

## ارزیابی رضایتمندی سکونتی در مجموعه مسکن مهر به مثابه راهبردی جهت

## پیشگیری از اتلاف سرمایه ملی\*

(مطالعه موردی: مجتمع دولت مهر شهر کرمانشاه)

**Evaluation of the Residential Satisfaction of Maskan-e-Mehr  
Projects as a Strategy to Prevent the Loss of National Wealth  
(Case Study: Mehr-e-Dovlat Complex in Kermanshah)**مسعود زهره<sup>۱</sup>، حسین رضایی<sup>۲</sup> (نویسنده مسئول)

| تاریخ ارسال: | تاریخ بازنگری: | تاریخ پذیرش: | تاریخ انتشار آنلاین: |
|--------------|----------------|--------------|----------------------|
| ۱۳۹۷/۰۸/۱۲   | ۱۳۹۹/۰۱/۰۸     | ۱۳۹۹/۰۳/۳۱   | ۱۳۹۹/۱۰/۰۱           |

## چکیده

برنامه‌ریزی و احداث پروژه‌های انبوه مسکن از جمله مسکن مهر به عنوان یک طرح کلان در مقیاس ملی در راستای تامین سرپناه اقشار کم درآمد از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. لذا با توجه به اجرای مرحله‌ای اینگونه پروژه‌ها در زمان‌ها و مناطق مختلف، سنجش میزان رضایت افراد ساکن در برخی از آنها که به بهره‌برداری رسیده‌اند جهت بررسی اثربخشی کیفی در زندگی مردم و تعیین نقاط مثبت و بویژه منفی به منظور بهبود فرآیند پیش رو ضرورت می‌یابد. بر این اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر تاکید بر نقش ارزیابی پس از بهره‌برداری در مراحل اولیه طرح‌های ساخت و ساز کلان است تا بتوان از یافته‌های حاصل در پروژه‌های مشابه بعدی استفاده کرد و از این طریق به افزایش رضایتمندی ساکنین پروژه‌های مشابه و البته با توجه به صرف بودجه‌های قابل ملاحظه در این گونه از طرح‌ها، پیشگیری از اتلاف سرمایه ملی نائل شد. در این تحقیق از استراتژی مورد کاوی و روش ترکیبی (کیفی - کمی) استفاده شده که در ابتدا به صورت توصیفی - تحلیلی به تدوین چهارچوب نظری پرداخته و سپس به گونه پیمایشی به جمع‌آوری اطلاعات میدانی از طریق توزیع پرسشنامه محقق‌ساخت در مجموعه مورد مطالعه و نهایتاً تحلیل آماری توصیفی و استنباطی آنها و تعمیم نتایج در قالب پیشنهادات تحقیق معطوف گردیده است. مورد مطالعاتی پژوهش، مجتمع مسکونی دولت مهر واقع در شهرک دولت‌آباد شهر کرمانشاه بوده و حجم نمونه مورد بررسی بر اساس فرمول کوکران برآورد شده است. با این توضیح که پاسخ‌دهندگان به صورت تصادفی انتخاب گردیده و متعاقباً تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 22 انجام گرفته است. نتایج این تحقیق بر خلاف بسیاری از تحقیقات مشابه، حاکی از آن است که علی‌رغم رضایت نسبی ساکنین از معیارهای فعالیت‌ی و اجتماعی، کمترین میزان رضایتمندی مربوط به معیارهای کالبدی از جمله تامین نیازهای مبتنی بر آسایش محیطی بویژه در مقیاس معماری ساختمان‌ها می‌باشد.

## واژه‌های کلیدی:

ارزیابی پس از بهره‌برداری، کیفیت محیطی، رضایتمندی سکونتی، مسکن مهر.

۱. کارشناس ارشد معماری، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، کرمانشاه، ایران. masoudzohreh9294@gmail.com
۲. دکتری معماری، عضو هیئت علمی گروه معماری، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، کرمانشاه، ایران. hossein.rezaei@iauksh.ac.ir

\* این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته معماری آقای مسعود زهره با عنوان "بررسی عوامل ساختاری موثر بر رضایت ساکنین مجتمع‌های مسکونی (نمونه موردی: طراحی مجتمع مسکونی در شهر کرمانشاه)" می‌باشد که تحت راهنمایی نویسنده دوم در دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه به انجام رسیده است.

۱- مقدمه

در دهه‌های اخیر جمعیت شهرنشین به علت مهاجرت‌های صورت پذیرفته از روستا به شهر بویژه در کشورهای در حال توسعه از رشد بالایی برخوردار بوده و در واقع شهرنشینی یکی از مهمترین پدیده‌های عصر حاضر است. ایران نیز از این مقوله مستثنی نبوده و شهرنشینی در آن شاهد تحولات عظیمی گردیده که این رشد موجب ایجاد مازاد تقاضا در بخش مسکن شده و در نتیجه آن، هزینه تامین مسکن در سبد خانوار به رقم قابل توجهی می‌رسد. در کشورهای توسعه یافته تا قبل از دهه ۱۹۷۰ دولت‌ها برای تامین مسکن خانوارهای کم درآمد اقداماتی از قبیل اعطای کمک‌های مالی به منظور نوسازی یا تامین بخشی از سرمایه لازم برای خرید مسکن را تقبل می‌کردند. اما از این برهه به بعد، روش‌های اساسی تامین مسکن به سمت توانمندسازی اقشار در این رابطه از طریق تامین زمین، خدمات و ارتقاء کیفیت محل سکونت سوق یافت (Pourmohammadi & Asadi, 2014). از آنجا که مسکن یکی از نیازهای اساسی انسان برای داشتن زندگی با عزت است و با توجه به اینکه بالاترین هدف مدیریت شهری در ارتباط با این مهم، بهبود کیفیت زندگی و رضایتمندی شهروندان از محیط مسکونی می‌باشد دولت ایران نیز در سال‌های اخیر به منظور تامین مسکن خانوارهای کم درآمد فاقد مسکن و جلوگیری از افزایش قیمت، احداث واحدهای مسکونی ارزان تحت عنوان مسکن مهر را در دستور کار خود قرار داده است (Daroudi Jahanshahloo & Shahriary, 2014). اما چون این طرح با هدف حذف قیمت زمین از قیمت تمام شده ساختمان و با سیاست‌های مبتنی بر احداث مسکن حداقلی شکل گرفت، حال با گذشت چندین سال از ایجاد این محیط‌های مسکونی این سوال شکل می‌گیرد که ساکنین این ساختمان‌ها تا چه میزان از محیط سکونت خود رضایت دارند؟ به عبارتی میزان موفقیت این طرح کلان در سطح ملی با صرف هزینه‌های قابل توجه از جانب دولت و همچنین مردم چقدر بوده و چرا شائبه‌هایی در این زمینه به وجود آمده است؟ با توجه به اینکه این طرح در مقیاس کلان ملی مطرح شده و در سایت‌ها و زمان‌های مختلف به صورت فازها و پروژه‌های مجزا به مرحله اجرا درآمده امکان بررسی دقیق نمونه‌های اولیه به بهره‌برداری رسیده آن در راستای تعیین نقاط قوت و ضعف و تدوین بایدها و نبایدها در طراحی و اجرای فازها و پروژه‌های بعدی این طرح میسر بوده که متأسفانه جای خالی این راهبرد اساسی در برنامه‌ریزی کلان آن به چشم می‌خورد. چرا که استفاده از روش‌های ارزیابی پس از بهره‌برداری به عنوان یک فرآیند سیستماتیک متمرکز

بر ارزیابی نیازهای کاربران ساختمان از مناظر ایمنی و امنیت، کارکرد و سودمندی و به طور کلی آسایش جسمانی و آرامش روانی (Mahmoudi & Nari Ghomi, 2014) دارای یک نقش راهبردی در تدوین و اصلاح ادامه مسیر راه از طریق اخذ بازخورد از کاربران محیطی فازهای بهره‌برداری شده بوده و در موفقیت طرح و سرزندگی ساکنین این ساختمان‌ها که قشر آسیب‌پذیر و حساس جامعه هستند و در نتیجه شکوفایی اجتماعی، کمک شایان توجهی می‌کند. بر مبنای این توضیحات باید اشاره کرد که ارزیابی پس از بهره‌برداری در قالب یک استراتژی پژوهشی موردکاوی و تعمیم یافته‌ها دارای ابعاد کاربردی شگرفی است و از این رو، هدف اصلی پژوهش حاضر آسیب‌شناسی وضع موجود یکی از مجموعه‌های مسکن مهر شهر کرمانشاه به عنوان مطالعه موردی و ارائه پیشنهادهایی در این رابطه است که به سادگی امکان برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای اثربخش پروژه‌های مشابه را فراهم نموده و بدون صرف هزینه‌های گزاف، سبب‌ساز رفع نیازهای متعدد کاربران در سطح قابل قبول می‌گردد.

