

رضایت‌سنجی ساکنان روستایی از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی با

استفاده از مدل سروکوال

مطالعه موردی: روستای اوغان واقع در شهرستان سراب

محمدباقر ولی‌زاده اوغانی*^۱، الناز وفایی پورسرخابی^۲

۱- کارشناس ارشد معماری، هنرآموز آموزش و پرورش ناحیه چهار تبریز، مدرس آموزشکده فنی و حرفه‌ای شماره یک

تبریز، دانشگاه فنی و حرفه‌ای، تبریز، ایران. (mbvalizadeh@yahoo.com)

۲- کارشناس ارشد معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.

چکیده

در نواحی روستایی عواملی مانند پایین بودن کیفیت زندگی و آسیب‌پذیری در برابر عوامل طبیعی از جمله زلزله و بلایای طبیعی، باعث مهاجرت روستاییان به شهرها شده و مشکلات متعددی به دنبال داشته است. برای کاستن از آثار منفی این مشکلات، راهبردهای مختلفی از جمله طرح‌های بهسازی مسکن روستایی در پیش گرفته شده است. پرسش قابل طرح این است که آیا ساکنان روستایی از طرح‌های بهسازی مسکن اجرا شده در این روستاها رضایت دارند؟ از این رو هدف پژوهش سنجش میزان رضایت ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی می‌باشد. روش تحقیق به صورت پیمایشی و با تدوین پرسشنامه بر اساس مدل سروکوال و با تدوین ۲۲ سؤال تحت مقیاس لیکرت صورت گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل ۲۳۳ خانوار ساکن طرح‌های بهسازی مسکن روستایی بوده که از میان آنها ۱۴۵ خانوار بعنوان نمونه آماری و به صورت تصادفی انتخاب شدند. رابطه بین عوامل رضایت از طریق ضریب همبستگی پیرسون و فرضیه‌های تحقیق از روش آماره t مستقل آزمون شده‌اند و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS بهره گرفته شده است. نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد که حدود ۶۷ درصد از ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی بر اساس مطالعات آماری رضایت دارند. از دیگر یافته‌های پژوهش اینست که عواملی همچون تحصیلات، جنسیت و سن بر رضایتمندی ساکنان روستا تأثیر داشته است.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، مدل سروکوال، روستای اوغان، مسکن روستایی، طرح‌های بهسازی مسکن روستایی.

۱- مقدمه

یکی از نیازهای اساسی بشر نیاز به مسکن است. اما باید به این توجه داشت که داشتن مسکن مطلوب فقط محدود به واحد مسکونی و افزایش تعداد کمی آن نیست و «عواملی مانند عوامل اجتماعی، اقتصادی و کالبدی و سایر عناصر تشکیل دهنده کالبدی می‌توانند در ایجاد یک مسکن مطلوب نقش داشته باشند» (تقوایی، بهرام پور، و شاهین‌راد، ۱۳۸۸). به عبارتی مفهوم مسکن علاوه بر مکان فیزیکی، کل محیط مسکونی را نیز دربر می‌گیرد که شامل کلیه خدمات و تسهیلات ضروری مورد نیاز در بهزیستن روستاییان و بهداشت افراد است. در واقع تعریف و مفهوم عام مسکن یک واحد مسکونی نیست بلکه کل محیط مسکونی را شامل می‌شود و به عبارت دیگر مسکن چیزی بیش از یک سرپناه صرفاً فیزیکی است. اصولاً زندگی روستایی بر خلاف زندگی شهری بر اساس تفکیک زمانی فعالیت‌ها سازمان نیافته است و سکونت و کار، زمان‌های متداخلی دارند و محیط

مسکن محل نگهداری محصولات و وسایل و ادوات نیز می‌باشد و بخشی از کار در منزل انجام می‌شود. دام و حشم نیز به همین صورت در محدوده مسکونی خانوار نگهداری می‌شود (توکلی، فاضل‌نیا، و شرافت، ۱۳۸۸: ۱۵).

«برای شناخت معماری و نحوه خانه‌سازی در هر منطقه به خصوص مناطق روستایی باید با مسئله خانه‌سازی در روستاها و عوامل مؤثر در معماری روستایی آشنا شد و بایستی نیازها، مشکلات، امکانات و شرایطی که سارنده بنا در پیش رو دارد شناخت و آنگاه معلوم داشت که چه اقداماتی باید در این زمینه صورت گیرد» (فاتح و داریوش، ۱۳۸۹: ۱۳۰). در کشورهای مختلف جهان نیز طی سال‌های اخیر به علت آسیب‌پذیری معماری روستایی و همچنین ناتوانی مالی مردم در بهسازی مسکن خود، طرح‌ها و برنامه‌های مختلفی برای بهسازی و افزایش کیفیت زندگی روستایی انجام شده است (wordbank, 2008: 12). این اهمیت تا جایی است که برخی نهادها از جمله مرکز میراث جهانی در برخی روستاهای تاریخی مطالعاتی برای حفاظت و بهسازی روستاها انجام می‌دهد (Abdel Tawab, 2014:1).

در ایران مشکل کیفیت و استحکام نامناسب ساخت و سازهای روستایی با توجه به زلزله‌خیزی کشور (مجیبی و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۶) و همچنین رشد فزاینده تعداد شهرها، از طریق تبدیل مراکز روستایی به شهرهای کوچک (کریمی و همکاران، ۱۳۹۳: ۶۴)، موضوع بهسازی و نوسازی مسکن روستایی را جزء برنامه‌های ثابت دولت در نواحی روستایی کرده است. لذا برنامه‌هایی برای بهبود کیفیت مسکن روستایی انجام شده است که مهمترین این برنامه‌ها بهسازی و نوسازی مسکن روستایی می‌باشد. ولی تجربه نشان داده است این بهسازی‌ها اغلب بدون رعایت اصول ساخت و ساز سنتی و معماری بومی و حتی در تضاد با نظام معیشتی و زندگی روستایی صورت گرفته است (بهتاش و سلیمانی، ۱۳۸۵: ۶). قضاوت کیفی در مورد اینکه محیط مسکونی تا چه اندازه خوب طراحی شده است، مستلزم بررسی میزان رضایتمندی ساکنان از آن می‌گردد که این خود منوط به مفهوم عملکردی و تطابق شکل کالبدی محیط مسکونی با سلسله‌ای از نیازها و توقعات ساکنان آن است. روند رو به رشد تقاضای مسکن و توسعه نگرش تک بعدی و کمیت‌گرا به محیط‌های مسکونی، سبب شده است در فرهنگ معماری معاصر توجه لازم به مسأله‌ی بنیادین کیفیت محیط‌های مسکونی به معنای واقعی آن اعمال نشود، این مسئله به همراه تأثیر متقابل کیفیت محیط مسکونی بر کیفیت زندگی ساکنان (معینی و اسلامی، ۱۳۹۱: ۴۸)، رضایتمندی را به عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی ضروری می‌سازد. به عبارتی یکی از راه‌های سنجش میزان دستیابی به موفقیت پروژه‌های معماری ارزیابی ساکنین از میزان مطلوبیت محیط‌های سکونتی و همچنین شناسایی مولفه‌های مؤثر بر میزان رضایتمندی یا نارضایتی ساکنین می‌باشد. لذا این پژوهش در پی بررسی رضایتمندی ساکنان روستایی از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی با رضایت‌سنجی ساکنان روستای اوغان به عنوان مطالعه موردی می‌باشد. برای این منظور از مدل سروکوال بهره‌گرفته شده است و در پی پاسخگویی به اهداف و سؤالات زیر می‌باشد:

۱. میزان رضایت ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن اجرا شده در این روستا در چه حدی می‌باشد؟
۲. چه عواملی موجب رضایت یا عدم رضایت ساکنان این روستا از این طرح‌ها شده است؟
۳. تعیین اولویت مؤلفه‌های پنجگانه خدمات از دید روستاییان به چه صورت بوده است؟

۲- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن اجرا شده در این روستا رضایت دارند.

