

ترجمه انگلیسی این مقاله نیز تحت عنوان:  
The Role of Landscape Approach in Promoting  
Satisfaction in Urban Environments  
در همین شماره مجله به چاپ رسیده است.

## نقش رویکرد منظرین در ارتقای رضایتمندی از محیط شهری\*

مریم مجیدی<sup>۱</sup>، سیدامیر منصوری<sup>۲\*</sup>، ژاله صابر نژاد<sup>۳</sup>، ناصر براتی<sup>۴</sup>

۱. گروه معماری، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۲. استادیار گروه معماری، پردیس هنرهای زیبا، دانشگاه تهران، ایران.
۳. استادیار گروه معماری، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۴. دانشیار گروه شهرسازی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران.

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۲/۱۰ تاریخ اصلاح: ۹۸/۰۳/۲۶ تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۴/۰۴ تاریخ انتشار: ۹۸/۰۷/۰۱

### چکیده

**بیان مسئله:** رضایتمندی فرایند داوری مثبت نسبت به پدیده‌ها است و تحت تأثیر مؤلفه‌هایی ایجاد می‌شود که این مؤلفه‌ها به پایگاه نظری مورد مطالعه آن وابسته است. امروزه در شهرها شاهد افزایش کمی پروژه‌های منظر شهری هستیم؛ اما این مسئله که چرا این پروژه‌ها از نظر کیفی نتوانسته‌اند رضایت مخاطب را جلب کنند و تأثیر عمده‌ای در کیفیت محسوس شهر و داوری مثبت شهروندان بر جای بگذارند، محل پرسش است. بنابراین، سؤال اصلی این پژوهش این است که چه نسبتی میان مؤلفه‌های رویکرد منظرین و مؤلفه‌های رضایتمندی وجود دارد؟

**هدف:** هدف پژوهش، افزایش میزان رضایتمندی مخاطب از پروژه‌های منظر شهری و به تبع آن از شهر، و تعریف پایگاه اختصاصی برای پروژه‌های منظر شهری است.

**روش تحقیق:** روش تحقیق به صورت کیفی و تحلیل محتوای آثار است. ابتدا مفهوم رضایتمندی و متغیرهای تأثیرگذار بر آن بررسی و تعریف جدیدی از رضایتمندی ارائه شده است. سپس در خصوص مفهوم منظر، به مطالعه دیدگاه متخصصان پرداخته شده و در نهایت ارتباط میان رویکرد منظرین و مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رضایتمندی بررسی شده است.

**نتیجه‌گیری:** نتایج این پژوهش نشان داد که رضایتمندی و رویکرد منظر در توجه به ذهن مخاطب اشتراک دارند؛ اما، صفت اختصاصی رویکرد منظر، در توجه توأمان به هردو وجه عینی و ذهنی پدیده است که اصولاً قادر نیست آنها را به طور مستقل و جداگانه مورد توجه قرار دهد؛ در نتیجه، به این دلیل که حتی فاکتورهای عینی نیز برحسب تفسیر ذهنی دگرگون می‌شوند، رویکرد منظر برای کسب رضایتمندی شرایط بهتر و مناسب‌تری را فراهم می‌کند؛ زیرا براساس این رویکرد عین و ذهن برای معرفی یک پروژه عملکردی هم‌زمان دارند و اگر یک فضای شهری به عنوان یک منظر شناخته شود، دیگر قابلیت تفکیک ابعاد مختلف آن، از جمله ماده و معنا، وجود ندارد.

**واژگان کلیدی:** رضایتمندی، رویکرد منظرین، عینیت و ذهنیت.

معماری دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب در حال انجام است.  
\* نویسنده مسئول: amansoor@ut.ac.ir، ۰۹۱۲۳۳۴۲۹۸۶

\* این مقاله مستخرج از رساله دکتری «مریم مجیدی»، تحت عنوان «نسبت مشارکت با رضایتمندی در منظر پیاده‌راه‌های شهر تهران» است که به راهنمایی دکتر «سیدامیر منصوری» و مشاوره دکتر «ژاله صابر نژاد» و دکتر «ناصر براتی» در دانشکده هنر و

تضمین کند. بنابراین شناسایی رویکرد مناسب برای دستیابی به رضایتمندی در پروژه‌های منظر شهری از اهمیت زیادی برخوردار است.

### سؤالات پژوهش

این پژوهش به طور مشخص به دنبال پاسخ به این سؤالات است که ارزیابی رضایتمندی در پروژه‌های منظر شهری براساس چه مؤلفه‌هایی صورت می‌گیرد و چنانچه رویکرد منظرین به فضا، واجد دو بعد ذهنی و عینی به طور هم‌زمان باشد، چه نسبتی میان مؤلفه‌های رویکرد منظرین و مؤلفه‌های رضایتمندی وجود دارد؟

### فرضیه پژوهش

به نظر می‌رسد اگر پروژه‌های منظر شهری با اتکا به رویکرد منظرین طراحی شوند، به رضایتمندی مخاطب منجر خواهند شد، زیرا وجه ذهنی که عامل اساسی در کسب رضایتمندی مخاطب است، تأمین شده است. در واقع با توجه به تعریف منظر که پدیده‌ای یکپارچه و کل‌نگر تلقی می‌شود و به دو بُعد عینی و ذهنی توجه توأمان دارد، و با در نظر گرفتن نقش ذهنی و ادراک مخاطب در ایجاد این مفهوم از یک‌سو و وابستگی مفهوم رضایتمندی به داوری و ادراک مخاطب از سوی دیگر، تجانس میان مفهوم منظر با مفهوم رضایتمندی می‌تواند به عنوان مبنای تعریف و روش اختصاصی و مؤثری برای حصول رضایتمندی از طریق درپیش‌گرفتن رویکرد منظرین باشد.

### روش انجام پژوهش

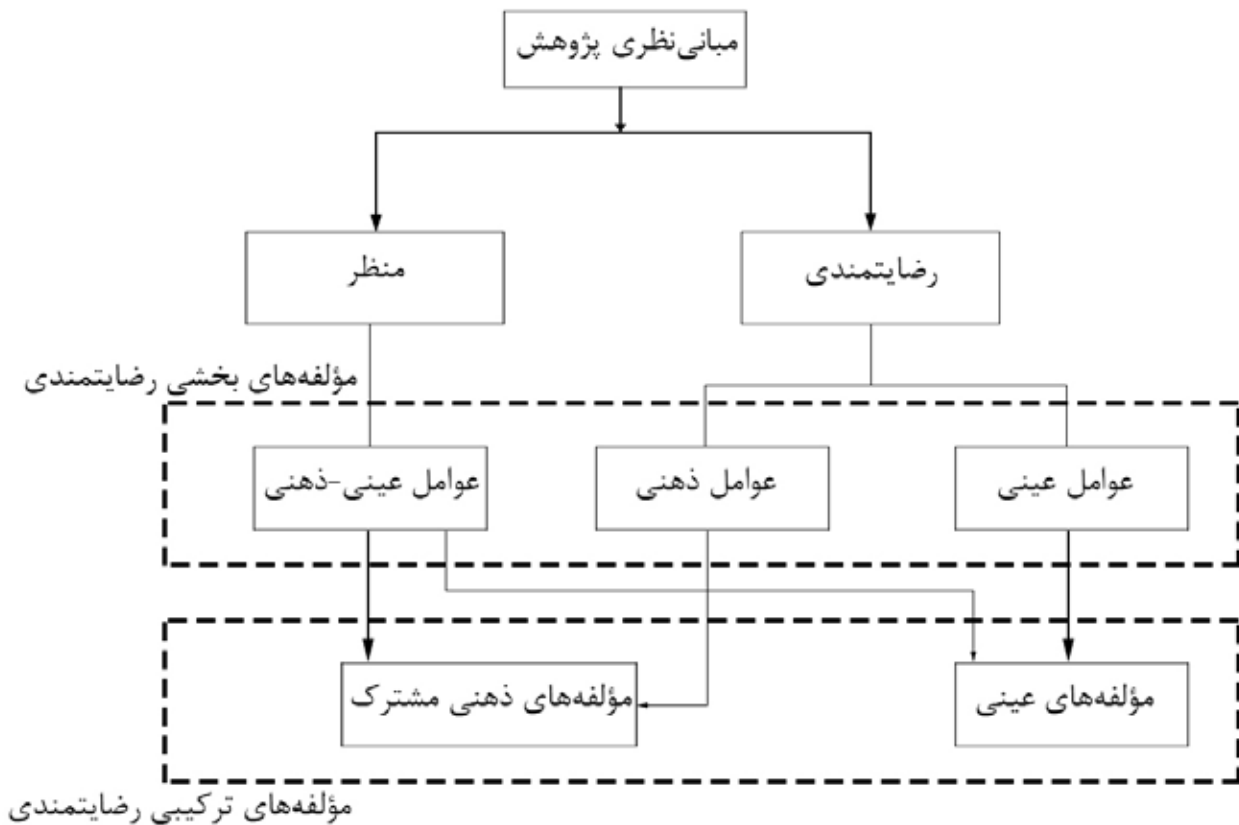
پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت، کیفی، و ترکیبی از روش تحقیق تحلیلی-توصیفی و روش تحقیق استنادی است. بر این اساس با استفاده از روش کتابخانه‌ای و بهره‌گیری از منابع معتبر نوشتاری (کتب و مقالات)، طیف گسترده‌ای از منابع مرتبط با تعاریف رضایتمندی و منظر مطالعه شده و با بررسی مقایسه‌ای و تطبیقی، به شیوه استنباطی و استنتاجی به تحلیل محتوای مصادیق و تعاریف ارائه شده از رضایتمندی، منظر و نهایتاً ارتباط میان آنها پرداخته شده است. تصویر ۱ مدل مفهومی مقدماتی پژوهش را نشان می‌دهد.

