

## بررسی رابطه کیفیت محیط زندگی و میزان رضایت از زندگی در محله: مطالعه‌ای درباره ساکنان محلات شهر کرمان

سعیده گروسی<sup>۱</sup>، محمدحسن شمس‌الدینی مطلق<sup>۲</sup>

(تاریخ دریافت ۹۷/۰۴/۲۵، تاریخ پذیرش ۹۸/۰۱/۲۰)

### چکیده

رضایت واکنشی احساسی-شناختی در برابر عوامل محیطی است؛ به این معنا که در پی ارضای نیازها، احساس شادی و سعادت و رضایت در فرد شکل می‌گیرد. ویژگی‌های محل سکونت که بر رضایت مؤثر است دو وجه دارد: محیط اجتماعی و محیط فیزیکی. محیط فرهنگی-اجتماعی، با توجه به وابستگی عمیق به فعالیت‌های جمعی و واقعیت‌های فرهنگی یک محله خاص، تأثیر عمیقی بر رضایت ساکنان می‌گذارد، همان‌گونه که کیفیت فیزیکی محله، از جمله فقدان مخاطرات شهری و دسترسی مطلوب به خدمات، رضایت را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این پژوهش با هدف شناخت تأثیر کیفیت محله مسکونی بر میزان رضایت ساکنان محلات گوناگون انجام شد. جامعه آماری تحقیق حاضر را ساکنان بالای ۱۸ سال شهر کرمان تشکیل می‌دهند که ۳۹۶ نفر از ایشان به‌منزله نمونه انتخاب شدند. یافته‌ها به کمک پرسش‌نامه جمع‌آوری شد و نتایج نشان داد که میزان رضایت در حد متوسط است. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که اهمیت کیفیت اجتماعی محله در تأمین رضایت ساکنان بیش از کیفیت فیزیکی محله است. علاوه بر این، ابعاد کیفیت فیزیکی محله، دسترسی به خدمات شهری و مخاطرات شهری، بر رضایت افراد از محله اثر مستقیم دارند؛ یعنی، دسترسی به خدمات شهری دارای تأثیر مثبت و مخاطرات شهری حاوی تأثیر منفی

۱. استاد جامعه‌شناسی، گروه علوم اجتماعی دانشگاه شهید باهنر کرمان (نویسنده مسئول)

sgarousi@uk.ac.ir

shamsadini@gmail.com

۲. کارشناس ارشد جامعه‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان

است. از طرف دیگر، از میان ابعاد کیفیت اجتماعی محله، مسئولیت‌پذیری دارای تأثیر مستقیم و مثبت است و تعامل افراد بر متغیر وابسته تأثیر غیرمستقیم دارد.

**واژگان کلیدی:** محله، کیفیت محله، مخاطرات شهری، خدمات شهری، تعامل اجتماعی، مسئولیت‌پذیری.

#### مقدمه

اگرچه شهرهای مدرن در حال حاضر امکانات متنوعی برای برقراری ارتباط با مردم فراهم کرده‌اند، هنوز هم محله یکی از مهم‌ترین واحدهای جغرافیایی-اجتماعی تلقی می‌شود که هم‌زمان امکان پیوستگی مردم و مکان را فراهم می‌سازد و از همین‌رو نقش مهمی در تعیین کیفیت زندگی ساکنان دارد. روابط هم‌سایگی قوی در محله با تأکید بر عواملی همچون اعتماد اجتماعی، انسجام و هم‌بستگی اجتماعی و دستیابی به منابع اجتماعی، هم‌زمان، رضایت از محله مسکونی و کیفیت زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (سرجی<sup>۱</sup> و کورنول،<sup>۲</sup> ۲۰۰۲). رضایتمندی ساکنان شهر، از یک‌سو، انعکاس محیط، اجتماع و اقتصاد است (کینگ، ۲۰۰۸) و از سوی دیگر، قادر است برخی وضعیت‌ها مانند سلامتی را پیش‌بینی کند (لمنک،<sup>۳</sup> ۲۰۱۰). محققانی که بر تأثیر محیط بر میزان رضایت تأکید می‌کنند، رضایت را شاخصی برای تغییرات محیطی در نظر می‌گیرند. محیطی که فرد را احاطه می‌کند بسیار متنوع است؛ یعنی، هم شامل عناصر فیزیکی است و هم عناصر اجتماعی را دربرمی‌گیرد. محیط از یک قلمرو بزرگ و وسیع مانند محله آغاز می‌شود و به قلمروی کوچک و محدود مانند اتاقی که فرد در آن ساکن است ختم می‌شود.

رضایت از محل سکونت جنبه مهمی از کیفیت زندگی تلقی می‌شود (پوتر<sup>۴</sup> و کانتاررو،<sup>۵</sup> ۲۰۰۶). محله عبارت است از واحد محیطی اولیه‌ای که حیات اجتماعی ما در آن رخ می‌دهد. محله محیطی اجتماعی و فیزیکی است که منازل مسکونی در آن قرار دارند و بسیاری از فعالیت‌های مستمر و عادی زندگی روزانه، مثل خرید، تفریح و برقراری روابط اجتماعی با

1. Sirgy Cornwell
2. Cornwell
3. Lamnek
4. Potter
5. Cantarero

دیگران در دل آن انجام می‌شود (فورست<sup>۱</sup> و کی‌یرنس،<sup>۲</sup> ۲۰۰۱). نارضایتی از محله فشارهای اجتماعی و روانی زیادی بر فرد وارد می‌کند و او را مستعد درگیر شدن با اختلال در سلامت جسمی و روانی می‌سازد (راس<sup>۳</sup> و میروسکی،<sup>۴</sup> ۲۰۰۹).

برخی محققان معتقدند کیفیت محیطی نامناسب محله، دسترسی محدود به امکانات و تسهیلات شهری و پایین بودن سطح امنیت در محله مهم‌ترین عواملی هستند که بر سطح رضایت ساکنان محلات شهری تأثیر می‌گذارند (ولدوف،<sup>۵</sup> ۲۰۰۲). دسته دیگری از تحقیقات بر اهمیت نقش روابط اجتماعی و اتصالات اجتماعی در محله مسکونی در تعیین سطح رضایت افراد تأکید ورزیده‌اند (پارکز<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). رضایت از محله مسکونی انعکاس ارزیابی‌های پیچیده و درهم‌تنیده ساکنان از نیازهای اجتماعی و فیزیکی در محله است (لو،<sup>۷</sup> ۱۹۹۹).

کنش متقابل ساکنان محله با یکدیگر و پیوندهای اجتماعی ایشان با هم، که از طریق رفتارهایی نظیر گفت‌وگو، مشارکت در کارهای مورد علاقه، حل مسائل محله به صورت جمعی و... پدید می‌آید، تأثیر زیادی بر رضایت از محله مسکونی دارد (لی<sup>۸</sup> و همکاران، ۱۹۹۴). این نوع پیوندهای رسمی و غیررسمی هم‌سایگان با یکدیگر به ایجاد اجتماع محلی منجر می‌شود که به افزایش حمایت اجتماعی از ساکنان محله کمک می‌کند. عضو بودن در اجتماع محلی نوعی سرمایه‌گذاری عاطفی تلقی می‌شود. کنش‌های جمعی هم‌سایگان، که نتیجه پیوند اجتماعی قوی است، نقش مهمی در تعیین سطح رضایت از محله دارد. نابسامانی‌های موجود در محیط فیزیکی محله، مثل وجود ساختمان‌های نیمه‌کاره یا مخروبه، فقدان دسترسی به تسهیلات شهری، وجود خراب‌کاری و...، حس فقدان نظارت بر محیط را در افراد به وجود می‌آورد. در چنین وضعیتی، احتمال ایجاد پیوندهای اجتماعی، و در پی آن، میزان رضایت از محله کاهش می‌یابد (هیپ،<sup>۹</sup> ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰). از این رو، برخی معتقدند اهمیت محیط فیزیکی در تعیین سطح رضایتمندی بیشتر از محیط اجتماعی است.