فرضیه‌های فرعی:

۱. ساکنان روستای اوغان از عوامل ملموس طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
۲. ساکنان روستای اوغان از عوامل قابلیت اطمینان طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
۳. ساکنان روستای اوغان از مؤلفه‌های پاسخگویی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
۴. ساکنان روستای اوغان از عوامل تضمین طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
۵. ساکنان روستای اوغان از عوامل همدلی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.

۳- روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش از نوع پیمایشی با هدف کاربردی می‌باشد که در آن برای گردآوری اطلاعات از مطالعه کتابخانه‌ای و از ابزارهای پرسش‌نامه، مصاحبه و مشاهدات میدانی استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش شامل ۲۳۳ خانوار ساکن طرح‌های بهسازی مسکن روستایی بوده و نمونه آماری بر اساس جداول کرجسی مورگان ۱۴۵ خانوار تعیین شد که نمونه‌گیری به صورت تصادفی به عمل آمده است. مراحل انجام کار به این صورت بوده که در بخش مطالعات کتابخانه‌ای به بررسی مبانی نظری، پیشینه تحقیق و سوابق مطالعاتی مرتبط با موضوع، پرداخته شده است. همچنین با استفاده از طراحی سئوالات پرسش‌نامه بر اساس مدل سروکوال عوامل رضایتمندی به پنج دسته (عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی) تقسیم شده، سپس ساکنان این روستا مورد پرسش‌گری و مصاحبه قرار گرفتند. سئوالات پرسشنامه از طریق مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت سنجیده و کمی‌سازی شدند. رابطه بین عوامل رضایت از طریق ضریب همبستگی پیرسون و فرضیه های تحقیق از روش آماره t مستقل آزمون شده‌اند و در نهایت پس از ویرایش و تحلیل پرسش‌نامه‌ها، برای تجزیه و تحلیل داده ها، سهولت عملیات و درک بهتر نتایج حاصله، از صفحه‌گستر Excel و نرم‌افزار آماری Spss بهره گرفته شده است.

۴- پیشینه تحقیق

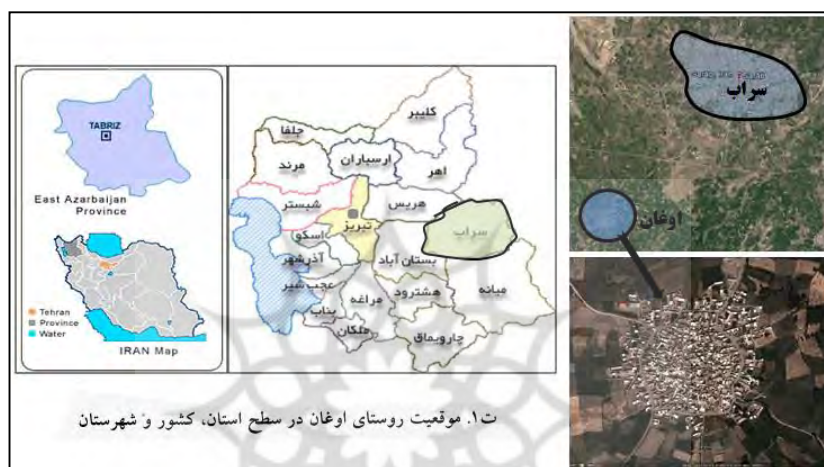
در رابطه با معماری روستایی تحقیقات فراوانی انجام یافته است. در این میان در برخی از این تحقیقات به پژوهش در رابطه با کیفیت محیط‌های مسکونی و رضایتمندی ساکنان از آن پرداخته شده است. در جدول (۱) به برخی از مهمترین این تحقیقات که در رابطه با موضوع مورد مطالعه انجام شده‌اند، اشاره شده است.

جدول ۱- برخی تحقیقات داخلی پیرامون موضوع مورد مطالعه در توالی زمانی.

تاریخ	نویسندگان	نتایج و یافته‌ها
۱۳۹۲	سیدعلی بدری، محمدرضا رضوانی و مجید قرنچیک	در این پژوهش با طبقه‌بندی کیفیت زندگی به رویکردهای ذهنی و عینی به بررسی هر یک از قلمروهای ۸ گانه کیفیت زندگی بر اساس رویکرد ذهنی یعنی (کیفیت آموزش، کیفیت سلامت و بهداشت، کیفیت امنیت، کیفیت محیط سکونتی، کیفیت زیرساخت‌ها، کیفیت اشتغال و درآمد، کیفیت اوقات فراغت، کیفیت تعامل و همبستگی اجتماعی) پرداخته شده است. نتایج حاصل حاکی از آن است که میزان رضایت به جز در قلمرو کیفیت اشتغال و درآمد و کیفیت گذران اوقات فراغت، بالاتر از میانگین است. در نهایت، بالاترین میزان رضایت در قلمرو تعامل و همبستگی اجتماعی مشاهده می‌شود.
۱۳۹۲	بهروز محمدی یگانه و همکاران	در این پژوهش به بررسی تأثیر اعتبارات بهسازی مسکن در بهبود کیفیت زندگی روستاییان در چهار بعد اجتماعی، اقتصادی، کالبدی و زیست‌محیطی پرداخته شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که این اعتبارات در بعد کالبدی و زیست‌محیطی تأثیرات مثبتی داشته است.
۱۳۹۲	توحید علی‌زاده و جابر علی‌زاده	نتایج پژوهش نشان داده که در مجموع میزان رضایت ساکنین در نواحی روستایی دهستان اصلاندوز از محیط زندگی ایجاد شده در حد مطلوبی قرار ندارد... از جمله دلایل اصلی نتیجه به دست آمده عدم برنامه‌ریزی، عدم وجود نظم بصری، کمبود فضای سبز و مسائلی از این قبیل را می‌توان برشمرد.
۱۳۸۹	حمید شایان، علی‌اکبر تقیلو و رضا خسروبیگی	بر اساس نتایج این پژوهش سطح رضایت در ۷۱ درصد سکونتگاه‌ها کمتر از حد انتظار است. همچنین با بالا رفتن میزان تحصیلات، رضایتمندی کاهش داشته است. سطح رضایتمندی روستایی کمیجان، از منظر میزان اراضی کشاورزی، چگونگی دفع زباله، تأمین کالا، آب کشاورزی و شکل ظاهری مسکن در حد بسیار پایینی است. میزان رضایت در همه گروه‌های تحصیلی در حد اندک است. ولی افزایش سوادآموزی، منجر به تنزل سطح رضایت شده است.
۱۳۸۱	خلیل کلانتری و علیرضا خواجه شاهکوهی	یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین متغیرهای آگاهی، مشارکت و رضایت افراد با میزان مشکلات اجرایی طرح‌های بهسازی، رابطه مستقیم در سطح ۹۹ درصد وجود دارد. همچنین ۷۶ درصد از مشکلات اجرایی طرح‌های بهسازی در روستاهای مورد مطالعه به تخریب منازل و تعریض معابر، عدم مشارکت مردم، کمبود وام جهت پرداخت به واحدهای خسارت دیده، طولانی شدن زمان اجرای طرح، بی‌توجهی به نیاز روستاییان، نیمه‌تمام رها شدن کارها و مشکل مدیریت در اجرا مربوط می‌شود.

