

## بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی

### شهروندان از فضاهای عمومی شهری

مجتبی رفیعیان\*

زهرا خدائی\*\*

#### چکیده

امروزه فضاهای عمومی شهری، ضرورتی اساسی در برنامه‌های توسعه شهری یافته‌اند که این امر حکایت از نقش این فضاها در تقویت وجهه فرهنگی-اجتماعی شهر دارد. فضای شهری به ترکیبی اطلاق می‌شود که از فعالیت‌ها، بناهای مختلف فرهنگی، اجتماعی، اداری، تجاری و مانند آن و عناصر و اجزای شهری به صورتی آراسته، هماهنگ و واجد نظم و زیبایی و بالطبع با ارزش‌های بصری تشکیل می‌گردد و از نظر فیزیکی دارای بدنه‌ای محصورکننده می‌باشد. به عبارتی، فضای شهری جزئی از یک شهر است که به عنوان عرصه عمومی، تجلی‌گاه فعالیت‌های شهری است. در این میان شهروندان به عنوان فعالان عرصه عمومی و کاربران فضاهای شهری در این بستر به تعامل و کنش مشغول‌اند. طبیعی است رضایتمندی آنان از این فضاها بر تعاملات اجتماعی آنها تأثیرگذار خواهد بود. در این مقاله سعی شده است تا با شناسایی متغیرهای اثرگذار بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر آن مورد ارزیابی و واکاوی قرار گیرد. همچنین با استفاده از روش اسنادی به بررسی تعاریف و مفاهیم فضاهای عمومی شهری، عوامل مؤثر بر محتوای فضای شهری و کارکرد فضاهای عمومی شهری پرداخته شده است. در ادامه شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایت شهروندان از فضاهای عمومی شهری بیان شده است. نتایج مطالعات نشان داد که سه متغیر دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی از اثرگذارترین عوامل در رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری هستند.

#### واژگان کلیدی:

فضا، فضاهای عمومی شهری، رضایتمندی، شهروندان، برنامه‌ریزی شهری

Email: rafiein\_m@modares.ac.ir

\* عضو هیات علمی گروه شهرسازی، دانشکده هنر، دانشگاه تربیت مدرس

Email: zahra1361@gmail.com

\*\* کارشناس ارشد شهرسازی - گروه طراحی شهری پژوهشکده فرهنگ و هنر

تاریخ پذیرش: ۸۸/۰۵/۱۷

تاریخ ارسال: ۸۸/۰۳/۳۱

فصلنامه راهبرد / سال هجدهم / شماره ۵۳ / زمستان ۱۳۸۸ / صص ۲۴۸-۲۲۷

## ۱- مقدمه

کمال امنیت باشد و همزمان تسهیل دسترسی و آمد و شد را فراهم سازد. عملکرد اصلی فضای عمومی، فراهم‌سازی و بسترسازی حضور مردم می‌باشد، لذا ابعاد اجتماعی و فرهنگی آن از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. در این خصوص، موضوعاتی هم‌چون بسترسازی شرایط مطلوب فرهنگی- اجتماعی، سرزندگی و حیات اجتماعی که ابعاد کیفی روابط جمعی را رقم می‌زند، از مهم‌ترین وظایف برنامه‌ریزان و طراحان شهری است. فضای شهری به همان نسبت که می‌تواند در توسعه عدالت اجتماعی راهگشا باشد، در صورتی که دقت کافی در برنامه‌ریزی و طراحی آنها صورت نپذیرد، می‌تواند عاملی در جهت تعمیق نابرابری‌های اجتماعی گردد.

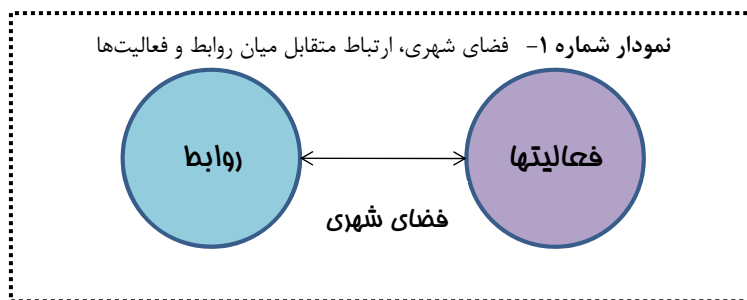
## ۲- فضاهای عمومی شهری

فضاهای عمومی شهری از دیرباز تاکنون بستر کالبدی تعاملات اجتماعی مردم بوده است. هر چند ویژگی‌های کمی و کیفی فضاهای شهری طی زمان و در اثر عوامل گوناگون چندی تغییر کرده است، اما همواره شهروندان و سایر استفاده‌کنندگان از شهر به چنین فضاهایی نیازمند بوده‌اند. تحقیقات و تجارب جهانی صورت گرفته درباره "فضاهای عمومی شهری" نظیر گودمن (۱۹۸۶)،

فضای شهری مفهومی متعالی‌تر از یک فضای معمولی و ساده است. به گونه‌ای که علاوه بر پوشش خصیصه‌های کلی یک فضا، معیارهای زیبایی‌شناختی و ارزش‌های پیچیده اقتصادی و اجتماعی را نیز شامل می‌شود. استفاده از فضاهای عمومی شهری، تجربه‌ای است که برای تمامی افراد یکسان نیست و متغیرهایی نظیر سن، جنس، گروه‌های اجتماعی و اقلیت‌های قومی- نژادی بر چگونگی درک زندگی شهری اثرگذارند. رضایت شهروندان از فضاهای شهری به ویژه برای برخی از انواع فعالیت‌ها، به درجه برداشت و ادراک نیازهای فرد استفاده‌کننده بستگی دارد.

جین جیکوب معتقد است حضور مردم در فضای شهری متعاقباً موضوعاتی را همچون ایمنی و امنیت اجتماعی مطرح می‌سازد. اتکاء به نظارت عموم در طراحی فضای شهری، ایجاد محصوریت فضایی و افزایش تراکم و اختلاط و بهره‌وری از فضا و سازمان کالبدی مناسب، جنبه‌های پایدار و کیفی عرصه عمومی را تشکیل می‌دهد. فضای عمومی باید پذیرای کلیه اقشار، گروه‌های سنی و جنسی و اقلیت‌های اجتماعی در کلیه ساعات شبانه روز و در

کالسروپ (۱۹۹۳)، تیبانز (۱۹۹۲)، مدنی پور (۱۹۹۲)، برمن (۱۹۸۶)، سرکین (۱۹۹۲)، راجرز (۲۰۰۳)، هیدن (۱۹۹۵)، پاساگولاری (۲۰۰۴)، وازر (۱۹۸۶)، مدن (۱۹۹۳)، میرز (۲۰۰۳)، فرانسیس (۱۹۸۹)، گلازر (۱۹۸۷)، شهری، به عنوان یک فضای عمومی محل ظهور و حیات بخشی اندیشه‌ها و خواست‌های فردی و اجتماعی انسان‌هاست، یعنی مهم‌ترین مرکز ادراکات اشتراکی آدمی است و شاید به همین دلیل در توسعه انسانی



دراتلی (۲۰۰۴)، ولفگانگ (۲۰۰۰)، ورپول (۱۹۹۲) بر این نکته اشتراک دارند که

"فضاهای عمومی شهری" می‌بایست مکانی برای "تعاملات اجتماعی" و "زندگی جمعی" باشند. فضاهای عمومی را دارای رسالتی برای افزایش "سرمایه اجتماعی" در جوامع، در بستر تعاملات و مراودات اجتماعی می‌داند که می‌توانند بستری برای توسعه و شکل‌گیری "هویت فردی" و "اجتماعی" باشند" (Mitchell, 1996).