۲- پیشینه تحقیق

هدف معماری و هر حوزه از علوم طراحی محیط، ایجاد مراتب خاصی از حس مکان و به عبارتی احساس رضایت از حضور در محیط است. این مقوله بویژه در ارتباط با موضوع مسکن که بیشترین تجربه ارتباطی انسان و محیط در آن محقق می‌شود و تأثیرات مداوم بر جسم و روان ساکنین دارد از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. به همین دلیل همواره مسئله رضایتمندی از محیط سکونت و چگونگی ارزیابی آن در ادبیات مرتبط با این موضوع قابل توجه بوده که در ادامه به برخی از مهمترین نمونه‌های تحقیقاتی در این باره اشاره می‌شود. در ارتباط با عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی از مسکن، فوت<sup>۱</sup> (1960) این عوامل را در یک دسته‌بندی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و کالبدی قرار داده و مهمترین آنها را شامل نوع مالکیت، کیفیت ساخت، موقعیت قرارگیری، ویژگی‌ها و مشخصات اجتماعی واحدهای همسایگی، دسترسی مناسب به حمل و نقل عمومی، میزان تراکم و ... معرفی می‌کند. مک‌کری<sup>۲</sup> (2005) نیز رضایت سکونتی را در دو بعد عینی و ذهنی مورد مطالعه قرار داده و بر این اساس ادعان می‌دارد که این نوع از رضایتمندی شامل ویژگی‌هایی از ساختمان مسکونی مانند ابعاد و اندازه، قدمت، وضعیت تملک، واحد همسایگی و محله است که در واقع می‌توان رضایتمندی از آن را تحت تأثیر این عوامل اندازه‌گیری و پیش‌بینی نمود. پاتر<sup>۳</sup> و کانتر<sup>۴</sup> (2006) در تحقیقی با عنوان "چگونگی تأثیر افزایش تعامل و تنوع جمعیتی بر رضایتمندی از مسکن: مطالعه موردی یک جامعه

رگرسیون به بررسی عوامل موثر در دو سطح کالبدی و اجتماعی معطوف شده است. اکثر این تحقیقات با استفاده از نظرسنجی از ساکنین مجموعه‌های مسکونی و تحلیل‌های آماری دادگان به دست آمده در صدد ارائه اطلاعاتی از میزان رضایت افراد از وجوه مختلف ساختمان‌های محل سکونتشان بوده که نمونه‌های زیادی از آنها بویژه در ارتباط با طرح مسکن مهر در ایران نیز قابل بحث می‌باشد. به عنوان مثال، رضایی و کمائی‌زاده (2012) در مقاله خود به ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنین از مجتمع مسکن مهر فاطمیه شهر یزد پرداختند. نتایج این مطالعه حاکی از میزان رضایتمندی کلی ساکنین از مجموعه در حد متوسط و به تفکیک در ارتباط با ویژگی‌های کالبدی در حد بالا، ویژگی‌های اجتماعی در حد متوسط و شرایط اقتصادی (هزینه خرید و تسهیلات وام مسکن) در سطح پایین است. در این رابطه ابراهیمی و همکاران (2012) تبعات اجتماعی مسکن انبوه در شهر اصفهان را مورد بررسی قرار دادند و در نتایج مطالعات آنها به گونه‌ای مشابه، عوامل اقتصادی به عنوان مهمترین فاکتور موثر بر تقاضای مسکن انبوه گزارش شد که بالاچار سطح زیر متوسط رضایت از این محیط‌های مسکونی را توجیه می‌کند. اطمینانی و سلطانی (2013) نیز به دنبال بررسی و شناخت خصوصیات خاص محیط‌های مسکونی انبوه و چگونگی تاثیر آنها بر رضایتمندی ساکنین به ارزیابی تاثیر عوامل کالبدی، خدمات و تسهیلات عمومی ارائه شده در مجموعه مسکن مهر صدرا پرداختند که نتایج آن خبر از وجود رابطه معنادار بین موارد مذکور و رضایتمندی ساکنین دارد. همچنین درودی و همکاران (2014) در مقاله‌ای با عنوان "سنجش میزان رضایتمندی ساکنین مسکن مهر با رویکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: مجتمع بوستان شهر جدید هشتگرد)" با استفاده از روش تحلیل شبکه فازی به شناسایی مهمترین عوامل موثر در سطح رضایت افراد از محیط مسکونی پرداخته و نتیجه گرفتند که ساکنین مجتمع در بسیاری از شاخص‌های ارتباطی مانند دسترسی به شبکه حمل و نقل عمومی، کاربری‌ها و خدمات شهری، رضایت نسبی دارند. در مطالعه دیگری که به منظور بررسی نقاط ضعف و قوت پروژه‌های مسکن مهر در شهر زنجان انجام شده پورمحمدی و اسدی (2014) نشان می‌دهند که این مجتمع‌های مسکونی دارای مشکلات مختلفی از جمله طراحی نامناسب، ضعف سازه، ناکارایی در دسترسی به ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی و البته فقدان دسترسی مناسب به کاربری‌هایی مثل مراکز آموزشی، تجاری، تفریحی و بهداشتی هستند.

کوچک" چهار حوزه تاثیرگذار بر رضایتمندی سکونتی را شناسایی و معرفی نمودند که شامل ۱- محیط طبیعی، ۲- اجتماع و فرهنگ، ۳- شرایط اقتصادی و ۴- خدمات و تسهیلات عمومی بوده که به طور همزمان بر میزان رضایتمندی اثر می‌گذارند. همچنین آمریگو و آراگونز<sup>۶</sup> (1997; 1990) در مطالعات خود با رویکردی نظری که در پی ارائه یک شمای کلی از روابط ایجاد شده بین فرد و محیط مسکونی وی است به چگونگی تعامل میان فرد و محل سکونت، عوامل پویای واسطه در این رابطه و تحلیل فرایندهای متفاوت ادراکی و رفتاری ساکنین پرداخته که بر اساس این مدل، می‌توان مدعی شد مشخصات عینی محیط مسکونی از مجرای ذهنیت کاربر به تحقق سطح مشخصی از رضایتمندی در وی منجر می‌شود. در واقع، رضایتمندی حاصل شده در نتیجه ارزیابی ذهنی وضعیت عینی و عملی تاثیرگذاری است که فرد آن را در محیط سکونت خود تجربه کرده و سبب بروز رفتارهای معینی از جانب وی می‌گردد (نشانه تحقق رضایت). در تصدیق این موضوع، امینی و همکاران (2013) در مطالعه خود به تائید این فرضیه می‌پردازند که میزان رضایتمندی ساکنین در مجتمع‌های مسکونی میان مرتبه به نسبت مجتمع‌های مسکونی بلندمرتبه بیشتر است. چرا که تراکم بالای ساختمانی، عدم مشارکت ساکنین در امور، دسترسی‌های نامناسب به خدمات عمومی و ناهماهنگی با بافت اطراف که عمدتاً به عنوان نقاط ضعف مجتمع‌های بلندمرتبه به شمار می‌روند در تقابل با تراکم پایین، بالا بودن روابط اجتماعی، دسترسی‌های مناسب و هماهنگی با بافت که از مهمترین ویژگی‌های مثبت مجتمع‌های میان مرتبه هستند به شکل گیری ذهنیت‌های خاص و رفتارهای متناظر در ساکنین هر یک (با تفاوت‌های معنادار) منجر می‌شود. رفیعیان و همکاران (2016) نیز در مطالعه‌ای با عنوان "اصول، ابعاد و متغیرهای رضایتمندی سکونتی در برنامه‌ریزی مسکن مهر (نمونه موردی: شهرک مهرگان)" ضمن تاکید بر عدم رضایتمندی ساکنین مجموعه‌های مسکونی موسوم به مسکن مهر در ایران بر لزوم دو اصل جامع‌نگری و توسعه اجتماع‌مبنا در کنار اصل مهم فرآیند محوری اصرار ورزیده که به نحوی بیانگر اهمیت موضوع و مسئله پژوهش حاضر مبنی بر ارزیابی پس از بهره‌برداری است.