۵- محدوده تحقیق

روستای اوغان از نظر تقسیمات کشوری در بخش مرکزی و در فاصله ۴ کیلومتری جنوب غربی شهرستان سراب قرار گرفته است. (تصویر ۱) این روستا از نظر وضعیت طبیعی روستای جلگه‌ای بوده و از شمال به روستای ملک‌آباد و از شرق به روستای حصار و جنوب به روستای سرانسر محدود می‌گردد (فلاح‌نژاد، ۱۳۸۲: ۳۱). مساحت کل روستای اوغان حدود ۱۸۷۸ هکتار می‌باشد. در حال حاضر طبق آمار موجود در خانه بهداشت روستای اوغان، تعداد جمعیت روستا ۱۵۷۰ نفر می‌باشد که در ۳۵۷ خانوار زندگی می‌کنند. همچنین بر اساس آمار موجود در خانه بهداشت روستا، در سال ۱۳۸۹ شمار جمعیت روستای اوغان ۱۵۹۳ نفر است که در ۳۵۴ خانوار زندگی می‌کنند.^۱ «بعد خانوار در سال‌های ۶۵، ۷۵ و ۸۰ به ترتیب ۶/۷، ۶ و ۶ نفر می‌باشد. میانگین بعد خانوار در این روستا از سال ۱۳۵۵ تا ۱۳۸۰ برابر ۵/۸۹ نفر بوده است» (فلاح‌نژاد، ۱۳۸۲: ۳۳). روستای اوغان همانند سایر روستاهای شهر سراب، یک مجتمع زیستی یکپارچه و همگن، با چشم انداز طبیعی می‌باشد و ساکنان آن عمدتاً به فعالیت‌های کشاورزی و دامداری و سایر امور مرتبط با آن می‌پردازند.



شکل ۱- موقعیت روستای اوغان در سطح کشور، استان و شهرستان.

۶- رضایتمندی

رضایتمندی نگرش و واکنش عاطفی فرد نسبت به آن چیزی است که انتظارش را دارد، که اغلب با ارضاء نیازهای جسمی و روحی شخص مرتبط می‌باشد. به عبارتی رضایتمندی مجموعه‌ای از احساسات سازگار و خوشایند است که افراد به دنبال ارضاء نیازهایشان به آن می‌رسند، و بدین طریق قانع می‌گردند. همه افراد در زندگی روزمره خود با مسائلی برخورد می‌کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب است و از برخورد یا انجام آن احساس رضایت می‌کنند. فعالیت‌های آدمی نیز احساس‌های متفاوتی را در او بوجود می‌آورد که یکی از آن، احساس‌های رضایتی است که در شخص ظاهر می‌شود (امینی سابق، ۱۳۸۸: ۱۴). در یک نگرش کلی افراد پس از بهرمندی و استفاده از هر کالا یا خدمتی احساس رضایت یا نارضایتی می‌کنند. رضایت یک احساس مثبت است که در مصرف‌کننده ایجاد می‌شود که این احساس به واسطه برآورده شدن نیازها و انتظارات اوست. در جدول (۲) به برخی از دیدگاه‌های محققین در رابطه با رضایتمندی اشاره شده است.

۱. مراجعه حضوری به خانه بهداشت روستا در تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲

جدول ۲- تعاریف و دیدگاه‌های مختلف در رابطه با رضایتمندی

نظریات و دیدگاه‌ها	رضایتمندی عبارتست از پاسخ و یا واکنشی که بعد از زمان بخصوصی مانند زمان پس از مصرف، زمان بعد از انتخاب و یا بر اساس یک تجربه انباشته رخ می‌دهد (Joan, 2002).
	رضایت و عدم رضایت یکی از رفتار های عاطفی و فیزیکی بشر است که بازگو کننده برداشت ذهنی انسان از محیط پیرامون خود است. ...رضایتمندی اشخاص از زندگی بر پایه تحلیل ترکیبی افراد، و تطبیق شرایط زندگی با آمال و آرزوهای خود است (شایان، تقیلو، و خسروبیگی، ۱۳۸۹: ۱۵۹).
	رضایتمندی یک جامعه در گرو احساس رضایتمندی مردم آن از یک زندگی استاندارد و واقعی است (غیائی، عظیمی و شهبابیان، ۱۳۹۲: ۴۷).
	برآورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن. ... ایجاد حالات شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها در مصرف-کننده ایجاد می‌شود (فرهادنژاد، ۱۳۸۷: ۲۳).

۷- رضایتمندی سکونتی در روستا

یکی از عواملی که در رضایتمندی اشخاص در زندگی مؤثر است، داشتن یک مسکن و محیط سکونتی مناسب است. اندازه-گیری میزان رضایت از محیط سکونتی پیچیده است و درک میزان رضایت از سوی هر شخص و در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی، متفاوت است. از جمله خصوصیات فردی مؤثر بر رضایت می‌توان به عوامل جمعیتی، شخصیتی، ارزش‌ها، انتظارات اشاره کرد (گیفورد^۱، ۱۳۷۸). همچنین مفاهیمی مانند استاندارد زندگی، کیفیت زندگی، بهزیستی، قابلیت زندگی، کیفیت مکان و سلامتی ارتباط نزدیکی با مفهوم رضایتمندی سکونتی دارند (غیائی، عظیمی و شهبابیان، ۱۳۹۲: ۴۸).

رضایتمندی از محیط سکونتی به میزان رضایت در دو مولفه کلی شامل رضایت از واحدهای مسکونی و واحدهای همسایگی به طور مستقیم و همچنین ویژگی‌های شخصی، فرهنگی، اجتماعی و ... به طور غیر مستقیم بستگی دارد (رفعیان، عسگری و عسگری‌زاده، ۱۳۸۸: ۶۰). در این پژوهش میزان رضایت از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی به عنوان واحدهای سکونتی (مسکن) مطرح شده است. واحد مسکونی به عنوان عنصر اصلی تشکیل دهنده سکونتگاه‌های روستایی در حقیقت کالبد اصلی روستا را تشکیل می‌دهد؛ از سوی دیگر تأثیر مسکن در زندگی صرفاً در حد سکونتگاه برای رفع نیاز خلاصه نمی‌شود و مسکن در واقع محل امنی برای انسان‌ها و چهارچوبی برای حضور خانواده به عنوان اولین نهاد جامعه است (خسرونیان، ۱۳۸۸: ۳۲). به عبارتی مسکن روستایی علاوه بر پاسخگویی به نیاز سکونت و تأمین امنیت و حریم خانوار، حلقه‌ای از نظام تولیدی روستا را نیز در بر گرفته و با آن پیوند خورده است (میرریاحی، ۱۳۹۰: ۱۱۵). گرچه خانه‌های بومی روستایی طبق فرهنگ و رسوم محلی شکل گرفته اما شکل و سازماندهی این خانه‌ها اتفاقی و بر حسب تصادف نبوده بلکه در کنار پاسخگویی به نیازها و احتیاجات انسانی تصور فضایی روستائیان نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری آن‌ها داشته است (سرتیپی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۳). با توجه به مطالب فوق می‌توان گفت، بازسازی و بهسازی در روستا پیچیده‌تر از شهرها می‌تواند باشد (Hin Li et al, 2014: 299) و مسکن روستایی از برخی جهات با مسکن شهری می‌تواند متفاوت باشد و رضایتمندی از مسکن در روستا دارای ابعاد متفاوتی است. از جمله این تفاوت‌ها خدمات است که یکی از ابعاد زندگی است و سطح کیفی آن سطح رضایتمندی را تعیین می‌کند. در محیط سکونتگاهی روستایی، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایتمندی است (شایان، تقیلو، و خسروبیگی، ۱۳۸۹: ۱۵۹). مسکن روستایی علاوه بر محل سکونت در برگزیده فعالیت‌های اقتصادی و محل ذخیره محصولات کشاورزی آنان نیز است. مهم‌ترین عملکردهای مسکن در روستاها شامل مسکونی، دامی، معیشتی و جنبی است که در جدول (۳) به آن اشاره شده است.