1. Forrest
2. Kearns
3. Ross
4. Mirowsky
5. Woldoff
6. Parkes
7. Lu
8. Lee
9. Hipp

ارزیابی ساکنان درباره ویژگی‌های محله به بازشناسی و هویت‌دهی به محل منتهی می‌شود. این فرآیند در نهایت به تعیین میزان رضایت ساکنان از محل زندگی‌شان می‌انجامد. ارزیابی محله هم بعد اجتماعی و انسانی و هم بعد فیزیکی را شامل می‌شود.

مش<sup>۱</sup> و مانور<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) رضایت را ارزیابی جنبه‌های فیزیکی و اجتماعی محیط زندگی تعریف کرده‌اند. تحقیقات مختلف نشان داده است که رضایت از محل زندگی ارتباط تنگاتنگی با تمایل یا فقدان تمایل به جابه‌جایی مکانی دارد (براوزر،<sup>۳</sup> ۲۰۰۳؛ لی و همکاران، ۱۹۹۴)؛ به‌گونه‌ای که رضایت زیاد فرد را به باقی‌ماندن در محل تشویق می‌کند و رضایت کم محرکی برای اقدام به ترک محل است. مارانس<sup>۴</sup> و اسپرکلمایر<sup>۵</sup> (۱۹۸۱) رضایت از محله، تصمیم به ماندن در محیط و کیفیت زندگی را فرآیندی مرحله‌ای در نظر می‌گیرند که می‌توان با شناسایی میزان رضایت، به پیش‌بینی احتمال ماندن در محل و چگونگی کیفیت زندگی دست یافت.

محققان مطالعات شهری، ابتدا، بر اهمیت ظاهر فیزیکی محله در تعیین میزان رضایت ساکنان تأکید بسیار تأکید می‌کردند و حتی این عامل در مطالعات آنان مهم‌تر از عوامل اجتماعی و اقتصادی جلوه می‌کرد (سرجی و کورنول، ۲۰۰۲). تحقیقات متعدد نشان داد که زیبایی ظاهری ممکن است برای تازه‌واردان به محله مهم باشد، اما برای ساکنان قدیمی، در مقایسه با عوامل اجتماعی و فرهنگی و اقتصادی، کم‌اهمیت‌تر است.

تحقیقات بسیاری در حوزه رضایت از محله انجام شده است و هر کدام از آنها عوامل متعددی را تعیین‌کننده رضایت معرفی کرده‌اند. برخی محققان این عوامل را در سه دسته اصلی جای داده‌اند: الف) ویژگی‌های فردی ساکنان محله، ب) ارزیابی ذهنی افراد از ویژگی‌های محله، و ج) ویژگی‌های محله به‌صورت عینی و واقعی. ارزیابی ذهنی ویژگی‌های محله از دو عامل دیگر مهم‌تر به‌نظر می‌رسد (پارکز و همکاران، ۲۰۰۲).

تحقیقات نشان می‌دهد که سطح بالای اقتصادی-اجتماعی محله در مقایسه با محلات دیگر رضایت بیشتری در ساکنان ایجاد می‌کند (موهان<sup>۶</sup> و توییگ،<sup>۷</sup> ۲۰۰۷). از سوی دیگر، سطح بهداشت و پاکیزگی و کیفیت مطلوب ساختمان‌های محله بر رضایت از محله تأثیر مثبت

1. Mesh
2. Manor
3. Brower
4. Marans
5. Spreckelmeyer
6. Mohan
7. Twigg

می‌گذارد، درحالی‌که تراکم بالای جمعیت در محله بر رضایت تأثیر منفی دارد (باسولو<sup>۱</sup> و استرانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲).

ویژگی‌های فردی معمولاً از طریق تأثیر انتخابی‌شان بر سطح رضایت ساکنان تأثیر می‌گذارند؛ مثلاً، جوان‌ترها نسبت به میان‌سالان و سال‌خوردگان معمولاً رضایت کم‌تری دارند (پارکز و همکاران، ۲۰۰۲). برخی تحقیقات نشان داده است که خانواده‌هایی که صاحب فرزندند رضایت بیشتری اعلام کرده‌اند. البته، می‌توان تصور کرد خانواده‌ها به‌علت حفاظت از فرزندانشان از ابتدا محله‌هایی را انتخاب می‌کنند که بهتر و امن‌تر باشد و از این‌رو رضایت بیشتری در مقایسه با افراد بدون فرزند ابراز می‌کنند (پارکز و همکاران، ۲۰۰۲). افرادی که از سطح اقتصادی-اجتماعی بالاتری برخوردارند و کسانی که تحصیلات بالاتری دارند نیز از محل سکونت خود راضی‌ترند (هریس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

عوامل فشار محیطی در محله، مثل فقر، جرم و جنایت، بی‌نظمی، و جداسازی قومیتی، ممکن است به‌شدت میزان رضایت ساکنان از محله را تحت تأثیر قرار دهد؛ زیرا سطح پایین خدمات و امکانات در محله از فقدان امنیت و سلامت حکایت می‌کند و ممکن است مکان را برای پذیرش داغ‌ننگ آماده کند (راس و همکاران، ۲۰۰۰؛ ولدوف، ۲۰۰۲).

با توجه به اهمیت رضایت ساکنان از محله خود و تأثیر ارزیابی ایشان از کیفیت محله بر میزان رضایتمندی‌شان، انجام تحقیقی در این زمینه در شهر کرمان ضروری به‌نظر رسید. شهر کرمان، در جایگاه مرکز بزرگ‌ترین استان ایران، از محله‌های قدیمی و جدید تشکیل شده است که ساکنان شهر بخش بزرگی از شبانه‌روز خود را در آن محلات می‌گذرانند؛ از این‌رو، رضایت از محله مسکونی نقش مهمی در سلامت روانی افراد و رضایت کلی از زندگی دارد. از آنجاکه تاکنون تحقیقی با این هدف در شهر کرمان انجام نشده است، تحقیق حاضر به‌منظور شناسایی میزان رضایتمندی از محله و تأثیر ارزیابی افراد از کیفیت محله بر رضایتمندی انجام شده است. پرسش‌های ذیل راهنمای انجام پژوهش‌اند:

- آیا کیفیت فیزیکی محله (دسترسی به خدمات شهری و میزان مخاطرات شهری) با رضایت ساکنان رابطه دارد؟ این رابطه چگونه است؟

1. Basolo
2. Strong
3. Harris

- آیا کیفیت روابط اجتماعی در محله (تعامل افراد محله با یکدیگر و مسئولیت‌پذیری) با رضایت ساکنان رابطه دارد؟ این رابطه چگونه است؟

### مروری بر مطالعات

اوزبورن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۲) تحقیقی درباره ۱۴۳ نفر از ساکنان بندر آدلاید استرالیا انجام داده‌اند. برای یافتن همبسته‌های اجتماعی و دموگرافیک با رضایت از محله مسکونی، متغیرهای دموگرافیک، انسجام اجتماعی، اعتماد اجتماعی، میزان نژادپرستی و میزان جرم‌ها در محله وارد تحقیق شد. نتایج تحقیق میزان اعتماد در محله و میزان امنیت ادراک‌شده را مهم‌ترین متغیرهای پیش‌بین رضایت ساکنان معرفی کرد.

داسوپولوس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۲) به منظور شناخت اثر متقابل بی‌نظمی‌های محلی و انسجام اجتماعی بر ارزیابی ساکنان از کیفیت محله، تحقیقی را در لاس‌وگاس انجام دادند. این تحقیق نشان داد که بی‌نظمی موجود در محله و اتصالات اجتماعی موجود در محل مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت ساکنان از محیط محله است.

عباس‌زادگان و همکاران (۱۳۸۹) میزان رضایت ساکنان محلاتی را سنجیده‌اند که ایستگاه‌های مترو در آنها احداث شده بود. شاخص‌های به‌کاررفته در این تحقیق عبارت‌اند از مطلوب‌بودن کیفیت کالبدی، اجتماعی و ترافیکی محله. نتایج نشان داده است که شاخص‌های مطلوب‌بودن کیفیت کالبدی و اجتماعی بر میزان رضایت ساکنان محله تأثیر گذاشته است.

