد رضایتمندی محلی در بخش غربی و به‌ویژه در بخش شرقی مداخله بیشتری در سطوح کالبدی، محیطی مورد نیاز است و با توجه به سطح قابل ملاحظه رضایتمندی پایین ابعاد سازمان اجتماعی و ادراکی-احساسی بیشتر از آنکه نیازمند به مداخلات کالبدی-فیزیکی باشند، نیازمند به‌کارگیری و استفاده از سازوکارهای رویکردهای اجتماعی توسعه و برنامه‌ریزی از قبیل توسعه اجتماعات محله‌ای، برنامه‌ریزی مشارکتی به‌منظور افزایش مشارکت، حس تعلق و تعاملات اجتماعی است و این ابعاد در برنامه‌ریزی‌های محله‌محور بیشتر از پیش باید مورد توجه برنامه‌ریزان و مدیران شهری قرار گیرد تا ابعاد ادراکی و احساسی شهروندان از رضایتمندی بالاتری برخوردار شوند و در نتیجه سطح رضایتمندی سکونتی ساکنان افزایش یابد.

## منابع و مآخذ

### منابع فارسی

۱. شرکت اندیشه سرای شهر. (۱۳۸۷). نیم‌رخ محله نارمک.

### منابع غیرفارسی

2. Adriaanse, C. (2007), «Measuring residential satisfaction: A residential environmental satisfaction scale (RESS)». **Journal of Housing and the Built Environment**, 22(3), 287-304.

3. Aiello, A., Ardone, R., & Scopelliti, M. (2010), «Neighbourhood planning improvement: Physical attributes, cognitive and affective evaluation and activities in two neighbourhoods in Rome». *Evaluation and Program Planning*, 33(3), 264-275.
4. Berköz L, ence Turk & mer L. Kellekci (2009), «Environmental Quality and User Satisfaction in Mass Housing Areas: The Case of Istanbul», **European Planning Studies**, 17:1,161-174, DOI: 10.1080/09654310802514086.
5. Bonaiuto, M; Fornara, F; Bonnes, M. (2006), «Perceived Residential Environment Quality In middle- And low-Extension Italian Cities». *Revue Européenne de Psychologie Appliquée / European Review of Applied Psychology*, 56, 23-34.
6. Braubach, M. (2007), «Residential conditions and their impact on residential environment satisfaction and health: Results of the WHO large analysis and review of European housing and health status (LARES) study». **International Journal of Environment and Pollution**, 30(3/4), 384-403.
7. Bruin, M., & Cook, C. (2002), «Understanding constraints and residential satisfaction among low-income single-parent families». *Environment and Behavior*, 29(4),532-553.
8. Buys, L., & Miller, E. (2012),«Residential satisfaction in inner urban higher-density Brisbane, Australia : role of dwelling, neighbours and neighbourhood». *Journal of Environmental Planning and Management*, 55(3), 319-338.
9. Campbell, A., Converse, P.G., & Rodgers, W. (1976),«The quality of American life». New York: Russell Sage Foundation.
10. Canter, David V. (1977), «The Psychology of Place», London, Architectural Press.
11. Carro, D., Valera, S., & Vidal, T. (2010), «Perceived insecurity in the public space: Personal, social and environmental variables. Quality & Quantity»: *International Journal of Methodology*, 44(2), 303-314.
12. Costanza, R., Fisher, B., Ali, S., Beer, C., Bond, L., Boumans, R., et al. (2007),«Quality of life: An approach integrating opportunities, human needs, and subjective well-being». *Ecological Economics*, 61(2-3), 267-276.
13. Dissart, J., & Deller, S. (2000),«Quality of life in the planning literature». *Journal of Planning Literature*, 15 (1), 135–159.
14. Dittmann, J., & Goebel, J. (2010),«Your house, your car, your education: The socioeconomic situation of the neighborhood and its impact on life satisfaction in Germany». *Social Indicators Research*, 96(3), 497–513
15. Francescato, G Weidemann, S Anderson, J & Chenoweth, R (1979), «Residents“ satisfaction in HUD-assisted housing: design and management factors», Washington D.C. Office of Policy, Housing and Urban Development.