^۱. Giford

جدول ۳- برخی از مهمترین عملکردهای مسکن در روستا (کلانتری خلیل آباد و همکاران، ۱۳۹۵: ۶۷)

کارکردهای عمده مسکن در بافت های روستایی	فضاهای متناسب با کاربرد	
	الف	ب
بنیادی - زیستی	استراحت، غذا خوردن و... (طاق)	
خدماتی	پخت و پز، شستشوی ظروف و مانند آن (مطبخ)	
بهداشتی	استحمام و شستشو (حمام)	
اقتصادی - تولیدی	تولید صنایع دستی، پرورش طیور و... (کارگاه، طویله)	
اجتماعی - فرهنگی	ارتباط با دیگران و اجرای وظایف شرعی (میهمان خانه، طاق)	
ارتباط فیزیکی	ارتباطات موجود میان فضاها و اجزای خانه (راهرو، حیاط)	
کارکرد ذخیره سازی	ذخیره آب، آذوقه، تولیدات زراعی، انبارعلوفه (انبار)	

۸- طرح های بهسازی مسکن روستایی

طرح های بهسازی روستایی از جمله طرح های توسعه روستایی است که از سال ۱۳۶۸ توسط وزارت جهاد سازندگی سابق در برخی روستاهای کشور به اجرا گذاشته شد (کلانتری و خواجه شاهکوهی، ۱۳۸۱: ۱۸۵). این طرح یکی از ضرورت های بنیادی توسعه روستایی و به عنوان زمینه ساز شرایط توسعه اقتصادی-اجتماعی و استقرار جمعیت در مناطق روستایی می باشد (همان: ۱۸۸). جهت نوسازی و بهسازی مسکن روستایی، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی از طریق ارائه تسهیلات بانکی از محل قانون بودجه و ارائه طرح های مناسب مسکن روستایی و اعمال نظارت لازم طرح ویژه بهسازی و نوسازی مسکن روستایی را اجرا می نماید (طرح ویژه بهسازی و نوسازی مسکن روستایی^۱). طرح بهسازی مسکن روستایی از سال ۱۳۷۴ توسط بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، با هدف بهبود کیفیت مسکن و بافت روستایی و ارتقاء سطح ایمنی، بهداشتی، رفاه و آسایش مسکن روستایی آغاز گردید. این مهم توأم با ارائه تسهیلات و زیرساخت ها، قابلیت آن را می یافت که به ایجاد حس تعلق به مکان، حفظ تراکم جمعیت خانوار، بهبود سیمای بصری و چشم انداز روستا، مقاوم سازی مسکن و در نتیجه بهسازی زندگی روستایی بینجامد، هر چند با فراز و نشیب ها و مشکلات فراوان اداری و اجرایی روبرو بود. لیکن به منظور تسریع در روند اجرای بهسازی مسکن روستایی و نیل به اهداف این طرح، و با عنایت به کسب تجارب ارزنده و شناسایی نقاط ضعف و کمبود سال های گذشته، طرح ویژه بهسازی مسکن روستایی در سال ۱۳۸۴ در هیأت محترم دولت مطرح شده و به تصویب رسید. براساس این طرح نسبت به مقاوم سازی واحدهای مسکونی کم دوام و بی دوام در روستاهای کل کشور اقدام و سالانه ۲۰۰ هزار واحد مسکونی روستایی ساخته می شود و در طی دو برنامه پنج ساله دولت تعداد دو میلیون واحد مسکونی روستایی مقاوم سازی خواهد شد^۲ (یعقوبی، رنجور و خشنودی، فر، ۱۳۹۲: ۱۵۱). طرح های بهسازی مسکن روستایی در روستاهای شهرستان سراب و متعاقب آن در روستای اوغان نیز توسط بنیاد مسکن این شهرستان از سال ۱۳۸۴ شروع شده که تا تاریخ ۹۳/۵/۱۲ تعداد ۲۷۷ نفر از ساکنان این روستا به بنیاد مسکن انقلاب اسلامی معرفی شده اند و از این تعداد ۲۳۳ نفر پایان کار گرفته اند^۳. تصویر (۲)

۱. <http://ea-bonyadmaskan.ir/?pageid=11> (سایت بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، تاریخ بازیابی: ۱۸ مرداد ۱۳۹۳)

۲. http://www.bonyadmaskan.ir/SitePages/BAZ_reconstruction%20affairs.aspx (سایت بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، تاریخ

بازیابی: ۱۸ مرداد ۱۳۹۳)

۳. مراجعه حضوری به بنیاد مسکن شهرستان سراب در تاریخ ۱۳۹۳/۵/۱۲

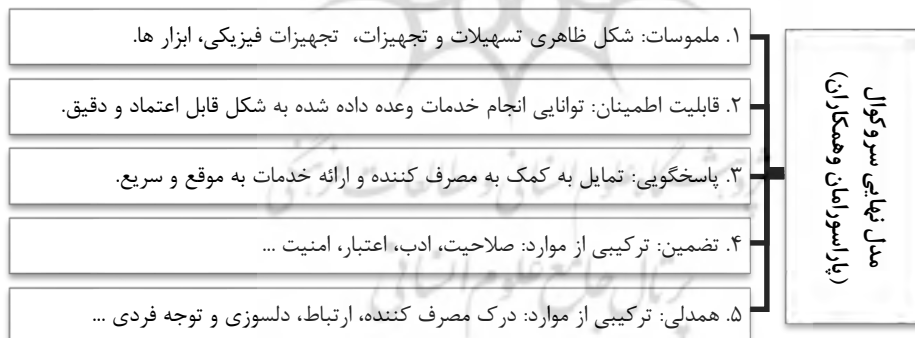


شکل ۲- نمونه‌ای از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی در روستای اوغان (منبع: نگارنده)

۹- مدل سروکوال

مدل سروکوال یکی از گسترده‌ترین مدل‌های کاربردی است. این مدل در اواسط سال ۱۹۸۰ توسط پاراسورامون^۱ و همکارانش توسعه یافت تا کیفیت خدمات با استفاده از فاصله بین تصورات و انتظارات مشتری درباره عملکرد کیفیت خدمات سازمان تعیین گردد (Birdogan et al, 2009). این مدل تلاش می‌کند تا فعالیت‌های عمده سازمان که ادراک از کیفیت را تحت تاثیر قرار می‌دهند را نشان دهد. روش سروکوال در اندازه‌گیری کیفیت خدمات در سال‌های اخیر توجه زیادی را به خود جلب کرده است چرا که این روش یک تکنولوژی قابل اعتماد برای اندازه‌گیری و سنجش کیفیت خدمات فراهم ساخته است. مقیاس سروکوال به عنوان یک روش برتر جهت اندازه‌گیری انتظارات مصرف‌کننده از کیفیت خدمات بوده و شامل پنج مقیاس (ابعاد ملموس^۲، قابلیت اطمینان^۳، قابلیت پاسخگویی^۴، تضمین و ضمانت^۵، همدلی^۶) می‌باشد جدول (۴). این پنج مقیاس از ده بعد همپوشی مشتق شده‌اند که توسط تحقیق اکتشافی پاراسورمان و همکارانش برای کیفیت خدمات ضروری در نظر گرفته شدند. مقیاس‌های کیفیت خدمات به یکدیگر مرتبط بوده و ادراک کمی کیفیت خدمات را می‌سازند. ابزار اصلی مدل سروکوال از ۲۲ سؤال برای اندازه‌گیری ۵ بعد کیفیت تشکیل شده است. (گرچی، صیامی و نورائی، ۱۳۸۹: ۳۴ و ۳۵).