سلیمانی و همکاران در تحقیقی که در سال ۱۳۹۲ در منطقه ۱۲ تهران انجام داده‌اند دریافتند که بیشترین نارضایتی ساکنان محله از ویژگی‌های زیست‌محیطی محله و بیشترین رضایت از خدمات و کیفیت محله بوده است.

قدمی و معتمد (۱۳۹۲) در تحقیقی که در شهر نور مازندران انجام دادند دریافتند که کیفیت محیط زیست و کیفیت خدمات (کارکردی) در این شهر، از نظر ساکنان، پایین‌تر از سطح متوسط است، در حالی که کیفیت اجتماعی بالاتر از حد متوسط گزارش شده است.

تمام تحقیقات فوق در شهرهایی غیر از کرمان انجام شده است. مطالعه حاضر با الگوگیری از تحقیقات پیشین و چارچوب نظری بیان شده در این شهر انجام شده تا اطلاعاتی از رضایت از زندگی در محله و ارتباط آن با کیفیت محیط زندگی به دست آید.

1. Osborne

2. Dassopoulos

## مبانی نظری رضایت از زندگی

رضایتمندی پدیده‌ای از قبل موجود نیست که آماده سنجش و اندازه‌گیری باشد، بلکه قضاوت افراد در زمانی خاص و انعکاسی از تجربیات فرد است. رضایتمندی میزان دستیابی افراد به اهداف مطلوب است و مبین شکاف بین کیفیت خدمات در ذهن افراد و خدماتی است که افراد دریافت می‌کنند (جلیلیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۲). رضایت واکنشی عاطفی و ذهنی در برابر محیط است که طی آن فرد نیازهایش را اعلام می‌کند و وقتی نیازها ارضا شد، احساس شادی و سعادت و رضایت در او به وجود می‌آید. در نظریه دورکیم، رضایت از زندگی تابع نوع، شدت و چگونگی رابطه اجتماعی است. رابطه اجتماعی از دو جهت بر رضایت فرد از زندگی اثر می‌گذارد: از یک سو، با تأمین نیازهای عاطفی، شناختی و حتی مالی فرد رضایت او را افزایش می‌دهد و از سوی دیگر، از طریق مهار تمایلات افراد، از آرزوهای بی‌پایان و ارضانشدنی جلوگیری می‌کند. دورکیم در بیان مفهوم بی‌هنجاری به روشنی ارتباط آن را با رضایت از زندگی بیان می‌کند. مفهوم بی‌هنجاری در معانی گوناگونی به کار رفته است. دورکیم این مفهوم را واجد سه خصیصه می‌داند: تشویق یا اضطراب دردناک، احساس جدایی از معیارهای گروه، و احساس بی‌نشانی یا نداشتن هدفی معین. بی‌هدفی ناظر بر فقدان ارزش‌هایی است که به زندگی جهت می‌دهد. بی‌هنجاری در معنای تضاد هنجارها نیز به کار رفته است. تضاد بین جهت‌گیری‌های تعاونی و هم‌بارانه و رقابت‌جویانه یا جهت‌گیری فعالانه و جهت‌گیری انفعالی نمونه‌ای از این تضادها به شمار می‌آید.

از نظر دورکیم، تا نیازها و امکانات فرد با یکدیگر تطابق مطلوب نداشته باشد، فرد نمی‌تواند از زندگی خود لذت ببرد یا اصلاً زنده بماند. به عبارت دیگر، اگر نیازهای فرد از حدی بیشتر باشد، قادر به لذت‌بردن از زندگی یا زنده ماندن نخواهد بود؛ زیرا این نیازها پیوسته، در برخورد با یکدیگر، ناراحتی و نارضایتی ایجاد می‌کنند. از نظر دورکیم، انسان هرچه بیشتر داشته باشد، باز هم بیشتر طلب می‌کند؛ چون رضایت‌های به دست آمده، به جای بی‌نیاز کردن او، باز هم او را به جانب کسب رضایتمندی بیشتر سوق می‌دهد. به نظر دورکیم، انسان موجودی با آرزوهای نامحدود است و برخلاف جانوران دیگر، با برآورده شدن نیازهای زیستی‌اش سیری نمی‌پذیرد. برآورده شدن هر نیازی، به جای کاستن از آرزوهای انسان نیازهای تازه‌ای را برمی‌انگیزاند (کوزر، ۱۳۷۹: ۱۹۱). آبراهام مازلو، در نظریه سلسله‌مراتب نیازها و رضایت از زندگی، که از مشهورترین نظریه‌های انگیزشی است، اساس فرض خود را بر این گذاشته که در درون هر انسان هفت

دسته نیاز وجود دارد: نیازهای زیستی، نیاز به ایمنی، نیازهای اجتماعی، نیاز به احترام، خودشکوفایی، معرفت‌پذیری و زیبایی‌شناسی. بر طبق این نظریه، برای افزایش رضایتمندی افراد، باید ابتدا سعی کرد نیازهای اولیه مانند خوراک، پوشاک، مسکن و بقیه نیازهای زیستی تأمین شود. در مراحل بعدی، مسئله امنیت شغلی، نیازهای ارتباطی در کار و نیاز به احترام مطرح است. در آخر نیز، به تعبیر مازلو، آنچه فرد باید به چیزی که قابلیتش را دارد تبدیل شود که همان خودشکوفایی است.

### کیفیت محیط زندگی

بر طبق الگوی بوم‌شناسی اجتماعی، محله را می‌توان از دو بعد فیزیکی (شامل ویژگی‌هایی مانند تراکم جمعیت، کاربری اراضی، فضای سبز موجود) و بعد اجتماعی (با ویژگی‌هایی مانند میزان و نوع جرم‌ها، سطح اعتماد و نوع روابط اجتماعی موجود در محله) مطالعه و ارزیابی کرد. معمولاً، بخش بزرگی از این ویژگی‌ها در سطح ادراک فرد از تجربه زندگی در محله بررسی می‌شود. شواهد متعددی وجود دارد که نشان می‌دهد سطح سلامت ساکنان محله با ادراک ایشان از محیط محله ارتباط دارد.

کیفیت محیط یکی از مفاهیم اساسی در مطالعات شهری است. این مفهوم به محیط پیرامون فرد اشاره می‌کند و چند ویژگی دارد: با ادراک و احساس رضایت فردی درآمیخته است، ابعاد مختلف محیط را با ویژگی‌های مختلف دربرمی‌گیرد، وزن هریک از این ابعاد در ادراک فردی یکسان نیست، هریک از این ابعاد به صورت یک کل در نظر گرفته می‌شود، و همه‌بهم کیفیت محیطی را تشکیل می‌دهند.

از مباحث مطرح‌شده درباره مؤلفه‌های سازنده کیفیت محیط چنین نتیجه گرفته می‌شود که مبحث کیفیت محیط مفهومی چندبعدی و سلسله‌مراتبی است. دو نوع شاخص برای سنجش کیفیت محیط تشخیص‌پذیر است: شاخص‌های مشاهده کارشناسی و شاخص‌های اثرمحور. شاخص‌های مشاهده کارشناسی، بر طبق ویژگی‌های واقعی محیط، با روش‌های فیزیکی و از طریق خود انسان‌ها بررسی و اندازه‌گیری می‌شوند. شاخص‌های اثرمحور واکنش‌های ادراکی و عاطفی برانگیخته‌شده از ویژگی‌های محیط سکونت هستند. معیار اندازه‌گیری این آثار، سنجش میزان رضایتمندی یا احساس آزرده‌گی شخص از وضعیت محل سکونتش است (حاجی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۳). صاحب‌نظران مطالعات شهری شاخص‌های مختلفی برای سنجش کیفیت محیطی ارائه کرده‌اند، مثل بالابودن سطح بهداشت با توجه به شاخص‌های پذیرفته‌شده بهداشتی، وجود