جوامع نقش بسیار پراهمیتی را داراست (صدری، ۱۳۸۵).

آنچه در دانش طراحی شهری برای فضای باز شهری ارزش می‌باشد، نقش اجتماعی و تعاملی است که این فضا در زندگی جمعی شهروندان ایفا می‌کند. بررسی تاریخی شهرهای مغرب‌زمین نیز شاهدی بر این ادعاست. از دوران یونان باستان تا قرن بیستم، شهروند اروپایی مهم‌ترین و مردمی‌ترین رویدادهای جمعی خود را در میدان برگزار می‌کرد. واژه یونانی آگورا و رومی فوروم به معنای تجمع شهروندان بود. پلازا و انواع فضاهای مشابه در میان اقوام اروپایی، خواه انگلیسی، آلمانی یا فرانسوی و مانند اینها قلب تپنده شهر و محل

فضای شهری در مفهومی عام، ارتباط متقابل میان روابط و رفتارهاست. یعنی ضمن آنکه محل همجواری هویت‌های فردی است، در یک زندگی شهری خود به مثابه مهم‌ترین عامل احراز هویت بوده و بر رفتارها و روابط انسانی تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این فضای

گردهمایی و تعامل اجتماعی بود (پاکزاد، ۱۳۸۳، صص ۹-۱۰).

"فضای شهری به ترکیبی اطلاق می‌شود که از فعالیت‌ها، بناهای مختلف فرهنگی، اجتماعی، اداری، تجاری و مانند آن و عناصر و اجزای شهری به صورتی آراسته، هماهنگ و واجد نظم و زیبایی و بالطبع با ارزش‌های بصری تشکیل می‌گردد و از نظر فیزیکی دارای بدنه‌ای محصورکننده می‌باشد. به عبارتی فضای شهری جزئی از یک شهر است که به عنوان عرصه عمومی، تجلی‌گاه فعالیت‌های شهری است."

فضای شهری می‌تواند با ساختار کالبدی و کارکرد اجتماعی‌اش عرصه مطلوبی برای رشد و بالندگی جامعه مدنی ارائه دهد (حبیبی، ۱۳۷۹).

بیکن در تأیید دیدگاه متفکرین علوم رفتاری و اجتماعی، فضای شهری را در عین تجسم و هویت فیزیکی خود، مکان تعامل و رفتارهای جمعی انسان می‌داند که روح اجتماعی و مطلوبیت جمعی را در خود پرورش می‌دهد. یک فضای شهری می‌تواند متناسب با نیازهای مکانی و زمانی افراد جامعه، خصلت مطلوب یا نامطلوب پیدا کند (Golany, 1996). فضای شهری در عین دارا بودن ارزش‌های اجتماعی و فرهنگی

جامعه، ظرف فعالیت‌های شهری و ضرورت‌های مترتب بر آن نیز محسوب می‌گردد.

«فضاهای شهری بخشی از فضاهای باز و عمومی شهرها هستند که به نوعی تبلور ماهیت زندگی جمعی می‌باشند، یعنی جایی که شهروندان در آن حضور دارند. فضای شهری صحنه‌ای است که داستان زندگی جمعی در آن گشوده می‌شود. فضایی است که به همه مردم اجازه می‌دهد که به آن دسترسی داشته باشند و در آن فعالیت کنند. در این فضا فرصت آن وجود دارد که برخی مرزهای اجتماعی شکسته شوند و برخوردهای از پیش تدوین نیافته به وقوع بپیوندند و افراد در یک محیط اجتماعی جدید با هم اختلاط یابند. این فضا بایستی توسط سازمان عمومی اداره شود تا در جهت منافع عمومی باشد. بنابراین شرط اساسی برای اینکه یک فضای عمومی فضای شهری تلقی شود، این است که در آن تعامل و تقابل اجتماعی صورت گیرد.» (رفیعیان، ۱۳۸۱).

بدین ترتیب در حال حاضر هرگونه فضایی را نمی‌توان فضای شهری قلمداد نمود؛ چرا که فضای شهری دارای ویژگی‌هایی ارتباطی بوده و بخشی از ارگانیک‌ترین زنده شهر است که با شرایط

اجتماعی، اقتصادی و فنی در حال تغییر، مرتبط است و در غیر این صورت به جز حفره‌ای در میان ساختمان‌ها و سایر اجزای شهری نخواهد بود.

ماهیت و چگونگی فعالیت‌هایی که در فضاهای شهری صورت می‌گیرند، به طور کلی به دو عامل عمده و اساسی نسبت دارند: عامل فرهنگ و عامل محیط (یا خصوصیات فضایی - کالبدی). اما نحوه و میزان تأثیر این دو بر نحوه وقوع فعالیت‌ها که همان رفتارها و یا به عبارت صحیح‌تر الگوهای رفتاری باید باشد، یکسان نیست (بحرینی، ۱۳۸۳). پس فضای شهری را می‌توان مکان تبلور و تجمع انسان‌هایی دانست که در این فضا دارای الگوهای رفتاری متفاوتی هستند. انسان در محیط شهری حضور یافته و با فعالیت و تعاملات اجتماعی به کالبد و فضای شهری جان می‌بخشد.

### ۳- محتوای فضاهای شهری

موضوع محتوای فضای شهری در طی سال‌های پس از جنگ جهانی دوم، محور بحث‌های گوناگون بوده و اندیشمندان رشته‌های مختلف به آن پرداخته‌اند. از این جمله می‌توان به جغرافی‌دانان (دیوید هاروی، ۱۹۶۱، دیوید هربرت: ۱۹۸۱، ۱۹۹۹ و...); مردم‌شناسان (لوی استراوس: ۱۹۶۳، بوردیو:

۱۹۷۳، ۱۹۷۷ و...); جامعه‌شناسان نظری (آنتونی گیدنز: ۱۹۸۱، هربرت گنر: ۱۹۶۱ و...); باستان‌شناسان (اکو: ۱۹۷۲، کلارک: ۱۹۷۷، رنفرو: ۱۹۷۷، هولدر: ۱۹۷۸ و...); و برنامه‌ریزان شهری (هاروی، کاستلز: ۱۹۷۱، هانسون و هیلی یو: ۱۹۸۴، یان بنتلی: ۱۹۹۹) اشاره کرد.

به طور کلی نظام فعالیت‌های شهری مهم‌ترین وجه و عنصر شخصیت و محتوای فضای شهری است و تنها از طریق شناخت الگوی انتظام آن و پیوندهای اساسی میان آنها می‌توان آن را تحلیل و در برنامه‌ریزی تولید فضای شهری به کار گرفت. بی‌شک محتوای فضای شهری از عنصر پایدارتری نیز برخوردار است که بدون وجود آن فضای شهری تحقق نمی‌یابد و آن خصلت مدنی و شهریت آن است. بنابراین تا زمانی که روحیه دموکراتیک و مدنی در نظام فعالیت‌ها و آمیختگی روابط انسانی در فضاهای عمومی تبلور نیابد و مردم فرصتی برای بیان خویش در فضا نیابند - به رغم جوانب زیباشناختی - هنوز فضای شهری خلق نشده است (پارسی، ۱۳۷۹).

از عوامل اثرگذار در محتوای فضای شهری می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

**نهادها:** نهادها نیروی مؤثر جامعه هستند و برای بقای جامعه ضرورت دارد. نظام فعالیت‌ها از سوی نهادها تعیین و هدایت می‌شوند و تغییر و توسعه نظام نهادها به تغییر الگوی فعالیت و به دنبال آن به تجدید ساخت فضای شهر می‌انجامد.