### پیشینه پژوهش

رضایتمندی مفهوم گسترده‌ای است که در حوزه‌های مختلف مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. ادبیات مربوط به رضایتمندی محیط، عموماً در پژوهش‌ها در چهار حوزه شهری رضایت از مسکن، محله، واحد همسایگی و جامعه بررسی شده است (Campbell, Converse & Rodgers, 1976; Lu, 1999;)

### مقدمه و بیان مسئله

شهر، مجموعه‌ای از اجزای پراکنده نیست که صرفاً در کنار یکدیگر قرار گرفته‌اند، بلکه یک کل است که میان عناصر تشکیل‌دهنده آن، وحدت هدف و ارتباطات معنی‌دار وجود دارد. هر قدر این ارتباطات گسترده‌تر باشد، درک شهروندان از شهر قوی‌تر و تعلق آنها به محیط شهری بیشتر است (عادلون، موسوی‌لر و منصور، ۱۳۹۵). اما امروزه این محیط‌های شهری در رویارویی با برطرف کردن نیازهای ساکنانشان و تأثیرگذاری مثبت در کیفیت زندگی آنها تنزل پیدا کرده‌اند (Van poll, 1997). در کشور ما در کنار حجم عظیم پروژه‌های عمرانی، طرح‌هایی اجرا می‌شود که اگر به آنها بنگریم، می‌توانند اقدامات مهمی در ارتقای کیفیت شهر باشند، اما به دلایل زیاد، علی‌رغم این توانایی‌ها تأثیر عمده‌ای در کیفیت محسوس شهر و داوری شهروندان از آن برجای نمی‌گذارند (منصور، ۱۳۹۲ ب) و منظر شهری نابسامان امروز شهرها، علی‌رغم افزایش کمی پروژه‌های منظر شهری، همچنان از بعد کیفی و معنایی دارای مشکلاتی هستند که باعث ایجاد نارضایتی در مردم می‌شود و به چگونگی تأثیرگذاری آنها بر کیفیت محیط و میزان رضایت ساکنان از آنها توجه چندانی نمی‌شود. گواه این امر بسیاری از تصمیمات و پروژه‌هایی است که با وجود تلاش‌های فراوان و بودجه هنگفت، نتوانسته‌اند آن‌طور که باید در ارتقای شرایط کیفی محیط و جلب رضایت ساکنان موفق باشند. این در حالی است که منظر شهری در پی یافتن معیارهایی برای بالابردن کیفیت و مطلوبیت شهرهاست و از آنجایی که رضایت از محیط نیز در گرو کیفیت محیط است، بنابراین می‌توان گفت که رویکرد منظرین به شهر می‌تواند سبب افزایش رضایتمندی از محیط شود. باید توجه داشت که وجود و تداوم نارضایتی در زندگی مردم برای هر نظام اجتماعی مشکل‌آفرین است؛ زیرا تداوم آن باعث کم‌رنگ شدن تعهد افراد به نظام ارزشی و اعتماد نسبت به دیگر اعضای جامعه و چه بسا منشأ بسیاری از تحولات اجتماعی می‌شود (Mendoza & Napoli, 1995 به نقل از غفوریان و حصار، ۱۳۹۵). همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که عدم رضایت از محیط بر قصد تغییر مکان زندگی مردم تأثیرگذار است (Galster, 1985)؛ در مقابل، توجه به مقوله رضایتمندی شهروندان از محیط، یکی از عناصر اساسی نظم، وفاق و همبستگی اجتماعی است (غفوریان و حصار، ۱۳۹۵) و باعث افزایش کیفیت زندگی، افزایش پیوندهای اجتماعی، حس تعلق به مکان و تقویت سرمایه اجتماعی خواهد شد (Bonaiuto et al., 2003 به نقل از بهرام‌پور و مدیری، ۱۳۹۴). زمانی که منظر شهری زمینه‌های رضایت شهروندان را فراهم آورد، در واقع می‌تواند سلامتی جسم و روح انسان را



تصویر ۱. مدل مفهومی مقدماتی پژوهش برای تعیین مؤلفه‌های عینی و ذهنی مؤثر بر رضایتمندی و تعیین نقش رویکرد منظر در شناخت این مؤلفه‌ها. مأخذ: نگارندگان.

رفاه ذهنی<sup>۴</sup> (SWB) قلمداد کرده‌اند و نتیجه گرفته‌اند که رضایت از محله، یک عامل تعیین‌کننده در تغییر مکان و جابجایی است و با ارزیابی ساکنان از مشخصه‌های مختلف محله شکل می‌گیرد. آنها این ارزیابی‌ها را بیشتر وابسته به ادراکات فرد از این مشخصه‌ها دانسته‌اند (Campbell et al., 1976). گالستر و هسر خواسته‌ها و ترجیحات فرد و میزان شکاف میان آرزو و واقعیت را عامل نارضایتی می‌دانند (Galster & Hesser, 1981). فرانچسکاتو و همکارانش مدلی تحت عنوان مدل نگرشی رضایت<sup>۵</sup> را مطرح و رضایتمندی را نوعی نگرش قلمداد می‌کنند و سه متغیر شناختی، احساسی و رفتاری را در آن تأثیرگذار می‌دانند (Francescato, Weidemann & Anderson, 1989). بعد از آنها آمریگو و آرگونز در پژوهشی رضایت از محله را حاصل ادراک فرد براساس محیط ذهنی و عینی و مشخصات فردی عنوان کردند (Amérigo & Argonés, 1997). بونایتو و همکارانش رضایتمندی سکونتگاهی را برحسب کیفیت محیط سکونتگاهی درک‌شده چندبعدی مورد مطالعه قرار دادند و پیش‌بینی‌های تعلق مکانی را به عنوان معیار نهایی در نظر گرفتند. متغیرهای اجتماعی-جمعیتی و سکونتگاهی در مدل نظری آنها به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های کیفیت

Kweon, Ellis, Leiva & Rogers, 2010; Sirgy & Cornwell, 2002). از آنجایی که در این پژوهش، هدف بررسی مفهوم رضایتمندی به صورت کلی است، لذا از پژوهش‌هایی استفاده شده است که در حیطه رضایتمندی سکونتی<sup>۲</sup> و رضایتمندی محیطی انجام گرفته‌اند. بررسی پیشینه ادبیات رضایتمندی نشان داد که آغاز پژوهش‌های حیطه رضایتمندی تقریباً مربوط به اواخر دهه ۶۰ و اوایل دهه ۷۰ میلادی است. برخی پژوهشگران در قالب یک مدل، به بررسی تعدادی از عوامل مؤثر بر رضایتمندی پرداخته‌اند. یکی از کامل‌ترین مدل‌های رضایت از زندگی شهری توسط مارانس و راجرز در کتاب «به سوی درک رضایت جامعه‌آ»<sup>۳</sup> پیشنهاد شد. در این مدل آنها رضایت را در سه حوزه شهری مسکن، محله و جامعه، از طریق ارزیابی خصوصیات شهری مرتبط با آن حوزه و نیز از طریق خصوصیات شهری مرتبط با سایر حوزه‌های شهری پیش‌بینی کرده‌اند. آنها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی مانند پاکیزگی، امنیت محله و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن و طبقه اجتماعی دانسته‌اند (Marans & Rodgers, 1975). کمپل و همکارانش در کتاب خود، رضایتمندی را شاخصی برای اندازه‌گیری

### مبانی نظری پژوهش

این پژوهش از دو مفهوم کلیدی رضایتمندی و منظر پشتیبانی می‌کند؛ بنابراین، بخش ادبیات نظری پژوهش با توجه به این دو مفهوم از دو بخش اصلی تشکیل شده است: بخش اول بررسی تاریخچه مفهوم رضایتمندی، نظریه‌های متخصصان این حوزه و مؤلفه‌های مؤثر بر آن؛ و بخش دوم بررسی تاریخچه منظر و تشریح مفهوم منظر، منظر شهری و رویکرد منظرین است.