خدمات بهداشتی مفید و در دسترس برای کلیه ساکنان، بالابودن کیفیت کالبدی محیط، وجود محیط‌های سالم، وجود محله‌های فعال و معنی‌دار، رفع نیازهای اولیه هر شهروند، وجود روابط اجتماعی در حد معقول، وجود اقتصاد متنوع و خودکفا، و تنوع فعالیت‌های فرهنگی. ادراک اعضای محله از کیفیت و چگونگی ویژگی‌های محله ممکن است سطح رضایت از زندگی را در اجتماع محلی تحت تأثیر قرار دهد و این موضوع نیز برخی جنبه‌های سلامت، به‌ویژه سلامت روان، مثل استرس، اضطراب و افسردگی، را متأثر می‌سازد. اگر فرد در محله و محیطی زندگی کند که آن را دوست نداشته باشد و احساس رضایت نکند، همیشه منبعی مستمر و طولانی از استرس را در کنار خود دارد که زمینه را برای وارد آمدن فشارهای روانی-اجتماعی وسیع‌تر و عمیق‌تر فراهم می‌کند (میلر<sup>۱</sup> و تاونسند<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). مطالعات نشان داده‌اند که برخی ویژگی‌های محله با احساس رضایت از محله و میزان سلامت گزارش شده در ارتباط‌اند، این ویژگی‌ها عبارت‌اند از: وجود فضای سبز، دسترسی به محیط آرام، میزان جرم، میزان ترافیک و جنبه‌های مختلف سرمایه اجتماعی (بولینگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). به نظر می‌رسد وجود فضای سبز در محله و مواجهه روزانه افراد با طبیعت ارتباط نزدیک و مستقیمی با سلامت دارد (تاکانو<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). شواهد نشان می‌دهد که وجود طولانی مدت جرم در محله به‌طور بالقوه ممکن است در ساکنان محله افسردگی و اضطراب ایجاد کند (میروسکی<sup>۵</sup> و راس، ۲۰۰۳<sup>۶</sup>).

### چگونگی ارتباط کیفیت محل زندگی و رضایتمندی

مکان زندگی عنصری کلیدی در هویت‌یابی و ظهور تجربه‌های زندگی ماست. فضایی که اشغال می‌کنیم برای ما معنای اجتماعی خاصی دارد و نه تنها می‌گوید که ما کیستیم، بلکه نحوه زندگی و مرگ ما را هم تعیین می‌کند. محل سکونت پیامدهای مهمی برای سلامت و رفاه دارد. مکان‌ها محیط‌هایی هستند که از مؤلفه‌های فیزیکی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی تشکیل شده‌اند. در این مکان‌ها، احتمالات خطر، که در کنش و واکنش با یکدیگر بر

1. Miller
2. Townsend
3. Bowling
4. Takano
5. Mirowsky
6. Ross

سطح رضایت و سلامت ساکنان تأثیر می‌گذارند، عینیت و ظهور می‌یابند. فضا و مکان، علاوه بر اینکه ممکن است مخاطرات سلامتی را افزایش دهد و رضایت افراد از زندگی در محله را تضعیف کند، قادر است، از طریق سازوکارهای اجتماعی، سطح زندگی را ارتقا بخشد. رفاه اجتماعی تحت تأثیر کنش متقابل عوامل محیطی و اجتماعی قرار دارد. این عوامل شامل آب و هوا، توپوگرافی، کیفیت منابع طبیعی، و عاداتها و سبک زندگی است. در مکان‌ها، کالاها، خدمات و انواع حمایت‌های اجتماعی توزیع و مبادله می‌شوند. شدت، نوع و محتوای این مبادلات می‌تواند باعث رضایت یا نارضایتی افراد حاضر در محل شود.

ویلسون (۱۹۹۶) جنبه‌های متعدد سازمان اجتماعی محله را برمی‌شمارد که عبارت‌اند از: ۱. وجود شبکه‌های اجتماعی و میزان انسجام و قدرت آنها، ۲. میزان مسئولیت‌پذیری ساکنان محله در حل مسائل و مشکلات عمومی، ۳. وجود نظارت و مراقبت اجتماعی ساکنان محله و میزان گستردگی آن، و ۴. میزان مشارکت ساکنان محله در سازمان‌های رسمی یا داوطلبانه‌ای که در محله به وجود آمده‌اند. تحقیقات اخیر بر اهمیت سازمان اجتماعی محله و سرمایه اجتماعی مکانی در گسترش و توسعه سطح رفاه تأکید کرده‌اند (گروسی و نقوی، ۱۳۸۷؛ میچل<sup>۱</sup> و لاگوری<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲؛ کلیننبرگ<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲). در مجموع، مکان در زندگی افراد و رضایت آنها از زندگی نیرویی قدرتمند دارد.

به‌طور کلی، کیفیت فیزیکی (دسترسی به خدمات شهری و میزان مخاطرات شهری) و کیفیت روابط اجتماعی در محله (تعامل افراد محله با یکدیگر و مسئولیت‌پذیری) نقش مهمی در رضایتمندی ساکنان محله دارد. دسترسی افراد به خدمات و تسهیلات شهری، مانند وسایل حمل‌ونقل عمومی، مدارس و... از یک سو، و کم‌بودن میزان مخاطرات، مانند آلودگی هوا، ترافیک و... باعث ارزیابی مثبت افراد از محله می‌شود. از سوی دیگر، بالابودن میزان تعاملات و مسئولیت‌پذیری اجتماعی، با ایجاد احساس مثبت در افراد و رفع بخشی از نیازهای اجتماعی ایشان، ارزیابی خوب از محله را امکان‌پذیر می‌کند. به این ترتیب، سطح رضایتمندی در افراد افزایش می‌یابد.

مفهوم کیفیت زندگی ترکیبی از ویژگی‌های عینی و ذهنی زندگی را دربرمی‌گیرد. جنبه ذهنی آن به احساس رضایت عام اشاره دارد و جنبه عینی آن به واقعیت‌های موجود در زندگی

---

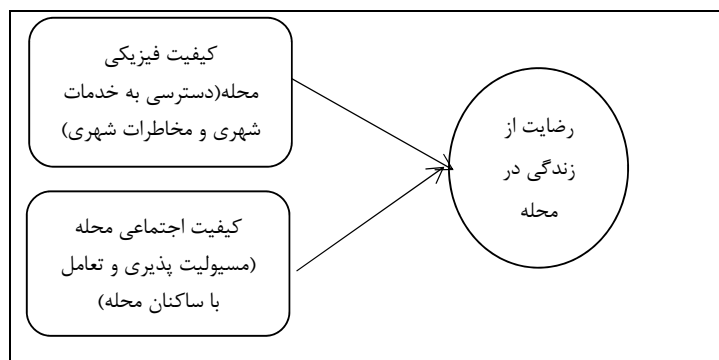
1. Mitchell  
2. LaGory  
3. Klinenberg

### بررسی رابطه کیفیت محیط زندگی و میزان رضایت از زندگی در محله مطالعه‌ای درباره ساکنان محلات شهر کرمان

انسان‌ها ارجاع می‌دهد. برخی بر این عقیده‌اند که بخشی از جنبه عینی کیفیت زندگی به ویژگی‌های محیطی و وضعیت محل سکونت فرد مربوط است؛ از این رو، کیفیت محیط زندگی را می‌توان جزئی از بُعد عینی کیفیت زندگی تلقی کرد.