شوای در خصوص این رابطه می‌نویسد: "تا قرن هجدهم، به علت کندی تحولات اجتماعی و یگانگی نظام نهادها، بازتولید ساختار کالبدی آن (که از طریق فعالیت و جنبه تبعادی آن انجام می‌شود) و از جمله شکل‌گیری فضای شهری در این رابطه به آسانی صورت می‌گرفت. اما از این زمان به بعد با رشد شهرنشینی، گسترش صنایع و سرعت فزاینده سرمایه‌داری، انطباق ساختار کالبدی و عناصر آن با ساختار نظام نهادها پیچیده‌تر شده است. و ساختار شهر صنعتی نمود جامعه است. اما ساختار اقتصادی بر پایه نهادهای اقتصادی از چنان شتابی برخوردارند که نهادهای دیگر مانند دین، خانواده و مانند آن با درجه‌ای از پس‌افتادگی به دنبال آن کشیده می‌شوند و اثر اصلی را ندارند (Choay, 1969, pp. 27-36).

**فرهنگ:** از آنجا که هر فعالیتی در تصور انسان صورت می‌گیرد، اساساً متکی به فرهنگ است و آن فعالیت تابع خصوصیات

فرهنگی جامعه است که صاحبان این فعالیت‌ها بدان تعلق دارند و این امر در فضاهای شهری به خصوص خیابان و میدانی به شدت مطرح است (بحرینی، ۱۳۸۳، ص ۱). بنابراین فرهنگ از طریق نظام فعالیت‌ها و با هدایت هنجاری و ارزشی آن، با ارائه دستورالعمل‌های معین ناظر بر انجام فعالیت، مستقیماً بر فضا و محیط شهری تأثیر می‌کند و فضای شهری را محصولی فرهنگی می‌نمایاند. واقعیت آن است که فرهنگ، بخش انسان‌ساخت محیط انسانی است (Altman, 1984, p. 2).

**پویش شهرنشینی و شهرگرایی:** فرآیندهای توسعه شهری و شهرنشینی به عنوان پویشی جهانی و شیوه معینی از زندگی بر وضع نهادهای جامعه مؤثر و تحولی عظیم در آن ایجاد کرده است. لذا درک فرآیند و الگوی نظام فعالیت‌ها در عرصه فضاهای شهری بدون ملاحظه روند شهرنشینی ممکن نیست. به هر صورت از آنجا که پویش شهرنشینی مستقیماً بر وضع نهادها و به تبع آن نظام فعالیت‌ها مؤثر است، با تحول و گسترش شهرنشینی غالباً الگوی فعالیت تغییر یافته و فضا تجدید ساخت می‌یابد.

#### ۴- کارکرد فضاهای عمومی شهری

شهرسازی معتقدند که فضاهای شهری نقش عمده و مهمی به‌عنوان یکی از اجزای اصلی در یک شهر سالم دارند. این عقیده فراتر از نقش کارکردی فضاهای عمومی است؛ در مورد نقش کارکردی این فضاها در حقیقت می‌توان گفت که حالت اجتماعی<sup>۱</sup> را زمانی که تعاملات اجتماعی زیادی در این مکان‌ها به وقوع می‌پیوندد، افزایش می‌دهند. البته امروزه این فضاها در برنامه‌ریزی شهری مورد غفلت واقع شده و یا فضاهای زنده موجود مورد فراموشی قرار گرفته است.

نمودار شماره ۲- وظایف فضای عمومی



Source: [www.culturebase.org](http://www.culturebase.org)

در واقع مطلوبیت این فضاها از زمانی که فضاهای شهری در پروسه‌های برنامه‌ریزی و توسعه شهری مورد غفلت واقع شده‌اند، کاهش یافته است؛ به طوری که در مقایسه با رشد اقتصادی، فضاهای عمومی در سکونتگاه‌های شهری، بایستی راه طولانی را بپیمایند تا به استانداردهای معاصر شهرها

فضای عمومی شهری در طول تاریخ بشر و از دوران یونان باستان همواره عرصه اجرای کارکردهای اجتماعی و پویای نهادین جامعه بوده و بسیاری از فعالیت‌های وابسته به نهادهای عرصه خصوصی مانند خانواده نیز به عرصه عمومی و فضای شهری سپرده شده است. بنابراین نه تنها همراه با سیر تحول جامعه نهادهای عرصه عمومی و شهری به‌طور روزافزونی پیچیده شده و گسترش می‌یابد، بلکه فضاهای عمومی و شهری نیز به واسطه همین رابطه توسعه می‌یابند و ما امروز با تنوعی از فضاهای عمومی و اجتماعی مواجهیم که در تملک عمومی‌اند و کارکردهای اجتماعی در آنها جاری می‌گردد. از سوی دیگر فضای شهری به‌عنوان بستر کارکردهای اجتماعی در تسهیل این کارکردها و پویای وابسته به آن که به اشکال نهادها، سازمان‌ها و ... پدید می‌آیند، نقشی برجسته دارد و موجب تسهیل روابط و پالایش ساخت اجتماعی می‌شود.

فضاهای شهری، نقش عمده و مهمی از دو بعد فیزیکی و کارکردی در برنامه‌ریزی و توسعه شهری دارند. بسیاری از نظریه پردازان

برسند. فضای شهری در شهرها به تنهایی واسطه‌ای برای برقراری ارتباط با افراد جدید و کسانی است که نمی‌شناسیم و تاریخ، تضاد و نزاع‌هایی که از اینها برمی‌خیزد و در حقیقت فضای عمومی تعدیل‌کننده و هماهنگ‌کننده<sup>۲</sup> برنامه‌ریزی شهری، هنگامی است که افراد جدیدی وارد صحنه می‌شوند. پس می‌توان وظایف فضای عمومی را این‌گونه دسته‌بندی کرد:

۱. ابزاری جهت ارتباطات
۲. مکانی جهت رویارویی
۳. مدیریت و هماهنگ‌کننده شهروندان آزاد (سیفایی، ۱۳۸۴، ص ۳۵).

قرن بیستم، شرایط کارکرد شهر به عنوان محل ملاقات و تبادل اطلاعات را نیز تغییر داد. توسعه سریع و وسیع رسانه‌های خبری، الکترونیک و چاپ، همراهی مردم با جریان بی‌پایان اطلاعات را در مورد جامعه و دنیا امکان‌پذیر ساخت. و بدین ترتیب همراه با این جریان، امکان ارتباط غیر مستقیم اشخاص با یکدیگر پدیدار گشت. نخست تلگراف، سپس تلفن، تلفن همراه و سرانجام پست الکترونیک و اینترنت ظهور یافتند. تردد افراد از طریق اتومبیل و دیگر اشکال

حمل و نقل و نیز توسعه اشکال مختلف سفرهای طولانی، فرصت‌های جدیدی برای ملاقات و تعامل فراهم آورد و بدین ترتیب نقش شهر به عنوان مکان بارز ملاقات و تعامل برای شهروندان کاملاً تغییر یافت. بسیاری از مردم بودن در خیابان‌ها و میداين را برای پیاده‌روی و گذران وقت در فضاهای عمومی انتخاب کرده‌اند. در متون، دامنه وسیعی از کارکردهای فضای عمومی شامل فرصتی جهت اجتماع و رویارویی، نقشی سیاسی در انجمن‌های آزاد<sup>۳</sup> در یک دموکراسی، عرصه نمایشات و جشن‌های فرهنگی، واسطه‌ای که هویت‌های خصوصی و گروهی در آن توسعه می‌یابند (Mitchell, 1996) و عرصه‌ای جهت دسترسی عمومی و تمایزی از فضاهای خصوصی، در نظر گرفته می‌شود (Berman, 1986).