### مفهوم رضایتمندی

مفهوم رضایتمندی طی چند دهه اخیر درمباحث مرتبط با کیفیت محیط وارد شده است (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸) و یکی از قوی‌ترین ساختارهایی است که با استناد به آن می‌توان ارزیابی‌های حساس به دیدگاه کاربران را انجام داد (Francescato, Weidemann & Anderson, 2018). این مفهوم به دامنه گسترده‌ای از انتظارات و تمایلات (به دلیل رفع نیازهای پایه و متعالی انسان) در تجربه واقعی از زندگی اشاره دارد (غفوریان و حصارى، ۱۳۹۵). کمتر به عنوان یکی از نخستین پژوهشگران این حوزه معتقد است که: «محیط به جای آنکه صرفاً دیده شود، مورد استفاده قرار می‌گیرد و درک می‌شود» (Canter, 1983)؛ همچنین فرانچسکاتو اغلب مشکلات موجود در محیط انسان‌ساخت را، نتیجه بی‌توجهی به دیدگاه کاربران می‌داند (Francescato et al., 2018). رضایتمندی محیطی در اغلب مطالعات، شامل ارزیابی ذهنی کیفیت و ویژگی‌های عینی یک محیط معین، و نشان‌دهنده آن است که یک محیط خاص تا چه اندازه انتظارات و نیازهای ساکنان را برآورده می‌کند (Ibem, Opoko, Adeboye & Amole, 2013). این مفهوم، عموماً در تحقیقات نتیجه ادراک فردی است و نشانه‌ای مهم مبنی بر وجود ادراکات مثبت ساکنان نسبت به کیفیت زندگی خویش تلقی می‌شود (Campbell et al., 1976). مفهوم رضایتمندی شامل سطح بالاتری از فعالیت شناختی-حافظه، و قضاوت براساس سیستم ارزشی شخص و هدف فضاها است و در واقع فرایندی است که از طریق ادراک فعالانه، و تفسیر شخص و اصلاح محیط اجتماعی-فیزیکی وی انجام می‌شود (Shin, 2016). احساس رضایت یک تجربه بسیار شخصی است و درک آن، به شدت وابسته به طرز تفکر فرد و تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله تجارب گذشته فرد، واقعیت‌ها و انتظارات فعلی اوست. همین مسئله موجب می‌شود که درک رضایتمندی در جوامع مختلف، متفاوت باشد. در نتیجه رضایتمندی از حوزه‌های مختلف زندگی، به ارزیابی یک فرد از ویژگی‌های مختلف آن حوزه وابسته است و رضایت از یک محیط خاص، به ارزیابی دو ویژگی اساسی

محیط سکونتگاهی درک شده و تعلق مکانی در نظر گرفته شده است (Bonaiuto, Aiello, Perugini, Bonnes & Ercolani, 1999). سرگی و کورنول و همچنین لاجوی و همکارانش نیز در پژوهش خود، عوامل رضایت از محله از جمله ویژگی‌های فیزیکی، اجتماعی و عوامل اقتصادی را شناسایی کردند (Sirgy & Cornwell, 2002; Lovejoy, 2010). Handy & Mokhtarian, 2010). محیط و الخانباشی‌راج در پژوهشی رضایتمندی را ساختاری پیچیده تلقی می‌کنند و همچون فرانچسکاتو، آن را با سه فرایند شناختی، عاطفی و رفتاری درگیر می‌دانند (Mohit & Al-khanbasheraj, 2014).

در پژوهش‌های داخلی نیز مطالعات متعددی در ارتباط با رضایتمندی انجام شده است. از آن جمله می‌توان به مقاله رفعیان و خدایی (۱۳۸۸) اشاره کرد که سه عامل اصلی دسترسی به خدمات، امنیت اجتماعی و هویت مکانی را به عنوان مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری شناسایی کرده‌اند.

در مقاله‌ای دیگر، رفعیان، عسگری و عسگری‌زاده (۱۳۸۸) ارتقای مؤلفه‌هایی چون تسهیلات مجتمع، بهداشت، دید و منظر و ویژگی‌های کالبدی را به عنوان مهم‌ترین عوامل افزایش رضایت ساکنان مطرح کردند. مظفری، لطیفی و برک‌پور (۱۳۹۴)، مدلی را ارائه می‌دهند که در آن رضایتمندی را به دو دسته عوامل عینی فرد و محیط و ذهنی فرد و محیط وابسته می‌دانند. آنها استدلال می‌کنند که زمینه‌های فکری، فرهنگی و اجتماعی در قضاوت افراد تأثیرگذار هستند. غفوریان و حصارى (۱۳۹۵)، به دنبال بررسی عوامل و متغیرهای زمینه‌ای مؤثر بر رضایتمندی از محیط مسکونی، سه عامل فردی، و کالبدی را در رضایتمندی ساکنان مؤثر دانسته‌اند.

در رابطه با ارتباط میان منظر و رضایتمندی که موضوع اصلی این مقاله است، پژوهش‌های زیادی انجام نشده و تعداد کمی هم که موجود است، بیشتر درباره نقش عوامل فیزیکی منظر بر روی رضایتمندی بوده است. از جمله آنها می‌توان به مقاله لی و همکارانش اشاره کرد که به بررسی ارتباط میان ساختار منظر و رضایتمندی از محله پرداخته‌اند. آنها استدلال کرده‌اند که ادراک انسان از منظر، بر رضایت از محله، افزایش تعاملات اجتماعی و ... تأثیرگذار است (Lee, Christopher, Kweon & Hong, 2008).

همچنین کویون و همکارانش در پژوهشی جهت بررسی ارتباط میان مؤلفه‌های منظر و رضایت از محله نتیجه گرفتند که اجزای منظر همچون درختان، مسیرها و ساختار منظر تأثیر مستقیم بر رضایت از محله دارند (Kweon et al., 2010).

عدم رضایت شود. مارانس و راجرز، آمریگو و آرگونز و ون کمپ و همکارانش نیز مدلی بر پایه مدل کمپل ارائه کردند. در این مدل، رضایت از محله، ساختار ادراکی پیچیده یک فرد بر اساس محیط ذهنی و عینی و مشخصات شخصی است. ساکنان مشخصه‌های عینی را به شیوه‌ای ذهنی ارزیابی می‌کنند و از آنجایی که این مشخصه‌ها (عینی) توسط ویژگی‌های جمعیتی ساکنان و الگوی کیفیت سکونت تحت تأثیر قرار می‌گیرند (که معادل با استانداردهای داخلی در مدل کمپل است)، بنابراین ارزیابی‌های ذهنی در میان ساکنان متغیر است (Marans & Rodgers, 1975; Amérigo & Argonés, 1997; Van Kamp, Leidelmeier, Marsman & De Hollander, 2003). این مدل‌ها نشان‌دهنده تأثیر مستقیم ویژگی‌های فردی و استانداردهای از پیش تعیین شده بر رضایتمندی هستند. مدل نگرشی رضایت فرانچسکاتو، مفهوم رضایت را به عنوان یک نگرش و ساختار چندوجهی که دارای ویژگی‌های شناختی، تأثیرگذاری و احساسات چندبعدی است، تعریف می‌کند که در آن متغیرهای شناختی، احساسی (عاطفی) و کرداری (رفتاری) هم‌زمان با هم حضور دارند (Franciscato et al., 1989). فرانچسکاتو این مدل را نگرشی می‌نامد زیرا نگرش‌ها توسط اغلب روانشناسان به عنوان «یک سیستم پیچیده شامل باورهای فرد در مورد یک موضوع، احساسات وی در مورد موضوع و تمایلات عملی (رفتار) نسبت به موضوع» قلمداد می‌شوند، یعنی نوعی سیستم که از شناخت‌ها، احساسات و رفتارها تشکیل شده است (Franciscato et al., 2018). رضایت کاربران را می‌توان به عنوان یک ارزیابی پیچیده و چندبعدی که شامل ابعاد شناختی، احساسی و کرداری است قلمداد کرد که آن را به یک معیار مناسب برای تعریف به عنوان یک نگرش تبدیل می‌کنند. در این مدل دو متغیر، یکی بیرونی که دارای مشخصات عینی محیط فیزیکی، اجتماعی و سازمانی؛ متغیرهای جمعیت‌شناختی کاربران و مشخصات شخصی هستند و دیگری متغیرهای پیش‌بین که دارای ابعاد شناختی؛ یعنی باورها، متغیرهای احساسی، یعنی هیجانات و ابعاد کرداری یعنی نیت‌های رفتاری هستند تعریف شده است. در نهایت این مدل نتیجه می‌گیرد که مشخصات عینی محیط فی‌نفسه از پیش‌بین‌های قوی در اولویت‌های رضایتمندی نیستند؛ بلکه متغیرهای شناختی، احساسی و کرداری تأثیر بیشتری بر رضایتمندی دارند؛ زیرا این عوامل در مقایسه با مشخصات عینی در گذر زمان بیشتر تغییر می‌کنند. ارزیابی ذهنی به ادراک مرتبط است و عاطفه (یعنی احساسات فیزیولوژیکی) همسو با محیط یک فرد است و با صفات فیزیولوژیکی یک فرد، ارزش‌های فرهنگی، تجارب زندگی فرد، وضعیت اقتصادی و نقش آن در خانواده و جامعه

آن محیط بستگی دارد: چگونگی درک ویژگی‌ها و شرایط؛ و استاندارد یا مرجعی که ویژگی‌ها بر اساس آن مورد قضاوت قرار می‌گیرند (Mohit & Al-khanbashiraj, 2014).