برخی دیگر از تحقیقات به بررسی مفاهیم و روابط فی مابین آنها در یک سری از نمونه‌های موردی خاص پرداخته‌اند که از جمله می‌توان به تحقیق لیو<sup>۷</sup> (1997) در ارتباط با رضایتمندی سکونتی در یکی از مجموعه‌های مسکونی در هنگ‌کنگ اشاره کرد که با استفاده از تحلیل عاملی و

همان گونه که مشخص است روند نسبی ناراضی‌تبی کلی از فضاهای سکونتی ایجاد شده در قالب طرح مسکن مهر در اکثر تحقیقات از این دست بارز می‌باشد. به عنوان نمونه‌هایی دیگر می‌توان به تحقیق رفیعیان و همکاران (2014) اشاره نمود که در مقاله خود با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی، میزان رضایتمندی ساکنین محله مهرشهر زاهدان را مورد ارزیابی قرار داده و کیفیت محیط شهری آن را در تمام سطوح، پایین می‌دانند. نکته جالب این است که در این تحقیق، رضایتمندی از محیط سکونتی اندکی بیش از رضایتمندی از کیفیت محیط شهری به دست آمده و کیفیت دو شاخص دسترسی به حمل و نقل عمومی و همچنین تسهیلات و خدمات بیرونی، بالاتر از سطح متوسط ارزیابی شد. همچنین یزدانی و همکاران (2019) در مقاله خود رضایت ساکنین مجموعه مسکن مهر شام اسبی در اردبیل را سنجش و در حد کمتر از متوسط ارائه کرده‌اند. لازم به ذکر است نتایج به دست آمده از این تحقیق حاکی از تاثیر چشمگیر افزایش تسهیلات و امکانات و همچنین ایجاد دسترسی‌های مناسب و تمهید وسایل حمل و نقل عمومی در کاهش مشکلات ساکنین و افزایش سطح رضایتمندی آنان می‌باشد. همانگونه که از اکثر تحقیقات انجام شده در ارتباط با ارزیابی پس از بهره‌برداری نمونه‌های مختلف مسکن مهر برداشت می‌شود، رضایتمندی سکونتی کلی از مجتمع‌های مسکونی این طرح در سطوح متوسط و رو به پایین قرار داشته که با توجه به سطح آگاهی ساکنین این ساختمان‌ها نسبت به ویژگی‌های مطلوب مسکن حداقلی به شائبه بیشتری دامن می‌زند. از این رو، تدوین چهارچوبی از مولفه‌ها و عوامل موثر بر رضایتمندی سکونتی در این مجموعه‌ها به عنوان آیتم‌های اصلی ارزیابی سیستماتیک نمونه‌های پایلوت جهت بهره‌گیری در برنامه‌ریزی، طراحی و ساخت نمونه‌های مشابه، ضروری به نظر می‌رسد که در ادامه بحث مورد پردازش قرار می‌گیرد.

### ۳- مبانی و چهارچوب نظری تحقیق

رضایتمندی سکونتی بنا به تعریف گلستر<sup>۸</sup> عبارت است از احساس ناشی از درک میزان شکاف بین خواسته‌ها و نیازهای ساکنین و واقعیت موجود در بستر سکونتی آنها و به عبارتی معادل میزان رضایت تجربه شده هر فرد در موقعیت فعلی سکونت خود می‌باشد (Saeedpour, 2013). بر این اساس توجه به نیازهای همه جانبه فیزیکی، روانی و روحانی انسان در این رابطه ضرورت می‌یابد و قابلیت‌های محیطی در تامین این نیازها نقش اساسی ایفا می‌کند (Rezaei, Keramati, Dehbashi, Sharif & NasirSalami, 2018). در مطالعه‌ای که توسط

لانسینگ<sup>۹</sup> و مارانس<sup>۱۰</sup> در سال ۱۹۶۹ صورت گرفت بیان شده محیطی که دارای کیفیت بالایی باشد احساسی از رفاه و رضایتمندی را از طریق ویژگی‌های فیزیکی، اجتماعی و فرهنگی به ساکنینش انتقال می‌دهد و بنابراین نیازها و آرمان‌های شخص به مجموعه‌ای از هر دو ویژگی‌های فردی و معیارهای فرهنگی تاثیرگذار بر وی مرتبط می‌شود (Saeedpour, 2013). کیفیت محیط نیز به مجموعه‌ای از خصوصیات یا صفات مشخص که باعث تمایز محیط شده و توانایی تشخیص برتری، مشابهت یا فروتر بودن آن و متعاقباً قضاوت در مورد زیبایی آن از نظر فرمی و کارایی آن از نظر عملکردی را میسر می‌سازد اطلاق می‌شود که به صورت کلی و بویژه در ارتباط با محیط‌های مسکونی به ویژگی‌ها و صفات زیر نسبت داده می‌شود (Rezaei, 2019).

- تناسب بصری (اشاره به مقیاس قابل درک انسانی در ابعاد و اندازه فضا و در ارتباط با شکل آن).
  - تنوع‌پذیری (اشاره به تنوع فضایی و تنوع فعالیتی در راستای افزایش حضورپذیری).
  - انعطاف‌پذیری (اشاره به امکان تغییر در خصوصیات فضایی از ابعاد مختلف کالبدی، عملکردی و متعاقباً فعالیتی).
  - سازگاری (اشاره به میزان تطابق و در صورت لزوم امکان تطبیق‌دهی فعالیت‌های جاری در یک مکان با عملکردهای تعریف شده یا نشده برای آن).
  - نفوذپذیری (دسترسی فیزیکی از ابعاد حرکتی و بصری به فضا و البته دسترسی معنایی از ابعاد عملکردی و فراعملکردی (زیبایی‌شناختی)).
  - خوانایی (ادراک‌پذیری نقوش مکانی از ابعاد مختلف فرمی و عملکردی با وضوح برجسته که امکان نقش‌پذیری بر ذهن را ایجاد نماید).
  - پایداری (کارایی مکانی از منظر اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی).
  - سرزندگی (پویایی فضایی از منظر احساس ناشی از تحقق مراتب بالای ویژگی‌ها و صفات قبلی).
- لازم به ذکر است علی‌رغم اینکه بسیاری از این صفات جنبه کالبدی و عینی دارند، مقوله کیفیت محیطی باید به عنوان یک پدیده تعاملی میان خصوصیات کالبدی و محسوس محیط از یک سو و الگوها و رمزهای فرهنگی و توانایی‌های ذهنی مشاهده‌گر از سوی دیگر قلمداد شود (Rezaei, 2019). در این رابطه، شکل ۱ بر مبنای مدل ارائه شده توسط آمریگو نحوه تاثیر جنبه‌های مختلف محیط بر افراد به صورت تحریک ذهنی و متعاقباً بروز رفتار جهت رفع نیاز را نشان می‌دهد.