صاحب‌نظران مطالعات شهری شاخص‌های گوناگونی را برای سنجش کیفیت محیطی برشمرده‌اند: در نظر گرفتن فعالیت‌های مناسب پیش از توجه به نظم بصری محیط، استفاده از کاربری مختلط چه به لحاظ نوع استفاده و چه از نظر وجود بناها با سن‌های مختلف در یک ناحیه، توجه به عنصر خیابان، نفوذپذیر بودن بافت که به مفهوم پیشنهاد استفاده از بلوک‌های کوچک‌تر شهری است، اختلاط اجتماعی، انعطاف‌پذیر بودن فضاها. صدا، نور، دود، گردوغبار، خرده‌اقلیم، خلوتی، فعالیت‌های ارزشمند و محیط‌ها، شناسایی محلی، تعامل اجتماعی. بالابودن سطح بهداشت بر طبق شاخص‌های پذیرفته بهداشتی، وجود خدمات بهداشتی مفید و در دسترس برای کلیه ساکنان، بالابودن کیفیت کالبدی محیط، مسکن، وجود محیط‌های سالم، وجود محله‌های فعال و معنی‌دار، رفع نیازهای اولیه هر شهروند، وجود روابط اجتماعی در حد معقول، وجود اقتصاد متنوع و خودکفا، تنوع فعالیت‌های فرهنگی. سرزندگی، هویت و کنترل، دسترسی به فرصت‌ها، تخیل و شادی، اصالت و معنا، زندگی اجتماعی و همگانی، خودآگاهی. خطرهای ناشی از محیط زندگی، دسترسی به خدمات شهری یا فرصت‌های زندگی، منابع اجتماعی (تعامل اجتماعی و مسئولیت‌پذیری). (حاجی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۴)

ادراک اعضای محله از کیفیت و چگونگی ویژگی‌های محله ممکن است سطح رضایت از زندگی را در اجتماع محلی تحت تأثیر قرار دهد. الگوی زیر با توجه به تعریف کوکرهام (۱۹۹۹) طراحی شده است.



نمودار ۱: الگوی تحلیلی پژوهش

همان‌طور که در نمودار ۱ روشن است، متغیرهای مستقل کیفیت فیزیکی محله با دو بعد دسترسی به خدمات شهری، مخاطرات شهری، و کیفیت اجتماعی محله با دو بعد مسئولیت‌پذیری و تعامل با افراد محله بر رضایت از زندگی افراد تأثیر مستقیم دارند. بر طبق آنچه در مبانی نظری و الگوی تحلیلی تحقیق اشاره شد، فرضیه‌های اصلی تحقیق به شرح ذیل عنوان می‌شوند:

- ۱- به نظر می‌رسد کیفیت فیزیکی محله با رضایت از زندگی در محله رابطه معنا دار دارد.
- ۲- به نظر می‌رسد کیفیت اجتماعی محله با رضایت از زندگی در محله رابطه معنا دار دارد.

### روش پژوهش

روش تحقیق حاضر از نوع کمی است که با شیوه پیمایش و با استفاده از تکنیک‌های آماری متناسب انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه ساکنان بالای ۱۸ سال شهر کرمان تشکیل داده‌اند که جمعیت آنها با استناد به نتایج سرشماری شهر کرمان در سال ۱۳۹۵ بیش از ۳۰۰۰۰۰ نفر بوده است. تعداد نمونه تحقیق برای چنین جمعیتی با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر است. برای اطمینان بیشتر، ۳۹۶ نفر برای نمونه انتخاب شدند و به این منظور، از نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد.

از آنجاکه هدف این پژوهش بررسی متغیرهای پیش‌گفته در محله‌های مختلف کرمان بوده است، معیار انتخاب محله‌ها عرف محلی در نظر گرفته شد. محدوده‌های جغرافیایی که از نظر اکثر ساکنان شهر به‌منزله محله‌ای مشخص هویت یافته است، مانند سلسبیل، غربایی‌ها، آسیاباد، زریسف و...، عرصه تحقیق در نظر گرفته شدند. ابتدا مناطق مرکزی، نیمه پیرامونی و پیرامونی بر اساس عرف محلی مشخص شدند، سپس از هر منطقه ۲ محله باز هم بنا به تعریف عرفی انتخاب شدند. برخی از این محلات عبارتند از سلسبیل، شهرک پدر، شفا، الغدیر.

سپس، روی نقشه هر محله، بلوک‌ها شماره‌گذاری شد و پس از نمونه‌گیری از خانوارهای ساکن هر بلوک، فهرست اعضای هر خانواده تهیه و یک نفر نمونه‌نهایی انتخاب شد. گفتنی است که چون اطلاعات دقیقی از توزیع جمعیت در هر محله در دسترس نبود، توزیع نمونه‌ها در محله‌ها به‌شکل مساوی انجام شد.

**متغیر وابسته** این پژوهش رضایت از زندگی در محله است. مش<sup>۱</sup> و مانور<sup>۲</sup> (۱۹۹۸) رضایت را ارزیابی جنبه‌های فیزیکی و اجتماعی محیط زندگی تعریف کرده‌اند. برای سنجش این متغیر از شاخص‌های رضایت از کلیت محله، رضایت از واحد مسکونی، رضایت از همسایگان، تمایل به ترک محله، و امید به بهبود محله در آینده استفاده شده است.

برای سنجش رضایت از زندگی در محله از پرسش‌نامه ماریا امریگو و جوآن آراگونه (۱۹۹۰) استفاده شد که بر مبنای پرسش‌نامه وایدمن و همکاران (۱۹۸۲) ساخته شده است. این پرسش‌نامه هشت گویه دارد که در قالب طیف لیکرت ارزیابی شده‌اند. نمونه گویه‌ها عبارت‌اند از: «من از محله‌ای که در آن زندگی می‌کنم راضی هستم»، «من از همسایگانم راضی هستم»، «اگر از این محله بروم روابط خود را با همسایگان فعلی ادامه می‌دهم»، «اگر محله‌ای با موقعیت زندگی بهتر پیدا کنم حاضرم از این محله بروم». گفتنی است که انتخاب این پرسش‌نامه به علت جامع و کامل بودن پرسش‌ها بوده است؛ علاوه بر این، پرسش‌ها به گونه‌ای بوده‌اند که هیچ نوع جهت‌گیری فرهنگی خاصی نداشتند. بنابراین، نیازی به منطبق‌سازی آنها با موقعیت فرهنگی ایران نبوده است.

**متغیر مستقل** اصلی پژوهش، کیفیت محیط زندگی (محله) است. کیفیت محله شامل دو بعد کیفیت فیزیکی و کیفیت روابط اجتماعی است. کیفیت روابط اجتماعی دو شاخص دارد: تعامل افراد محله با یکدیگر و مسئولیت‌پذیری. کیفیت فیزیکی نیز شامل دو شاخص است: دسترسی به خدمات شهری و میزان مخاطرات شهری.

برای سنجش کیفیت محله از پرسش‌های مربوط به کیفیت محله در پرسش‌نامه مینه‌سوتا<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) کمک گرفته شده است. پرسش‌نامه مینه‌سوتا در بردارنده پرسش‌هایی است که جهت‌گیری فرهنگی یا جغرافیایی خاصی ندارند و به همین دلیل در تحقیق حاضر از آن استفاده شده است. پرسش‌نامه کیفیت محله در تحقیق حاضر شامل ۵۲ گویه است که پاسخگو در قالب طیف لیکرت به آنها پاسخ می‌دهد و برخی از گویه‌های آن عبارت‌اند از: «این محله از نظر دسترسی به مغازه‌ها و فروشگاه‌های مختلف وضعیت خوبی دارد»، «این محله از نظر وجود مراکز بهداشتی، درمانی و پزشکی وضع مساعدی ندارد»، «نیازهای ضروری روزمره مثل نان، میوه، مواد لبنی و... را به راحتی می‌توان در همین محله خرید»، «در این محله فضای سبز

---

1. Mesh  
2. Manor  
3. Minnesota Center for Survey Research

عمومی (پارک و محوطه‌های سبز و...) وجود ندارد»، «در این محله به راحتی می‌توان به بانک و خدمات بانکی دسترسی داشت»، «این محله به مراکز پلیس، کلانتری و آتش‌نشانی نزدیک است»، «دیوارهای این محله با دیوارنویسی و چسباندن آگهی و پوستر چهره زشتی پیدا کرده است»، «تعداد ساختمان‌های نیمه‌کاره یا مخروبه در این محله زیاد نیست».

### اعتبار و روایی

به منظور تعیین اعتبار، پرسش‌نامه در اختیار متخصصان قرار گرفت و پس از ویرایش و اصلاح جزئی، برای آزمون مقدماتی آماده شد. به منظور تعیین روایی، ضریب هم‌سانی بین گویه‌ها در دو مرحله مقدماتی و نهایی محاسبه شد و نتایج آلفای کرونباخ در مرحله نهایی در جدول ۱ گزارش شد.