### مدل‌های رضایتمندی محیطی

از آنجایی که این پژوهش نیازمند فهم و شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی است، شناخت و تحلیل مدل‌های رضایتمندی اجتناب‌ناپذیر است. همان‌طور که در پیشینه پژوهش مطرح شد، برخی پژوهشگران در قالب یک مدل، به بررسی تعدادی از عوامل مؤثر بر رضایتمندی پرداخته‌اند. به این معنا که در این دست از پژوهش‌ها، یک مسئله اصلی و تأثیرگذار مورد توجه قرار گرفته و ارتباط شاخص‌های مؤثر در آن زمینه در قالب مدلی پیشنهادی مورد سنجش قرار گرفته است. یکی از اولین مدل‌های مفهومی ارزیابی رضایتمندی، ارزیابی مبتنی بر ادراک است که کمپل و همکارانش آن را ارائه می‌کنند. در این مدل، رضایت حاصل، یک روند ادراک، ارزیابی، سنجش و سازگاری رفتار است. ساختار این مدل، ماهیت سلسله‌مراتبی دارد و تمایز ویژه‌ای بین ویژگی‌های عینی و ذهنی قائل است. در این مدل، شرایط عینی این مشخصه‌ها، منابع فرایندهای شناختی و ارزیابی ذکر شده هستند. با توجه به شرایط مختلف از تجارب شخصی ساکنان، ادراکات این مشخصه‌های عینی در میان ساکنان متفاوت است. ادراکات متفاوت منجر به ارزیابی‌های متفاوت نیز می‌شود که این ارزیابی‌ها، حاصل تفاوت در مشخصه‌های فردی و استانداردهای ذهنی افراد است. بر این اساس، مشخصات عینی یکسان در یک محله می‌تواند اثرات متمایزی روی افراد مختلف با توجه به ادراکات و ارزیابی‌های ذهنی داشته باشد (Campbell et al., 1976). یک مدل مفهومی مشابه توسط موریس و وینتر خاطر نشان می‌کند که رضایت از مسکن به هم‌راستایی با شرایط مسکن و هنجارهای فرهنگی وابسته است که جایگزینی برای استانداردهای داخلی در مدل کمپل هستند. این هنجارها ممکن است در میان خانواده‌ها به دلیل اختلاف در درآمد، وضعیت اجتماعی و غیره، متفاوت باشد (Morris & Winter, 1975).

محققان دیگری نیز مدل کمپل را مبنای پژوهش خود قرار داده‌اند. مثلاً گالستر و هسر رضایتمندی را متأثر از طیف وسیعی از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی می‌دانند؛ و معتقدند چون رضایتمندی با ادراک مرتبط است، عواملی مانند آمال، تاریخ، ویژگی‌های جمعیتی و موقعیت شغلی روی این ادراک تأثیرگذار هستند (Galster & Hesser, 1981). آنها تأکید بیشتری روی هنجارهای فردی از ارزیابی محله دارند؛ به این معنی که عدم انطباق بین شرایط واقعی و شرایط مرجع (استانداردهای از پیش تعیین شده) می‌تواند منجر به

اجتماعی-فیزیکی است که در سطوح مختلف عمل می‌کند (Amérigo & Argonés, 1997). منظور از معیارهای عینی (کمی) ویژگی‌هایی هستند که علاوه بر قابل مشاهده بودن، ملموس‌تر بودن و قابل اندازه‌گیری بودن، درک و انتظارات مشابهی از آنها در بین افراد وجود دارد و معمولاً توسط محققان به صورت مستقیم از طریق مشاهدات میدانی اندازه‌گیری می‌شود؛ بنابراین با توجه به این تعریف و همچنین با در نظر گرفتن مطالعات پیشین، در این پژوهش می‌توان مؤلفه‌های عینی رضایتمندی را در سه دسته عوامل فردی، فیزیکی-کالبدی و اجتماعی تقسیم‌بندی کرد.

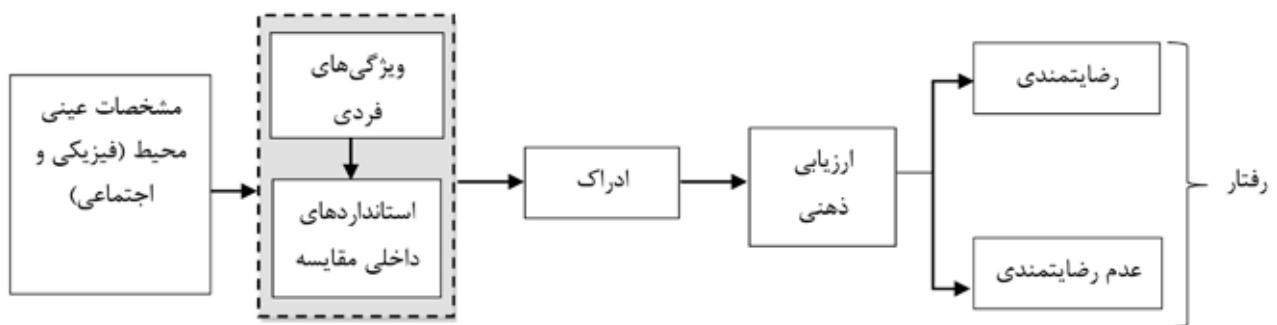
در مقابل معیارهای ذهنی آنهایی هستند که افراد از آنها تلقی یکسانی ندارند و بیشتر تحت تأثیر ویژگی‌ها، خواسته‌ها و تمایلات فردی هستند و در واقع درک ساکنان یک محیط از ارزیابی ویژگی‌های آن محیط را نشان می‌دهند. کائو و همکارانش معتقدند که معیارهای عینی، از طریق تأثیر بر معیارهای ذهنی (ادراک و ارزیابی) بر رضایتمندی اثرگذارند. خصوصیات عینی می‌تواند به طور مداوم توسط برنامه‌ریزان مختلف اندازه‌گیری شود، در حالی که ارزیابی‌های ذهنی از مشخصات عینی یکسان، به واسطه خصوصیات فردی و استانداردهای داخلی متفاوت است (Cao, Wu & Yuan, 2018). به طور کلی مطالعات قبلی اغلب نشان دادند که معیارهای ذهنی به احتمال زیاد از لحاظ آماری در مدل‌های رضایتمندی نسبت به مشخصه‌های عینی اهمیت بیشتری دارند و چون یک محیط متشکل از یک ساختار فضایی و روابط اجتماعی است، چنین ساختار دوگانه‌ای از طریق ارزیابی ذهنی در برابر ارزیابی عینی به دست می‌آید (Shin, 2016; Lee, Conway, Frank, Saelens, Cain & Sallis, 2017). بنابراین با توجه به مباحث عنوان‌شده، معیارهای ذهنی را می‌توان در سه دسته عوامل فردی، محیطی و اجتماعی تقسیم‌بندی کرد. در جدول ۱ این مؤلفه‌ها تشریح شده‌اند.

بررسی مدل‌های رضایتمندی نشان می‌دهد که پژوهشگران میان عوامل عینی و ذهنی تمایز قائل می‌شوند؛ یعنی

تحت تأثیر قرار می‌گیرد (Ibem, Opoko & Aduwo, 2017). از طرف دیگر رویکرد عینی، یک تحلیل قیاسی است از آنچه در حال حاضر وجود دارد در رابطه با آنچه انتظار می‌رود. این شکل از ارزیابی، یک قضاوت مبتنی بر حافظه است و با نحوه یادگیری و یادآوری تعاملات، تجارب پیشین فرد و ویژگی‌های کیفی مرتبط با محیط، تعیین می‌شود. تصویر ۲ به اختصار به جمع‌بندی این مدل‌ها می‌پردازد. از بررسی و تحلیل مدل‌های رضایتمندی می‌توان به این نتیجه رسید که در همه این مدل‌ها توجه به سه عامل عینی، ذهنی و فردی و ارتباط میان آنها مشهود است. رضایتمندی از محیط با توجه به ادراک فرد از شرایط عینی محیط صورت می‌گیرد. ادراک فرد از محیط به عوامل مختلفی از جمله ویژگی‌های شخصیتی، مهارت‌های وی، جهان‌بینی، فرهنگ اجتماعی، نیازها، خواسته‌ها و ارزش‌های او بستگی دارد. در نتیجه ویژگی‌های شخصیتی فرد، در نحوه ادراک و ارزیابی ذهنی او تأثیرگذار است. بنابراین در پاسخ به این سؤال که چه عواملی بر رضایتمندی مؤثر هستند، می‌توان دو دسته کلی مؤلفه‌های عینی و ذهنی را از تحقیقات استنباط کرد.

### تشریح جایگاه مؤلفه‌های عینی و ذهنی در کسب رضایتمندی

همان‌طور که پیش‌تر بیان شد، رضایتمندی محیطی شامل ارزیابی ذهنی کیفیت و ویژگی‌های عینی یک محیط معین است، و نشان‌دهنده آن است که یک محیط خاص تا چه اندازه انتظارات و نیازهای ساکنان را برآورده می‌کند؛ اما از آنجایی که انتظارات و نیازهای فردی، به سیستم ارزشی فرد در ارتباط با مراحل زندگی وی (Elder, Johnson & Crosnoe, 2003)، همچنین اهداف و مقاصد وی برای فضای خاص (Canter, 1997, 202) به نقل از (Shin, 2016) وابسته هستند، ارزیابی عینی رضایتمندی فرد نسبت به محیط آسان نیست. وضعیت عینی خود محیط نیز پیچیده است، زیرا محیط، ذاتاً یک ساختار



تصویر ۲. ارتباط میان ویژگی‌های عینی و ذهنی و فردی در مدل‌های رضایتمندی. مأخذ: نگارندگان، برگرفته از مدل‌های رضایتمندی پیشین.

جدول ۱. تشریح عوامل و مؤلفه‌های عینی و ذهنی تأثیرگذار بر رضایتمندی. مأخذ: نگارندگان.