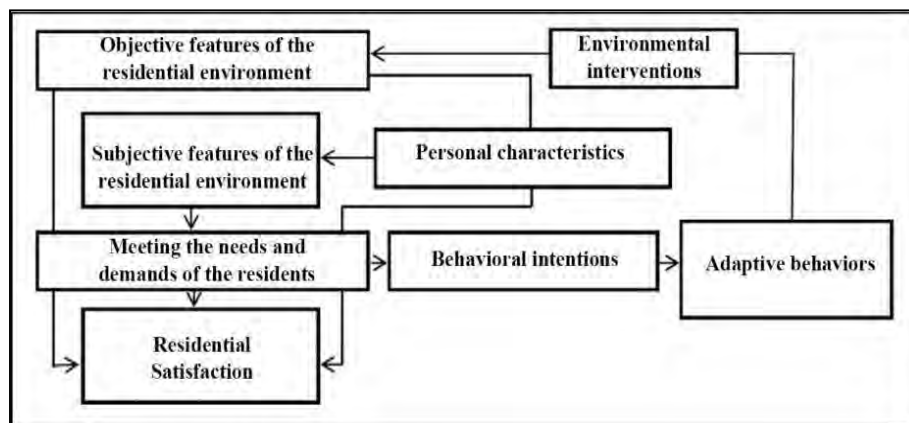


Fig. 1 The conceptual model of residential satisfaction based on Amerigo model

بسیاری از معضلات منجر به ناراضی‌ت سکونتی در مقیاس‌های مختلف جوامع امروز باشد. در واقع ارزیابی پس از بهره‌برداری اگر به صورت علمی و مدون صورت پذیرد در دو مقیاس خرد و کلان، تاثیرات قابل ملاحظه‌ای بر مقوله رضایتمندی سکونتی خواهد داشت. اول با پیمایش نقاط ضعف و عوامل منفی در ساختمانی که مورد بهره‌برداری قرار گرفته و فراهم نمودن امکان اصلاح موارد مذکور تا جای ممکن جهت ارتقاء احساس رضایت ساکنین (مقیاس خرد) که بالتبع اثربخشی آن محدود است و دوم، تعمیم سیستماتیک یافته‌ها در برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای پروژه‌های مشابه بعدی (مقیاس کلان) که می‌تواند بسیار اثربخش بوده و بویژه در طرح‌های ملی احداث انبوه مسکن که دارای فازهای متفاوت است به موفقیت کلی طرح در مقیاس وسیع و جلوگیری از هدررفت نسبی سرمایه منجر گردد. علی‌الخصوص در مورد اخیر که قابلیت تعمیم نتایج از اهمیت بالایی برخوردار است باید اصول و قواعد علمی صحیح این اقدام رعایت شده و شیوه انجام مراحل عمومی ارزیابی شامل تعیین اهداف (شناخت وضع موجود، آسیب‌شناسی، بسط اطلاعات علمی و ...) و استراتژی‌ها (ترسیم نقشه راه)، جمع‌آوری اطلاعات (از طریق مشاهده، مصاحبه و یا پرسشنامه)، تحلیل اطلاعات (محاسبه، مقایسه و تطبیق)، نتیجه‌گیری و تفسیر (استدلال منطقی) و نهایتاً اعمال و آزمون نتایج (کاربرد در نمونه‌های بعدی و ارزیابی مجدد) به صورت دقیق برنامه‌ریزی شود (Dorry, 2016). لذا بر مبنای آنچه گفته شد می‌توان به منظور بررسی میزان کیفیت محیط مسکونی به عنوان عامل اصلی رضایتمندی سکونتی به ویژگی‌ها و صفات عمومی کیفیت‌ساز محیط که بیشتر مورد بحث قرار گرفت به عنوان معیارهای سنجش در ارزیابی پس از بهره‌برداری نگریست و

بر این مبنای باید ادعان داشت که بسیاری از رفتارهای محیطی انسان در یک بستر احتمالی، ناشی از ویژگی‌های کالبدی و محسوس محیط بوده که از تجمیع و هم‌افزایی آنها قابلیت‌هایی در معرض ادراک فرد قرار گرفته و پس از تحریک نسبی و پردازش ذهنی به بروز آن رفتارها در راستای رفع نیازهای خاص هر کاربر منجر می‌گردد (Rezaei, et. al, 2018). این فرآیند به صورت کلی، زمینه شکل‌گیری کیفیت‌ها و متعاقباً صفات غالب محیطی را فراهم نموده که بر مبنای آنها قضاوت کاربر صورت گرفته و نهایتاً درجه احساس رضایت وی از محیط تعیین می‌شود (Rezaei, 2019) که در ارتباط با محیط مسکونی، گویای فرآیند شکل‌گیری رضایتمندی سکونتی است. این مفهوم یکی از اساسی‌ترین موضوعات پیرامون محیط‌های مسکونی بوده و از آنجا که به سنجش رضایت از تمام حوزه‌های زندگی مرتبط می‌شود می‌توان آن را از بالاترین سطوح رضایت از زندگی به شمار آورد که بسیاری از جا به جایی‌ها و مهاجرت خانواده‌ها از محیط‌های مسکونی به عدم تحقق آن مربوط می‌گردد. لذا باید عنوان کرد رضایتمندی سکونتی یک وضعیت نهایی را توصیف می‌کند (Haji Hosseini, 2011) که البته یک رویداد پایدار هم نبوده و در نتیجه تغییر در نیازهای روزافزون افراد و دریافت‌های ادراکی مختلف آنها از امکانات و تجهیزات سکونتی در راستای تامین خواسته‌هایشان تغییر می‌کند. لذا با توجه به اینکه رضایتمندی افراد با توجه به ادراکات برهه‌ای آنها قابل اندازه‌گیری بوده و تاثیر ویژگی‌های فردی و جمعی ساکنین بر آن مستلزم مرور زمان است، لذا استفاده از روش خوداظهاری در سنجش آن امکان‌پذیر و موثر به نظر می‌رسد. از این رو است که بحث بهره‌گیری از روش‌های ارزیابی پس از بهره‌برداری مجموعه‌های مسکونی می‌تواند راهگشای

شاخص‌های متعدد تخصصی بوده و از آنجا که باید در معرض امتیازدهی کاربران محیطی قرار گیرند که معمولاً علم‌چندانی نسبت به این موارد در آنها وجود ندارد تا جای ممکن در قالب آیتم‌های ساده و مختصر بیان گردیده است.

بر این مبنا مولفه‌های متناظر با آنها را اقتباس نموده و به عنوان شاخص‌های رضایتمندی سکونتی در محیط‌های مسکونی انبوه مورد سنجش قرار داد که در جدول ۱ در دسته‌های کالبدی، فعالیتی، فرهنگی و یا ترکیبی از آنها ارائه شده است. البته باید توجه داشت که معیارهای مذکور دارای

Table 1: General criteria and indicators for assessing residential satisfaction in residential complexes by type

| No                                 | Criterion                 | Indicator  | Type                      |
|------------------------------------|---------------------------|--|---------------------------|
| 1                                  | Visual Suitability        | Dimensions and sizes of blocks, units and residential spaces | Physical                  |
|                                    |                           | Visible views and landscapes                                 | Physical – Activity Based |
| 2                                  | Variability               | Access to a variety of amenities and recreation facilities   | Physical – Activity Based |
|                                    |                           | Variety of materials, textures and colors of spaces          | Physical                  |
| 3                                  | Flexibility               | Relation and separation of zones (e.g. public and private)   | Physical – Activity Based |
|                                    |                           | The appropriateness of the area for residential usages       | Cultural – Activity Based |
|                                    |                           | The amount (number and size) of spaces in responding needs   | Physical – Activity Based |
| 4                                  | Adaptability              | Access to public transportation                              | Activity Based            |
|                                    |                           | Population density of the complex                            | Physical - Cultural       |
|                                    |                           | Silence and acoustic comfort                                 | Activity Based            |
|                                    |                           | Accessibility of the complex to the main routes              | Physical                  |
| 5                                  | Permeability              | Accesses to residential units (stairway, elevator, hallway)  | Physical                  |
|                                    |                           | Physical appearance and facades of buildings                 | Physical                  |
|                                    |                           | General and environmental arrangement of the complex         | Physical – Activity Based |
| 6                                  | Readability               | Public lighting  | Physical – Activity Based |
|                                    |                           | Quantity and quality of green space                          | Physical                  |
|                                    |                           | Natural light and ventilation of residential units           | Physical                  |
|                                    |                           | Infrastructures including water, electricity, gas and ...    | Physical                  |
|                                    |                           | Access to health facilities                                  | Physical – Activity Based |
|                                    |                           | Access to important urban services                           | Physical – Activity Based |
|                                    |                           | Repair and maintenance management                            | Activity Based            |
| Safety and security of the complex | Physical – Activity Based |  |                           |
| 7                                  | Sustainability            | Stability and structural strength                            | Physical                  |
|                                    |                           | Residents interaction and social participation               | Physical - Cultural       |
|                                    |                           | Stability and structural strength                            | Physical                  |
|                                    |                           | Stability and structural strength                            | Physical                  |
| 8                                  | Liveliness                | Residents interaction and social participation               | Physical - Cultural       |

ملی، برنامه‌ریزی شد که در آن با استفاده از پرسشنامه محقق‌ساخت مبتنی بر معیارها و شاخص‌های اقتباس شده از مبانی و چهارچوب نظری پژوهش، میزان رضایتمندی ساکنین مجموعه مسکن مهر شهرک دولت آباد شهر کرمانشاه به عنوان مطالعه موردی تحقیق، سنجش گردید. بنابراین جامعه آماری پژوهش، ساکنین مجتمع ۵۰۰۰ واحدی مذکور بوده و حجم نمونه مورد مطالعه با استفاده از فرمول کوکران ۳۴۷ نفر برآورد شد که به صورت تصادفی انتخاب گردیدند.