جدول ۱: ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای مستقل و وابسته

متغیرها	تعداد گویه‌ها	آلفای کرونباخ
کیفیت فیزیکی (دسترسی به خدمات شهری و میزان مخاطرات شهری)	۴۲	۰/۸۶
کیفیت روابط اجتماعی در محله (تعامل افراد محله با یکدیگر و مسئولیت‌پذیری)	۱۰	۰/۶۷
رضایت از زندگی در محله	۸	۰/۸۳

روایی برای گویه‌های کیفیت خدمات و ویژگی‌های محیطی، کیفیت روابط اجتماعی و رضایت از زندگی در محله به ترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۶۷ و ۰/۸۳ است که پذیرفتنی است.

### یافته‌های پژوهش

۴۹ درصد پاسخگویان زن و ۵۱ درصد مرد هستند. دامنه سنی پاسخگویان بین ۱۸ تا ۸۶ سال قرار دارد. میانگین سنی نمونه آماری برابر با ۳۵/۲۳ سال می‌باشد. ۳/۸ درصد پاسخگویان بی‌سوادند، ۱۳/۶ درصد سیکل، ۲۹/۲ درصد دیپلم، ۱۶/۵ درصد فوق دیپلم، ۲۹/۸ درصد لیسانس دارند و ۷/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و بالاترند. ۷۲/۲ درصد پاسخگویان متأهل و ۲۷/۸ درصد مجردند. ۶۴ درصد پاسخگویان مشغول به کار، ۲/۳ درصد از کارافتاده، ۱۰/۲ درصد بازنشسته، ۲/۶ درصد دارای درآمد بدون کار (مثل سود بانکی، اجاره و...) و ۲۰/۸ درصد خانه‌دارند.

### توصیف متغیرها

توجه به میانگین و تفاوت حداقل و حداکثر نمرات نشان می‌دهد دسترسی به خدمات شهری، میزان ریسک، تعامل بین افراد، مسؤلیت پذیری و میزان رضایت از زندگی پاسخگویان، کمی بیش از حد متوسط، می‌باشد. (جدول شماره ۲) با توجه به میانگین‌ها می‌توان گفت میزان تعاملات اجتماعی در حد متوسطی است که این مساله می‌تواند از نظر مطالعات اجتماعی و فرهنگی مهم باشد، زیرا نشان می‌دهد که محلات مورد مطالعه از نظر روابط اجتماعی آسیب پذیرند و احتمالاً این معضل در سال‌های آینده به علت مهاجرت‌ها، جا به جایی‌های مکرر و به هم ریختن بافت فعلی ساکنان، بیشتر خواهد شد. یافته‌های توصیفی نشان می‌دهد که محلات مورد نظر از نظر مخاطرات و ریسک‌های شهری که از تباط مستقیم با سلامت و بهزیستی ساکنان محله دارد، در وضعیت خوبی به سر نمی‌برند. اما با این حال توجه به میانگین نمرات رضایت از زندگی در محله و مسؤلیت‌پذیری حاکی از تسلیم و قناعت ساکنان است که این خود می‌تواند مانع بزرگی بر سر مطالبه‌گری محسوب شود.

جدول شماره ۲: آماره‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	واریانس	حداقل نمرات	حداکثر نمرات
دسترس‌ی به خدمات شهری	۷۰/۶۹	۱۲/۳۶	۱۵۲/۸۹	۳۶	۱۰۹
ریسک‌ها و مخاطرات شهری	۲۵	۵/۶۴	۳۱/۸۲	۸	۴۰
تعامل بین افراد محله با یکدیگر	۱۰	۳/۲۱	۱۰/۳۲	۴	۲۰
مسؤلیت‌پذیری	۹	۲/۴۳	۵/۹۲	۳	۱۵
رضایت از زندگی	۴۶	۴/۵۸	۲۱	۸	۴۰

### آزمون فرضیه‌ها

در این بخش، رابطه بین تک‌تک متغیرهای مستقل با رضایت پاسخگویان از زندگی در محله، میزان و جهت رابطه مشخص شده است.

جدول ۳: هم‌بستگی متغیرهای مستقل با رضایت از زندگی

متغیرها	رابطه	سطح معناداری
دسترس‌ی به خدمات	۰/۴۱۱	۰/۰۰۰
مخاطرات	-۰/۳۷۲	۰/۰۰۰
تعامل اجتماعی	۰/۲۲۶	۰/۰۰۰
مسؤلیت‌پذیری	۰/۵۰۲	۰/۰۰۰

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد بین متغیرهای مستقل، دسترسی به خدمات، مخاطرات، تعامل افراد و مسئولیت‌پذیری، با رضایت افراد از زندگی در محله رابطه وجود دارد و متغیرهای مسئولیت‌پذیری و دسترسی افراد به خدمات بیشترین رابطه را با متغیر وابسته دارند (به ترتیب برابر با ۰/۵۰ و ۰/۴۱). با افزایش دسترسی افراد به خدمات شهری و نیز با افزایش مسئولیت‌پذیری افراد، میزان رضایت از زندگی در محله نیز افزایش می‌یابد؛ در واقع، این رابطه مثبت و متوسط است. تعامل افراد با یکدیگر دارای کمترین رابطه با متغیر وابسته است (۰/۲۳). از طرفی، بین مخاطرات شهری با رضایت افراد از زندگی در محله رابطه‌ای منفی و متوسط وجود دارد؛ یعنی، با افزایش میزان مخاطرات شهری، رضایت افراد از زندگی در محله کاهش می‌یابد.

#### تحلیل چند متغیره

در این بخش، برای مطالعه تأثیر هم‌زمان متغیرهای مستقل بر رضایت از زندگی در محله، از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده می‌کنیم تا میزان اهمیت یا تأثیر خالصی که هر کدام از متغیرهای مستقل بر رضایت از زندگی دارد مشخص شود.

جدول ۴: میزان تأثیر هم‌زمان متغیرهای مستقل بر رضایت زندگی در محله

متغیرها	انحراف معیار	بتا	تی	معناداری
دسترسی به خدمات	۰/۰۲۵	۰/۲۳۰	۳/۴۷	۰/۰۰۱
مخاطرات	۰/۰۵۵	۰/۱۳۱	۱/۹۸	۰/۰۴۸
تعامل اجتماعی	۰/۰۹۳	-۰/۰۱۸	۰/۲۸	۰/۷۷۹
مسئولیت‌پذیری	۰/۱۲۲	۰/۴۵۱	۷/۲۳	۰/۰۰۰

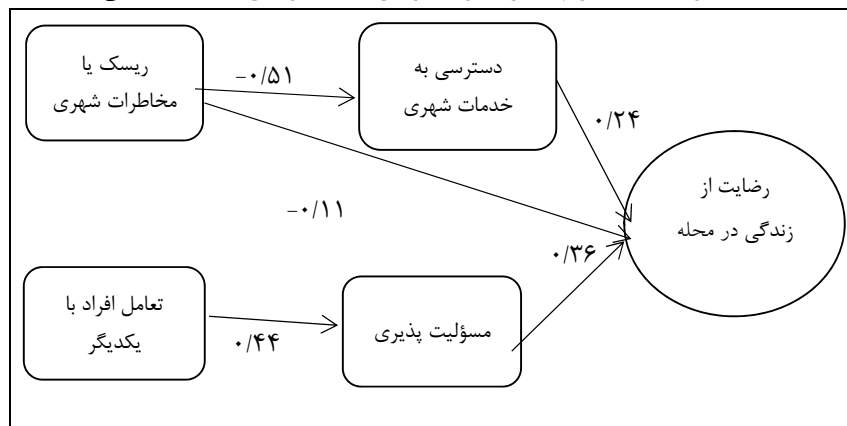
نتایج نشان می‌دهد که مسئولیت‌پذیری با بتای ۰/۴۵ بیشترین تأثیر را بر رضایت از زندگی در محله دارد. ضریب هم‌بستگی چندگانه (آر) و ضریب تعیین تعدیل شده به ترتیب برابر با ۰/۴۰ و ۰/۳۹ به دست آمده است و نسبت اف برابر با ۳۳/۶۳ است. مقدار مجذور آر نشان می‌دهد که ۳۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته با یک ترکیب خطی توسط متغیرهای مستقل، دسترسی به خدمات، مخاطرات، تعامل اجتماعی و مسئولیت‌پذیری تبیین می‌شود.