جدول ۴- مدل نهایی سروکوال؛ منبع: (باقرزاده‌خواجه و باقرزاده، ۱۳۸۸: ۳۵ و ۳۶؛ wang & Shieh, 2006: 198)



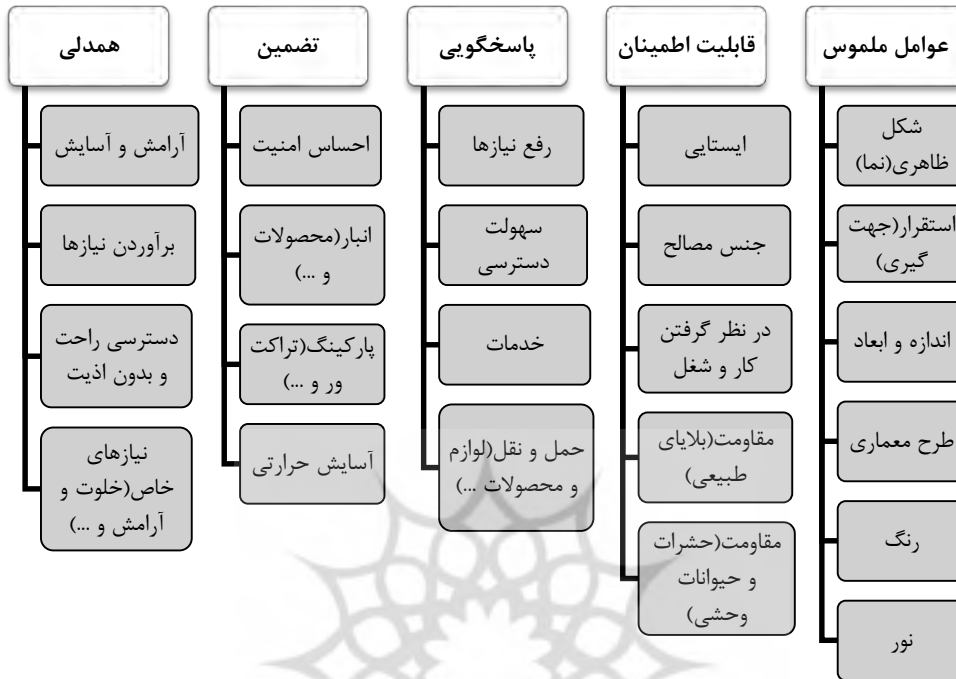
در این پژوهش با استفاده از ۵ معیار مدل سروکوال، رضایتمندی ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی اجرا شده، بررسی شده است لذا برای این منظور مدل مفهومی تحقیق با استفاده از مدل سروکوال به شکل نمودار (۲) تدوین شده است. لازم به ذکر است که نحوه تهیه سوالات پرسشنامه با الگوگیری از این نمودار صورت گرفته است. در این الگو

۱. Parasuraman et al
 ۲. Tangibility
 ۳. Reliability
 ۴. Responsibility
 ۵. Security
 ۶. Empathy
 ۶. On- sample t-test

عوامل مختلف رضایتمندی به ۵ دسته تقسیم شده و فرضیه‌های تحقیق نیز بر این اساس صورتبندی شده سپس هر کدام از این عوامل بر مبنای شاخصه‌هایی که به آنها نسبت داده شده چارچوب سوالات را تشکیل داده و با این مدل سنجیده شده‌اند.

نمودار ۱- سطح‌بندی عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی بر اساس مدل

سروکوال (نگارنده)



۱۰- بحث و یافته‌های تحقیق

۱۰-۱- توصیف آماری داده‌ها: توصیف داده‌ها از منظر پاسخ‌دهندگان به صورت فراوانی بر اساس جنسیت، سن، نوع

فعالیت، سابقه فعالیت و میزان تحصیلات مورد تحلیل قرار گرفته است.

جدول ۵- فراوانی داده‌ها بر حسب جنسیت، تحصیلات و سن پاسخ‌دهندگان

شرح	تعداد	درصد	تحصیلات	تعداد	درصد	سن	تعداد	درصد
زن	۵۷	۰,۴۳	زیر دیپلم	۵۸	۰,۴۳	۲۰-۳۰	۸۱	۰,۶۱
مرد	۷۷	۰,۵۷	دیپلم	۲۹	۰,۲۲	۳۱-۴۰	۲۵	۰,۱۹
جمعیت کل	۱۳۴		فوق دیپلم	۱۵	۰,۱۱	۴۱-۵۰	۱۴	۰,۱۰
			لیسانس و بالاتر	۳۲	۰,۲۴	۵۱ به بالا	۱۴	۰,۱۰
			جمع	۱۳۴		جمع	۱۳۴	

آمارهای حاصله از جدول ۵ نشان می‌دهد که بیش از ۵۵ ساکنین در نمونه انتخاب شده را مردان و ۴۳ را زنان تشکیل می‌دهند، همچنین از لحاظ سطح تحصیلات بیشتر پاسخ‌دهندگان زیر دیپلم بوده (۴۳) و حدود ۲۴ آنها مدارک لیسانس و بالاتر داشته‌اند که نشان می‌دهد در روستای اوغان اقشاری از خانوارها در سطوح تحصیلی متفاوت زندگی می‌کنند و بیشتر آنان که عضو نمونه بودند، بین ۲۰ الی ۳۰ سال سن داشته‌اند و ۱۰ پاسخ‌دهندگان هم سن ۵۱ به بالا بوده‌اند.

جدول ۶- آمار توصیفی مربوط به متغیرهای مستقل تحقیق؛ منبع: خروجی SPSS / یافته‌های تحقیق.

متغیرها	مشاهدات N	میانگین Mean	انحراف معیار Std.D	دامنه تغییرات Range	حداقل Min	حداکثر Max
عوامل ملموس	۱۳۴	۳,۶۰	۱,۰۴	۴,۰۰	۱,۰۰	۵,۰۰
قابلیت اطمینان	۱۳۴	۳,۴۹	۱,۱۱	۳,۷۵	۱,۲۵	۵,۰۰
پاسخ گویی	۱۳۴	۳,۲۲	۱,۱۲	۴,۰۰	۱,۰۰	۵,۰۰
تضمین	۱۳۴	۳,۱۶	۱,۱۴	۴,۰۰	۱,۰۰	۵,۰۰
همدلی	۱۳۴	۳,۳۵	۱,۱۲	۴,۰۰	۱,۰۰	۵,۰۰

جدول ۶ نشان می‌دهد که ساکنان استفاده کننده از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی در اوگان از عوامل ملموس مانند؛ شکل ظاهری، اندازه، طرح معماری و رنگ و نور مسکن‌های خود (با میانگین ۳,۶۰ از ۵) بیشترین رضایت را داشته‌اند، در صورتی که از عوامل تضمین طرح‌های بهسازی مانند؛ احساس امنیت، انبار محصولات کشاورزی، پارکینگ تراکتور و خودرو و آسایش حرارتی نسبت به بقیه عوامل، رضایت کمتری داشته‌اند (میانگین رضایت ۳,۱۶ از ۵). همچنین از عواملی مثل؛ قابلیت اطمینان، پاسخ گویی به نیازها و عوامل مربوط به همدلی در خانه‌هایشان نیز رضایت متوسطی داشته‌اند.