لازم به ذکر می‌باشد که پرسشنامه سنجش میزان رضایتمندی از مسکن در سه بخش ارائه شد. بخش نخست مربوط به متغیرهای تعدیل‌گر از قبیل: سن، جنسیت و تحصیلات با هدف بررسی تاثیر این متغیرها بر میزان ادراک مولفه‌ها و متعاقباً مفهوم رضایتمندی سکونتی، بخش دوم مربوط به متغیرهای مستقل ویژگی‌های محیطی

#### ۴- روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی، از حیث روش به صورت آمیخته (کیفی - کمی) و با توجه به ماهیت از نوع پیمایشی است که در ابتدا با مطالعات اسنادی و به گونه توصیفی - تحلیلی به تدوین چهارچوب نظری و تدقیق نظام متغیرهای مسئله پرداخته و سپس در قالب مطالعات میدانی و تحت استراتژی موردکاوی با نظرسنجی از ساکنین یک مجموعه مسکونی، سعی بر پیشبرد اصولی فرآیند ارزیابی پس از بهره‌برداری پروژه مذکور و ارائه منطقی پیشنهاداتی مبتنی بر تعمیم یافته‌های آن به پروژه‌های مشابه داشته است. در این راستا و با توجه به اهداف تحقیق در ارتباط با طرح ملی مسکن مهر، فرآیند سیستماتیک ارزیابی با محوریت آسیب‌شناسی وضع موجود و بسط اطلاعات علمی حاصل جهت کاربرد در فازهای بعدی و پروژه‌های مشابه پیش رو از جمله طرح مسکن

بالای اعتماد به آن در سطح معناداری ۹۵ درصد می‌باشد. در ضمن استفاده از روش Run-Test در نرم‌افزار SPSS و مقدار به دست آمده برای P (بزرگتر از ۰/۰۵) در مورد همه متغیرها، شرط تصادفی بودن داده‌های نمونه انتخابی تحقیق را مورد تأیید قرار داد و علاوه بر این، شرط نرمال بودن توزیع در نمونه به واسطه تعیین چولگی و کشیدگی مقادیر متغیرها بررسی شد که با توجه به وجود آنها در بازه (۱ و -۱) می‌توان ادعا کرد همگی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. لذا به منظور تحلیل استنباطی داده‌های به دست آمده کاربرد روش‌های پارامتریک یاد شده مناسب است. لازم به بیان می‌باشد که تطبیق نتایج حاصل از تحلیل داده‌های بخش‌های دوم و سوم پرسشنامه نیز به منظور اعتبارسنجی نتایج و تفسیر آنها انجام شد که به تأیید روند انجام آن منجر گردید.

#### ۵- محدوده مورد مطالعه

نمونه مورد بررسی این تحقیق، مجموعه مسکن مهر شهرک دولت آباد شهر کرمانشاه تحت عنوان مجتمع ۵۰۰۰ واحدی دولت مهر است که بزرگترین مجموعه مسکن مهر در استان کرمانشاه می‌باشد. تا پایان سال ۱۳۹۳ حدود ۳۵۳۵ واحد مسکونی از این مجتمع واگذار گردیده که ۱۱۰۰ واحد از آن در اختیار کارمندان سازمان بهزیستی قرار گرفته و مابقی به صورت آزاد بوده است. در جدول ۲ میزان واگذاری این واحدها طی سال‌های اخیر نشان داده شده که خود نشانگر مرحله‌ای بودن فرآیند بهره‌برداری و امکان ارزیابی رضایتمندی سکونتی به صورت مرحله‌ای در موارد اولیه و در نتیجه اصلاح ادامه فرآیند ساخت و ساز در فازهای بعد می‌باشد.

(شاخص‌های ارزیابی) و بررسی تاثیر آنها بر متغیر وابسته پژوهش (احساس رضایت از مجموعه) و بخش سوم شامل یک سوال کلی در ارتباط با تمایل پاسخ‌دهنده برای ترک مجموعه مسکونی و مهاجرت از شهرک با پاسخ دو گزینه‌ای بله و خیر که به منظور اعتبارسنجی نتایج بخش دوم مورد استفاده قرار گرفته است. شایان توجه می‌باشد که بخش دوم پرسشنامه با توجه به مطالعات صورت گرفته و چهارچوب تدوین شده در پژوهش به طرح ۲۴ سوال در ارتباط با موارد ذکر شده در جدول ۱ پرداخته که هر یک در ذیل یکی از معیارهای کیفیت محیطی و متعاقباً رضایتمندی سکونتی قرار می‌گیرد. همچنین با توجه به سطح دانش عمومی پاسخ‌دهندگان از یک سو و عدم آگاهی تخصصی آنها از سوی دیگر تلاش شد ساده‌سازی لازم تا جای ممکن در ارائه سوالات صورت گرفته و حتی به منظور جلوگیری از طفره رفتن و پر کردن سرسری پرسشنامه (انحراف پاسخ‌ها به سمت گزینه خنثی)، گزینه متوسط از پاسخنامه حذف گردید و برای امتیازدهی به گویه‌های ارائه شده در این بخش از طیف چهار گزینه‌ای لیکرت (۱- خیلی کم، ۲- کم، ۳- زیاد و ۴- خیلی زیاد) استفاده شد. در نهایت تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS22 و روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون t یک نمونه‌ای، تحلیل واریانس ANOVA و ماتریس همبستگی پیرسون) صورت گرفت. همچنین در ارتباط با صحت‌سنجی ابزاری پرسشنامه متناسب با اهداف مورد نظر، مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شد که معادل ۰/۸۹ و نشان‌دهنده پایایی مناسب ابزار گردآوری داده‌ها و قابلیت

Table 2: The number of units delivered from Dolat-e-Mehr Complex until 2014 (Source: Ministry of Roads and Urban Development)

| Year                      | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Total |
|---------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Number of units delivered | 683  | 0    | 1385 | 725  | 742  | 3535  |

شتاب‌زدگی اجرایی و در نتیجه کیفیت پایین ساخت و ساز و در نهایت کمبود خدمات روبنایی را به عنوان مهمترین نقاط ضعف آن بر شمرد. در این رابطه شکل ۲ برخی از ویژگی‌ها و شرایط محیطی بارز این مجموعه و شکل ۳ موقعیت سایت آن را در قالب یک عکس هوایی به تصویر می‌کشد.

از نقاط قوت این مجموعه در نگاه اول می‌توان به استقرار آن در منطقه‌ای خوش آب و هوا، وسعت زمین و پتانسیل گسترش فضای سبز، معابر عریض و همچنین سکوت حاکم بر منطقه اشاره نمود. از سوی دیگر باید عدم توجه به مسائل فرهنگی در مکان‌یابی سایت با توجه به شرایط متفاوت متقاضیان مسکن مهر، یکنواختی الگوی طراحی و ساخت،



Fig. 2 Pictures of the current situation of the Dolat-e-Mehr residential complex



Fig. 3 Aerial image of the Dolat-e-Mehr residential complex located in the Dolatabad town in Kermanshah (Source: Google Earth)

همچنین نمونه مورد بررسی به گروه‌های سنی ۱۵ الی ۲۰، ۲۱ الی ۳۰، ۳۱ الی ۴۰، ۴۱ الی ۵۰، ۵۱ الی ۶۰ و بالای ۶۱ سال تقسیم شد که بیشترین میزان پاسخ‌دهندگان به ترتیب متعلق به گروه‌های سنی ۳۱ الی ۴۰ سال (۳۱/۷ درصد) و ۲۱ الی ۳۰ سال (۲۹/۹ درصد) است. با توجه به توضیحات

#### ۶- یافته‌های پژوهش

از منظر اطلاعات جمعیت‌شناختی ۵۳/۹ درصد از پاسخ‌دهندگان در این پژوهش، زن و ۴۶/۱ درصد از آنها مرد بودند که در این میان سطح تحصیلات ۷۷/۲ درصد از آنها دیپلم و پایین‌تر و ۲۲/۸ درصد، بالاتر از دیپلم بوده است.



و نهایتاً جمع معیارها در رابطه با رضایتمندی سکونتی به طور کلی، تکرار و ارائه گردید که در قالب جدول ۳ قابل مشاهده می‌باشد. لازم به ذکر است که با توجه به میانگین‌های به دست آمده مقایسه آنها با مقدار عددی ۴ (مرتب‌بندی خیلی زیاد) در هیچ موردی ضرورت نیافت.

همچنین در ارتباط با متغیرهای تعدیل‌گر جنسیت، سن و تحصیلات و رابطه آنها با رضایتمندی سکونتی از ماتریس همبستگی پیرسون استفاده شد که حاکی از فقدان رابطه معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد برای این نمونه خاص بود و این مسئله با استفاده از آزمون تحلیل واریانس ANOVA به منظور تعیین معناداری تفاوت میانگین امتیازات به دست آمده از گروه‌های مختلف جنسیتی، سنی و تحصیلی تأیید گردید.