## ۵- رضایت از محیط شهری از دید شهروندان

در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با شاخص‌های بهبود کیفیت محیط صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان - محیط

3. Free assembly

2. Moderator

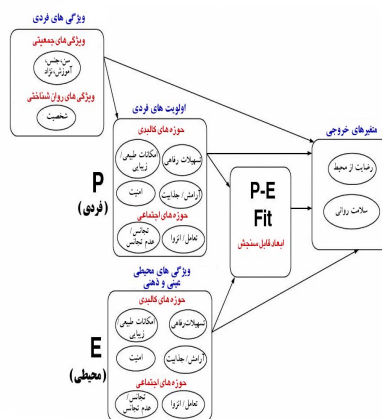


است که زندگی مردم در محیط‌های مختلف مسکونی، سطوح متفاوتی از رضایت را در بر می‌گیرد، به گونه‌ای که ساکنان محیط‌های مختلف با در نظر گرفتن نوع خانه‌ها و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، احساس رضایت می‌نمایند. آنها اشاره نموده‌اند که ویژگی‌های مختلف یک محله مهم‌ترین شاخص اثرگذار بر رضایت از محیط مسکونی است. مطالعات متعدد بر این گفته صحت نهاده‌اند. در مطالعه مربوطه جهت اندازه‌گیری رضایت از محیط‌های مسکونی از شاخص‌های محیطی نظیر تمیزی و پاکیزگی محله‌ها، دوستداری محیط و جذابیت، آرامش و آسایش، امنیت، پایداری و نوع طراحی محیط، جدید بودن بافت و دسترسی، و نیز از شاخص‌های فردی نظیر طبقه اجتماعی، سابقه سکونت، تعداد فرزند و ... استفاده شده است. نظریه P-E یکی از دیدگاه‌های خاص جهت درک رابطه بین انسان و محیط به‌عنوان عوامل تعیین‌کننده رضایت از محیط و سلامت روانی می‌باشد. این مدل با ایجاد یک ساختار مناسب، درک عوامل اثرگذار بر رضایت از محیط را در محله نشان می‌دهد (نمودار شماره ۳).

است. بدین منظور سنجش میزان رضایت<sup>۴</sup> مردم از محیط زندگی‌شان اهمیت می‌یابد (Hourihan, 1984, p.370). رضایت از محیط زندگی به وسیله پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی می‌شود (Hourihan, 1984, p.375). موضوع رضایت و ارزیابی محیط از دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است. ارزیابی‌های محیطی از دو جنبه انسان و محیط مورد توجه است. رضایت براساس ارزیابی شاخص‌های کالبدی خاص مانند دما، دید و منظر، سروصدا، موقعیت قرارگیری اتاق در ساختمان و ... اندازه‌گیری می‌شود. همچنین ابعاد کیفی محیط به‌عنوان یکی از بخش‌های رابطه انسان و محیط و بنابراین رضایت از محیط در نظر گرفته می‌شود. اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت، توسط مارنا و راجرز<sup>۵</sup> (۱۹۷۵) بیان شده است. آنها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شاخص از ویژگی‌های محیطی مانند پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن، طبقه اجتماعی دانسته‌اند. یکی از جنبه‌های رضایت از محیط توجه به این نکته

4. Satisfaction  
5. Marans and Rodgers

نمودار شماره ۳- تأثیر انسان، محیط و انسان - محیط بر رضایت از محیط مسکونی و سلامت روانی



Source: Kahana et al., 2003, P: 438

فلئوری باهی و همکاران (۲۰۰۸) در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از محیط پرداخته‌اند (Fleury-Bahi, 2008, pp. 3-6). در این تحقیق چهار دسته عوامل شامل تصور از محیط اجتماعی، دسترسی به خدمات، فضای سبز و روابط اجتماعی مورد سنجش قرار گرفتند. هر یک از این عوامل به شاخص‌هایی تقسیم شده است که وجود فضای سبز عمومی با ۰/۷۸۵، نوع مردمی که روزانه با آنها برخورد می‌شود با ۰/۷۵۵، کیفیت فضای سبز محیط با ۰/۷۳۴، به ترتیب بیشترین همبستگی را با میزان رضایت از محیط داشته‌اند.

در جدول شماره (۱) این عوامل و شاخص‌ها و میزان همبستگی آنان به تفکیک ذکر شده است.

شاخص	عامل ۱ تصور از محیط اجتماعی	عامل ۲ دسترسی به خدمات سبز	عامل ۳ فضای روابط اجتماعی	عامل ۴ روابط اجتماعی
نوع مردمی که روزانه با آنها مواجه می‌شویم	۰/۷۷۵			
تراکم جمعیت	۰/۷۲۹			
تراکم مردم	۰/۷۱۰			
کیفیت معماری ابنیه	۰/۷۰۳			
تنوع فرهنگی و اجتماعی جمعیت	۰/۶۴۲			
نوع مردمی که در طول شب با آنها مواجه می‌شویم	۰/۶۲۳			
سرو صدا	۰/۵۸۰			
دوام ابنیه	۰/۵۱۶			
دسترسی به مراکز درمانی - بهداشتی	۰/۷۱۲			
دسترسی به سالانه حمل و نقل عمومی	۰/۶۹۰			
تنوع مراکز خدمات درمانی	۰/۶۷۶			
تنوع مراکز خرید	۰/۶۵۳			
وجود پارک های عمومی	۰/۷۸۵			
کیفیت فضای سبز	۰/۷۳۴			
کمیت فضای سبز	۰/۵۹۳			
سطح برخورد مناسب ساکنان با سایرین	۰/۷۳۴			
خونگرم بودن ساکنان	۰/۷۰۲			
ویژگی دلبین ساکنان	۰/۶۵۵			

در تحقیق دیگری، بونز<sup>۷</sup> و همکاران (۱۹۹۱) در مطالعه‌ای متفاوت عواملی را که بر میزان رضایت از محیط تأثیر منفی دارند و از جمله تراکم اجتماعی (ازدحام و شلوغی) در یکی از محلات شهر رم بررسی کردند. استنباط ساکنان از مفهوم تراکم منوط به الف) الگوهای ارزیابی رضایتمندی از محیط در هر محله، ب) ویژگی‌های فضایی - کالبدی مکان مورد مطالعه و ج) ویژگی‌های

7. Bonnes

6. Social image of the neighborhood

مطالعه و مصادیق آن نیز در قالب سه عنصر متشکله حس مکان یعنی فعالیت، معنی و ویژگی‌های کالبدی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

مجتبی رفیعیان و مهسا سیفایی (۱۳۸۷)، در مقاله‌ای با عنوان «سنجش شاخص‌های مؤثر بر مطلوبیت فضاهای عمومی شهری از منظر گروه‌های خاص اجتماعی (زنان)» ضمن تأکید بر ضرورت حضور مؤثر گروه‌های اجتماعی خاص، تلاش شده است با بررسی یک فضای عمومی شهری (میدان نبوت) میزان مطلوبیت این فضای شهری، جهت حضور زنان مورد بررسی قرار گیرد. روش بررسی بر طراحی پرسشنامه، مصاحبه عمیق برای تدوین پرسشنامه‌ها و در نهایت تحلیل آماری داده‌ها استوار بوده است. سنجش تأثیرگذاری فضاهای عمومی شهری بر میزان اجتماعی شدن و تقویت مشارکت اجتماعی زنان از جمله موارد مورد بررسی در این مقاله است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که از نظر زنان اجتماع‌پذیر بودن فضا و نظارت اجتماعی در آن بیشترین ارتباط را با میزان مطلوبیت فضای عمومی شهری دارد.