### تحلیل مسیر

تحلیل مسیر با فرض ارتباط بین متغیرهای مستقل و وابسته و مفروضات تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای آزمون الگوهای علی به کار می‌رود. این الگو دو نوع رابطه مستقیم و غیرمستقیم را (از طریق متغیر میانجی) در الگو نشان می‌دهد.

نمودار (۲): دیاگرام مسیر تاثیر متغیرهای مستقل بر روی رضایت از زندگی



همان‌گونه که نمودار ۲ نشان می‌دهد، متغیر دسترسی به خدمات شهری و متغیر مخاطرات شهری، به‌منزله شاخص‌های کیفیت فیزیکی محله، هر دو بر متغیر وابسته تأثیر مستقیم دارند، ولی متغیر مخاطرات شهری نیز بر رضایت از زندگی تأثیر غیرمستقیم دارد. از میان شاخص‌های کیفیت اجتماعی محله، متغیر مسئولیت‌پذیری، بر رضایت از زندگی در محله تأثیر مستقیم دارد، و تعامل افراد با یکدیگر دارای تأثیر غیرمستقیم است. برای تعیین میزان تأثیر مستقیم و غیرمستقیم، می‌توانیم به نتایج مندرج در جدول ۵ مراجعه کنیم:

جدول ۵: تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر رضایت از زندگی

متغیر	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل
دسترسی به خدمات شهری	۰/۲۴	-	۰/۲۴
مخاطرات شهری	-۰/۱۱	-۰/۱۲	-۰/۲۳
مسئولیت‌پذیری	۰/۴۴	-	۰/۴۴
تعامل افراد با یکدیگر	-	۰/۱۶	۰/۱۶

نتایج تأثیرات کل نشان می‌دهد، شاخص‌های کیفیت فیزیکی محله و دسترسی به خدمات شهری تأثیر برابر با ۰/۲۴ و مخاطرات محیطی تأثیری برابر با ۰/۲۳- بر رضایت از زندگی دارند، درحالی‌که دو جزء کیفیت اجتماعی محله، یعنی میزان تعامل اجتماعی و مسئولیت‌پذیری، تأثیری به ترتیب برابر با ۰/۱۶ و ۰/۴۴ داشته‌اند. مقایسه ارقام مزبور نشان می‌دهد که متغیرهای مسئولیت‌پذیری افراد و دسترسی به خدمات شهری بیش از متغیرهای دیگر در تعیین میزان رضایتمندی اعضای محله مؤثرند.

### بحث و نتیجه‌گیری

محله مکانی است که با دربرداشتن عناصر فیزیکی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر جنبه‌های مختلف زندگی انسان‌ها تأثیر مستقیم و غیرمستقیم می‌گذارد. برای تبیین تفاوت رضایت افراد از محله مسکونی، از دو دسته عامل استفاده می‌شود: عوامل زمینه‌ای و عوامل ترکیبی. عوامل ترکیبی به ویژگی‌های محل سکونت می‌پردازد که شامل دو وجه است: محیط اجتماعی و محیط فیزیکی. محیط فرهنگی-اجتماعی با توجه به وابستگی عمیقش به فعالیت‌های اجتماعی و واقعیت‌های فرهنگی یک محله خاص تأثیر عمیقی بر رضایت ساکنان می‌گذارد. عواملی نظیر میزان انسجام، میزان امنیت، میزان جرم و میزان بازبودگی فرهنگی و اجتماعی از جمله ویژگی‌های محیط اجتماعی-فرهنگی محسوب می‌شود. عوامل زمینه‌ای به ویژگی‌های فردی ساکنان محله برمی‌گردد، مثلاً سطح درآمد مردم، چگونگی ویژگی‌های فیزیکی و اجتماعی به کیفیت فیزیکی و اجتماعی محله مسکونی تعبیر می‌شود. کیفیت نامناسب محله در هریک از این دو بعد ممکن است به ارزیابی منفی از محله منجر شود. از آنجاکه رضایت ارتباط عمیقی با ارزیابی اوضاع دارد، می‌توان حدس زد که در چنین وضعیتی میزان رضایت کاهش می‌یابد. نتایج حاصل از تحلیل مسیر نشان داد که هم ابعاد کیفیت فیزیکی، شامل دسترسی به خدمات شهری و مخاطرات شهری، و هم ابعاد کیفیت اجتماعی محله، شامل مسئولیت‌پذیری و تعامل افراد، بر رضایت افراد از محله تأثیر می‌گذارند. نتایج حاصل از اثر کل هر متغیر بر متغیر وابسته نشان داد مسئولیت‌پذیری دارای بیشترین تأثیر است و از میان متغیرها، مخاطرات شهری دارای تأثیر منفی است.

همان‌گونه که ولدوف (۲۰۰۲) اشاره می‌کند، کیفیت محیطی تأثیر بسزایی در افزایش رضایت ساکنان محله دارد. عواملی نظیر آلودگی هوا و آب، جمع‌شدن زباله، ترافیک و ازدحام و دسترسی مناسب به خدمات آموزشی، درمانی، امنیتی و بازرگانی به تأمین نیازهای سطح اول و

دوم مازلو اشاره دارد. از آنجاکه در وضعیت مطلوب فیزیکی، امنیت روانی و جسمانی افراد تأمین می‌شود، ساکنان ارزیابی مثبتی از وضعیت محله پیدا خواهند کرد و رضایتمندی بیشتری از محله خود خواهند داشت. لی و همکارانش (۲۰۰۲) معتقدند که کنش متقابل و مستمر ساکنان محله، گفت‌وگو با یکدیگر، مشارکت در فعالیت‌ها و مسئولیت‌پذیری در قبال اجتماع محلی تأثیر زیادی بر رضایت از محله دارد. این یافته تحقیق حاضر مؤید نظریه دورکیم است. از نظر دورکیم، رضایت از زندگی تابع نوع، شدت و چگونگی رابطه اجتماعی است. رابطه اجتماعی، با تأمین نیازهای عاطفی، شناختی و حتی مالی فرد، رضایت او را افزایش می‌دهد.

یافته ظریف این تحقیق عبارت از این است که نقش عوامل اجتماعی در تعیین رضایتمندی ساکنان محله مهم‌تر و مؤثرتر از عوامل فیزیکی است. این یافته قبلاً در کار قدمی و معتمد (۱۳۹۲) هم مشاهده شده بود. از آنجاکه رضایت واکنشی عاطفی و ذهنی در قبال محیط است که طی آن فرد نیازهایش را اعلام می‌کند و با ارضای نیازها، احساس شادی و سعادت و رضایت در او به وجود می‌آید، می‌توان نتیجه گرفت که در محله‌های بررسی‌شده، نیازهای اجتماعی بیش از نیازهای فیزیکی پاسخ گرفته‌اند. اوزبورن و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که عوامل اجتماعی تأثیر بسزایی در میزان رضایت ساکنان از محله دارند. داسوپولوس و همکاران (۲۰۱۲) هم در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت اجتماعی محله نقش مؤثری در میزان رضایتمندی از محله دارد. عباس‌زادگان و همکاران (۱۳۸۹) هم در تحقیق خود به نتایج مشابهی دست یافته‌اند. به این ترتیب، برنامه‌ریزان شهری در طرح‌ها و برنامه‌های آتی شهر باید به چند مورد توجه کنند:

نیازهای فیزیکی ساکنان محله‌های شهر در مقایسه با نیازهای اجتماعی کمتر پاسخ گرفته‌اند؛ بنابراین، باید برای تأمین آنها سریع‌تر اقدام شود. شاید علت محدودیت در رفع نیازهای فیزیکی در قیاس با نیازهای اجتماعی، وابستگی شدید ارضای این دسته از نیازها به نیروهای خارج از محله و سازمان‌های رسمی باشد، در حالی که نیازهای اجتماعی در اجتماع محلی به راحتی برآورده می‌شوند. ضمناً، این دستاورد زنگ خطری نیز برای سازمان‌ها و نهادهای متولی توسعه شهری است. تجدید نظر در روش‌های کار، برنامه‌ها و ارائه خدمات، با توجه به نظرها و پیشنهادهای ساکنان محله‌ها، کیفیت خدمات‌رسانی به ایشان را ارتقا می‌دهد و از هدررفتن سرمایه‌ها جلوگیری می‌کند.