ارائه شده در بخش روش‌شناسی (فرض بر توزیع نرمال و تناسب روش‌های کمی پارامتریک) به منظور بررسی معناداری امتیازات میانگین به دست آمده برای هر گویه از پرسشنامه (متغیرهای مستقل) در میزان رضایتمندی سکونتی ساکنین مجموعه (متغیر وابسته) از آزمون t یک نمونه‌ای استفاده شد و در چند مرحله، میانگین‌های به دست آمده از نظرسنجی با مقادیر عددی ۱ (مرتب‌بندی خیلی کم)، ۲ (مرتب‌بندی کم)، ۳/۵ به عنوان میانه نظری طیف مورد بررسی (مرتب‌بندی متوسط) و ۳ (مرتب‌بندی زیاد) در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقایسه گردید و از این طریق رضایتمندی افراد از هر یک از آیتم‌های مورد بحث، ارزیابی شد. همچنین این فرآیند با جمع شاخص‌های زیر مجموعه هر معیار برای هر یک از آنها

Table 3: Results for descriptive and inferential statistical evaluation (single-sample t-test) of residential satisfaction according to the criteria and indicators studied in the case study

| Mean of scores | Score evaluation at 95% CI | Criterion          | Mean of scores | Score evaluation at 95% CI | Indicator  | Mean of scores | Score evaluation at 95% CI |
|----------------|----------------------------|--------------------|----------------|----------------------------|--|----------------|----------------------------|
| 2.22           | Moderate                   | Visual Suitability | 2.06           | Low                        | Dimensions and sizes of blocks, units and residential spaces | 2.44           | Moderate                   |
|                |                            |                    |                |                            | Visible views and landscapes                                 | 1.68           | Low                        |
|                |                            | Variability        | 1.71           | Low                        | Access to a variety of amenities and recreation facilities   | 1.28           | Very low                   |
|                |                            |                    |                |                            | Variety of materials, textures and colors of spaces          | 2.13           | Low                        |
|                |                            | Flexibility        | 2.20           | Moderate                   | Relation and separation of zones (e.g. public and private)   | 2.20           | Moderate                   |
|                |                            |                    |                |                            | The appropriateness of the area for residential usages       | 2.38           | Moderate                   |
|                |                            | Adaptability       | 2.32           | Moderate                   | The amount (number and size) of spaces in responding needs   | 2.69           | Moderate                   |
|                |                            |                    |                |                            | Access to public transportation                              | 2.19           | Low                        |
|                |                            | Permeability       | 2.62           | Moderate                   | Population density of the complex                            | 1.96           | Low                        |
|                |                            |                    |                |                            | Silence and acoustic comfort                                 | 2.38           | Moderate                   |
|                |                            | Readability        | 2.19           | Low                        | Accessibility of the complex to the main routes              | 2.32           | Moderate                   |
|                |                            |                    |                |                            | Accesses to residential units (stairway, elevator, hallway)  | 2.92           | High                       |
|                |                            | Sustainability     | 2.19           | Moderate                   | Physical appearance and facades of buildings                 | 1.81           | Low                        |
|                |                            |                    |                |                            | General and environmental arrangement of the complex         | 2.03           | Low                        |
|                |                            |                    |                |                            | Public lighting  | 2.53           | Moderate                   |
|                |                            |                    |                |                            | Quantity and quality of green space                          | 1.39           | Very low                   |
|                |                            |                    |                |                            | Natural light and ventilation of residential units           | 2.47           | Moderate                   |

|                   |      |          |   |      |          |
|-------------------|------|----------|---|------|----------|
|                   |      |          | Infrastructures including water, electricity, gas and ... | 2.72 | Moderate |
|                   |      |          | Access to health facilities                               | 1.64 | Low      |
|                   |      |          | Access to important urban services                        | 1.78 | Low      |
|                   |      |          | Repair and maintenance management                         | 2.76 | Moderate |
|                   |      |          | Safety and security of the complex                        | 2.20 | Moderate |
|                   |      |          | Stability and structural strength                         | 2.57 | Moderate |
| <b>Liveliness</b> | 2.47 | Moderate | Residents interaction and social participation            | 2.47 | Moderate |

است که در اکثر تحقیقات پیشین، معیارهای مورد بررسی رضایتمندی سکونتی از مقولات اجتماعی و فرهنگی و بویژه در مقیاس شهری اقتباس و مورد ارزیابی قرار گرفته است. حال آنکه در این پژوهش، نظر به تأثیرپذیری اجتناب‌ناپذیر اجتماع و فرهنگ از محیط کالبدی، سعی بر آن بوده که به معیارهای کالبدی کیفیت محیط و البته مقیاس معماری توجه بیشتری معطوف گردد. موبد این مسئله در تفسیر نتایج، معیار سرزندگی است که در مبنای نظری تحقیق با شاخص تعامل و مشارکت اجتماعی به عنوان یک مقوله اجتماعی - فرهنگی و برآیند تحقق معیارهای دیگر (عمدتاً کالبدی) کیفیت محیطی و رضایتمندی ناشی از آن معرفی گردیده و مشاهده می‌شود که سطح معناداری امتیاز کسب شده آن در پیمایش انجام شده با سطح معناداری رضایتمندی سکونتی از مجموعه منطبق است و این خود به گونه‌ای صحت چهارچوب نظری تدوین شده و فرآیند محاسباتی ارزیابی مورد نظر را تأیید می‌نماید. در ضمن گزارش وضع موجود و احساس ناشی از آن در نمونه مورد مطالعه پژوهش با برخی از گزارشات مشابه در تحقیقات قبلی همسو و با برخی ناهمسو بوده که متناسب با جوامع مختلف مورد ارزیابی و تفاوت‌انتظارات موجود در مناطق مختلف و البته تفاوت‌های موردی در کیفیت طراحی و اجرایی نمونه‌ها قابل پذیرش است.

#### ۸- نتیجه‌گیری

رضایتمندی سکونتی به عنوان یک احساس کلی، اساسی‌ترین موضوع واکنشی پیرامون محیط‌های مسکونی است که در صورت عدم تحقق آن در مقیاس کلان قطعاً به ناهنجاری‌ها و فقدان شکوفایی اجتماعی در یک منطقه، شهر یا کشور منجر می‌شود. اهمیت این موضوع با توجه به نیاز مبرم جامعه جوان ایران به مسکن و حجم بالای ساخت و ساز در قالب طرح‌های کشوری مسکن مهر، مسکن اجتماعی و اخیراً مسکن ملی، توجه به فرآیند ارزیابی پس از بهره‌برداری نمونه‌های اولیه و اخذ بازخوردهای اساسی به منظور تمهید

بر مبنای اطلاعات ارائه شده در جدول ۳ مشخص است که رتبه‌بندی معیارها و شاخص‌های مورد ارزیابی، عموماً در سطح کم و متوسط بوده و متعاقباً رضایتمندی سکونتی از مجموعه مسکونی مورد مطالعه در سطح متوسط ارزیابی شده است. در نهایت باید عنوان نمود که پاسخ‌ها به پرسش مربوط به بخش سوم پرسشنامه نشان از میزان ۴۲/۹ درصدی تمایل ساکنین مجموعه به ترک واحد مسکونی خود و مهاجرت از شهرک داشته و ۵۷/۱ درصد مایل به ادامه سکونت خود در مجموعه بودند.

#### ۷- بحث و استدلال

همان‌طور که اشاره شد میزان رضایتمندی سکونتی از مجموعه مورد بررسی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵ درصد در حد متوسط ارزیابی گردید (تفاوت مقدار به دست آمده برای میانگین آن با مقدار میانه، بی‌معنا و ناشی از خطای محاسبات بوده است) که به نظر می‌رسد با توجه به طیف اجتماعی ساکنین مجموعه از قشر کم درآمد و آسیب‌پذیر جامعه و در نتیجه محدود بودن افق خواسته‌ها از یک سو و فقدان دانش کافی در ارتباط با حداقل‌های یک مسکن مطلوب از سوی دیگر می‌توان میزان رضایتمندی واقعی از مجموعه را در حد متوسط رو به پایین عنوان کرد. در واقع همین یکدستی ساکنین از نظر سطح نسبی درآمد و سواد و البته نه از نظر فرهنگی، توجیه‌کننده همگرایی نظرات و نداشتن تفاوت معنادار بین امتیازات ارائه شده توسط گروه‌های مختلف جنسیتی، سنی و تحصیلی قلمداد می‌شود که سبب می‌گردد در این نمونه خاص، رابطه معناداری بین این متغیرها (که در چهارچوب نظری تحقیق به عنوان متغیر تعدیل‌گر شناخته شده‌اند) و متغیر وابسته تحقیق شناسایی نشود. در ضمن، انطباق نتایج کلی حاصل از بخش دوم پرسشنامه مبنی بر سطح رضایتمندی متوسط رو به پایین با نتایج بخش سوم آن که حاکی از تمایل نسبی ساکنین برای ترک مجموعه است به نحوی بر صحت فرآیند ارزیابی و اعتبارسنجی نتایج دلالت دارد. لازم به ذکر

بر این مبنا معیارهای کیفیت محیطی و رضایتمندی سکونتی شامل تناسبات بصری، تنوع‌پذیری و خوانایی محیطی که عمدتاً جنبه کالبدی و معمارانه داشته در سطح پایین، ارزیابی گردید و موارد انعطاف‌پذیری، سازگاری، نفوذپذیری، پایداری و سززندگی با منشأ عمده فعالیتی - اجتماعی در حد متوسط قرار گرفت. لذا به عنوان برآیند این ارزیابی می‌توان سطح رضایتمندی از مجموعه را متوسط و احتمالاً با توجه به طیف خاص پاسخ‌دهندگان رو به پایین قلمداد نمود.