مؤلفه‌ها	عوامل	معیار	پژوهشگران
عینی	فردی	سن	Galster & Hesser, 1981; Lu, 1999; Kweon <i>et al.</i> , 2010; Barreira, Nunes, Guimaraes & Panagopoulos, 2019
		درآمد (درآمد بالاتر رضایتمندی را افزایش می‌دهد)	Lu, 1999; Kweon <i>et al.</i> , 2010
		نژاد و قومیت	Marans & Rodgers, 1975; Galster & Hesser, 1981; Lu, 1999; Kweon <i>et al.</i> , 2010
		تحصیلات	Lu, 1999; Chapman & Lombard, 2006
		وضعیت تأهل	Marans & Rodgers, 1975; Lu, 1999
		جنسیت	Galster & Hesser, 1981
	فیزیکی-کالبدی	منظر، نورپردازی، ازدحام و خلوت، دسترسی، انسجام، ظاهر مطلوب توده و فضا، کارایی محیط، حضور طبیعت و پوشش گیاهی، فضاهای باز مشترک، فضاهای جمعی، پاکیزگی، جذابیت محیط، خدمات و امکانات عمومی.	Canter, 1997; Bonaiuto <i>et al.</i> , 1999; Sirgy & Cornwell, 2002; Lovejoy <i>et al.</i> , 2010; Liu, Wu, Liu & Li, 2017; 1395; Barreira <i>et al.</i> , 2019
	اجتماعی	میزان تعاملات اجتماعی و گره‌خوردن با مردم در جامعه، روابط نژادی در جامعه، همگونی طبقه اجتماعی، سطح جرم، بزه و ایمنی.	Marans & Rodgers, 1975; Canter, 1997; Bonaiuto <i>et al.</i> , 1999; Barreira <i>et al.</i> , 2019
	فردی	مقایسه‌ها، انتظارات و آرمان‌ها، استانداردها و ایده‌آل‌ها، امید به آینده، نیازها و خواسته‌ها، تجارب پیشین فرد، نحوه یادگیری و تعاملات، ارزش‌های فرهنگی و حافظه.	Galster & Hesser, 1981; Ibm <i>et al.</i> , 2017
	محیطی	آشنایی با محیط، خوانایی محیط، سرزندگی، دل بستگی به مکان و احساس تعلق، هویت مکانی، حریم خصوصی، ارزش‌های مشترک، پیشینه و اتفاقات تاریخی، خاطرات جمعی، نمادها، ابعاد زیبایی‌شناختی.	Morris & Winter, 1975; Américo & Argonés, 1997; Liu <i>et al.</i> , 2017
ذهنی	اجتماعی	روابط و پیوندهای اجتماعی، مشارکت اجتماعی، حس جمعی، روابط نژادی و حس امنیت اجتماعی، حس حریم شخصی.	Marans & Rodgers, 1975; Chapman & Lombard, 2006

بر روی میزان ادراک درجه حرارت در تابستان تأثیرگذار است. یعنی در شرایط ذهنی مناسب (علاقه مردم به میدان امام خمینی(ره))، دمای ادراک‌شده در تابستان کمتر و در زمستان بیشتر بود و عکس این نتیجه در شرایط ذهنی نامناسب (میدان امام حسین(ع)) صادق بود (ضابطیان *طرقی*، ۱۳۹۷). این مسئله نشان‌دهنده تأثیر عامل ذهن بر درک یک عامل کاملاً عینی همچون دما است. بنابراین می‌توان گفت رابطه میان عینیت و ذهنیت، رابطه‌ای بسیار پیچیده و غیر قابل تفکیک است.

### تشریح مفهوم منظر و رویکرد منظرین

منظر مفهومی پیچیده و چندوجهی است که با رویکردهای

متغیرهای عینی بر ادراک و ذهنیت مخاطب اثر می‌گذارد و ارزیابی ذهنی آنها موجب رضایتمندی یا عدم رضایتمندی می‌شود. این در حالی است که برخی پژوهش‌ها در ارتباط با رابطه میان عین و ذهن نتایج دیگری را نشان داده‌اند. به عنوان مثال چن و این‌جی آسایش حرارتی را که موضوعی عینی است، پویا و ذهنی دانسته‌اند. به این معنی که ارزیابی آسایش حرارتی همیشه با شرایط عینی آب و هوایی هماهنگ نیست و «وضعیت ذهنی» در درک آن نقش دارد (Chen & Ng, 2012). «ضابطیان *طرقی*» نیز در بخشی از رساله دکتری خود با سنجش نظرات مردم در ارتباط با دمای هوای دو میدان امام خمینی(ره) و امام حسین(ع) تهران به این نتیجه رسیده است که فضای ذهنی مطلوب

ماده بی‌شکلی که منتظر است تا دست سلیقه انسانی خود را به آن تحمیل کند نیست؛ بلکه منظر به دلیل زندگی ما در آن، به عنوان بخشی از ما محسوب می‌شود، درست مثل اینکه ما بخشی از آن محسوب می‌شویم (Ingold, 1993). بنابراین صفات منظر حاصل جمع جبری صفات دو بخش تشکیل‌دهنده آن نیست؛ لازم است کالبد و ذهن با یکدیگر ترکیب شوند و محصول جدیدی تولید کنند. اصل مهم در منظر سنتز اجزای آن است. یعنی اجزای آن به چنان ترکیب اتحادی رسیده‌اند که اجزای ترکیب در آن استقلال وجودی جداگانه ندارند، بلکه در کنار یکدیگر است که به عنوان یک واحد معنا پیدا می‌کنند (منصوری و فرزین، ۱۳۹۵، ۳۳)؛ بنابراین منظر تنها یک پدیده پیچیده که با استفاده از روش‌های عینی علمی توصیف و تحلیل می‌شود نیست، بلکه به مشاهدات ذهنی و تجربه اشاره دارد و بنابراین دارای معنای حسی، زیبایی‌شناختی، هنری و وجودی نیز هست و نهایتاً یک شخصیت کل‌نگر، ادراکی و پویا دارد (Antrop, 2006).

منظر همواره دارای ابعاد مختلف است که غیرقابل تفکیک هستند؛ در نتیجه یک کل است و رویکرد منظرین کل‌نگر است. در واقع گویی اجزا به چنان وحدتی با هم رسیده‌اند که یک کل هماهنگ و هم‌هدف را تشکیل داده‌اند. وحدت مفهومی است که دلالت بر هم‌جهتی و هم‌آهنگی اجزای متکثر دارد به نحوی که از ترکیب این اجزای گوناگون و متکثر، کلیتی واحد شکل گیرد (انصاری، شریفیان و عبدالهی ثابت، ۱۳۹۲).

بر اساس این تعاریف، شهر نیز پدیده‌ای منظرین است؛ سیال در میان مفاهیم و فیزیک و محصول ادراک انسان‌ها از محیط زندگی خود. شهر، ابرمتنی است که صورت تجسمی و بافتی از نشانه‌های تصویری حامل معنا دارد. از آنجا که شهر، تجسم روح جمعی شهر و شهروندان است نمی‌توان کالبد شهر را از وجوه معنایی آن جدا کرد. به عبارت دیگر، شهر، کالبدی تشکیل شده از شکل و معناست (نوروزی طلب، ۱۳۸۹). منظر شهر از اقسام منظر و مقوله‌ای از جنس کیفیت است که به واسطه عناصر کمی به ظهور می‌رسد. وجدان و تجربه انسان گواه آن است که منظر شهر دارای نمادهایی مادی و کالبدی است، تا حدی که برخی به اشتباه صورت کالبد را معادل منظر شهر و نه نماد آن دانسته‌اند (منصوری، ۱۳۹۱). همان‌طور که شهر، پدیده‌ای عینی-ذهنی است. منظر شهری نیز به قول «آلن روزه»، زیبایی‌شناس فرانسوی، فرایندی عینی-ذهنی است که نتیجه آن شکل‌گیری نوعی نگاه نسبت به مقوله شهر در میان مردم است (نوسوم، ۱۳۹۰).

در نهایت می‌توان گفت منظر شهری به عنوان جزئی از کل منظر، همان ادراکات ما از شهر است و پدیده‌ای است «عینی-