اجتماعی - جمعیتی ساکنان می‌باشد (Bonnes et al., 1991, p. 531). در این تحقیق سه دسته عامل شامل تراکم فضایی - اجتماعی، امنیت اجتماعی / دوستداری محیط و تسهیلات اجتماعی مورد سنجش قرار گرفتند. عبدالهادی دانشپور (۱۳۷۹) در پژوهشی با عنوان «بازشناسی مفهوم هویت در فضای عمومی شهری (خیابان) نمونه موردی: تهران، خیابان انقلاب»، به طرح سؤالاتی در خصوص اینکه هویت چیست و در ارتباط با محیط‌های انسان‌ساخت چه مفهوم و تعبیری دارد؟ هویت به کدام نیاز از نیازهای انسان پاسخ می‌دهد؟ کدام عوامل در ایجاد هویت محیط‌های شهری دخالت داشته و فرآیندها و ساز و کارهای ایجاد آن چگونه است؟ و بالاخره چه ملاک‌ها و معیارهایی برای ارزیابی هویت محیط‌های شهری وجود دارد؟ می‌پردازد.

در واقع تحقیق حاضر که در جستجوی نوعی ارزش‌گذاری و تعیین چگونگی و میزان کیفیتی از کیفیات محیط در فرآیند ادراک استفاده‌کنندگان از آن است، از نوع تحقیقات کیفی و کاربردی است. به اعتقاد دانشپور، به لحاظ نظری، مقوله هویت بر پایه سه عامل اساسی انسان، محیط و فرهنگ،

## ۶- رویکرد سنجش میزان رضایتمندی سکونتی

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 می‌رود (Galster & Hesser, 1981). رضایتمندی سکونتی از آنجا که بخشی از حوزه رضایتمندی از زندگی در معنای عام می‌باشد، یکی از مطالعه‌شده‌ترین موضوعات در زمینه محیط مسکونی محسوب می‌شود (Ge & Hokao, 2006). این مفهوم بنا به تعریف گلاستر<sup>۸</sup> عبارت است از: «شکاف قابل مشاهده بین آمال و نیازهای ساکنین و واقعیت موجود بستر سکونتی آنها». در تعریفی دیگر، رضایتمندی سکونتی معادل میزان رضایت تجربه‌شده فرد یا عضوی از یک خانواده از موقعیت سکونتی فعلی خود محسوب شده است (Mc Cray & Day, 1977). این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نمایانگر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه سکونتی اوست (Onibokun, 1974). و اغلب جهت ارزیابی ادراکات و احساسات

ساکنین از واحد مسکونی و محیط زندگی خویش به کار می‌رود. نهایتاً این مفهوم نشانه‌ای مهم مبنی بر وجود ادراکات مثبت ساکنین نسبت به «کیفیت زندگی» خویش تلقی می‌شود (Campbell, et al, 1996). به استناد آنچه که در ادبیات موضوع مورد بحث به آن اشاره شده، رضایتمندی سکونتی متأثر از طیف گسترده‌ای از شرایط ادراک‌شده عینی و ذهنی است. طبق دیدگاه انیبوکام<sup>۹</sup> (۱۹۷۴) علاوه بر عناصر فنی/مهندسی، جوانب اجتماعی، فرهنگی و رفتاری تشکیل‌دهنده یک سیستم محیطی/اجتماعی یکپارچه نیز در شکل‌گیری قابلیت زندگی در یک واحد مسکونی مؤثر است. از سوی دیگر در زنجیره‌ی متغیرهای مؤثر بر رضایتمندی نسبی ساکنین از وضعیت سکونت خویش، مسکن تنها یکی از حلقه‌های این زنجیر است. به طور کلی تقلیل مفهوم سکونتگاه به واحد مسکونی اشتباهی بزرگ بوده و می‌باید آن را به عنوان مفهومی مرکب از کلیه اجزاء و مؤلفه‌های اجتماعی و کالبدی تشکیل‌دهنده یک سیستم سکونتگاهی محسوب نمود (Francescato, et al, 1987). همچنین متغیرهای مختلف مربوط به

9. Onibokun

8. Galster

نمودار شماره ۴- متغیرهای مؤثر بر رضایتمندی



ون پل<sup>۱۲</sup> (۱۹۹۷) به شناسایی و تحلیل منابع سر و صدا در محیط‌های مسکونی شهری پرداخت. بونس و بونائیتو<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۲) یافته‌های برنامه انسان و کره زمین یونسکو را منتشر کردند. این برنامه علاوه بر آزمون تجربی مدل‌های تئوریک، ابزاری برای سنجش کیفیت ادراک‌شده محیط مسکونی ارائه کرد که به معماران در بازطراحی محیط‌های شهری کمک می‌کند. بونائیتو (۲۰۰۳) دو ابزار متفاوت برای سنجش کیفیت تعامل بین ساکنین و محلات آنها ارائه کرد. این ابزارها از ۱۱ مقیاس اندازه‌گیری کیفیت ادراک‌شده محیط محلات

سیستم رفتاری و پیشینه فرهنگی ساکنین نیز در شکل‌گیری رضایتمندی سکونتی تأثیرگذار است.

از جمله مدل‌های ارائه‌شده از سوی محققین درباره پژوهش در باب رضایتمندی، می‌توان به مدل آمریگو (۲۰۰۲) و آراگونس (۱۹۹۷) اشاره کرد که رویکردی روش‌شناختی و تئوریک در زمینه مطالعه رضایتمندی سکونتی و دیدگاهی کلی درباره تعامل مردم و محیط مسکونی ارائه دادند. اسمیت<sup>۱۰</sup> (۱۹۹۷) به عناصر کالبدی که در شکل‌گیری کیفیت یک محله مؤثرند، پرداخت و چارچوبی برای فهم ارتباط متقابل کیفیت یک محیط شهری و فرم کالبدی آن ایجاد کرد. هدف از این کار از بین بردن شکاف موجود بین تحقیق و طراحی و ایجاد ارتباط بین این دو در چارچوبی جامع بود. کمپ<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۳) یک چارچوب مفهومی میان‌رشته‌ای 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 ادراک‌شده هستند.

12. Van Poll  
13. Bonnes & Bonaiuto

10. Smith  
11. Kamp

شهری و یک مقیاس اندازه‌گیری تعلق محله‌ای تشکیل می‌شدند.

مارانز<sup>۱۴</sup> (۲۰۰۳) شاخص‌های عینی و ذهنی سنجش کیفیت زندگی محله‌ای را تبیین کرد. در کشور ژاپن نیز پژوهش‌هایی به منظور ایجاد شاخص‌های محیط سکونت در شهرهای بزرگ نظیر توکیو و نیز در شهرهای کوچک‌تری نظیر سگا انجام شده است. مروری بر مدل‌های گوناگون که از دریچه نظریه رضایتمندی سکونتی به بحث در باب کیفیت محیط سکونت پرداخته‌اند، می‌تواند در شناخت زوایای این مفهوم و متغیرهای تأثیرگذار بر آن راهگشا باشد.

## ۷- بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایت شهروندان از فضاهای عمومی شهری

فضای شهری و روابط جاری در آن با هم ارتباط متقابل داشته و از هم تأثیر می‌پذیرند. انسان از طریق روابط اجتماعی - فرهنگی به فضا، فرم و عملکرد و اهمیت می‌بخشد و سازماندهی فضا به نوبه خود به تغییر شکل این روابط می‌انجامد. بنابراین ساخت و طراحی فضاهای شهری بر پروسه

زندگی اجتماعی تأثیر می‌گذارد و می‌بایست از نظر جسمی و روانی برای شهروندان کارایی داشته باشد (سیفایی، ۱۳۸۴).