نظر به الگوهای مشابه طراحی و نقائص اجرایی این گونه از طرح‌های مسکن حداقلی و تعمیم نتایج این ارزیابی باید توجه داشت که علاوه بر پردازش به ابعاد فعالیتی، اجتماعی و فرهنگی در این زمینه، ابعاد کالبدی موضوع نیز مورد تمرکز قرار گرفته و همچنین علاوه بر مقیاس شهری به مقیاس معماری این مجموعه‌ها نیز توجه خاص شود. بر این مبنا می‌توان پیشنهاداتی به منظور برنامه‌ریزی، طراحی و ساخت مجموعه‌های آتی ارائه نمود که در ادامه به برخی از مهمترین آنها اشاره می‌شود:

- تهیه چک لیست اصول و استانداردهای طراحی در مقیاس‌های معماری و شهری و رعایت آنها به منظور ارتقاء رضایتمندی سکونتی با توجه به کلیه معیارهای کیفیت محیطی بویژه از منظر تناسبات بصری، تنوع‌پذیری کالبدی و فعالیتی و همچنین خوانایی فرمی و عملکردی با تاکید بر شاخص‌هایی که پایین‌ترین امتیاز را کسب نموده‌اند از جمله موارد مناظر و چشم‌اندازها، تنوع مصالح، بافت و رنگ در فضاها، جلوه نماهای بیرونی ساختمان‌ها، نظم عمومی و محیطی
- ارتقاء کمیت و کیفیت فضای سبز در محوطه مجموعه‌های مسکونی متناسب با جمعیت
- تمهید امکانات رفاهی - تفریحی در مجموعه یا حداقل تسهیل دسترسی به آنها
- برنامه‌ریزی و تمهید دسترسی‌های مناسب به مجموعه و از آن به سایر کاربری‌های شهری
- و آگذاری واحدهای مسکونی به طیف‌ها و گروه‌های اجتماعی خاص با برنامه‌ریزی قبلی به منظور شکل‌گیری واحدهای همسایگی با اجتماعات یکدست بویژه از منظر فرهنگی در راستای ارتقاء مشارکت و تعاملات اجتماعی

شرایط مناسب در نمونه‌های بعدی را دو چندان می‌کند. چرا که بهره‌برداری صحیح از یافته‌ها و عمل به تجارب کسب شده از این فرآیند می‌تواند با اثربخشی قابل توجهی به بهبود کیفیت برنامه‌ریزی، طراحی و ساخت فازهای بعدی طرح‌های مذکور منتج شده و از این طریق زمینه رضایتمندی هر چه بیشتر ساکنین احتمالی را فراهم نماید. این مهم علاوه بر مهیا نمودن امکان اصلاحات اثربخش در بهبود وضع موجود ساختمان‌های ارزیابی شده با کمینه کردن نقاط ضعف طراحی و ساخت ساختمان‌ها یا مجموعه‌های بعدی از صرف هزینه‌های گزاف و در عین حال کم اثر در بهبود سکنی‌گزینی افشار مختلف جامعه جلوگیری کرده و با راندمان بسیار بالایی شرایط تحقق رضایتمندی کلان سکونتی و متعاقباً رونق اجتماعی ناشی از آن را در سطح ملی فراهم می‌سازد. بر این مبنا در این تحقیق به ارزیابی پس از بهره‌برداری بزرگترین مجموعه مسکن مهر شهر کرمانشاه تحت عنوان مجتمع ۵۰۰۰ واحدی دولت مهر به عنوان مطالعه موردی پژوهش با هدف آسیب‌شناسی و بسط اطلاعات علمی حاصل از آن پرداخته شد که نتایج آن به قرار زیر است:

کمترین سطح از میزان رضایتمندی در این مجموعه مسکونی مربوط به کمیت و کیفیت فضای سبز و همچنین دسترسی به امکانات رفاهی و تفریحی می‌باشد. پس از آنها، آیتم‌های عمدتاً معمارانه مناظر و چشم‌اندازها، تنوع مصالح، بافت و رنگ در فضاها، جلوه نماهای بیرونی ساختمان‌ها، نظم عمومی و محیطی مجموعه و موارد عمدتاً در مقیاس شهری دسترسی به خدمات بهداشتی، درمانی و سایر کاربری‌های مهم و البته خدمات از جمله حمل و نقل عمومی و همچنین وضعیت تراکم جمعیتی، سطح رضایتمندی کمی را به خود اختصاص می‌دهند. بقیه موارد از جمله تعداد، ابعاد و اندازه بلوک‌ها، واحدها و فضاها بویژه در پاسخگویی به نیازهای موجود، چگونگی تفکیک عرصه‌ها، وضعیت روشنایی و تهویه در فضاها، عمومی و خصوصی و ایستایی ساختمان‌ها که عمدتاً در مقیاس معماری مطرح هستند و تناسب منطقه برای سکونت، سکوت و آسایش صوتی، دسترسی‌های مجموعه، امکانات زیرساختی، وضعیت ایمنی و امنیتی، مدیریت تعمیر و نگهداری و تعاملات اجتماعی که معمولاً در مقیاس شهری مورد بحث می‌باشند، حائز امتیاز در سطح متوسط گردیدند.

1. Foote
2. McCrea
3. Potter
4. Cantarero
5. Amerigo
6. Aragonés
7. Liu
8. Galster
9. Lansing
10. Marans

### References

### فهرست منابع

- Amini S, Hosseini SB, Norouzi Maleki S (2013). A comparative study of satisfaction evaluation between residents of mid-rise and high-rise housings, *Armanshahr Architecture & Urban Development*, Vol. 11, pp. 1-13.
- Amerigo M, Aragonés J (1990). Residential satisfaction in council housing, *Journal of Environmental Psychology*, Vol. 10, pp. 313-325.
- Amerigo M, Aragonés J (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction, *Journal of Environmental Psychology*, Vol. 17, No. 1.
- Daroudi MR, Jahanshahloo L, Shahriari SK (2014). Maskane Mehr residents satisfaction measurement by city management approach (The case of Bustan complex in new Hashtgerd city), *Journal of Urban Economics and Management*, Vol. 9, pp. 125-141.
- Dorri Jabarouti E, Mahmoudi SAS (2016). Investigating about different post occupancy evaluation models, *Hoviate-Shahr Scientific-Research Journal*, Vol. 10, No. 4, pp. 41-52.
- Ebrahimi M, Haidarkhani H, Abdolmohammadi A, Firoozabadi A, Tayebi N (2012). Investigating factors influencing customer satisfaction with urban housing in Isfahan, *Specialized Quarterly Journal of Social Sciences*, Islamic Azad University, Shushtar Branch, Vol. 18.
- Etmnani Ghasr al-Dashti R, Soltani A (2013). Evaluation of the internal characteristics of the residential environment affecting the satisfaction of residents in public housing (Case study: Sadra Mehr housing), *Proceedings of the International Conference on Civil Engineering, Architecture and Sustainable Urban Development*, Tabriz.
- Foote N (1960). *Housing choices and housing constraint*, New York: McGraw-Hill.
- Haji Hosseini M (2011). Investigating the level of residential satisfaction in the soheil neighborhood of Tehran, Master's thesis in urban and regional planning, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Faculty of Art and Architecture.
- Liu AM (1999). Residential satisfaction in housing estates: A Hong Kong perspective, *Automation in Construction*, Vol. 8, No. 4.
- Mahmoudi SAS, Nari Ghomi M (2014). Post occupancy evaluation: An educational goal and tool in architecture, *Honar-ha-ye-Ziba Memari-va-Shahrsazi*, Vol. 19, No. 1, pp. 71-82.
- McCrea R, Stimson RJ, Western J (2005). Testing a general model of satisfaction with urban living using data for South East Queensland, Australia, *Social Indicators Research*, Vol. 72.
- Parhizgar A, Shahedi N (2010). An overview of Mehr housing project in cities of under 25,000 people, *Abadi*, Vol. 34.
- Potter J, Cantarero R (2006). How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? A small community case study, *Environment and Behaviour*, Vol. 38, No. 5, pp. 605-625.
- Pourmohammadi MR, Asadi A (2014). Evaluation of Mehr housing projects in Zanjan, *Journal of Applied Research in Geographical Sciences*, Vol. 33, pp. 171-192.
- Rafieian M, Masoudi Rad M, Rezaei M, Masoudi Rad M (2014). The evaluation of inhabitants' satisfaction about the residential quality of the Mehr housing, Case study: Zahedan city, *Geography and Territorial Spatial Arrangement*, Vol. 12, pp. 135-150.
- Rafieian M, Ajilian S, Aghasafari A (2016). Principles, dimensions and variables concerning the residential satisfaction in Mehr housing project (The case study of Mehregan town), *Motaleate Shahri Journal of Urban Studie*, Vol. 19, pp. 27-36.
- Rezaei MR, Kamaeizadeh Y (2012). An evaluation of the satisfaction level of the residents of Maskan-e-Mehr Complexe, Case Sstudy: The case of Fatemieh site in Yazd, *Motaleate Shahri Journal of Urban Studie*, Vol. 5, pp. 13-26.
- Rezaei H, Keramati G, Dehbashi sharif M, Nasirsalami M (2018). A schematic explanatory pattern for the psychological process of achieving environmental meaning and actualizing sense of place focusing on the intervening role of the perception, *Bagh- e Nazar*, Vol. 15(65), pp. 55-76.
- Rezaei H (2019). Man and environment (environmental psychology), Notes offered in Master's Degree in Architecture, Islamic Azad University, Kermanshah Branch, Faculty of Engineering, Department of Architecture and Urban Planning.