باید توجه کرد که کیفیت اجتماعی محله، به‌ویژه بعد مسئولیت‌پذیری آن، منبع خوبی برای طراحی، مدیریت، اجرا و نظارت بر برنامه‌های بهبود کیفیت محیطی است. سرمایه‌گذاری مالی و اجتماعی برای این منبع بالقوه به بهبود وضعیت فیزیکی محله‌ها کمک می‌کند. این نتایج نشان

می‌دهد که توسعه شهری محله‌محور از پشتوانه مطلوبی در شهر کرمان برخوردار است؛ بنابراین، در تبیین برنامه‌های توسعه شهری می‌توان از این روش استفاده شایانی کرد.

### منابع

- حاجی‌نژاد، علی، مجتبی رفیعیان و حسین زمانی (۱۳۹۰) «بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی (مطالعه موردی: مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز)»، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، شماره ۷۷: ۱۲۹-۱۴۳.
- جلیلیان، حمیدرضا، مرتضی مرادی و لیلا اظهري (۱۳۹۰) «بررسی میزان رضایتمندی و عوامل مؤثر بر آن در بین مددجویان و مراجعین بخش فیزیوتراپی جمعیت هلال‌احمر همدان»، امداد و نجات، سال سوم، شماره ۱ و ۲: ۱۸-۱۰.
- سلیمانی، محمد، حسین منصوریان و زهرا براتی (۱۳۹۲) «سنجش کیفیت زندگی در محله‌های در حال گذر شهری (مورد مطالعه: محله دروازه‌شمیران در منطقه ۱۲ شهر تهران)»، جغرافیا، سال یازدهم، شماره ۳۸: ۵۱-۷۵.
- عباس‌زادگان، مصطفی و همکاران (۱۳۸۹) «سنجش عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از سکونت در محلات بلافاصل ایستگاه‌های مترو تهران»، پژوهشنامه حمل‌ونقل، سال هفتم، شماره سوم: ۲۴۶-۲۶۱.
- قدمی، مصطفی و سمانه معتمد (۱۳۹۲) «بررسی کیفیت زندگی در شهرهای کوچک، با تأکید بر بعد سلامت فردی و اجتماعی»، جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال بیست‌وچهارم، شماره ۴۹: ۳۳-۵۰.
- کوزر، لوییس آلفرد (۱۳۷۹) زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: علمی.
- گروسی، سعیده و علی نقوی (۱۳۸۷) «سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی در شهر کرمان»، رفاه اجتماعی، شماره ۳۰ و ۳۱: ۶۱-۸۲.
- Amerigo, M and Aragonés, J. (1990) "Residential satisfaction in council housing." *Journal of Environmental Psychology* 10(4):313-325.
- Basolo, V and Strong, D. (2002) "Understanding the neighborhood: from residents' perceptions and needs to action." *Housing Policy Debate*, 13: 83-105.
- Bowling, A, Barber, J, Morris, R and Ebrahim, S. (2006) "Do perceptions of neighbourhood environment influence health? Baseline findings from a British survey of ageing." *Journal of Epidemiology and Community Health*, 60: 476-483.
- Brower, S. (2003) "Designing for community." College Park: University of Maryland Press.
- Cockerham, W.C. (1999) "Health and social change in Russia and eastern Europe." New York: Routledge.

- Dassopoulos, A, Christie, D, Batson, R, Futrell, G and Brents A. (2012) "Neighborhood Connections, Physical Disorder, and Neighborhood Satisfaction in Las Vegas." *Urban Affairs Review*, 48(4): 571–600.
- Forrest, R and Kearns, A. (2001) "Social cohesion, social capital and the neighbourhood." *Urban Studies*, 38(12):2125–2143.
- Harris, D. (2001) "Why are whites and blacks averse to black neighbors?" *Social Science Research*, 30: 100–116.
- Hipp, J R. (2009) "Specifying the determinants of neighborhood satisfaction: A robust assessment in 24 metropolitan areas." *Social Forces*, 88:395-424.
- Hipp, J R. (2010) "What is the "neighborhood" in neighborhood satisfaction?" *Urban Studies*, 47 (12): 2517-36.
- King, D. (2008) "Neighbourhood and individual factors in activity in older adults: results from the neighbourhood and senior health study." *Journal of Aging & Physical Activity*, 16(2): 144–170.
- Klinenberg, E. (2002) "Dying Alone: A Social Autopsy of Disaster in Chicago." Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Lamnek, S. (2010) "Qualitative social science: Textbook." Weinheim: Beltz Psychologie Verlags Union.
- Lee, B A, Oropesa, RS, and Kanan, J W. (1994) "Neighborhood context and residential mobility." *Demography*, 31: 249-270.
- Lu, M. (1999) "Determinants of residential satisfaction: ordered logic vs. regression models." *Growth and Change*, 30(2): 264-287.
- Marans, R W and Spreckelmeyer, K F. (1981) "Evaluating built environments: A behavioral approach." Ann Arbor: University of Michigan.
- Mesch, G S, and Manor O. (1998) "Social ties, environmental perception, and local attachment." *Environment and Behavior*, 30: 504-519.
- Minnesota Center for Survey Research. (1999) "Neighborhood Satisfaction Survey: Results and Technical Report." <http://www.cura.umn.edu/publications/catalog/2015>.
- Miller, DB and Townsend, A. (2005) "Urban hassles as chronic stressors and adolescent mental health: the urban hassles index." *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 5: 85–94.
- Mirowsky, J and Ross, C. (2003) 'Social Causes of Psychological Distress.'
- Mitchell, CU and LaGory, M. (2002) "Social Capital and Mental Distress in an Impoverished Community." *City and Community*, 1(2):199-222.
- Mohan, J and Twigg, L. (2007) "Sense of place, quality of life and local socioeconomic context: evidence from the survey of English housing." *Urban Studies*, 44: 2029–2045.

- Osborne, K, Ziersch, AM, Baum, FE and Gallaher, G. (2012) "Urban Residents' Satisfaction with Living in Their Neighbourhood: Perceptions of the Neighbourhood Socio-cultural environment and Individual Socio-demographic Factors." *Urban studies*, 49(11): 2459-2477.
- Parke, A, Kearns, A and Atkinson, R. (2002) "What makes people dissatisfied with their neighbourhoods?" *Urban Studies*, 39: 2413-2438.
- Potter, J and Cantarero, R. (2006) "How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? A small community case study." *Environment and Behavior*, 38(5):605-625.
- Ross, C E and Mirowsky, J. (2009) "Neighborhood disorder, subjective alienation, and distress." *Journal of Health and Social Behavior*, 50(1):49-64.
- Ross C, Reynolds, J and Geis, K. (2000) "The contingent meaning of neighborhood stability for residents' psychological well-being." *American Sociological Review*, 65: 581-597.
- Sirgy, M J and Cornwell, T. (2002) "How neighborhood features affect quality of life." *Social Indicators Research*, 59: 79-114.
- Takano, T, Nakamura, K and Watanabe, M. (2002) "Urban residential environments and senior citizens' longevity in megacity areas: the importance of walkable green spaces." *Journal of Epidemiology and Community Health*, 56 (12): 913-918.
- Wilson, W J. (1996) "When Work Disappears: The World of the New Urban Poor." New York: Vintage Press.
- Weidemann, S, Anderson, J R, Butterfield, DJ and O'Donnell, P M. (1982) "Residents perception of satisfaction and safety. Basis for change in multifamily housing." *Environment and Behavior*, 14: 95-724.
- Woldoff, R A. (2002) "The effects of local stressors on neighborhood attachment." *Social Forces*, 81 (1): 87-116.