سنجش رضایت نه فقط بر اساس محیط عینی، بلکه همچنین بر پایه ادراک افراد از محیطی که به آن تعلق دارند، صورت می‌پذیرد. به‌طور کلی ضروری است ترکیبی از شاخص‌های عینی و ذهنی در فرآیند تحقیق مورد استفاده قرار گیرد. شاخص‌های ذهنی حصول آگاهی از میزان رفاه/رضایتمندی افراد و نیز آنچه را که از نظر مردم مهم تلقی می‌شود، امکان‌پذیر می‌گرداند. این شاخص‌ها نشان‌دهنده وابستگی افراد به محیط سکونت خویش و وجود حمایت و پشتیبانی عمومی از محیط هستند. شاخص‌های عینی برای سنجش آن دسته از جوانب محیطی که ارزیابی آنها به دشواری صورت می‌گیرد، مورد نیاز است. این شاخص‌ها نقطه عزیمتی برای سیاست‌گذاری محیطی محسوب می‌شوند و ضامن اعتبار معیارهای ذهنی هستند (Van camp, et al, 2003).

\* هیلدر براند فری، بالا بودن رضایتمندی از محیط شهر را در گروهی ویژگی‌های زیر عنوان کرده است. از نظر او یک شهر خوب:

- باید کلیه نیازهای ساکنین خود را تأمین کند.

دو سطح فرم فیزیکی و الگوهای فعالیت می‌باشد.

▪ غنا: یعنی مکان‌ها برای مقاصد مختلف مورد استفاده قرار بگیرند و قدرت انتخاب بیشتری را از فضا به استفاده‌کنندگان بدهند.

▪ مقتضیات بصری: حالات بصری که گروه‌های اجتماعی با توجه به تجربیات محیطی و خواسته‌ها و اهدافشان از یک محیط تفسیر می‌کنند.

▪ رونق، وسعت یا پرمایگی.

▪ ادراک شخصی: وضوح الگوی مکانی فعالیت‌ها برای اشخاص که می‌تواند چگونگی استفاده از هر فضا و مکان را برای افراد روشن سازد ( بهرامی نژاد، ۱۳۸۲، صص ۸۱-۸۲).

\* یکی از عواملی که موجب ارتقای کیفیت فضای شهری می‌شود، حس مکان است. حس مکان به معنای ادراک ذهنی مردم از محیط و احساسات کم و بیش آگاهانه آنها از محیط خود است که شخص را در ارتباط با محیط قرار می‌دهد، به طوری که فهم و احساس فرد با زمینه معنایی محیط پیوند خورده و یکپارچه می‌شود. این حس عاملی است که موجب تبدیل یک فضا به مکانی با خصوصیات حسی و رفتاری ویژه برای افراد خاص می‌گردد. حس مکان موجب احساس

▪ باید دارای ایمنی، امنیت و حفاظت بوده و از نظر بصری و عملکردی محیطی سامان‌یافته و بانظم باشد.

▪ باید محیط اجتماعی هدایت‌کننده باشد و حس مکان را تقویت نماید.

▪ باید دارای یک تصویر ذهنی مناسب، شهرت و اعتبار خوب باشد و به مردم حس اعتماد و منزلت دهد.

▪ باید به مردم فرصت خلاق بودن، شکل دادن به فضای شخصی و بیان خودشان را دهد.

▪ طراحی‌شده، از نظر زیبایی‌شناسی مطبوع و از نظر کالبدی قابل تصور باشد (براند فری، ۱۳۸۳، ص ۳۰).

\* بنتلی ایان<sup>۱۵</sup> در کتاب محیط‌های پاسخگو<sup>۱۶</sup>، در سال ۱۹۸۵، هفت معیار برای ارزیابی کیفیت محیط‌های شهری عنوان می‌کند که عبارت‌اند از:

▪ نفوذپذیری: به معنای ایجاد دسترسی‌های مختلف در یک محیط است.

▪ تنوع: به معنای به حداکثر رساندن تنوع استفاده از مکان‌ها و کارایی انواع فضاهاست.

▪ خوانایی: خوانایی همان کیفیتی است که محیط را قابل دسترس می‌سازد و در

15. Bently Ian  
16. Responsive Environments

راحتی در محیط، احساس امنیت، لذت و ادراک عاطفی، حمایت از مفاهیم فرهنگی مورد نظر مردم، حمایت از روابط اجتماعی و فرهنگی جامعه، یادآوری تجارب گذشته، دستیابی به هویت و در نتیجه باعث بهره‌برداری بهتر از محیط، رضایت استفاده‌کنندگان، احساس تعلق به محیط و تداوم حضور در آن می‌شود (فلاح، ۱۳۸۵).

در مطالعاتی که در مینه‌سوتای شمالی برای سنجش کیفیت محیط‌های سکونتی انجام داده‌اند، سه مؤلفه حس مکان، احساس تعلق مکانی و هویت مکان را به عنوان عوامل تأثیرگذار بر کیفیت محیط در نظر گرفتند. در این مطالعات آمده است که مفهوم کیفیت محیط از ترکیب مطالعات زیست محیطی، اقتصادی، جغرافیایی و اجتماعی با حس مکان به وجود آمده است. لارکین در سال ۱۹۹۸ عنوان کرده است که حس مکان از تجربیات شخصی افراد استنباط می‌شود. کانتریل در سال ۱۹۹۸ حس مکان را به این صورت تعریف می‌کند: حس مکان یک مفهوم شخصی و گردآمده از تجربیات افراد است که در یک مکان فیزیکی خاص و بر اساس ترجیحات افراد و یا نقشی که آن مکان در زندگی روزانه افراد ایفا می‌کند، معنا پیدا خواهد کرد (Dorr, 2002, pp. 6-10).

\* بر اساس مطالعه‌ای که موسسه PPS بر روی بیش از ۱۰۰۰ فضای عمومی شهری در کشورهای مختلف جهان انجام داده است، مطالعه‌کنندگان به این نتیجه رسیدند که چهار عامل اساسی در سنجش مطلوبیت کیفی وضعیت فضاهای عمومی شهری از اهمیت بیشتری برخوردارند، که عبارت‌اند از: دسترسی و به هم پیوستگی<sup>۱۷</sup>؛ آسایش و منظر<sup>۱۸</sup>؛ استفاده‌ها و فعالیت‌ها<sup>۱۹</sup>؛ و اجتماع‌پذیری<sup>۲۰</sup> (سیفای، ۱۳۸۴).