متنوع مورد توجه و تعریف قرار می‌گیرد (آل هاشمی و منصور، ۱۳۹۶). این مفهوم به عنوان رویکردی نو در رابطه انسان و محیط به صورت مستقیم محصول تغییر در نگاه شیء‌گرا و تک‌بعدی انسان مدرن کلاسیک به جهان اطرافش به شمار می‌رود (آل هاشمی، منصور و براتی، ۱۳۹۵). نگاه سنتی انسان نسبت به محیط پس از تعریف «من» اندیشمند از طرف دکارت تغییر کرد. از آن زمان به بعد انسان خود را موجودی مستقل از محیط و به عنوان ناظر و سوژه جهان مدرن بازتعریف کرد. این نقطه عطف در تاریخ تفکر بشر، نگاه وی را به پدیده‌های عالم نگاهی دو قطبی ساخت. بدین ترتیب هر پدیده عالم یا مادی بود و یا معنوی، یا در عالم ماده تفسیر و تعریف می‌شد یا در عالم معنا و چیزی بین این دو وجود نداشت (منصوری و فرزین، ۱۳۹۵، ۳۳). اما منظر مفهومی جدید بود که انسان نتوانست آن را از جایگاه این تفکر تعریف و تفسیر کند؛ در نیمه اول قرن بیستم، منظر حاصل ادراک فردی و کاملاً ذهنی قلمداد می‌شد و به زمینه‌های فرهنگی، مذهبی و تاریخی و احساسات فردی وابسته بود و در نیمه دوم قرن بیستم منظر به عنوان پدیده‌ای عینی-ذهنی و نسبی شناخته شد که رابطه‌ای پویا میان انسان با محیط زندگی‌اش دارد؛ و سرانجام امروزه منظر به عنوان دیسپلینی چندوجهی مطرح می‌شود که راهکار گذار از رویکردهای تک‌بعدی حاکم بر مدیریت، برنامه‌ریزی، محیط و منظر است (لاسوس، ۱۳۹۲؛ آل هاشمی و منصور، ۱۳۹۶). در کتاب «تحقیق در معماری منظر؛ روش‌ها و روش‌شناسی‌ها»، تامسون منظر را واژه‌ای لغزان توصیف کرده که همان قدر که ذهنی است، فیزیکی هم هست (Thompson, 2016, 40). بنابراین منظر مکانیسم ادراک انسان از مکان را تئوریزه و از مکان به عنوان وجود واحد یاد می‌کند که دو بخش بیرونی (ماده) و درونی (ذهنی) آن قابل تفکیک نیستند (منصوری، ۱۳۸۳؛ منصور، ۱۳۹۲ الف). به این معنی که منظر نه صرفاً عینی و نه صرفاً ذهنی، بلکه سیار (رفت‌وآمدی) و وابسته به ادراک مخاطب است. پدیده‌ای است که به واسطه تعامل انسان با محیط به وجود می‌آید و از این رو مقوله‌ای عینی-ذهنی است؛ کالبد محیط وجه عینی آن و ادراک ناظر وجه ذهنی آن را تشکیل می‌دهد که دو جزء جدایی‌ناپذیر هستند؛ منظر مفهوم نوینی برای توصیف روابط فضای مادی و انسان‌هایی است که آن را ادراک می‌کنند (دونادیو، ۱۳۹۲؛ برک، ۱۳۹۲). یک جهان تجربه‌شده (Ingold, 1993) و یک «روش دیدن» است (Thompson, 2016) و از کنار هم قرارگیری دو عنصر مستقل کالبد (ماده) و ذهن (معنا) مخاطب پدید می‌آید. از آنجایی که اساساً میان ذهن و ماده یا معنا و ماده جدایی وجود ندارد، بنابراین منظر تصویری در لابه‌لای تصورات انسان که توسط چشم برداشت شود، یا



تعامل میان مؤلفه‌های عینی و ذهنی باید در نظر گرفته شود؛ زیرا رابطه میان انسان و محیط یک رابطه دوطرفه است که از طریق ادراک صورت می‌گیرد. اگر انسان یا ادراک‌کننده فضا به عنوان ذهنیت و محیط اطراف (فضای مورد ادراک) به عنوان عینیت در نظر گرفته شود، رابطه میان ذهنیت و عینیت یک رابطه دیالکتیک بوده و دارای گفتمان است (رضایی، کرامتی، دهباشی شریف و نصیر سلامی، ۱۳۹۷). اما در ادامه بررسی نمونه‌های چن و این‌جی و ضابطیان طرقي نشان داد که در فهم و تفسیر عوامل مادی، ذهنیت مخاطب مؤثر است. یعنی درجه حرارت بالا در فضای ذهنی مطلوب، کمتر از آنچه هست و در فضای ذهنی نامطلوب بیشتر از آنچه هست درک می‌شود. فضای ذهنی مطلوب و نامطلوب باعث تفاوت میان دمای احساس و ادراک شده از یک فضا می‌شود. این مسئله نشان می‌دهد عینیت به صورت مستقل و جداگانه ادراک نمی‌شود؛ بلکه حتی فاکتورهای کاملاً عینی مثل درجه حرارت، پس از عبور از فیلتر ذهن اندازه‌گیری می‌شوند. بنابراین نمی‌توان عوامل عینی و ذهنی (ماده و معنا) را به صورت جداگانه مورد بررسی قرار داد.

ادامه بررسی ادبیات منظر و رویکرد منظرین نیز حاکی از آن بود که خصوصیت بارز منظر، تبیین علمی دیدگاه کل‌نگر است. با طرح نظریه مکان به مثابه جغرافیایی که با تاریخ عجین شده، نخستین تعریف غیر فیزیکی فضا مطرح شد. این تعریف در عرصه معماری و شهر، مورد استقبال قرار گرفت و بی‌آنکه تغییر ساختاری در نحوه‌اندیشیدن به فضای کلاسیک و تعریف آن ایجاد کند، با افزودن ابعاد جدید به آن، فضا را به عنوان هویتی انضمامی و حاصل جمع جبری صفات تاریخی و کالبدی معرفی کرد. در حالی که رویکرد کل‌نگر، قائل به تفکیک دو وجه عینی و ذهنی فضا نیست، زیرا آنها را نه دو وجه مستقل که دو تعبیر از یک حقیقت واحد معرفی می‌کند. بنابراین بعد ذهنی چیزی نیست که بتوان به منظر الحاق کرد، همان‌طور که پژوهش ضابطیان طرقي در بررسی میدان امام حسین (ع) نشان داد که وجود مسجد بزرگ امام حسین (ع) در بدنه میدان، وجود بناها و نمادهای عظیم مذهبی و ... هیچ‌کدام نتوانسته‌اند روح مذهبی را به این مکان القاء کنند (ارتقای عوامل عینی و مادی نتوانست تأثیر مثبت بر روی ذهنیت بگذارد) و حتی در برخی از افراد، سازه‌های فلزی اضافه شده به محیط، موجب حس ترس و اضطراب نیز شدند. زیرا در اینجا ذهن مشکل اصلی بود و هر مؤلفه مادی و فیزیکی جدید را تفسیر می‌کرد و نمی‌پذیرفت. در نهایت مدیریت شهری ناگزیر به حذف یا تقلیل نزدیک به حذف پروژه شد. بنابراین میان ذهن و ماده یا معنا و ماده نمی‌توان جدایی قائل شد. مسئله‌ای که در این سطح مطرح می‌شود به نحوه بررسی و ارزیابی هم‌زمان و توأمان دو بعد عینی و ذهنی در یک پدیده مربوط است؛ زیرا

ذهنی» که از طریق تجربه انسان و در تعامل میان انسان و محیط آشکار می‌شود. بنابراین انسان و ادراکات او از شهر، نقش تعیین‌کننده‌ای در فهم منظر شهری دارند و هر یک بدون دیگری معنایی ندارد و ناقص تلقی می‌شود؛ در نتیجه مفهوم منظرین شهر به مثابه پدیده مشترک میان کالبد، رویدادها و ذهنیت ساکنان است و براساس ماهیت منظر، می‌توان گفت رویکرد منظرین به شهر، رویکردی کل‌نگر است که عینیت و ذهنیت در آن غیرقابل تفکیک هستند و ادراک و ذهن مخاطب در آن نقش اصلی را ایفا می‌کند. منظرین بودن یک پدیده، بیانگر حالت (قید و نه صفت) و رویکردی است که بر آن پدیده حاکم و کل‌نگر است.

### بحث

بسیاری از تحقیقات اخیر در حوزه رضایتمندی نشان داد که رضایتمندی یک ساختار پیچیده و چندبعدی است که تحت تأثیر مؤلفه‌های متعددی قرار دارد. بعضی مطالعات تأکید بیشتری روی مؤلفه‌های عینی دارند و بعضی دیگر معیارهای ذهنی را مهم‌تر می‌دانند؛ برخی دیگر توجه به هر دو عامل عینی و ذهنی را در حصول رضایتمندی تأثیرگذار می‌دانند. وجه مشترک این مطالعات در ارتباط مستقیم رضایتمندی با ادراک مخاطب است؛ به این معنا که رضایتمندی مفهومی است که در خلال ادراک ذهنی مخاطب از مؤلفه‌های عینی محیط پدید می‌آید. بنابراین سنجش رضایت نه فقط براساس محیط عینی، بلکه بر پایه ادراک افراد از محیطی که به آن تعلق دارند صورت می‌پذیرد؛ که این ادراک فردی به عوامل مختلفی از جمله ویژگی‌های شخصیتی، جهان‌بینی، فرهنگ اجتماع، حافظه، خواسته‌ها و تمایلات وابستگی دارد. دو نوع شاخص در این ادراک تأثیرگذار هستند: شاخص‌های ذهنی که حصول آگاهی از میزان رضایتمندی افراد و نیز آنچه را از نظر مردم مهم تلقی می‌شود، امکان‌پذیر می‌کند؛ و شاخص‌های عینی که برای سنجش آن دسته از جوانب محیطی که ارزیابی آنها به دشواری صورت می‌گیرد، مورد نیاز است. در واقع پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهند که رضایتمندی ماهیتاً موضوعی ذهنی است؛ اما نمی‌توان نقش عوامل عینی را در آن نادیده گرفت و متغیرهای ذهنی غیرقابل اندازه‌گیری نباید باعث کم‌توجهی به تأثیر اندازه‌گیری‌های عینی شوند؛ چرا که اگر عینیتی نباشد، ذهنیتی به وجود نخواهد آمد. در واقع ادبیات رضایتمندی در ابتدا به مؤلفه‌های مادی (عینی) وابسته بوده و تدریجاً مؤلفه‌های ذهنی (حاصل ادراک فردی) را نیز وارد چرخه ارزیابی کرده است و اصولاً بیانگر این است که دو گروه مستقل عینی و ذهنی از مؤلفه‌ها، رضایتمندی را تشکیل می‌دهند و تلاش دارد با ارتقای مستقل و جداگانه مؤلفه‌های مادی یا معنوی، سطح رضایت را بالا ببرد. در صورتی که مکانیسم

مخاطب از مؤلفه‌های فیزیکی فضا رضایت دارد و از معنای آن رضایت ندارد. مخاطب یک کل را ادراک می‌کند که هم‌زمان دو بعد مادی و معنایی دارد. به همین علت رویکرد منظر برای تأمین رضایتمندی مناسب‌تر است، و گرنه رویکردهای علمی رایج مانند طراحی شهری و برنامه‌ریزی محیط نیز به هر دو بعد می‌پردازند، اما اتکای آنها در تفکیک دو بعد است که به نتایج غیرقابل انتظار و پیش‌بینی نشده می‌رسد. بنابراین لزوم استفاده از متخصصان منظر در روند تولید پروژه‌های منظر شهری برای دستیابی به رضایت هرچه بیشتر مخاطب، به شدت احساس می‌شود.