۱-۲- تحلیل همبستگی: در این تحقیق برای تحلیل شدت وابستگی بین متغیرهای مستقل از آزمون همبستگی

پیرسون (جدول ۷) استفاده شده که نتایج جالب توجهی ارائه داد.

جدول ۷- ماتریس همبستگی پیرسون - خروجی SPSS

		متغیرها				
	همدلی	تضمین	پاسخ گویی	قابلیت اطمینان	عوامل ملموس	ضریب همبستگی
عوامل ملموس	۰,۹۸ ۰,۰۰	۰,۹۷ ۰,۰۰	۰,۹۷ ۰,۰۰	۰,۹۸ ۰,۰۰	۱ -	Correlation(r) p-value
قابلیت اطمینان	۰,۹۸ ۰,۰۰	۰,۹۷ ۰,۰۰	۰,۹۷ ۰,۰۰	۱ -		Correlation(r) p-value
پاسخ گویی	۰,۹۸ ۰,۰۰	۰,۹۷ ۰,۰۰	۱ -			Correlation(r) p-value
تضمین	۰,۹۷ ۰,۰۰	۱ -				(Correlation(r) p-value
همدلی	۱ -					Correlation(r) p-value

خروجی جدول ۷ نشان می‌دهد که؛ ضریب همبستگی بین تمامی متغیرهای مستقل برابر با (۰,۰۰۰) است و بین دو به دو متغیرها رابطه مستقیم و مثبتی وجود دارد، که این ادعا را مقدار (Sig=۰,۰۰) محاسبه شده در تمامی آنها که کوچکتر از ۰,۰۵ است، نشان می‌دهد و این بدین معنی است که ضریب همبستگی بدست آمده در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار است.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

در تحقیق حاضر فرضیه‌های صفر بدون جهت و فرضیه‌های تحقیق بصورت جهت‌دار مثبت تعریف شده و فرضیه‌ها با اطمینان ۹۵ درصد و در سطح خطای ۵ درصد (α=۰,۰۵) آزمون شده‌اند، درجه آزادی برابر با n-1 است. بدلیل اینکه شکل توزیع داده‌ها نرمال، مقیاس اندازه‌گیره فاصله‌ای، و متغیرها مستقل از هم آزمون شدند بنابراین برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آماره t مستقل تک نمونه‌ای استفاده شده است. باید به خاطر داشته باشیم که چون فرضیه‌ها بصورت یک سویه راست تعریف

شدند و نرم افزار SPSS نیز همواره آزمونهای دوسویه را انجام می‌دهد، بنابراین سطح اطمینان گزارش شده بر ۲ تقسیم شده است.

جدول ۸- آزمون t مستقل تک نمونه‌ای - خروجی SPSS

متغیرها	= 1.96 Test Value = 3 , $t_{(0.05, 133)}$						
	آماره t	درجه آزادی (df)	سطح معناداری (Sig)	Sig ۲	انحراف از میانگین	سطح اطمینان ۹۵٪	
						پایین ترین	بالا ترین
عوامل ملموس	۶,۷۴	۱۳۳	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۶۰	۰,۴۳	۰,۷۸
عوامل قابلیت اطمینان	۵,۱۶	۱۳۳	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۴۹	۰,۳۱	۰,۶۸
عوامل پاسخگویی	۲,۲۶	۱۳۳	۰,۰۲۵	۰,۰۱۲	۰,۲۲	۰,۰۲۷	۰,۴۱۳
عوامل تضمین	۱,۶۸	۱۳۳	۰,۰۹۴	۰,۰۴۷	۰,۱۶	۰,۰۲۸	۰,۳۶۰
عوامل همدلی	۳,۶۷	۱۳۳	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۳۵	۰,۱۶۵	۰,۵۵۱

۱۱-۱- فرضیه اول

$H_0: \mu = 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل ملموس طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت ندارند.
 $H_1: \mu > 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل ملموس طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
 یافته‌های جدول ۹ نشان می‌دهد از متغیر عوامل ملموس، $\text{sig}/2 = 0,00$ کوچکتر از $0,05$ بوده. بنابراین، در آماره t معنادار است و فرضیه H_0 رد می‌شود و فرضیه تحقیق مورد قبول واقع می‌شود. یعنی با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که ساکنان روستای اوغان از عوامل ملموس (شکل ظاهری، اندازه، طرح، رنگ و نور معماری) طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت قابل قبولی دارند.

۱۱-۲- فرضیه دوم

$H_0: \mu = 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل قابلیت اطمینان طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت ندارند.
 $H_1: \mu > 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل قابلیت اطمینان طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
 متغیر قابلیت اطمینان نیز در آماره t معنادار است و فرضیه H_0 رد می‌شود و فرضیه تحقیق مورد قبول واقع می‌شود. یعنی با اطمینان ۹۵ درصد ساکنان روستای اوغان از عوامل قابلیت اطمینان مثل؛ نوع مصالح استفاده شده، مقاومت در برابر حشرات و حیوانات وحشی و بلایای طبیعی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.

۱۱-۳- فرضیه سوم

$H_0: \mu = 3$: ساکنان روستای اوغان از مؤلفه‌های پاسخگویی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت ندارند.
 $H_1: \mu > 3$: ساکنان روستای اوغان از مؤلفه‌های پاسخگویی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
 در جدول فوق $\text{sig}/2 = 0,012$ بوده که کوچکتر از $0,05$ و این مدل نیز در آماره t معنادار است و فرضیه H_0 رد می‌شود پس می‌توان گفت که ساکنان روستای اوغان از مؤلفه‌های پاسخگویی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی نیز رضایت دارند.

۱۱-۴- فرضیه چهارم

$H_0: \mu = 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل تضمین طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت ندارند.
 $H_1: \mu > 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل تضمین طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند.
 در جدول فوق، سطح معناداری عامل تضمین $0,047$ بوده که کوچکتر از $0,05$ و این مدل نیز در آماره t معنادار است و ساکنان روستای اوغان از عوامل تضمین مثل؛ امنیت، انبار، پارکینگ و عوامل گرمایشی و سرمایشی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت دارند اما این رضایتمندی نسبت به دیگر عوامل در سطح پایینی قرار دارد.

۱۱-۵- فرضیه پنجم

$H_0: \mu = 3$: ساکنان روستای اوغان از عوامل همدلی طرح‌های بهسازی مسکن روستایی رضایت ندارند.

H₁: ساکنان روستای اوغان از عوامل همدلی طرح‌های مسکن روستایی رضایت دارند. $H_1: \mu > 3$

بدین ترتیب یافته نشان می‌دهد که ساکنان روستای اوغان از عوامل همدلی طرح‌های مسکن روستایی نیز رضایت نسبتاً خوبی داشته‌اند.