\* در سال ۱۹۷۵، "تئوری رضایت شهروندان" ارائه شد. این تئوری یک مدل تحلیلی است که بر اساس میزان رضایت شهروندان از محیط سکونتی‌شان در مورد مؤلفه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، محیط زیستی، زیبایی شناسی و ... عمل می‌کند. برای دست یافتن به معیارهای کیفیت محیط شهر و محلات آن که مورد نظر شهروندان باشد، محققان روی ۷۶۷ خانوار در اهلیو مطالعه کردند. آنها خصوصیات خانوارها، محل سکونت، محله‌ای را که در آن زندگی می‌کردند و تأثیرات این عوامل بر رضایت این خانوارها را مورد بررسی

17. Access & Linkage  
18. Comfort & Image  
19. Uses & Activities  
20. Sociability



۳. **جذابیت<sup>۲۳</sup>**: تا چه اندازه چشم‌نوازند؟

۴. **راحتی<sup>۲۴</sup>**: آیا افراد در گذران اوقات فراغت در این مکان‌ها راحت‌اند؟

۵. **جامعیت<sup>۲۵</sup>**: تا چه اندازه اقشار مختلف جامعه را دربرمی‌گیرد؟

۶. **سرزندگی و پویایی<sup>۲۶</sup>**: تا چه حد از فضا استفاده شده است و امکان انجام فعالیت‌های شاد و زندگی‌بخش وجود دارد؟

۷. **عملکرد<sup>۲۷</sup>**: تا چه حد قابلیت به مرحله اجرا درآمدن فعالیت‌های مختلف موجود در فضا وجود دارد؟

۸. **تمایز**: آیا این فضا یک مشخصه واضح و ممتاز دارد؟

۹. **ایمنی و امنیت**: آیا این فضاها احساس امنیت را القاء می‌کنند و فضاهای امنی هستند؟

۱۰. **نیرومندی و سلامتی**: تا چه حد در طول زمان، جهت بهبود و سلامتی فضاها اقدام می‌شود؟

قرار دادند. هدف این تحقیق دستیابی به یک مدل از رضایت شهروندان بود که برای برنامه‌ریزان مسکن و سیاستگذاران قابل استفاده است. این مدل بر مبنای تطابق خواست‌ها و نیازهای شهروندان با موقعیت فعلی و احساس آنها از محل سکونتشان عمل می‌کند. عمده مؤلفه‌هایی که خانوارهای منتخب به عنوان معیارهای کیفیت محیط، ارائه دادند، شامل عوامل بهداشت محیط، امنیت، برخورداری از تسهیلات شهری خوب، تعاملات اجتماعی خوب، پرهیز از آلودگی‌های صوتی و هوا، ترافیک کم و ... بوده است.

با ترکیب نظریات برنامه‌ریزی و فعالیت‌های طراحی شهری، می‌توان گفت که از نظر استفاده‌کنندگان مجموعه‌ای از عوامل زیر در ارزیابی کیفیت فضای عمومی مؤثرند:

۱. **نظافت و پاکیزگی<sup>۲۱</sup>**: آیا این

مکان‌ها تمیز هستند و به تمیزی آنها رسیدگی می‌شود؟

۲. **دسترسی<sup>۲۲</sup>**: این فضاها تا چه اندازه در دسترس‌اند و قابلیت تحرک در آنها وجود دارد؟

23. Attractiveness

24. Comfort

25. Inclusively

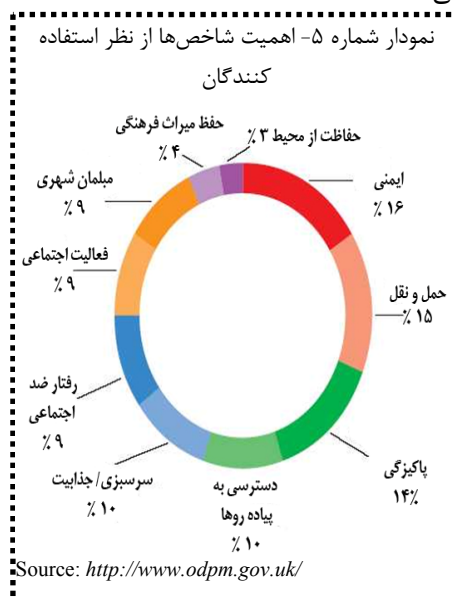
26. Vitality and viability

27. Functionality

21. Cleanliness

22. Accessibility

نمودار شماره ۵- اهمیت موارد یاد شده را بر حسب نظر استفاده‌کنندگان نشان می‌دهد.



فضاهای شهری، مورد نظر سنجی قرار گیرد تا کارآمدترین راهکار مداخله در ساختار شهری فراهم شود. تفاوت‌های فردی و فرهنگی با "نمودهای اجتماعی" در ساختار شهری بر میزان "نیاز به فضاهای عمومی" و کارایی آنها تأثیر دارد و بایستی در روند شهرنشینی رو به رشد امروز که اهمیت فضاهای عمومی را افزون می‌کند، مورد ارزیابی قرار گیرد.

## ۸- فرجام

### ۱-۸- نتیجه‌گیری و یافته‌های تحقیق

این مقاله درصدد آن بوده است تا معیارها و عواملی را که در ایجاد و افزایش رضایت شهروندان از فضاهای عمومی شهری مؤثرند، عنوان کند و مورد تحلیل قرار دهد. با بررسی به عمل آمده سه عامل اصلی دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی به عنوان مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری شناسایی شدند.

مطالعات نشان داد که قابلیت دسترسی در شهرسازی به فاصله و زمان مربوط می‌شود. دسترسی را می‌توان به صورت مختلفی تقسیم کرد: دسترسی به افراد، دسترسی به

شایان ذکر است که شاخص‌های فضاهای عمومی مطلوب، به ادراکات فردی و ارزش‌های اجتماعی و فرهنگی نیز مربوط می‌شود و تعمیم این معیارها به فضاهای شهری دنیا، درست به نظر نمی‌رسد. در هر صورت لازم است که فضاهای عمومی شهری از دید شهروندان همان شهر، مورد ارزیابی و شناسایی قرار گیرند تا ضمن شناخت مشکلات فضاها در هر شهر، امکان بهبود زندگی اجتماعی و شهروندی و افزایش کیفیت زندگی در هر ساختار شهری فراهم شود. این امر می‌طلبد تا کیفیت و کمیت

الف) خصوصیات فردی: درآمد، شغل، انگیزه، تربیت، خصوصیات فردی، اندوخته ذهنی، شرایط روحی، خصوصیات فیزیکی؛  
 ب) عینیت فضا: نقشه شهر، سیمای شهر، انواع فعالیت، نوع مردم، صدا و بو، طبیعت و طراوت، پراکنش کاربری‌ها؛  
 ج) ذهنیت فضا: فرصت‌های رفتاری، القائات معنایی، برزندگی، ارزش زیباشناختی، رویه هنجاری- اخلاقی، هم‌ساختگی، خوانایی، معنی فرهنگی نمادین.

## ۸-۲- ارائه پیشنهادات و راهکارها

به منظور ارتقاء رضایت شهروندان از فضاهای عمومی شهری، در چارچوب عوامل و متغیرهای بررسی شده در تحقیق حاضر می‌توان پیشنهاداتی به شرح زیر ارائه داد:

- مقتدرسازی شهروندی و مشارکت شهروندان در حکمرانی شهر؛
- ارتقاء نظام اطلاع‌رسانی و خوانایی سیاسی، اجتماعی و کالبدی شهر؛
- ارتقاء و بازنمایی فرهنگ و هویت‌های محلی؛
- مدیریت فرهنگی شهر؛
- جلوگیری از ایجاد فضاهای پرت و تاریک و تأمین نظارت اجتماعی دیگران؛

فعالیت‌ها، دسترسی به کالاهای و منابع، دسترسی به اماکن و دسترسی به اطلاعات. به استثنای مورد آخر، بقیه دسترسی‌ها فیزیکی بوده و وقوع آنها نیازمند شبکه‌های خاصی است. عوامل مختلفی می‌توانند در این امر مؤثر باشند، مانند: وسیله نقلیه، طول سفر (فاصله مبدأ و مقصد)، زمان سفر، هزینه سفر، شبکه دسترسی، توزیع فضاها و بالابردن تراکم.

در خصوص شاخص امنیت اجتماعی، یافته‌های ما حاکی از آن بود که امنیت اجتماعی از طریق شاخص‌ها و معیارهای زیر بر رضایتمندی شهروندان تأثیرگذار است:

الف) محیطی - رفتاری (ذهنی): تراکم جمعیت، کنترل و نظارت اجتماعی؛  
 ب) کالبدی (مکانی): بسته و باز بودن محیط، فشردگی بافت، پوشش گیاهی، روشنایی، مبلمان شهری، معابر، پل‌ها و ...؛  
 ج) کارکردی (عملکردی): فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی - خدماتی، تفریحی - ورزشی.

در زمینه شاخص هویت مکانی، آنچه به دست آمد، حاکی از تأثیرگذاری این متغیر بر رضایتمندی شهروندان از طریق معیارهای زیر است:

- توجه به اصول زیبایی شناختی طراحی و معماری و خلق فضاهایی با هویت؛  
- استفاده از مبلمان شهری مناسب در فضاهای شهری؛  
- ایجاد زمینه‌هایی برای انجام فعالیت‌های متنوع؛  
- امکان استفاده از فضا به صورت گروهی؛

- توزیع عادلانه منابع در فضاهای شهری: این هدف منجر به کاهش فاصله بین مراکز فعالیت و خانه و کاهش زمان سفر از مکانی به مکان دیگر می‌شود؛

- ساماندهی فضاهای عمومی و ایجاد جذابیت در آنها جهت جذب تمامی گروه‌های اجتماعی؛

- بررسی‌هایی در مورد مسیرها، فراوانی و زمان‌بندی حمل و نقل عمومی. این سیستم بایستی بر مبنای نیازهای جمعیت - بالاخص گروه‌های خاص اجتماعی گسترش پیدا کند.

در مجموع با استفاده از مفاهیم کلی مربوط به طراحی شهری خوب و یکپارچه‌سازی فضاهای عمومی مناسب - شامل پارک‌های محله‌ای و نواحی طبیعی - در محیط مصنوع، می‌بایست شهرها بتوانند شرایط (احوال) محیط طبیعی را ارتقاء دهند؛

مکان‌های مناسبی را برای شهروندان ایجاد کنند و شرایط ویژه‌ای را برای تجارب تمامی نسل‌ها فراهم نمایند. همچنین فرصت‌های آموزشی برای ایجاد طبیعتی مطابق با سلیقه شهروندان فراهم نمایند، مسائل مربوط به عدالت محیطی را بیان کنند، میراث‌های فرهنگی و تنوع را حفظ نمایند و آمادگی برگزاری مراسم‌های خاص و عمومی را داشته باشند.

### پانویس

- این مقاله برگرفته از نتایج طرح پژوهشی با عنوان "بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایت شهروندان از فضاهای عمومی شهری" می‌باشد که در مرکز تحقیقات استراتژیک طی سال‌های ۱۳۸۷-۱۳۸۸ انجام شده است.

### منابع فارسی

۱. بحرینی، سید حسین (۱۳۸۳). *تحلیل فضاهای شهری در رابطه با الگوهای رفتاری استفاده‌کنندگان و ضوابطی برای طراحی*. تهران، دانشگاه تهران.
۲. براند فری، هیلدر (۱۳۸۳). *طراحی شهری به سوی یک شکل پایدارتر شهر*. ترجمه حسین بحرینی، تهران، انتشارات شرکت پردازش و برنامه ریزی شهری.
۳. بهرامی‌نژاد، دهقان (۱۳۸۲). *شناخت و ارزیابی کیفیت محیط شهری در بافت میانی شهرها، مطالعه موردی بافت میانی شهر شیراز*. دانشگاه شیراز.

- Perceptions, Evaluations and Satisfaction*, New York: Russel Sage Foundation.
15. Choay, F (1969). "Urbanism and Semiology", in *Meaning in Architecture*, by Charles Janckes, London.
16. Dorr, Nathan (2002). "*Quality of Place in Rural Minnesota*", North Minnesota Foundation.
17. Fleury-Bahi, Ghazlane et al. (2008). "*Processes of Place Identification and Residential Satisfaction*", *Environment and Behavior*, Vol .XX, No.X. Available at: <http://online.sagepub.com>.
18. Franciscato, G., Weidemann, S., and Anderson, J.R.(1987). "Residential satisfaction: Its uses and limitations in Housing Research, in *Housing and Neighbourhoods: Theoretical and Empirical Contributions*". Vliet, W.V., Choldin, H., Michelson, W., and Popenoe, D.(eds.), Westport, Connecticut: Greenwood Press.
19. Ge, Jian., Hokao, Kazunori., (2006). "Research on residential lifestyles in Japanese cities from the viewpoints of residential preference, residential choice and residential satisfaction", *J. Landscape and Urban Planning*.
20. Galster, George. Hesser, Garry (1981). Residential satisfaction: Compositional and Contextual Correlates, *J. Environment and Behavior*, Vol.13, No. 6.
21. Golany G., (1996). *Geo Space Urban Design*, John Wiley and son, New York.
22. Hourihan, Kevin. (1984). "Context-Dependent Models of residential satisfaction", *Environment and Behavior*, Vol .16, No.3.
۴. پارسی، حمیدرضا (۱۳۷۹). *فضای شهری، حیات مدنی و نیروی اجتماعی فرهنگی*، نمونه موردی: خیابان کارگر، رساله دکترا، دانشگاه تهران، دانشکده هنرهای زیبا.
۵. پاکزاد، جهان‌شاه (۱۳۸۳). *گره، میدان، فلکه، بررسی معنا شناختی سه واژه در شهرسازی، شهرداریها (ضمیمه میدان و فضای شهری)*، شماره ۶۷.
۶. حبیبی، سید محسن (۱۳۷۹). "فضای شهری و حیات مدنی"، *هنرهای زیبا*، شماره ۷.
۷. رفیعیان، مجتبی؛ علی، عسگری (۱۳۸۱). *سالمندان و ضرورت آمایش فضاهای شهری*، همایش بین‌المللی سالمندان، دانشکده بهزیستی و توان‌بخشی.
۸. سیفایی، مهسا (۱۳۸۴). *مطلوبیت سنجی استفاده از فضاهای عمومی با تاکید بر برنامه‌ریزی مشارکتی*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد شهرسازی، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.
۹. صدری، حسین (۱۳۸۵). *بررسی نقش فضاهای شهری در توسعه دموکراسی*، اولین همایش بین‌المللی شهر برتر، طرح برتر، سازمان عمران شهرداری همدان.
۱۰. فلاحت، محمدصادق (۱۳۸۵). *مفهوم حس مکان و عوامل شکل دهنده آن*، تهران، *هنرهای زیبا*، شماره ۲۶.

### منابع لاتین

11. Atman, Irwin (1984). *Culture and Environment*, Cambridge University Press, London.
12. Berman, M (1986); "*Take it to the streets: Conflict and community in public space*".
13. Bonnes, Mirilia et.al (1991). "Crowding and Residential Satisfaction in the Urban Environment: A Contextual Approach", *Environment and Behavior*, Vol.23. No.5.
14. Campbell, A., Converse, P. E., and Rodgers, W. L (1976). *The Quality of American Life*:

23. McCray, J.W. and Day, S.S., (1977). "Housing Values, Aspirations and Satisfaction as Indicators of Housing Needs", *Home Economics*, Vol.5, No.4.
24. Mitchell, D (1996). "Introduction: Public space and the city". *Urban Geography*, Vol 17, No.2.
25. Onibokun, A.G (1974). Evaluating Consumers' Satisfaction with Housing: An Application of a System Approach, *J. American Institute of Planners*, Vo.40, No.3.
26. Van Camp, Irene., Leidelmeijer, Kess., Marsman, Gooitske., de Hollander, Augutinus (2003). Urban enviromental quality and human well-being Towards a conceptual framework and demarcation of concepts; a literature study, *Journal of Landscape and Urban Planning*, Vol 65, pp.5-18.