در نهایت، با توجه به تعریف رویکرد منظر که امری نسبی و وابسته به مخاطب است، برای پژوهش‌های آینده این فرضیه مطرح می‌شود که برای کسب رضایتمندی باید مخاطب و احیانا مقوله مشارکت را هم مورد توجه قرار دهیم. یعنی نمی‌توان رضایتمندی را بدون نقش مخاطب و مشارکت او در فرایند در نظر گرفت. منظور از مخاطب، مخاطبی است که منفعل نیست و در فرایند فهم و تولید فضا نقش مؤثر و غیرقابل اجتناب دارد.

### پی‌نوشت‌ها

۱. Holistic: کل‌گرا یا کل‌نگر بودن کل را یک نهاد پیچیده‌تر (و یا بیشتر) از مجموع بخش‌های آن می‌داند. در واقع کل‌نگری با جامع‌نگری (جامعیت) متفاوت است. جامع‌نگری به جمع ابعاد اشاره دارد. در این دیدگاه ابعاد شخصیت مستقل خود را حفظ کرده و فقط در کنار یکدیگر قرار می‌گیرند؛ در صورتی که در کل‌نگری ابعاد به صورت نظری قابل تفکیک هستند ولی به صورت واقعی تفکیک‌ناپذیر هستند؛ بنابراین دیدگاه کل‌نگر به جمع ابعاد قائل نیست بلکه به وحدت ابعاد قائل است. به این معنا که محصول کل‌نگری یک موجودیت مستقل دارد. از این حیث، منظر پدیده‌ای کل‌نگر است و دو بعد عینی و ذهنی در آن به وحدت رسیده و موجودی مستقل به نام منظر را خلق کرده‌اند که دیگر نه عینی است و نه ذهنی.

۲. Residential Satisfaction

۳. Toward an understanding of community satisfaction

۴. Subjective Well-Being

۵. Attitudinal Model of Satisfaction

۶. State of mind

### فهرست منابع

- آل هاشمی، آیدا؛ منصوری، سید امیر و براتی، ناصر. (۱۳۹۵). زیرساخت شهری و لزوم تغییر نگاه در تعریف و برنامه‌ریزی آن؛ زیرساخت منظرین مفهومی در تعریف زیرساخت‌های شهری قرن بیست و یک. *باغ نظر*، ۱۳(۴۳)، ۵-۱۶.
- آل هاشمی، آیدا و منصوری، سید امیر. (۱۳۹۶). منظر؛ مفهومی در حال تغییر، نگاهی به سیر تحول مفهوم منظر از رنسانس تاکنون. *باغ نظر*، ۱۴(۵۷)، ۳۳-۴۴.
- انصاری، مجتبی؛ شریفیان، احسان و عبدالمهدی، محمد مهدی. (۱۳۹۲). وحدت‌گرایی رویکردی الهی به طراحی شهری. *هویت شهر*، ۱۶(۷)، ۲۷-۳۸.
- برک، آگوستین. (۱۳۹۲). آیا واژه منظر متحول می‌شود؟ *مجله منظر*، ۵(۲۳)، ۲۵-۲۷.
- بهرام‌پور، عطیه و مدیری، اتوسا. (۱۳۹۴). مطالعه رابطه میان رضایتمندی ساکنان از محیط زندگی و میزان حس تعلق آنها در مجتمع مسکونی بلندمرتبه شهرک کوثر تهران. *هنرهای زیبا-معماری و شهرسازی*، ۲۰(۳)، ۲۰-۳۰.

از یک سو دانستیم که رضایتمندی از داوری ذهن در خصوص شرایط عینی به دست می‌آید و از سوی دیگر نگرش منظر را به عنوان نگاه کل‌نگر که هم‌زمان عین و ذهن را مورد مطالعه قرار می‌دهد برای ارزیابی رضایتمندی مناسب دانستیم. در عین حال فرایند و مکانیسم این تشخیص همچنان موضوع بحث می‌ماند. اما دانستن این موضوع که نمی‌توان دو وجه عینی و ذهنی پدیده را جداگانه ارزیابی کرد و از جمع جبری آنها میزان رضایتمندی را به دست آورد، آن‌طور که در فهم منظر نیز همین فرایند طی می‌شود، پرسش اصلی مقاله را به سطح جدیدی منتقل می‌کند و از خطای سنتی ارزیابی مستقل دو بعد ذهنی و عینی جلوگیری می‌کند.

### نتیجه‌گیری

محیط‌ها به مثابه سیستم‌هایی با ذی‌نفعان و سهام‌داران متعدد شمرده می‌شوند و به تبع آن اهداف مختلفی نیز در این محیط‌ها وجود دارد. در روند ارزیابی اینکه آیا یک محیط رضایت‌بخش است یا خیر، باید این سؤال مطرح شود که برای چه کسی رضایت‌بخش است؟ این احساس رضایت علاوه بر شهروندان به گروه‌های مختلف دیگری مربوط می‌شود، از جمله برنامه‌ریزان و طراحان که دارای ایدئولوژی‌ها و منافع مختلف هستند، سازندگانی که به دنبال سود و منافع خود هستند، نهادهای دولتی که اقدام به قانونگذاری و در صورت نیاز کمک مالی می‌کنند و از ایدئولوژی‌ها و محدودیت‌های سیاسی برخوردار هستند. اتفاقی که در سال‌های اخیر افتاده این است که پروژه‌های منظر شهری، که باید سبب افزایش کیفیت شهرها شوند، نیازهای روحی و فیزیکی مخاطبان را برآورده کنند و در نهایت رضایت شهروندان را به ارمغان بیاورند، علی‌رغم افزایش کمی، از کیفیت بالایی برخوردار نیستند. علت این مسئله را می‌توان در پایگاه اختصاصی برنامه‌ریزی، طراحی، اجرا و مدیریت این پروژه‌ها دانست. نیاز به رویکردی که بتواند هم‌زمان عوامل عینی و ذهنی را بدون تفکیک از هم ببیند و ایجاد رضایتمندی کند، احساس می‌شود. نتایج این پژوهش نشان داد که هرچند مفهوم رضایتمندی و رویکرد منظر با توجه به آنچه پیش‌تر بیان شد در توجه به ذهن مخاطب دارای وجه اشتراک هستند، اما صفت اختصاصی رویکرد منظر، توجه توأمان به هر دو وجه عینی و ذهنی پدیده است و اصولاً قادر نیست آنها را به طور مستقل و جداگانه مورد توجه قرار دهد. در نتیجه برای جلب رضایتمندی به این سبب که حتی فاکتورهای عینی بر حسب تفسیر ذهنی دگرگون می‌شوند، رویکرد منظر شرایط بهتر و مناسب‌تری را فراهم می‌کند، زیرا براساس این رویکرد عین و ذهن برای معرفی یک پروژه عملکردی هم‌زمان دارند و اگر یک فضای شهری به عنوان یک منظر شناخته شود، دیگر قابلیت تفکیک ابعاد مختلف آن، از جمله ماده و معنا، وجود ندارد. در نتیجه نمی‌توان گفت