۱۲- نتیجه‌گیری

عوامل متعددی را می‌توان در رضایتمندی از خدمات ارائه شده موثر دانست. در این مقاله به تحلیل ۵ بعد مدل سروکوال یعنی؛ عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، عوامل پاسخگویی، تضمین و عوامل همدلی که در رضایتمندی ساکنان روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی تاثیر داشته‌اند، پرداخته شده است. لذا برای اندازه‌گیری متغیرهای مستقل از یک پرسش‌نامه محقق ساخته با طیف پنج‌گزینه‌ای استفاده شده، که در میان ۱۳۴ نفر از افراد نمونه، متشکل از اقشار مختلفی از خانوارهایی که در روستای اوغان از این طرح استفاده کرده و اقدام به ساخت مسکن نموده‌اند، پخش شده بود. داده‌ها جمع‌آوری شده و در صفحه‌گستر اکسل تنظیم و درست نمایی شدند. ابتدا به توصیف آماری متغیرهای تحقیق پرداخته شده سپس فرضیه‌های تحقیق با کمک نرم افزار آماری SPSS و از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون، همچنین آماره t مستقل تک نمونه‌ای مورد آزمون قرار گرفته شدند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های تحقیق طبق جدول شماره ۹ نشان داد که؛ ساکنان روستای اوغان از مولفه‌هایی مانند؛ عوامل ملموس (نمای بیرونی، طرح معماری و نورگیری) و قابلیت اطمینان (جنس مصالح، مقاومت در مقابل حشرات، حیوانات درنده و بلایای طبیعی) در حد بالایی بوده و از عامل پاسخگویی، سهولت دسترسی به تسهیلات، همدلی و آسایش روحی و روانی، نیازهای شخصی در سطح متوسطی است، در نهایت بنظر می‌آید که رضایتمندی ساکنان از عوامل تضمین مانند فضاهای پارکینگ و انبار، نحوه نگهداری محصولات و خودروها و آسایش گرمایشی و سرمایشی این طرح‌ها رضایت کمتری داشته‌اند. همچنین می‌توان گفت با کاهش سطح تحصیلات و افزایش سن، میزان رضایتمندی کاهش یافته است.

جدول ۹- نتایج تحلیلی پرسش‌های مربوط به رضایتمندی ساکنین روستای اوغان از طرح‌های بهسازی مسکن (نگارنده)

ابعاد	سئوالات رضایتمندی از طرح‌های بهسازی مسکن روستای اوغان	میانگین امتیاز اخذ شده از آزمودنی	ضریب رضایتمندی
عوامل ملموس	نمای طراحی ظاهری خانه مسکونی	۳,۴۱	۰,۶۸۲
	جهت قرار گیری خانه مسکونی	۳,۸۰	۰,۷۶۰
	اندازه فضا های داخلی خانه مسکونی؛ مانند اتاق های خواب، پذیرایی و ...	۳,۵۳	۰,۷۰۶
	طرح معماری خانه مسکونی	۳,۴۹	۰,۶۹۸
	رنگ و نور داخل خانه مسکونی	۳,۶۹	۰,۷۳۸
	اندازه و ابعاد باز شوها (در ها و پنجره ها)	۳,۳۵	۰,۶۷۰
قابلیت اطمینان	مقاومت در برابر بلایا و عوامل طبیعی	۳,۶۶	۰,۷۳۲
	مقاومت در برابر حمله حیوانات وحشی و حشرات موزی	۳,۶۷	۰,۷۳۴
	در نظر گرفتن کار و شغل در ساخت خانه مسکونی	۲,۷۶	۰,۵۵۲
	جنس مصالح بکار رفته در ساخت خانه مسکونی	۳,۹۰	۰,۷۸۰
پاسخگویی	تناسب طراحی معماری خانه مسکونی با نیازهای ساکنین	۳,۳۵	۰,۶۷۰
	سهولت دسترسی به تسهیلات مورد نیاز	۳,۱۹	۰,۶۳۸
	در نظر گرفتن خدمات مورد نیاز حمل و نقل لوازم، محصولات کشاورزی و حیوانات	۲,۵۶	۰,۵۱۲
	میزان سهولت دسترسی به فضا های خانه مسکونی مانند توالت، حمام، آشپزخانه و ...	۳,۸۲	۰,۷۶۴
	در نظر گرفتن تعداد افراد خانوار در ساخت خانه مسکونی	۳,۱۸	۰,۶۳۶

ابعاد	سئوالات رضایتمندی از طرح‌های بهسازی مسکن روستای اوغان	میانگین امتیاز اخذ شده از آزمودنی	ضریب رضایتمندی
تضمین	احساس امنیت ساکنین در خانه‌های مسکونی	۴,۲۳	۰,۸۴۶
	در نظر گرفتن فضا برای انبار محصولات کشاورزی و دامداری	۳,۳۷	۰,۶۷۴
	در نظر گرفتن فضای پارکینگ برای وسایل نقلیه مربوط به کار(تراکتور، خودرو و ...)	۲,۵۱	۰,۵۰۲
همدلی	احساس آسایش از نظر گرما و سرما	۳,۵۵	۰,۷۱۰
	برآورده نمودن نیازهای شخصی و عمومی اهل خانه	۳,۵۰	۰,۷۰۰
	دسترسی به فضاهای خانه به راحتی و بدون اذیت	۳,۵۵	۰,۷۱۰
	برآورده نمودن نیازهای خاص تمام افراد خانواده مثل(آرامش، خلوت، مطالعه و ...)	۳,۰۲	۰,۶۰۴

مراجع

- امینی سابق، ناهید. (۱۳۸۸). «بررسی رضایتمندی اعضای هیأت علمی از خدمات کتابخانه‌ای دانشگاه آزاد اسلامی تبریز»، پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان.
- باقرزاده‌خواجه، مجید و باقرزاده، فاطمه. (۱۳۸۸). «بررسی کیفیت خدمات آموزش عالی تبریز با استفاده از مدل سروکوال و رتبه بندی مراکز با استفاده از فرایند تحلیل سلسله مراتبی». فصلنامه علوم تربیتی، شماره ۸: ص ۳۱-۵۴.
- بدری، سیدعلی؛ رضوانی، محمدرضا و قرنچیک، مجید. (۱۳۹۲). «سنجش شاخص‌های ذهنی کیفیت زندگی در نواحی روستایی مطالعه موردی: دهستان جعفریای جنوبی شهرستان ترکمن». فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۴، پیاپی ۵۰، شماره ۲: ص ۵۳-۷۴.
- بهتاش، محمدرضا و سلیمانی، محمد. (۱۳۸۵). «نگرشی بر بهسازی و مقاومسازی مسکن روستایی ایران در برابر سوانح طبیعی»، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت جامع بحران در حوادث غیرمترقبه طبیعی. تهران، پژوهشکده سوانح طبیعی ایران.
- تقوایی، علی اکبر؛ بهرام‌پور، مهدی و شاهین‌راد، مهنوش. (۱۳۸۸). «بازسازی مسکن روستایی پس از سانحه؛ آسیب‌شناسی- رهنموده». نشریه آرمانشهر، شماره ۲: ص ۱۰۵-۱۱۲.
- توکلی، مرتضی؛ فاضل‌نیا، غریب و شرافت، امان‌گلدی. (۱۳۸۸). «بررسی تحول معماری مسکن روستایی و تدوین الگوی بهینه؛ مطالعه موردی: شهرستان آق‌قلا». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۲۷: ص ۱۴-۳۱.
- خسرونی، مرتضی. (۱۳۸۸). «ارزیابی رویکردهای مختلف پیرامون شکل‌گیری مسکن روستایی». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۲۷: ص ۳۲-۴۳.
- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری، علی و عسگری‌زاده، زهرا. (۱۳۸۸). «سنجش میزان رضایتمندی سکونت ساکنان محله نواب»، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷: ص ۵۳-۶۸.
- سرتیپی‌پور، محسن (۱۳۹۰). «پدیدارشناسی مسکن روستایی». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۳۳: ص ۳-۱۴.
- شایان، حمید؛ تقیلو، علی‌اکبر و خسروبیگی، رضا. (۱۳۸۹). «ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی»؛ مطالعه موردی: شهرستان کمیجان. فصلنامه روستا توسعه، شماره ۱: ص ۱۵۵-۱۷۹.
- علی‌زاده، توحید و علی‌زاده، جابر. (۱۳۹۲). «ارزیابی کیفیت محیط زندگی در نواحی روستایی از دیدگاه ساکنین (مطالعه موردی: روستاهای دهستان اصلاندوز واقع در استان اردبیل)». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۴: ص ۵۹-۷۴.
- غیائی، محمدهادی؛ عظیمی، شراره و شهابیان، پویان. (۱۳۹۲). «سنجش میزان ارتباط رضایتمندی سکونت با متغیرهای مسکن، واحد همسایگی و محله (مطالعه موردی: مجتمع مسکونی پزشکان فارابی)». نشریه هویت شهر، شماره ۱۵: ص ۴۷-۵۸.
- فاتح، محمد و داریوش، بابک. (۱۳۸۹). «معماری روستایی ۱-۲». تهران: علم و دانش.
- فرهادنژاد، حاجعلی. (۱۳۸۷). «مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی». ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷: ص ۲۰-۳۲.
- فلاح‌نژاد، حسن. (۱۳۸۲). «طرح‌های روستای اوغان، شهرستان سراب». بنیاد مسکن انقلاب اسلامی استان آذربایجان شرقی.