16. Foo, A. (2000), «Subjective assessment of urban quality of life in Singapore». (1997- 1998), Habitat International, no.24, pp.31-49
17. Ge, J. & Hokao, K. (2006), «Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preferences, residential choice and residential satisfaction», Landscape and Urban Planning, 78(3), pp. 165-178.
18. Gifford, R., (1997), «Environmental Psychology: Principles and Practices». (2nd ed.) Boston: Allyn & Bacon.
19. Galster, G., & Hesser, G. (1981), «Residential satisfaction: Compositional and contextual correlates». Environment and Behavior, 13(6), 735-758.
20. Grillo, M. C., Teixeira, M. A. and Wilson, D.C. (2010), «Residential satisfaction and civic engagement: understanding the causes of community participation», Social Indices Research, 97, pp. 451-456.
21. Herting, J. R., & Guest, A. M. (1985), «Components of satisfaction with local areas in the metropolis», The Sociological Quarterly, 26, 99-116.
22. Ibrahim, M. and Chung, W., (2003), «Quality of Life Residents Living Near Industrial Estates in Singapore», Social Indicator Research, Vol. 61, PP. 201-225.
23. James, R., III, Carswell, A., & Sweaney, A. (2009), «Sources of discontent: Residential satisfaction of tenants from an internet ratings site». Environment and Behavior, 41(1), 43-59.
24. Jiboye, A. D. (2012), «Post-occupancy evaluation of residential satisfaction in Lagos, Nigeria: Feedback for residential improvement», Frontiers of Architectural Research Volume 1, Issue 3, Pages 236-243
25. Lu, M. (1999), «Determinants of residential satisfaction: Ordered logit vs. regression models. Growth and Change, 30 (2), 264-287.
26. Marans, R.W., Couper, M., (2000), «Measuring the quality of community life: a program for longitudinal and comparative International research». In: Proceeding of the Second International Conference on Quality of Life in Cities, vol.2. Singapore.
27. McCray, J.W., and S.S. Day. (1977), «Housing values, aspirations, and satisfactions as indicators of housing needs», Home Economics Research Journal 5, pp. 244-254.
28. Mellor, D., Stokes, M., Firth, L., Hayashi, Y., & Cummins, R. (2008), «Need for belonging, relationship satisfaction, loneliness, and life satisfaction». Personality and Individual Differences, 45(3), 213-218.
29. Mesch, G. S., & Manor, O. (1998), «Social ties, environmental perception, and local attachment». Environment and Behavior, 30, 504-519.
30. Oktay, D. & Marans, R.W. (2010), «Overall Quality of Urban Life and Neighborhood Satisfaction: A Household Survey in the Walled City of Famagusta». Open house international, Vol 35, No 3, september 2010.

31. Onibokun, A. G. (197۴), «Social system correlates of residential satisfaction». *Environment and Behavior* 8 (3): 323-44.
32. Phillips, D R., Oi-Ling Siu, and A Yeh. (2005), «The impact of dwelling conditions on older persons" psychological well-being in Hong Kong: The mediating role of residential satisfaction». *Social Science & Medicine* 60, no. 2: 2785-97.
33. Potter, J., & Cantarero, R. (2006), «How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? A small community case study». *Environment and Behavior*, 38(5), 605-625.
34. Salleh, A.G. (2008), «Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia». *Habitat International*, 32 (4), 485-497.
35. Sirgy, M., & Cornwell, T., (2002), «How Neighborhood Features Affect Quality of Life». *Social Indicators Research*, Vol. 59, No. 1, pp. 79-114.
36. Van Dyck, A, D. (2011), «Do adults like living in high-walkable neighborhoods?: associations of walkability parameters with neighborhood satisfaction and possible mediators». *HEALTH & PLACE*. 17(4). p.971-977
37. Van Poll, R. (1997), «The perceived quality of the urban residential environment», A Multi-attribute evaluation. Ph-thesis, Groningen: University of Groningen.
38. Young, A., Russell, D., & Powers, J. (2004), «The sense of belonging to a neighbourhood: Can it be measured and is it related to health and well being in older women?». *Social Science and Medicine*, 59(12), 2627-2637.