- Antrop, M. (2006). From holistic landscape synthesis to transdisciplinary landscape management. In: Tress, B., Tress, G., Fry, G. & Opdam, P. (Eds.), *From Landscape Research to Landscape Planning: Aspects of Integration, Education and Application*, Wageningen UR Frontis Series No. 12. Dordrecht: Springer
- Barreira, A. P., Nunes, L. C., Guimaraes, M. H. & Panagopoulos, T. (2019). Satisfied but thinking about leaving: The reasons behind residential satisfaction and residential attractiveness in shrinking Portuguese cities. *International Journal of Urban Science*, 23(1), 67-87.
- Bonaiuto, M., Aiello, A., Perugini, M., Bonnes, M. & Ecolani, A. P. (1999). Multidimensional perception of residential environment quality and neighbourhood attachment in the urban environment. *Journal of Environmental Psychology*, 19(4), 331-352.
- Campbell, A., Converse, P. & Rodgers, W. (1976). *The Quality of American Life: Perceptions, Evaluations and Satisfactions*. New York: Russell Sage Foundation.
- Canter, D. (1983). The purposive evaluation of places: A facet approach. *Environment and Behavior*, 15(6), 659-698.
- Canter, D. (1997). The facets of place. In E. H. Zube, G. T. Moore, (Eds), *Advances in Environment, Behavior, and Design*. New York: Plenum Press.
- Cao, X., Wu, X. & Yuan, Y. (2018). Examining Built Environmental Correlates of Neighborhood satisfaction: A Focus on Analysis Approaches. *Journal of Planning Literature*, 33(4), 1-14.
- Chapman, D. & Lombard, D. (2006). Determinants of neighborhood satisfaction in fee-based gated and nongated communities. *Urban Affairs Review*, 41(6), 769-799.
- Chen, L. & Ng, E. (2012). Outdoor thermal comfort and outdoor activities: A review of research in the past decade. *Cities*, 29(2), 118-125.
- Elder, G. H., Johnson, M. K., & Crosnoe, R. (2003). The emergence and development of life course theory. In J. T. Mortimer, & M. J. Shanahan (Eds.), *Handbook of the life course* (pp. 3-20). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Francescato, G., Weidemann, S. & Anderson, J. R. (1989). Evaluating the built environment from the users' point of view. In W. F. E. Preiser (Ed.), *Building evaluation*. New York: Plenum Publishing Corporation.
- Francescato, G., Weidemann, S. & Anderson, J. R. (2018). Evaluating the built environment from the users Perspective: implications of attitudinal models of satisfaction. In W. F. E. Preiser, A. E. Hardy and U. Schramm (Eds.), *Building performance evaluation*. Cham: Springer.
- Galster, G. C. & Hesser, G. W. (1981). Residential satisfaction: Compositional and Contextual correlates. *Environmental and Behaviour*, 13(6), 735-758.
- ۹۴-۸۵. دونالدیو، پی یر. (۱۳۹۲). منظر به مثابه دارایی مشترک، منظر، ۵(۲۳)، ۳۸-۳۶.
- رضایی، حسین؛ کرامتی، غزال؛ دهباشی شریف، مزین و نصیرسلامی، محمدرضا. (۱۳۹۷). تبیین الگوواره‌ای فرآیند روان‌شناختی حصول معنای محیطی و تحقق حس مکان با تمرکز بر نقش واسط ادراک. *باغ نظر*، ۱۵(۶۵)، ۶۶-۴۹.
- رفیعیان، مجتبی و خدایی، زهرا. (۱۳۸۸). بررسی شاخص‌ها و معیارهای مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری. *راهبرد*، ۱۸(۵۳)، ۲۴۸-۲۲۷.
- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی و عسگری‌زاده، زهرا. (۱۳۸۸). رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونت‌ی شهری. *علوم محیطی*، ۷(۱)، ۵۷-۶۸.
- ضابطیان طرقي، الهام. (۱۳۹۷). تبیین سازگاری روانی با حس مکان در فضاهای عمومی شهری در جهت ارتقای ادراک آسایش حرارتی (نمونه موردی: میدان امام خمینی و میدان امام حسین در شهر تهران). رساله دکتری منتشر نشده تخصصی رشته شهرسازی، تهران: پژوهشکده هنر، معماری و شهرسازی نظر.
- عادلوند، پدیده؛ موسوی‌لر، اشرف‌سادات و منصور، سید امیر. (۱۳۹۵). هنر شهری به مثابه پدیده‌های منظرین در جامعه امروز. *باغ نظر*، ۱۳(۳۹)، ۴۴-۳۹.
- غفوریان، میترا و حصاری، الهام. (۱۳۹۵). بررسی عوامل و متغیرهای زمینه‌ای مؤثر بر رضایتمندی ساکنان از محیط مسکونی. *مطالعات شهری*، ۵(۱۸)، ۹۱-۱۰۰.
- لاسوس، برنارد. (۱۳۹۲). یک رویکرد جهانی به سرزمین: منظر. *منظر*، ۲۳(۳۱-۳۲)، ۳۲-۳۱.
- مظفری، نگین؛ لطیفی، بیتا و برک‌پور، ناصر. (۱۳۹۴). سنجش و مقایسه میزان رضایتمندی ساکنان از سیستم سکونت‌ی؛ مطالعه موردی: مناطق ۳ و ۱۱ شهر تهران. *فصلنامه مطالعات شهری*، ۵(۱۷)، ۹۲-۷۷.
- منصور، سید امیر. (۱۳۸۳). درآمدی بر شناخت معماری منظر. *باغ نظر*، ۲(۱)، ۷۸-۶۹.
- منصور، سید امیر. (۱۳۹۱). *منظر شهری، مؤلفه‌های کمی و شاخص‌های هدایت و کنترل اسناد فنی*. مجموعه مقالات همایش ملی منظر شهری، جلد ۳. تهران: سازمان زیباسازی تهران.
- منصور، سید امیر. (۱۳۹۲الف). فرهنگ منظرین ایران، منظر، ۵(۲۳)، ۵۷-۵۶.
- منصور، سید امیر. (۱۳۹۲ب). چشم‌اسفندیار معماری منظر در تهران. *منظر*، ۲۴(۲۴)، ۲۴.
- منصور، سید امیر و فرزین، محمدعلی. (۱۳۹۵). رویکرد منظرین در طراحی شهر، روش‌شناسی طراحی شهری. تهران: پژوهشکده هنر، معماری و شهرسازی نظر.
- نوروزی طلب، علیرضا. (۱۳۸۹). هرمنوتیک منظر شهر؛ قرائت شهر به مثابه متن. *منظر*، ۲(۱۱)، ۱۸-۲۱.
- نوسوم، یان. (۱۳۹۰). پژوهشی در تحولات مفهوم منظر شهری. *مجله منظر*، ۳(۱۶)، ۲۱-۱۶.
- Amérgo, M., & Argonés, J. I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Journal of Environmental Psychology*, 17(1), 47-57.

- Galster, G. C. (1985). Evaluating indicators for housing policy: Residential satisfaction vs marginal improvement priorities. *Social Indicators Research*, 16(4), 415-448.
- Ibem, E. O., Opoko, A. P., Adeboye, A. B. & Amole, D. (2013). Performance evaluation of residential buildings in public housing estates in Ogun State, Nigeria: Users' satisfaction perspective. *Frontiers of Architectural Research*, 2(2), 178-190.
- Ibem, E. O., Opoko, A. P., & Aduwo, E. B. (2017). Satisfaction with neighbourhood environments in public housing: Evidence from Ogun State, Nigeria. *Social Research Indicators*, 130(2), 733-757.
- Ingold, T. (1993). The temporality of the landscape. *World archaeology*, 25(2), 152-174.
- Kweon, B. S., Ellis, C. D., Leiva, P. L. & Rogers, G.O. (2010). Landscape components, Land use and neighborhood satisfaction, *Environment and Planning B: Planning and Design*, 37(3), 500-517.
- Lee, S.W., Christopher, D. E., Kweon, B. S. & Hong, S. K. (2008). Relationship between Landscape Structure and Neighbourhood Satisfaction in Urbanized Areas. *Landscape and Urban Planning*, 85(1), 60-70.
- Lee, S. M., Conway, T. L., Frank, L. D., Saelens, B. E., Cain, K. L. & Sallis, J. F. (2017). The Relation of Perceived and Objective Environment Attributes to Neighborhood Satisfaction. *Environment and Behavior*, 49(2), 136-160.
- Liu, Y., Wu, F., Liu, Y. & Li, Z. (2017). Changing Neighbourhood Cohesion under the Impact of Urban Redevelopment: A Case Study of Guangzhou, China. *Urban Geography*, 38(2), 266-290.
- Lovejoy, K., Handy, S. & Mokhtarian, P. (2010). Neighbourhood satisfaction versus traditional environments: an evaluation of contributing characteristics in eight California neighbourhoods. *Landscape and Urban Planning*, 97(1), 37-48.
- Lu, M. (1999). Determinants of residential satisfaction: ordered logit vs regression models. *Growth and Change*, 30(2), 264-287.
- Marans, R. W. & Rodgers, W. (1975). Toward an understanding of community satisfaction. In A. Hawley & V. Rock (Eds.), *Metropolitan America in Contemporary Perspective*. New York: Halsted Press.
- Mohit, M. A. & Al-Khanbashiraj, A. M. M. (2014). Residential satisfaction concept theories and empirical studies. *Urban Planning and Local Governance*, 3(3), 47-66.
- Morris, E. W. & Winter, M. (1975). A theory of Housing Adjustment Housing Norms, Housing Satisfaction and the Propensity to Move. *Journal of Marriage and the Family*, 37(1), 88-97.
- Shin, J. (2016). Toward a theory of environmental satisfaction and human comfort: A process-oriented and contextually sensitive theoretical framework. *Journal of Environmental Psychology*, 45, 11-21.
- Sirgy, M. J. & Cornwell, T. (2002). How Neighbourhood Features Affect Quality of Life. *Social Indicators Research*, 59(1), 79-114.
- Thompson, I. H. (2016). The role of theory. In A. Van den Brink, D. Bruns, H. Tobi & S. Bell (Eds.), *Research in Landscape Architecture Methods and Methodology*. London: Routledge.
- Van Kamp, I., Leidelmeier, K., Marsman, G. & De Hollander, A. (2003). Urban environmental quality and human well-being. Towards a conceptual framework and demarcation of concepts; a literature study. *Landscape and Urban Planning*, 65(1-2), 5-18.
- Van Poll, R. (1997). The Perceived Quality of the Urban Residential Environment. *A Multi-Attribute Evaluation*. Roermond: Printing Westrom.

**COPYRIGHTS**

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to the Bagh-e Nazar Journal. This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



نحوه ارجاع به این مقاله

مجیدی، مریم؛ منصوری، سیدامیر؛ صابرنژاد، ژاله و براتی، ناصر. (۱۳۹۸). نقش رویکرد منظرین در ارتقای رضایتمندی از محیط شهری. *باغ نظر*، ۱۶(۷۶)، ۴۵-۵۶.

DOI: 10.22034/bagh.2019.183817.4091

URL: [http://www.bagh-sj.com/article\\_93423.html](http://www.bagh-sj.com/article_93423.html)