- کریمی، بهرام و همکاران. (۱۳۹۳). «ارزیابی اثرات تبدیل روستا به شهر در توسعه مناطق کوهستانی با استفاده از روش نظریه بنیانی (مورد: بخش دیلمان - شهرستان سیاهکل)». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۵: ص ۶۳-۷۴.
- کلانتری خلیل آباد، حسین و همکاران، (۱۳۹۵)، «فناوری‌های بومی و معماری همساز با اقلیم؛ بررسی موردی: مسکن روستایی در سه پهنه‌بندی در استان سمنان»، فصلنامه نقش جهان، شماره ۱-۶: ص ۶۵-۷۹.
- کلانتری، خلیل و خواجه‌شاهکوهی، علیرضا. (۱۳۸۱). «بررسی مشکلات و موانع اجرایی طرح‌های بهسازی و کالبد روستایی از نظر سرپرستان خانوارهای روستایی در شهرستان گرگان». اقتصاد کشاورزی و توسعه، شماره ۳۸: ص ۱۸۵-۱۹۹.
- گرجی، محمدباقر؛ صیامی، سحر و نورائی، فرهاد. (۱۳۸۹). «بررسی مقایسه‌ای وضعیت کیفیت خدمات در دانشگاه آزاد اسلامی». فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره ۴: ص ۳۳-۴۱.
- گیفورد، رابرت. (۱۳۸۷). «روانشناسی محیط‌های مسکونی». ترجمه: وحید قبادیان، فصلنامه معماری و فرهنگ، شماره ۳ و ۲: ص ۷۱-۹۸.
- مجیبی، تورج و همکاران. (۱۳۹۳). «ارزیابی عملکرد دولت در زمینه مسکن روستایی براساس برنامه چهارم و پنجم توسعه با استفاده از مدل کارت امتیازی متوازن (BSC)؛ (مطالعه موردی: روستاهای استان اصفهان)». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۵: ص ۷۵-۹۴.
- محمدی‌یگانه، بهروز و همکاران. (۱۳۹۲). «نقش اعتبارات بهسازی مسکن بر بهبود کیفیت زندگی در نواحی روستایی؛ مطالعه موردی: شهرستان زنجان»، دهستان معجزات. فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۴۱: ص ۹۹-۱۰۸.
- معینی، مهدیه و اسلامی، سیدغلامرضا. (۱۳۹۱). «رویکردی تحلیلی به کیفیت محیط مسکونی معاصر». نشریه هویت شهر، سال ششم، شماره ۱۰: ص ۴۷-۵۸.
- میرریاحی، سعید. (۱۳۹۰). «شناخت فرایند شکل‌گیری کالبد روستای سنگان (شهرستان تهران)». فصلنامه مسکن و محیط روستا، شماره ۱۳۴: ص ۱۰۵-۱۱۶.
- یعقوبی، جعفر؛ رنجور، ابوالفضل؛ خشنودی‌فر، زهرا. (۱۳۹۲). «مؤلفه‌های پیش‌برنده در اجرای موفقیت‌آمیز طرح بهسازی و نوسازی مسکن روستایی مورد: شهرستان خداآبند». فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۳۲: ص ۱۴۹-۱۶۲.
- Abdel Tawab, A.G. (2014). The World Heritage Centre's approaches to the conservation of New Gurna Village, and the assessment of its authenticity and integrity. Alexandria Engineering Journal, (<http://dx.doi.org/10.1016/j.aej.2014.01.010>).
- Birdogan, B., Cigdem, S., Basfirinci, Z., & Ilker, M. A. R. (2009), An application of integrating SERVQUAL and KANO model into QFD for logistics service (case study in turkey), Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 21, No. 1, pp. 106-125.
- Hin Li, Ling., Lin, Jie., Li, Xin., Wu, Fan. (2014). Redevelopment of urban village in China ° A step towards an effective urban policy? A case study of Liede village in Guangzhou. Habitat International, Vol 43, pp 299-308.
- Joan L. Giese, Joseph A. Cote, (2002). Defining Consumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review, Volume 2000 No. 1.
- Wang, Ming., Shieh, Chich-jen. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. Journal of Information & Optimization sciences, Vol.27, No. 1, pp 193-20.

The study of satisfaction with residents of rural housing improvement schemes using SERVQUAL model (A Case Study: Oghan village located in the Sarab)

MohammadBaqer Valizadeh Oqani¹, Elnaz vafaei poorsorkhabi²

1. Master of Architecture, An Architecture Trainer of Tabriz Education Organization

Abstract

In rural areas, factors such as: low quality of life and vulnerability to natural causes such as earthquakes and natural disasters, the rural emigration to the cities, many problems have followed. To reduce the negative effects of these problems, various strategies including rural housing improvement schemes have been adopted. The question is: Are rural residents of the housing development schemes implemented satisfied? Therefore, the purpose of this study is the evaluation of residents' satisfaction Oghan village of rural housing development schemes. To achieve this purpose, by choosing Oghan village, of functions Sarab, As a sample studied and compile a questionnaire to analyze the consent of the residents of the village of rural housing improvement schemes are discussed. The method of research is Surveys and developed a questionnaire with 22 questions with Likert scale based on SERVQUAL model is done. The statistical population, include 233 rural households, of which the 145 households were randomly selected for the sample. Were Over 55% of males and 43% of them female. In terms of education, under diploma had more respondents (43%) and about 24% have higher qualifications and bachelor. This shows different degrees of households in the village Oghan strata live, most of them between 20 and 30 years of age and 10% of respondents were aged 51 and above. The relationship between variables was determined by Pearson's correlation coefficient and the research hypotheses were tested using student T-Test. for the analysis data using SPSS software has been used. Finally, by analyzing 5 dimensions SERVQUAL model (a tangible factors, reliability, factor of accountability, assurance and empathy factors), satisfaction Oghan village residents of rural housing development schemes were discussed and interpreted. The results of this study showed, that about 67 percent of the residents of rural housing improvement schemes are satisfied. In rural areas, have the satisfaction of a tangible factors, then, the factors the reliability and empathy factors were satisfied. The factors accountability and assurance, next priority had been satisfied by the residents of the village. Another result is that factors such as: education, gender and age has been effect on rural resident's satisfaction.

Keywords: Satisfaction, SERVQUAL model, Oghan village, Sarab city, rural housing, rural housing improvement schemes