- Saeedpour S (2012). Comparison of the level of residential satisfaction in the residents of Khahar-e Imam and Manzarie neighborhoods in Rasht city, Master's thesis in urban and regional planning, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Faculty of Art and Architecture.
- Yazdani MH, Pashazadeh A, Saeidi S (2019). Measuring satisfaction Mehr housing residents quality (Case study: Sham Asbi Mehr housing in Ardabil), Journal of Geography and Planning, University of Tabriz, Vol. 67, pp. 327-349.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## Evaluation of the Residential Satisfaction of Maskan-e-Mehr Projects as a Strategy to Prevent the Loss of National Wealth\* (Case Study: Mehr-e-Dovlat Complex in Kermanshah)

Masoud Zohreh<sup>1</sup>, Hossein Rezaei<sup>2</sup> (Corresponding Author)

<sup>1</sup>Master of Architecture, Architecture Department, Faculty of Engineering, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran (masoudzohreh9294@gmail.com)

<sup>2</sup>Ph.D. of Architecture, Faculty Member of Architecture Department, Faculty of Engineering, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran (hossein.rezaei@iauksh.ac.ir)

Received  
03/11/2018

Revised  
27/03/2020

Accepted  
20/06/2020

Available Online  
21/12/2020

**Background and Objectives:** In recent decades, the urban population has experienced rapid growth due to migration from rural to urban areas, especially in developing countries. Thus, urbanization is considered one of the most significant phenomena of the present era. Iran is no exception, and urbanization has seen considerable changes in this growth, which has created a surplus of demand in the housing sector, the immediate result of which is a sharp increase in the costs of housing. Therefore, planning and constructing mass housing projects, including Mehr housing, as a large-scale national project to provide accommodation for low-income groups, is of paramount importance. Given the phase-by-phase nature of implementation in such projects at different times and regions, it is necessary to measure the level of satisfaction of the people residing in some of these housing complexes. This research examines the qualitative effectiveness in people's lives and determines the positives and mainly the negatives to improve the prospective phases. As a systematic process, post-occupancy evaluation methods focus on assessing residents' needs from perspectives of safety and security, functionality and utility, and in general physical comfort and peace of mind. Thus, this process has a strategic role in formulating and correcting the process at hand through receiving feedback from environmental users of the occupied housing complexes. It also contributes significantly to the success of the design and liveliness of the residents, who are among the more vulnerable and sensitive sections of society, and as a result, contributes to social prosperity. Accordingly, the main purpose of the research is to emphasize the role of post-occupancy evaluation in the early stages of large-scale construction projects to employ the findings in ensuing similar projects and, therefore, improve the satisfaction of residents of similar projects. Due to the significant budgets spent on such projects, such evaluations are also necessary to prevent the loss of national wealth.

**Method:** In this research, the case study strategy and the hybrid (qualitative-quantitative) method were used, i.e. First, the theoretical framework was formulated descriptively-analytically, and then the field data were collected through the distribution of the researcher-made questionnaire among the research population. Finally, descriptive and inferential statistical analyses of the data and generalization of

---

\*This paper is based on Masoud Zohreh's Master thesis, entitled "Investigating the Structural Factors Affecting the Satisfaction of Users in Residential Complexes (Case Study: Designing a Residential Complex in Kermanshah)" that was conducted under the supervision of Dr. Hossein Rezaei at Architecture Department, Faculty of Engineering, Kermanshah Branch, Islamic Azad University, Kermanshah, Iran.

results were presented in the form of research suggestions. This research's case study was Dolat-e-Mehr residential complex, located in Dolatabad town in Kermanshah city, and the sample size was estimated using Cochran's formula. The respondents were randomly selected, and the data were subsequently analyzed using SPSS 22.

**Findings:** Contrary to most similar studies, the results of this research indicate that despite the relative satisfaction of residents with the activity-based and social criteria, the lowest level of satisfaction was witnessed in physical criteria, including meeting the needs of environmental comfort, especially in the architectural scale of buildings. Environmental quality and residential satisfaction criteria, including visual suitability, environmental variability, and readability, which are mainly of physical and architectural nature, were evaluated as low. In contrast, flexibility, adaptability, permeability, sustainability, and liveliness, which are mostly activity-based and social factors, were assessed as moderate. Thus, the overall level of satisfaction with the complex can be considered moderate and possibly on the downside, considering the particular demography of respondents. In the end, it is noteworthy that the results of the present study indicate that the lowest level of satisfaction in Dolat-e-Mehr residential complex was attributed to the quantity and quality of green space, as well as access to welfare and recreational facilities. Subsequently, the main architectural items of landscapes, the variety of materials, textures, and colors in environments, the facades of the buildings, the general and environmental arrangement of the complex, and the items mainly on the urban scale, namely access to health, hygiene and other important centers, and, of course, services such as public transportation, as well as population density, have been attributed to little satisfaction. Other subjects including the number, dimensions, and size of blocks, units, and spaces, especially in meeting existing needs, separation of zones, lighting, and ventilation in public and private spaces, and buildings' stability, which are mainly of the architectural scale, were assessed as moderate. Moreover, the suitability of the area for accommodation, silence and acoustic comfort, access to the complex, infrastructure facilities, safety, and security status, maintenance management, and social interactions, which are usually discussed on an urban scale, were also scored moderate.

**Conclusion:** By a generalization of the results of this survey and also considering the similar design patterns of mentioned types of these minimal housing plans and the existing executive defects in them, it should be noted that in addition to concentrating the activity, social, and cultural dimensions, the physical aspects of the subject should also be focused in this field. Moreover, it is necessary to pay special attention to the architectural scale as much as the urban scale of these complexes. Accordingly, suggestions can be made for planning, designing, and constructing future buildings. Some of the most important of them are mentioned below:

- Preparing a checklist of design principles and standards in architectural and urban scales and observing them to improve residential satisfaction according to all environmental quality criteria, especially in terms of visual proportions, physical and activity flexibility, as well as formal and functional readability with emphasis on the low-scored items including landscapes, variety of materials, textures and colors in spaces, attractiveness of buildings exteriors, public and environmental order.
- Improving the quantity and quality of green spaces in residential complex areas in accordance with the population.
- Providing recreational facilities in complexes or at least facilitating proper access to them.
- Planning and preparing appropriate access to complexes and from them to important urban uses.
- Affecting neighborhood units by allotting housing units to specific social groups with homogeneous communities to promote participation and social interactions.

**Key words:**

Post-Occupancy Evaluation, Environmental Quality, Residential Satisfaction, Maskane-e-Mehr

**COPYRIGHTS**

Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to the Journal of Iranian Architecture & Urbanism. 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:**

زهره، مسعود و رضایی، حسین. (۱۳۹۹). ارزیابی رضایتمندی سکونتی در مجموعه مسکن مهر به مثابه راهبردی جهت پیشگیری از اتلاف سرمایه ملی (مطالعه موردی: مجتمع دولت مهر شهر کرمانشاه)، نشریه علمی معماری و شهرسازی ایران، ۱۱(۲)، ۵-۲۰.

**HOW TO CITE THIS ARTICLE**

*Zohreh M, Rezaei H (2020). Evaluation of the Residential Satisfaction of Maskan-e-Mehr Projects as a Strategy to Prevent the Loss of National Wealth(Case Study: Mehr-e-Dovlat Complex in Kermanshah), Journal of Iranian Architecture & Urbanism, 11(2): 5-20.*

DOI: 10.30475/isau.2020.154850.1114

URL: [http://www.isau.ir/article\\_110032.html](http://www.isau.ir/article_110032.html)



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی