

# مقایسه میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر دولتی و خودمالک

## مطالعه موردی: شهر آمل

غلامرضا ملک‌شاهی<sup>۱</sup> - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران.  
عامرنیک‌پور - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران.  
ساناز حبیبی - کارشناس ارشد، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۶/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۰/۰۴

### چکیده

رضایت از محیط مسکونی، عامل مهمی برای دستیابی به رضایت از زندگی است. یکی از مهم‌ترین اقدامات دولت برای تأمین مسکن مناسب برای طبقات با درآمد کم و متوسط، سیاست ساخت و عرضه مسکن مهر است. چنین به نظر می‌رسد که این سیاست تأکید ویژه‌ای بر جنبه‌های کمی مسکن داشته و بیش از توجه به جنبه‌های اجتماعی، بعد اقتصادی مسکن را نشان داده است. پروژه مسکن مهر، بزرگترین طرح ملی مسکن می‌باشد که به علت ماهیت گسترده و نو بودن آن در کشور نیاز به بررسی نتایج حاصل از این تجربه دارد. هدف این مقاله ارزیابی و مقایسه میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر دولتی و خودمالک در شهر آمل است. این مقاله از نظر روش‌شناسی از نوع توصیفی-تحلیلی است. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز، از روش‌های کتابخانه‌ای و اسنادی-پیمایشی استفاده شده است. حجم نمونه برآورد شده به روش کوکران برابر ۲۵۳ نفر بوده است. برای شناخت و تحلیل وضعیت رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر شهر آمل، با توجه به غیرنرمال بودن داده‌ها از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شده است. برای تحلیل و شناخت وضع میزان رضایت‌مندی از آزمون باینومیل، برای مقایسه میزان رضایت‌مندی در دو مسکن مهر دولتی و خصوصی از آزمون یومن ویتنی و برای رتبه‌بندی انواع رضایت از آزمون فریدمن استفاده شده است. یافته‌ها نشان می‌دهند که در مسکن مهر دولتی، در هیچ مؤلفه‌ای رضایت وجود ندارد. در مسکن مهر خودمالک نیز نارضایتی از مؤلفه‌های تسهیلات مجتمع و دید و منظر مشاهده می‌شود. در مورد بقیه مؤلفه‌ها، رضایت یا عدم رضایت از هیچ یک از مؤلفه‌ها معنی‌دار نمی‌باشد. نتایج آزمون یومن ویتنی نشان می‌دهد که در بین تمامی مؤلفه‌ها، بین مسکن مهر دولتی و خودمالک تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: رضایت‌مندی، مسکن مهر، خودمالک، آمل.

۴۱

شماره بیست‌وهفتم

تابستان ۱۳۹۷

فصلنامه علمی-پژوهشی

مطالعات شهر

مقایسه میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر دولتی و خودمالک

## ۱. مقدمه

مسکن و داشتن سرپناه جزء بدیهی‌ترین حقوق و ابتدایی‌ترین نیازهای انسان است که در هر جامعه‌ای می‌بایست به بهترین شکل ممکن امکان دسترسی تمام افراد به آن را فراهم آورد. پس از انقلاب صنعتی، فرایند شهرنشینی در جهان به طور فزاینده‌ای رشد کرد و به دنبال آن مشکلات فراوانی از جمله کمبود مسکن را به وجود آورد. در واقع مسکن به عنوان یکی از پدیده‌های واقعی، از نخستین مسائلی است که بشر همواره با آن دست به گریبان بوده و در تلاش برای دگرگونی و یافتن پاسخی مناسب، معقول و اندیشیده برای آن است. از این رو در کشورهای مختلف دنیا و از جمله کشورهای درحال توسعه، سیاست‌های متنوعی برای تأمین مسکن به ویژه برای اقشار کم‌درآمد ارائه شده است. در کشور ما نیز با توجه به مشکلاتی که در زمینه کمبود مسکن و به ویژه گرانی آن وجود دارد، نیاز به یک راهکار مناسب احساس می‌شود.

طرح مسکن مهر از جمله طرح‌های دولت نهم است که در سال ۱۳۸۶ به پیشنهاد دولت و با تصویب مجلس شورای اسلامی فعالیت خود را آغاز کرد و با اهداف ایجاد تعادل میان عرضه و تقاضای مسکن با حذف قیمت زمین، تأمین مسکن اقشار کم‌درآمد و بی‌بضاعت، کنترل و جلوگیری از افزایش بی‌رویه قیمت زمین و مسکن، رونق بخشی به تولید مسکن و افزایش حجم تولید مسکن، کاهش هزینه‌های مسکن (اجاره‌بها، رهن و خرید) از سبب هزینه خانوار، تأمین نیازهای انباشتی و آتی مسکن و برقراری عدالت در دسترسی به مسکن مناسب و به تبع آن کاهش فقر و تأمین مسکن جوانان مطرح گردید. مطالعات و دستورالعمل‌های اجرایی آن در سال ۱۳۸۷ تدوین و عملیات اجرایی آن نیز از سال ۱۳۸۸ آغاز شد و در حال حاضر نیز بخش اندکی از این طرح به نتیجه نهایی و بهره‌برداری رسیده و بخش اعظم این طرح در مراحل اجرایی و ساخت قرار دارد (Pourmohammadi & Asadi, 2014).

دلیل اتخاذ سیاست مسکن مهر، اعتقاد دولت بر عمده بودن قیمت مسکن بوده است. بر مبنای این اعتقاد، پیش‌بینی شده که با حذف قیمت زمین از قیمت مسکن می‌توان زمینه کنترل قیمت در این بخش را فراهم آورد (Abbasi, 2011). سازمان مسکن و شهرسازی پس از تطبیق شرایط متقاضیان، به تخصیص زمین مورد نیاز برای تعاونی مسکن مربوطه اقدام خواهد کرد تا عملیات آماده‌سازی و احداث مسکن از طریق تعاونی مسکن با انتخاب مجری ذی صلاح انجام شود. واگذاری حق بهره‌برداری از زمین به ساکنان کلانشهرها (تهران، مشهد، اصفهان، شیراز، تبریز و کرج) در شهرهای جدید هم‌جوار صورت می‌گیرد (Habibi, Behzadfar, Torabi, & Mahaki, 2010).

بر اساس این قانون، خودمالکین به کسانی اطلاق می‌گردد که برای استفاده از تسهیلات موضوع مسکن مهر در زمین خود اقدام به دریافت مجوزهای لازم از مراجع ذی صلاح مانند نظام مهندسی و شهرداری، ساخت‌وساز نموده و با معرفی افراد حائز شرایط مسکن مهر به تعداد واحدهای موجود در پروانه ساخت برای دریافت وام مسکن مهر به بانک عامل معرفی شده باشند. که در این راستا

مالک (سازنده) موظف است پس از اتمام و دریافت پایان کار از شهرداری نسبت به تهیه صورت‌مجلس تفکیکی و انتقال اسناد واحدهای ساخته شده به نام افراد معرفی شده به بانک اقدام نماید و بانک عامل نسبت به تقسیط وام به نام فرد معرفی شده عمل کند.

طرح مسکن مهر به عنوان محوری‌ترین سیاست دولت جای خود را در اذهان عمومی متقاضیان مسکن پیدا نموده است. چنین به نظر می‌رسد که این سیاست تأکید ویژه‌ای بر جنبه کمی مسکن داشته و بیش از توجه به جنبه‌های اجتماعی، بعد اقتصادی مسکن را نشان گرفته است. مسکن یا فضای زندگی باید از دو جهت دارای کارایی باشد، یکی از جنبه مادی یعنی ایجاد محیطی با دسترسی مناسب، امکانات مناسب، درجه حرارت مطلوب، فشارمناسب، رطوبت، نور مناسب و نظایر آن و دیگری از نظر جوابگویی به نیازهای معنوی مردم، یعنی ایجاد فضاهای مناسب با طرز زندگی و نوع فرهنگ و آداب و رسوم اجتماعی. در صورتی که این دو شرط با هم به کامل‌ترین نحوی تلفیق شوند، می‌توانند سبب ایجاد حس مطلوبیت از مسکن گردیده و درجاتی از رضایت افراد را فراهم آورند.

به طور کلی از آنجا که کیفیت محیط سکونت به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی کیفیت زندگی و سلامت عمومی دارای اهمیت می‌باشد، بررسی و مطالعه آن ضرورت می‌یابد. نگاه کلی به وضعیت موجود نشان می‌دهد که میزان رضایت در مسکن مهر دولتی شهرآمل از نظر تسهیلات، دسترسی و حمل‌ونقل، مدیریت و نگهداری، امنیت، روشنایی، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی، روابط همسایگی و مسائل زیست‌محیطی مناسب نیست. این رضایت‌مندی در مسکن مهر خودمالک این شهر نیز چندان مطلوب نیست، ولی در مقایسه با نوع اول بهتر است.

هدف این مقاله ارزیابی و مقایسه میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر دولتی و خودمالک در شهرآمل است و می‌تواند به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای طراحی عمیق و کارآمد مجتمع‌های مسکن مهر، متناسب با نیازهای ساکنان کمک کند. همچنین امید است ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنان مسکن مهرآمل، عاملی در راستای تأمین بهتر خواسته‌های مردم در این طرح باشد و پیشنهاد راهبردهای مطلوب برای افزایش رضایت ساکنان مجتمع‌های مسکن مهر مؤثر باشد.

## ۲. چارچوب نظری

## ۲.۱. مبانی نظری

در بسیاری از متون نظری مرتبط، تعاریف متعدد و متنوعی از مفهوم کیفیت محیطی وجود دارد. با این وجود هنوز هم فقدان تعریفی جامع و دقیق از مفهوم کیفیت محیط احساس می‌شود. بررسی تعاریف موجود، نشان دهنده دو نگرش و رویکرد متفاوت در تعریف این مفهوم است. تعدادی از نویسندگان قائل به ماهیت مستقل این مفهوم بوده و با تأکید بر مؤلفه‌های کیفیت محیط، ماهیتی دوگانه (عینی-ذهنی) به تبیین و تشریح آن پرداخته‌اند؛ کیفیت محیط موضوعی پیچیده در برگیرنده ادراکات ذهنی،

نگرش ها و ارزش های گروه ها و افراد مختلف است. اما گروهی دیگر از محققان تلقی متفاوتی از مفهوم کیفیت محیط داشته و تعریف آن را در ربط و پیوند با مفهوم کلی کیفیت زندگی ممکن می دانند. به طوری که همزمان با پدیدار شدن بحران های محیطی، کیفیت محیط سکونت به عنوان بخشی از مفهوم کلی کیفیت زندگی شناخته شده است. این مفهوم به مثابه بازتابی از تمامی جوانب احساس رفاه فردی، شامل همه متغیرهایی که بر رضایت مندی انسان مؤثرند، فرض شده است (Rafieian, Amin Salehi, & Taghvaei, 2010). با این وجود، آنچه که مهم به نظر می رسد این است که کیفیت محیط در واقع واکنشی علیه توسعه یک بعدی اقتصادی (رشد کمی) در سطح ملی و توسعه صرفاً کالبدی در مقیاس شهری، تلاشی است در جهت دستیابی به معیارهای کیفی در عرصه برنامه ریزی شهری (Mahdizadeh, 2006).

به طور کلی، بیشتر مطالعات در ارتباط با رضایت مندی سکونت بر پایه دو رویکرد متفاوت تجربی می باشد: ۱- رویکرد هدفمند و ۲- رویکرد شکاف میان واقعیت و آرمان (Galster, 1987). رویکرد هدفمند بر این اساس قرار دارد که افراد در زندگی اهداف و انتظاراتی دارند و برخی از آنها به مسکن و محیط مسکونی شان به عنوان تسهیل گری برای رسیدن به اهداف زندگی شان می پندارند و هنگامی از محیط رضایت دارند که بتوانند این نقش را برای آنها ایفا کنند (Galster, 1987). رویکرد شکاف میان واقعیت آرمان نیز بر این اساس قرار دارد که افراد به طور آگاهانه یک کیفیت و یا کمیت را به عنوان مبنای ایده آل انتخاب کرده و محیط مسکونی شان را با آن می سنجند. چنانچه شرایط کنونی این محیط بالاتر و یا نزدیک به این استاندارد باشد، احساس رضایت کرده و در غیر این صورت احساس ناراضی می کنند (Galster, 1987).

پژوهش های انجام شده در چارچوب این دو رویکرد را می توان به دو گروه عمده تقسیم نمود. گروه نخست پژوهش هایی هستند که مطالعه رضایت همسایگی به عنوان معیار ارزیابی کیفیت محیطی صورت گرفته است. چارچوب نظری این نوع تحقیقات به وسیله گالستر و هسر، گیفور، مارانزو و راجرز تدوین شده است (Amerigo & Aragones, 1997; Galster & Hesser, 1981; Gifford, 1987; Marans & Rodgers, 1975). هدف این گروه تخمین ارزش معیارهای محیطی و شخصی اثرگذار در رضایت از محیط مسکونی است (Behzadfar & Ghazizadeh, 2011). از آنجا که کیفیت محیط های مسکونی شهری به صورت مفهومی سلسله مراتبی و چند بعدی عنوان شده و کیفیت محیط از طریق چندین ویژگی اساسی توصیف می شود (Poll, 1997). بنابراین رضایت مندی نیز به صورت مفهومی با ویژگی چندگانه مطرح می گردد (Jalalifar & Rasouli, 2016).

منظور از پژوهش گروه دوم، پیش بینی رفتارهای جاری در همسایگی همچون جابه جایی است. در این مورد رضایت مندی سکونت شاخصی برای پیش بینی رفتارهای جمعیتی است. بنابراین به عنوان یک متغیر مستقل می باشد. مدل تئوری اسپیر

نمونه مناسب از این نوع تحقیقات است (Amerigo & Aragones, 1997). از مطالعاتی که در این گروه انجام گرفته است می توان به مطالعات گیفور در ارتباط با جابه جایی های جمعیتی اشاره نمود. گیفور دلایل مختلفی را برای جابه جایی از سکونتگاه بیان کرده است، از قبیل تنش یا عدم رضایت از سکونتگاه فعلی، تغییرات مثبت و یا منفی در امور مالی و یا حرفه و طی کردن مراحل زندگی مانند رفتن به دانشگاه، اضافه شدن کودک به خانواده، یا کوچک شدن خانواده پس از این که بچه ها خانه را ترک می کنند، بر طبق برخی از تحقیقات تصمیم گیری در مورد جابه جایی سکونت لزوماً با مشکلات اجتماعی و یا ناراضی از خانه قبلی مرتبط نیست، اگرچه برخی از جابه جایی ها نتایج پاره ای موارد منفی و ناراضی است (Pourahmad, Farhoudi, Habibi, & Keshavarz, 2011).

آمریگو چارچوبی مفهومی ارائه کرد که در آن به بررسی روش تعاملات فرد با محیط مسکونی خود می پردازد. این رویکرد از یک مدل رضایت مسکونی است. این امر مطالعه تعامل پویا بین فرد و محیط مسکونی اش و تحلیل فرایندهای مختلف شناختی، عاطفی و رفتاری که در این تعامل اتفاق می افتند را نشان می دهد. براساس این مدل، ویژگی های عینی محیط مسکونی به وسیله فرد ارزیابی شده و به ویژگی های ذهنی تبدیل شدند و به درجه خاصی از رضایت مندی ترقی پیدا کردند. به این ترتیب، ویژگی های ذهنی به وسیله ویژگی های شخصی تحت تأثیر قرار گرفته اند (تصویر شماره ۱). این مرحله، ویژگی های ذهنی شخصی و اجتماعی-جمعیتی و همچنین الگوی کیفیت مسکونی را در بر می گیرد و عنصری اصلی است که در آن فرد با محیط مسکونی واقعی و ایده آل خود مقایسه می شود. نتیجه این ارزیابی از رضایت مسکونی، یک حالت عاطفی مثبت است که تجارب شخص را به سوی محیط مسکونی اش هدایت می کند و باعث می شود که رفتار فرد در راه های خاصی برای حفظ و یا افزایش تجانس با محیط زیست در نظر گرفته شود (Rezaei & Kamaeizadeh, 2012).

از این رو رضایت مندی سکونت متأثر از طیف گسترده ای از شرایط ادراک شده عینی و ذهنی است. این مفهوم دارای ماهیتی مرکب و نمایانگر رضایت فرد از واحد مسکونی، محله و ناحیه مسکونی اوست. برای تعیین یک چارچوب راهنما به منظور رضایت مندی سکونت، شناخت خصوصیات ساختاری خانوارها و بافت محل سکونت آنها اعم از خانه و محله که بر جوانب گوناگون رضایت مندی تأثیرگذار است، به کار می رود.

محققان و نظریه پردازان مختلفی در رابطه با مؤلفه های رضایت مندی سکونت به ارائه نظریه هایی پرداخته اند که به صورت اجمالی به برخی از آنها اشاره می شود:

مولدر و هویمجرز ارتباط مستقیمی را بین رضایت مندی سکونت و اولویت های مسکن و انتخاب مسکن تبیین نموده اند (Hajihosseini & Shahbanian, 2015).

کانرلی و مارانزو چهار بعد را برای مؤلفه های کیفیت واحد همسایگی شامل شرایط فیزیکی زیست محیطی، ویژگی های موقعیتی،



تصویر شماره ۱: مدل رضایت‌مندی محیط مسکونی (Amerigo & Aragones, 1997).

رضایت‌مندی واحد همسایگی و رضایت‌مندی محله، مورد مطالعه قرار گرفتند. با توجه به اهمیت عامل اقتصادی برای متقاضیان مسکن مهر، مؤلفه اقتصادی نیز به آن اضافه شد. سپس با استفاده از منابعی که در جدول زیر به آنها اشاره شده است، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها استخراج شدند و پس از بومی‌سازی آنها با توجه به ویژگی‌های منطقه، مدل مفهومی استخراج شد (جدول شماره ۱).

### ۳. روش

پژوهشی که مقاله حاضر از آن حاصل شده است، از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش شناسی توصیفی-تحلیلی است که در انجام آن با توجه به ماهیت مطالب و نوع موضوع مورد مطالعه، اطلاعات به صورت مطالعات میدانی و استفاده از پرسشنامه و مطالعات کتابخانه‌ای گردآوری گردیده است. جامعه آماری مورد مطالعه، ساکنان مسکن مهر دولتی و خودمالک شهر آمل بوده است. برای تعیین حجم نمونه در این تحقیق از روش کوکران استفاده شده است که ۲۵۳ خانوار (۱۵۳ خانوار از مسکن مهر دولتی و ۱۰۰ خانوار از مسکن مهر خودمالک) مورد پرسش قرار گرفتند. داده‌های استخراج شده از پرسشنامه در نرم‌افزار SPSS وارد و به دلیل نرمال نبودن داده‌ها از روش‌های ناپارامتریک برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. روش‌های استفاده شده شامل آزمون باینومینال، یومن‌وینتی و آزمون فریدمن می‌باشد.

### ۳.۱. معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر آمل در بخشی از قسمت جلگه‌ای استان مازندران و در طرفین رودخانه هراز واقع است. براساس آخرین سرشماری دارای جمعیتی بالغ بر ۲۱۹ هزار و ۹۱۵ نفر و مساحتی معادل دو هزار و ۸۳۰ هکتار می‌باشد. این شهر با بلندای ۷۶ متر از گستره دریا، در ۵۲ درجه و ۲۱ دقیقه طول شرقی و ۲۶ درجه و ۲۵ دقیقه عرض شمالی و در فاصله ۷۰ کیلومتری غرب ساری، مرکز استان، ۱۸ کیلومتری جنوب دریای مازندران و شش کیلومتری شمال دامنه کوه البرز و ۱۸ کیلومتری شمال شرقی تهران قرار دارد (نقشه شماره ۱).

تسهیلات و خدمات محلی و محیط اجتماعی فرهنگی مهم دانسته‌اند (Basolo & Strong, 2002).

آمریگو و آراگونز سه حوزه مطالعه را در این بحث مطرح می‌کنند: چگونگی تعامل میان فرد و محیط سکونت، مطالعه عامل پویا میان فرد و محیط سکونت، پرداختن به تحلیل فرایندهای متفاوت ادراکی و رفتاری (Amerigo & Aragones, 1997).

نظریه مک کری نیز به طور خلاصه به موارد زیر توجه دارد:

- سنجش رضایت‌مندی سکونتی در دو بعد عینی و ذهنی.  
- مطالعه رضایت‌مندی در سه حوزه رضایت‌مندی مسکن، رضایت‌مندی واحد همسایگی و رضایت‌مندی محله.  
- بررسی ویژگی‌های خانه (مانند اندازه، عمر، ساختار و وضعیت تملک واحد مسکونی).

- رضایت‌مندی مسکن به وسیله رضایت‌مندی محله قابل پیش بینی است. (McCrea, Stimson, & Western, 2005).

### ۲.۲. پیشینه تجربی

پژوهش‌های خارجی و داخلی فراوانی در ارتباط با بررسی رضایت ساکنان از واحد مسکونی و محیط همسایگی‌شان (اجتماعی، اقتصادی و فیزیکی) در کشورهای مختلف انجام گرفته است؛ برای مثال (Liu, 1999)، (Amerigo & Aragones, 1997)، (Rafieian, Masoudi Rad, & Rezaei, 2014)، (Hajinejad, Rafieian, & Rezaei, 2010)، (Zamani, Pourmohammadi & Asadi, 2014)، (Rezaei, Kamaeizadeh, 2012) و موارد دیگر می‌توان اشاره کرد که در قسمت بحث و نتیجه‌گیری مقاله حاضر، به عناوین و نتایج به دست آمده تعدادی از آنها اشاره شده و نتایج آنها با نتایج این مقاله مورد مقایسه قرار گرفته است.

### ۲.۳. مؤلفه‌های رضایت‌مندی سکونتی

با استفاده از مبانی نظری مطرح شده و پیشینه تجربی و با الهام از نظریه مک کری، ابتدا رضایت‌مندی سکونتی به دو بعد عینی و ذهنی تقسیم و سپس در سه حوزه رضایت‌مندی مسکن،

جدول شماره ۱: شاخص‌های به کاررفته در این مقاله

| مؤلفه‌ها                   | شاخص‌ها                    | مأخذ   |  |
|----------------------------|----------------------------|--|--|
| مؤلفه‌های عینی محیط مسکونی | تسهیلات مجتمع              | امکانات بهداشتی و درمانی، امکانات ورزشی و تفریحی، خدمات پستی، آتش‌نشانی، نحوه مدیریت ساختمان، امکانات زیرساختی موجود |  |
|                            | اقتصادی                    | هزینه خرید واحدهای مسکونی، تسهیلات وام مسکن  |  |
|                            | روشنایی و تهویه            | وضعیت روشنایی فضاهای عمومی، وضعیت تهویه طبیعی واحد مسکونی، نور طبیعی واحد مسکونی                                     |  |
|                            | دید و منظر                 | نحوه تفکیک و جداسازی عرصه‌های عمومی و خصوصی در واحد مسکونی، چشم‌اندازهای قابل رؤیت، وضعیت رنگ فضاها                  |  |
|                            | ویژگی‌های کالبدی           | ابعاد واحد مسکونی، تعداد اتاق‌های در دسترس، تعداد واحدهای موجود در مجتمع، ارتفاع سقف واحدهای مسکونی                  |  |
|                            | زیست محیطی                 | فضای سبز، سکوت و آرامش صوتی مجتمع مسکونی، وضعیت جریان هوا و باد مناسب به داخل واحد مسکونی                            |  |
|                            | مؤلفه‌های ذهنی محیط مسکونی | دسترسی و حمل و نقل   | نحوه دسترسی مجتمع و متصل شدن به راه‌های اصلی، مسیرهای دسترسی به واحد مسکونی شامل آسانسور، راه پله، راهروها، دسترسی به حمل و نقل عمومی شهری، دسترسی مجتمع به خدمات، تسهیلات و کاربری‌های مهم شهری |
|                            |                            | مدیریت و نگهداری   | وضعیت پاکیزگی اماکن عمومی در داخل مجتمع، وضعیت دفع زباله و پسماند، وضعیت تراکم جمعیت در داخل مجتمع   |
|                            |                            | امنیت  | امکانات برای جلوگیری از ورود افراد غریبه، خدمات امنیتی و انتظامی در مجتمع، اقدامات امنیتی برای کنترل خلافکاران   |
|                            |                            | روابط همسایگی  | همکاری همسایه‌ها نسبت به مسائل همگانی، جابه‌جایی همسایه‌ها در واحدهای اجاره‌ای، تأثیرات مثبت در روابط با همسایگان  |

می‌شود. منظور از موفقیت و شکست، وجود یا عدم وجود یک متغیر در جامعه مورد بررسی می‌باشد. این آزمون هم‌ردیف آزمون پارامتری t می‌باشد (Habibpour & Safari, 2011).

پس از ترکیب گویه‌های مربوط به مؤلفه‌های تحقیق، ۱۰ مؤلفه عینی و ذهنی ارزیابی میزان رضایت در مسکن مهر دولتی شهر آمل از طریق آزمون باینومیال مورد سنجش قرار گرفته‌اند (جدول شماره ۲). با توجه به سطح معنی‌داری کوچکتر از 0.05 نتایج آزمون باینومیال، می‌توان نتیجه گرفت که میزان رضایت در مسکن مهر دولتی در زمینه همه مؤلفه‌های عینی و ذهنی بسیار پایین می‌باشد؛ طوری که در مؤلفه‌های عینی مانند تسهیلات مجتمع (۹۷ درصد)، اقتصادی (۷۳ درصد)، روشنایی و تهویه (۸۹ درصد)، دید و منظر (۹۰ درصد)، کالبدی (۷۱ درصد)، زیست محیطی (۹۲ درصد) و مؤلفه‌های ذهنی مانند دسترسی و حمل و نقل (۹۱ درصد)، مدیریت و نگهداری (۹۰ درصد)، امنیت (۸۸ درصد)، روابط همسایگی (۹۰ درصد) از ساکنان ناراضی می‌باشند. این نتایج بیانگر پایین بودن میزان رضایت در مسکن مهر دولتی می‌باشد.

### ۳.۲. معرفی مسکن مهر دولتی و خودمالک مورد مطالعه در شهر آمل

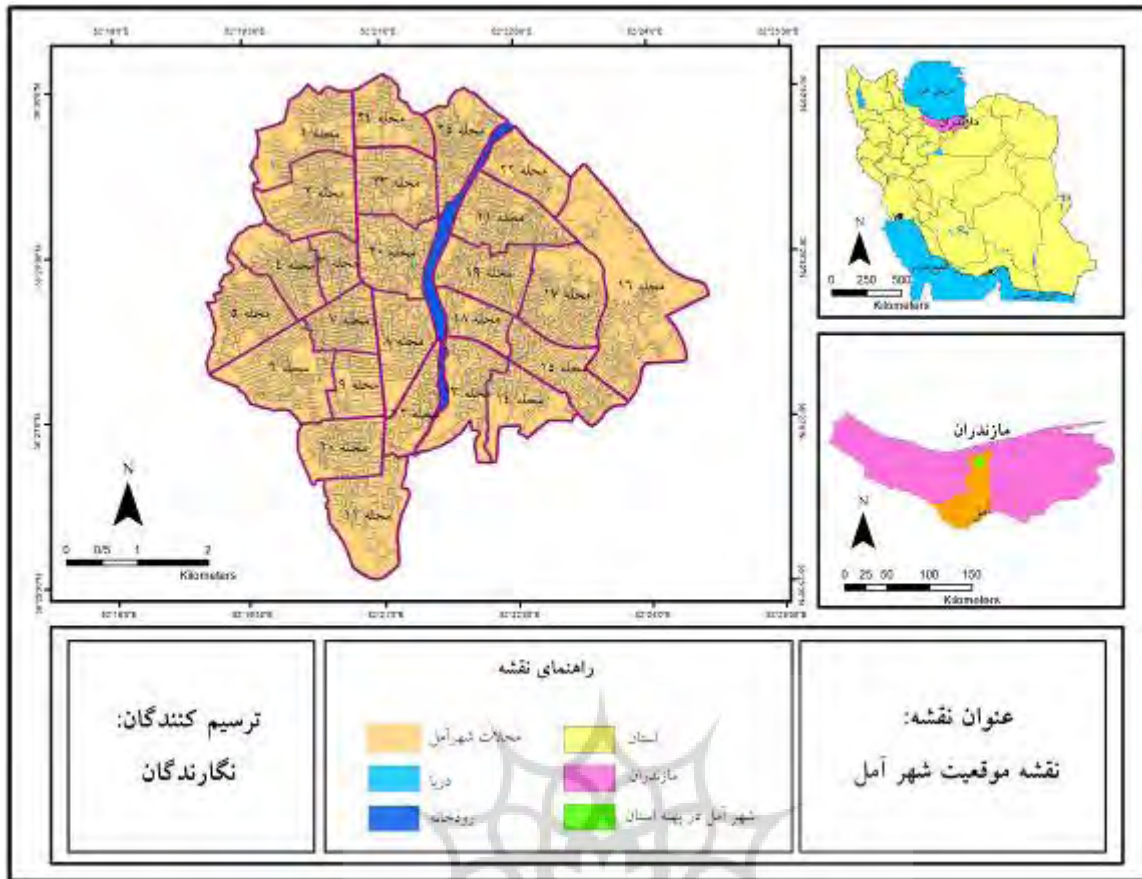
مسکن مهر دولتی شهر آمل با ۵۴۶ خانوار جمعیت، در کمربندی هزارسنگر به محمودآباد شهر آمل واقع است. این مجموعه به وسیله چهار تعاونی مختلف ایجاد شده است. علاوه بر مورد بیان شده، به سه مجموعه مسکن مهر خودمالک نیز می‌توان اشاره نمود که شامل مجتمع ۶۴ واحدی پانید، مجتمع ۶۴ واحدی پهلوان‌زاده که هر دو در خیابان طالب‌آملی واقع شده‌اند و مجتمع ۱۸۲ واحدی رویال رز که در بلوار میرزا هاشم‌آملی قرار دارد. وضعیت اجتماعی-اقتصادی، محوطه‌سازی و دسترسی در این نوع از مسکن مهر یعنی خودمالک، نسبت به مسکن مهر دولتی شهر آمل مطلوب‌تر می‌باشد (نقشه شماره ۲).

### ۴. بحث و یافته‌ها

#### ۴.۱. نتایج آزمون باینومیال برای مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر دولتی شهر آمل (۱۳۹۴)

آزمون دوجمله‌ای باینومیال یک آزمون ناپارامتری است که در آن بر مبنای یک مشخصه به بررسی موفقیت و شکست پرداخته





نقشه شماره ۱: موقعیت شهر آمل در استان مازندران و ایران



نقشه شماره ۲: موقعیت جغرافیایی مسکن مهر دولتی و خصوصی مورد مطالعه در شهر آمل

ریشه‌های پایین بودن سطح رضایت از مسکن مهر دولتی رامی توان عمدتاً در تفاوت بین قیمت‌های وعده داده شده و قیمت‌های تمام شده واحد مسکونی، موانع در ارائه تسهیلات وام مسکن، کمبود امکانات بهداشتی و درمانی و ورزشی و تفریحی در مجتمع‌ها و اطراف آن، ضعف مدیریتی مجموعه‌ها، تجاوز به عرصه‌های عمومی و ایجاد آلودگی‌های صوتی و بصری از طرف بعضی ساکنان، کوچک بودن واحد مسکونی در مقایسه با بعد خانوار، کمبود پارک و فضای سبز، مشکلات مدیریت و نگهداری تأسیسات عمومی و حفظ پاکیزگی محیط زیست و دفع زباله، مشکل امنیت و کنترل ورود و خروج و کمبود وسایل حمل و نقل عمومی جست‌وجو کرد.

#### ۴٫۲. نتایج آزمون باینومیل برای مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر خودمالک شهر آمل (۱۳۹۴)

سطح رضایت پایین ساکنان مسکن مهر خودمالک در دو مؤلفه تسهیلات مجتمع و دید و منظر به ترتیب با ۷۲ درصد و ۶۵ درصد ناراضی و سطح معنی‌داری کمتر از ۰٫۰۵ مورد تأیید قرار گرفته است (جدول شماره ۳). در مورد بقیه مؤلفه‌ها، با توجه به سطح

معنی‌داری محاسبه شده بزرگتر از ۰٫۰۵، رضایت یا عدم رضایت از هیچ‌یک از مؤلفه‌ها معنی‌دار نمی‌باشد.

ریشه سطح رضایت پایین از مؤلفه تسهیلات را می‌توان در کمبودهای داخل یا اطراف مجتمع مانند امکانات بهداشتی و درمانی، امکانات ورزشی و تفریحی و امکانات زیرساختی (خصوصاً مدیریتی) جست‌وجو کرد؛ این که پیمانکاران خود را ملزم به تأمین کامل تسهیلات مجتمع نمی‌دانند و واحد مسکونی و همچنین بعضاً مشاعات به صورت نیمه کاره به صاحبان آنها تحویل داده می‌شود و نظارت و کنترل جدی وجود ندارد. پایین بودن سطح رضایت از مؤلفه دید و منظر عمدتاً به مکانیابی‌های نامناسب که یکی از بزرگترین معضلات توسعه مسکن مهر در سطح کشور است، مربوط می‌شود. علاوه بر آن تجاوز برخی از همسایه‌ها به عرصه‌های عمومی و استفاده از این فضاها برای امور شخصی و یا حتی استفاده از اماکن شخصی مانند بالکن برای اموری که موجب ایجاد آلودگی‌های بصری برای همسایگان می‌شود و مواردی از این قبیل، زمینه‌ساز سطح پایین رضایت در این مؤلفه است.

جدول شماره ۲: نتایج آزمون باینومیل برای مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر دولتی شهر آمل (۱۳۹۴)

| نتیجه | سطح معنی‌داری | Observed Prop            |                        | N                     |                     | متغیر              |
|-------|---------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
|       |               | گروه اول (ناراضی) (درصد) | گروه دوم (راضی) (درصد) | گروه اول (ناراضی) < ۳ | گروه دوم (راضی) > ۳ |                    |
| *     | .000          | ۳                        | ۹۷                     | ۴                     | ۱۴۹                 | تسهیلات مجتمع      |
| *     | .000          | ۲۷                       | ۷۳                     | ۴۱                    | ۱۱۲                 | اقتصادی            |
| *     | .000          | ۱۱                       | ۸۹                     | ۱۷                    | ۱۳۶                 | روشنایی و تهویه    |
| *     | .000          | ۱۰                       | ۹۰                     | ۱۵                    | ۱۳۸                 | دید و منظر         |
| *     | .000          | ۲۹                       | ۷۱                     | ۴۴                    | ۱۰۹                 | کالبدی             |
| *     | .000          | ۸                        | ۹۲                     | ۱۲                    | ۱۴۱                 | زیست محیطی         |
| *     | .000          | ۹                        | ۹۱                     | ۱۴                    | ۱۳۹                 | دسترسی و حمل و نقل |
| *     | .000          | ۱۰                       | ۹۰                     | ۱۶                    | ۱۳۷                 | مدیریت و نگهداری   |
| *     | .000          | ۱۲                       | ۸۸                     | ۱۹                    | ۱۳۴                 | امنیت              |
| *     | .000          | ۱۰                       | ۹۰                     | ۱۵                    | ۱۳۸                 | روابط همسایگی      |

جدول شماره ۳: نتایج آزمون باینومیل برای مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر خودمالک شهر آمل (۱۳۹۴)

| نتیجه | سطح معنی‌داری | Observed Prop            |                        | N                     |                     | متغیر              |
|-------|---------------|--------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------|
|       |               | گروه اول (ناراضی) (درصد) | گروه دوم (راضی) (درصد) | گروه اول (ناراضی) < ۳ | گروه دوم (راضی) > ۳ |                    |
| *     | .۰۰۰          | ۲۸                       | ۷۲                     | ۲۸                    | ۷۲                  | تسهیلات مجتمع      |
| *     | .۲۷۱          | ۵۶                       | ۴۴                     | ۵۶                    | ۴۴                  | اقتصادی            |
| *     | .۴۸۴          | ۴۶                       | ۵۴                     | ۴۶                    | ۵۴                  | روشنایی و تهویه    |
| *     | .۰۰۰۴         | ۳۵                       | ۶۵                     | ۳۵                    | ۶۵                  | دید و منظر         |
| *     | ۱٫۰۰۰         | ۵۰                       | ۵۰                     | ۵۰                    | ۵۰                  | کالبدی             |
| *     | .۰۴۸۴         | ۴۶                       | ۵۴                     | ۴۶                    | ۵۴                  | زیست محیطی         |
| *     | .۲۷۱          | ۴۴                       | ۵۶                     | ۴۴                    | ۵۶                  | دسترسی و حمل و نقل |
| *     | .۹۲۰          | ۵۱                       | ۴۹                     | ۵۱                    | ۴۹                  | مدیریت و نگهداری   |
| *     | .۹۲۰          | ۴۹                       | ۵۱                     | ۴۹                    | ۵۱                  | امنیت              |
| *     | .۰۹۲۰         | ۴۹                       | ۵۱                     | ۴۹                    | ۵۱                  | روابط همسایگی      |

۴,۳. مقایسه میزان رضایت در مسکن مهر دولتی و خودمالک با توجه به غیرنرمال بودن متغیرها، برای مقایسه رضایت از ویژگی‌های مورد بررسی در مسکن مهر دولتی و خودمالک از آزمون یومن ویتنی استفاده شده است.

میانگین رضایت ساکنان در مسکن مهر دولتی برابر ۲,۳۵ و میانگین رضایت ساکنان در مسکن مهر خودمالک ۳,۰۵ می‌باشد که نشان دهنده میزان رضایت بیشتر ساکنان در مسکن مهر خودمالک در مقایسه با مسکن مهر دولتی است. کوچکتر بودن مقدار sig از ۰,۰۵ بیانگر تفاوت معنی‌دار بین میزان رضایت در مسکن مهر دولتی و خودمالک است (جدول شماره ۴).

#### ۴,۴. رتبه‌بندی مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر دولتی شهرآمل (۱۳۹۴)

نتایج آزمون باینومیل نشان داد که سطح رضایت ساکنان مسکن مهر دولتی، در زمینه همه مؤلفه‌های تحقیق پایین است. ولی میزان آن با توجه به مؤلفه‌های مختلف متفاوت است. برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های تحقیق از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان رضایت ساکنان از مؤلفه‌های مختلف مسکن مهر تا سطح اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی‌داری را نشان می‌دهد (جدول شماره ۵). در این میان میزان رضایت از وضعیت کالبدی با میانگین ۶,۸۲ و رتبه ۹، دارای بالاترین رتبه (به مفهوم کمترین سطح نارضایتی) و میزان رضایت ساکنان از تسهیلات مجتمع با میانگین ۴,۵۲ و رتبه ۱، دارای پایین‌ترین رتبه

(به مفهوم بالاترین سطح نارضایتی) می‌باشد. همچنین سطح معنی‌داری در آلفا ۰/۰۵ صدم برابر با ۰/۰۰۰ است که نشان دهنده تفاوت معنی‌دار بین نگرش پاسخگویان می‌باشد. این رتبه‌بندی می‌تواند به عنوان نوعی اولویت‌بندی در مؤلفه‌ها و به تبع آن شاخص‌های زمینه‌ساز کاهش سطح رضایت در ساکنان مسکن مهر دولتی باشد. امید است که مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گیرد.

#### ۴,۵. رتبه‌بندی مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر خودمالک شهرآمل (۱۳۹۴)

طبق نتایج حاصل از آزمون فریدمن، میزان رضایت ساکنان از مؤلفه‌های مختلف مسکن مهر خودمالک تا سطح اطمینان ۹۹ درصد تفاوت معنی‌داری را نشان می‌دهد (جدول شماره ۶). نارضایتی از تسهیلات مجتمع با میانگین (۳/۹۶) در اولویت اول، دید و منظر با میانگین (۴/۹۰) در اولویت دوم، روشنایی و تهویه با میانگین (۵/۴۲) در اولویت سوم، امنیت با میانگین (۵/۴۹) در اولویت چهارم، دسترسی و حمل‌ونقل با میانگین (۵/۵۴) در اولویت پنجم، زیست‌محیطی با میانگین (۵/۷۲) و روابط همسایگی با میانگین (۵/۷۶) و کالبدی با میانگین (۵/۸۲) به ترتیب در اولویت ششم، هفتم و هشتم و در نهایت مؤلفه مدیریت و نگهداری با میانگین (۵/۹۶) و اقتصادی با میانگین (۶/۴۲) در اولویت نهم و دهم اهمیت قرار دارند. همچنین سطح معنی‌داری در ناحیه آلفا ۰/۰۵ برابر با ۰/۰۰۰ می‌باشد.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون یومن ویتنی برای مقایسه میزان رضایت

| منطقه            | N   | Mean   | Std. Deviation | Sig. (2-tailed) |
|------------------|-----|--------|----------------|-----------------|
| مسکن مهر دولتی   | 153 | 2.3585 | .33608         | .000            |
| مسکن مهر خودمالک | 100 | 3.0504 | .44842         |                 |

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های ارزیابی میزان رضایت مسکن مهر دولتی شهرآمل (۱۳۹۴)

| سطح معنی‌داری | درجه آزادی | Chi-Square | رتبه | میانگین | مؤلفه                 |
|---------------|------------|------------|------|---------|-----------------------|
| ۰,۰۰۰         | ۳          | ۱۰۹,۰۷۲    | ۱    | ۴/۵۹    | تسهیلات مجتمع اقتصادی |
|               |            |            | ۸    | ۶/۲۵    | روشنایی و تهویه       |
|               |            |            | ۴    | ۴/۷۷    | دید و منظر            |
|               |            |            | ۲    | ۴/۶۹    | کالبدی                |
|               |            |            | ۹    | ۶/۸۲    | زیست‌محیطی            |
|               |            |            | ۵    | ۵/۰۱    | دسترسی و حمل‌ونقل     |
|               |            |            | ۶    | ۵/۶۷    | مدیریت و نگهداری      |
|               |            |            | ۷    | ۶/۲۴    | امنیت                 |
|               |            |            | ۳    | ۴/۷۲    | روابط همسایگی         |
|               |            |            | ۸    | ۶/۲۵    |                       |

جدول شماره ۶: نتایج آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی مؤلفه‌های ارزیابی میزان رضایت مسکن مهر خودمالک شهرآمل (۱۳۹۴)

| سطح معنی‌داری | درجه آزادی | Chi-Square | رتبه | میانگین | مؤلفه                 |
|---------------|------------|------------|------|---------|-----------------------|
| ۰,۰۰۰         | ۹          | ۴۵,۲۵۶     | ۱    | ۳/۹۶    | تسهیلات مجتمع اقتصادی |
|               |            |            | ۱۰   | ۶/۴۲    | روشنایی و تهویه       |
|               |            |            | ۳    | ۵/۴۲    | دید و منظر            |
|               |            |            | ۲    | ۴/۹۰    | کالبدی                |
|               |            |            | ۸    | ۵/۸۲    | زیست‌محیطی            |
|               |            |            | ۶    | ۵/۷۲    | دسترسی و حمل‌ونقل     |
|               |            |            | ۵    | ۵/۵۴    | مدیریت و نگهداری      |
|               |            |            | ۹    | ۵/۹۶    | امنیت                 |
|               |            |            | ۴    | ۵/۴۹    | روابط همسایگی         |
|               |            |            | ۷    | ۵/۷۶    |                       |



۴,۶. مقایسه نتایج این مقاله با یافته‌های پژوهش‌های دیگر  
 ریشه‌های پایین بودن سطح رضایت از مسکن مهر دولتی و خودمالک، در قسمت تحلیل نتایج آزمون باینومیال برای مؤلفه‌های میزان رضایت در مسکن مهر دولتی و خودمالک

(جدول شماره ۲ و ۳) مورد توجه قرار گرفته است. نتایج به دست آمده از این مقاله در قالب یک جدول با پژوهش‌های دیگران مقایسه شده است (جدول شماره ۷).

جدول شماره ۷: مقایسه نتایج به دست آمده در این مقاله با یافته‌های پژوهش‌های دیگران

| محققان                 | عنوان   | نتایج   | مقایسه با دستاوردهای مقاله حاضر  | ماخذ                          |
|------------------------|---|---|--|-------------------------------|
| آمریگو و آراگونز و ... | یک رویکرد نظری و روش شناختی در مطالعه از رضایت مسکونی   | رضایت‌مندی را تعامل میان فرد و محیط و در واقع ترکیبی از شاخص‌های ذهنی و عینی می‌داند.   | انطباق دارد  | (Amerigo & Aragonés, 1997)    |
| رفعیان و همکاران       | در ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنان مسکن مهر زاهدان  | رضایت‌مندی از کیفیت محیط مسکونی در حد پایینی قرار دارد، ضمناً در بین کلیه زیرشاخص‌ها، تنها کیفیت دو شاخص خدمات دسترسی و حمل‌ونقل و همچنین تسهیلات بیرونی بالاتر از میانگین قرار گرفته است.  | همسویی دارد. فقط در مؤلفه‌های اقتصادی و مدیریت و نگهداری در مجتمع‌های خودمالک رضایت نسبی وجود دارد.  | (Rafieian et al., 2014)       |
| حاجی نژاد و دیگران     | بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی مقایسه بافت قدیم و جدید شهر شیراز | میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زیر حد متوسط می‌باشد و از طرفی تفاوت اندکی بین ساکنان بافت قدیم و جدید از نظر رضایت‌مندی وجود دارد.   | میزان رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت محیط زیر حد متوسط می‌باشد. فقط تفاوت اندکی بین ساکنان مسکن مهر دولتی و خودمالک از نظر رضایت‌مندی وجود دارد. | (Hajinejad et al., 2010)      |
| پورمحمدی و اسدی        | ارزیابی پروژه‌های مسکن مهر شهر زنجان  | مبیین ضعف سازه، طراحی نامناسب، ضعف دسترسی به کاربری‌ها و برخورداری‌ها مانند مراکز خرید، مراکز آموزشی، مراکز بهداشتی، مراکز تفریحی و ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی است.   | در مورد مؤلفه‌هایی مانند دسترسی به کاربری‌ها و برخورداری‌ها مانند مراکز خرید، مراکز تفریحی و ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی همسویی دارد.           | (Pourmohammadi & Asadi, 2014) |
| رضایی و کمائی زاده     | ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر فاطمیه شهر یزد                                  | که میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر فاطمیه در حد متوسط می‌باشد و آنها از شرایط اقتصادی (هزینه خرید و تسهیلات وام مسکن) مجتمع اظهار نارضایتی کردند و از معیارهای امنیت، روشنایی و تهویه و ویژگی‌های کالبدی مجتمع اظهار رضایت کرده و از سایر معیارهای پژوهش در حد متوسط رضایت داشته‌اند. | رضایت‌مندی نسبی فقط در مورد مؤلفه‌های اقتصادی و مدیریت و نگهداری در مجتمع‌های خودمالک وجود دارد.   | (Rezaei & Kamacizadeh, 2012)  |

## ۵. نتیجه‌گیری

هدف برنامه‌ریزان مسکن، ارتقای کمیت و کیفیت محیط مسکونی و به تبع آن ارتقای کیفیت زندگی است. دستیابی به این هدف به عوامل مختلفی بستگی دارد. کیفیت محیط در واقع واکنشی علیه توسعه یک بعدی اقتصادی (رشد کمی) در سطح ملی و توسعه صرفاً کالبدی در مقیاس شهری است و تلاشی در جهت دستیابی به معیارهای کیفی در عرصه برنامه‌ریزی شهری به حساب می‌آید. افراد در زندگی اهداف و انتظاراتی دارند و برخی از آنها به مسکن و محیط مسکونی‌شان به عنوان تسهیل‌گری برای رسیدن به اهداف زندگی‌شان می‌پندارند. طرح مسکن مهر به منزله سیاستی در جهت تأمین مسکن ارزان قیمت برای گروه‌های کم‌درآمد شهری با ابعادی گسترده شناخته می‌شود. از این رو در این سیاست، نگاه یک بعدی اقتصادی بر سایر جنبه‌های مسکن تفوق و برتری دارد. با توجه به آن که مسکن چیزی بالاتر از سقفی بالای سر محسوب می‌شود، توجه به سایر ویژگی‌های مسکن در رفع نیازهای ساکنان و دستیابی به رضایت‌مندی ساکنان، امری ضروری به نظر می‌رسد. در واقع بی‌اعتنایی به کیفیت محیط سکونت و متعاقباً نیازهای سکونتی

ساکنان، این سیاست را با بحران‌های جدی و عدم دستیابی به اهداف، مواجه خواهد ساخت. در این مقاله سعی شده است تا ضمن بررسی عوامل عینی و ذهنی که در میزان رضایت ساکنان مسکن مهر دولتی و خودمالک مؤثر می‌باشند و نیز ارزیابی مؤلفه‌های مور نظر، نتایج به دست آمده با مطالعات انجام شده مورد مقایسه قرار گیرد. نتایج حاصله نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی در همه مؤلفه‌های مسکن مهر دولتی در سطح پایینی ارزیابی شده و براساس رتبه‌بندی، کمترین رضایت‌مندی‌ها مربوط به مؤلفه‌های تسهیلات مجتمع و دید و منظر بوده است. در مسکن مهر خودمالک نیز نارضایتی از مؤلفه‌های تسهیلات مجتمع و دید و منظر مشاهده می‌شود. در مورد بقیه مؤلفه‌ها، با توجه به سطح معنی‌داری محاسبه شده بزرگتر از ۰,۰۵، رضایت یا عدم رضایت از هیچ یک از مؤلفه‌ها معنی‌دار نمی‌باشد. اما به طور نسبی میزان رضایت از مسکن مهر خودمالک در مقایسه با مسکن مهر دولتی بیشتر است. با توجه به یافته‌ها که بیانگر عدم تحقق انتظارات ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر می‌باشد، می‌توان گفت که در برنامه‌ریزی ساخت و اجرای مسکن مهر، بیش از هر چیز جنبه‌های کمی و

- Honarhay-e Ziba-Memari Va ShahrSazi, 3(45), 15-24.
- Benzeval, M., Judge, K., & Whitehead, M. (1995). Tackling inequalities in health: An agenda for action. London: King's Fund.
  - Choudhury, I. (2005). A Conceptual Model of Resident Satisfaction with Reference to Neighborhood Composition. Paper presented at the World Congress on Housing, Pretoria, South Africa.
  - Fleury-Bahi, G., Felonneau, M., & Marchand, D. (2008). Processes of place identification and residential satisfaction. *Environ and Behavior*, 40(5), 669-682.
  - Galster, G. C. (1987). Identifying the correlates of dwelling satisfaction: an empirical critique. *Environment and Behavior*, 19(5), 537-568.
  - Galster, G. C., & Hesser, G. W. (1981). Residential satisfaction. Compositional and contextual correlates. *Environment and Behavior*, 13(6), 735-758.
  - Gifford, R. (1987). *Environmental Psychology. Principles and Practice*. Massachusetts: Allyn & Bacon.
  - Gordon Show, J. (1994). *Transit, Density and Residential Satisfaction*. (P.H.D. Doctoral dissertation), Berkeley, California.
  - Habibi, K., Behzadfar, M., Torabi, K., & Mahaki, V. (2010). Criticism and Pathology of Policies and Operational Planning of Mehr Housing in Iran. *Abadi*, 20(69), 6-13.
  - Habibpour, K., & Safari, R. (2011). *SPSS Comprehensive Guidance in Survey Research*. Tehran: Motefakkeran.
  - Hajihosseini, M., & Shahbanian, P. (2015). Assessment of Residential Satisfaction in Sohail Neighborhood Tehran. *Arman Shahr*, 7(13), 259-273.
  - Hajinejad, A., Rafieian, M., & Zamani, H. (2010). Investigating individual variables affecting citizens' satisfaction from the quality of life environment. *Joghrafia va Towseh*(17), 63-82.
  - Jalalifar, T. S., & Rasouli, R. (2016). Satisfaction Survey of Residents of the Tehransar-e sharghi Neighborhood. Paper presented at the 16th Conference on Housing Development Policy in Iran, Tehran.

پروژه‌ای مسکن مدنظر بوده است، از این رو بی‌توجهی به مقوله کیفیت مسکن و نیاز و رضایت ساکنان از مقبولیت مسکن مهر کاسته و تاکنون نتایج نامطلوبی در بر داشته است. بنابراین ضرورت بازنگری در اهداف و دریافت بازخوردهای ساکنان از سوی متولیان و برنامه‌ریزان امری اجتناب ناپذیر به شمار می‌آید. برای تأمین مسکن گروه‌های کم‌درآمد، توجه به ارتقای کیفیت ویژه در زمینه‌های کیفیت کالبدی-فضایی، ارائه خدمات آموزشی، بهداشتی و تجاری و نیز خدمات تفریحی، ایجاد تجهیزات ورزشی و فضای بازی و سبز، تقویت حمل‌ونقل عمومی و محوطه‌سازی بر میزان رضایت‌مندی ساکنان مؤثر خواهد بود.

برای ارتقای میزان رضایت در طرح مسکن مهر شهر آمل پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردند:

- اختصاص قسمتی از فضای مسکن مهر به فضای سبز و زمین‌های ورزشی و زمین بازی کودکان، ایجاد فضاهای فرهنگی مانند کتابخانه و ایجاد محیطی سالم برای سالمندان و بانوان برای گذران اوقات فراغت.

- افزایش ضریب سطح امنیت اجتماعی از طریق تقویت نظارت اجتماعی مانند نگهداری در ورودی مجتمع‌ها.

- ارتقای اجتماعی مجتمع‌ها به منظور افزایش احساس تعلق و وابستگی به مکان.

- تقویت وضعیت دسترسی مجتمع به خدمات حمل‌ونقل عمومی شهر.

- افزایش کیفیت طراحی، ایجاد تنوع و زیباسازی فضا و توجه به زیبایی‌گذرها و معابر و فضاهای عمومی و نمای ساختمان‌ها و نظایر آن تا از یکنواختی که در مسکن مهرهای فعلی وجود دارد، کاسته شود.

- کاشت درخت و گل‌کاری در مجتمع به ویژه در ورودی مجتمع تا جلوه‌ای زیبا به مجتمع ببخشد.

- زیباسازی نمای راه پله‌ها و راهروها از طریق پوشش لوله‌های آب و گاز و ترمیم دیوارها و تأمین روشنایی.

## References

- Abbasi, H. (2011). program escape in Iran's housing policy: Mehr housing. *Jostarhay-e shahrSazi*, 35, 98-104.
- Amerigo, M., & Aragones, J. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. *Environmental Psychology*, 17(1), 47-57.
- Basolo, V., & Strong, D. (2002). Understanding the Neighborhood: From Residents' Perceptions and Needs to Action. *Housing Policy Debate*, 13(1), 83-105.
- Behzadfar, M., & Ghazizadeh, S. N. (2011). The feeling of satisfaction with the residential space, case studie: residential complexes in Tehran.

- Rafeian, M., Masoudi Rad, M., & Rezaei, M. (2014). Measuring the Satisfaction of Residents with the Quality of Residential Mehr Housing (Case Study: Mehrshahr Zahedan). *Joghrafiya va Amayesh-e Shahri-Mantaghehei*(12), 135-150.
- Rezaei, M., & Kamaeizadeh, Y. (2012). Assessment of satisfaction of residents of Fatemiyeh Housing Complex in Yazd City. *Motaleat-e shahri*, 2(5), 13-26.
- Salleh, A., & Yusof, N. (2006). Residential Satisfaction in Low-Cost Housing in Malaysia. Retrieved from Pulau Pinang:
- Sirgy, M. J., & Cornwell, T. (2001). Further Validation of the Sirgy Et Al.'S Measure of Community Quality of Life. *Social indicators Research*(2), 125-143.
- Liu, A. M. M. (1999). Residential satisfaction in housing estates: a Hong Kong perspective. *Automation in Construction*, 8(4), 511-524.
- Mahdizadeh, J. (2006). Strategic Planning for Urban Development (recent experiences in the world and its status in Iran). Tehran: Ministry of Housing and Urban Development.
- Marans, R. W., & Rodgers, W. (1975). Toward an Understanding of Community Satisfaction. *Metropolitan America in Contemporary Perspective*, 299-359.
- McCrea, R., Stimson, R. J., & Western, J. (2005). Testing a General Model of Satisfaction with Urban Living Using Data for South East Queensland. Australia. *Social Indicators Research*, 34(1), 18-27.
- Mulder, C. H., & Hooimeijer, P. (1999). Residential Relocations in the Life Course. In: van Wissen L.J.G., Dykstra P.A. (eds) *Population Issues* (Springer ed.). Dordrecht: Springer.
- Poll, H. F. P. M. V. (1997). The perceived quality of the urban residential environment: a multi attribute evaluation. University of Groningen, Groningen.
- Potter, J., & Cantarero, R. (2006). How does increasing population and diversity affect resident satisfaction? A Small Community Case Study. *Environment and Behavior*, 38(5), 602-628.
- Pourahmad, A., Farhoudi, R., Habibi, K., & Keshavarz, M. (2011). Study of the role of the quality of the residential environment in various inter-urban migrations (Case Study: Old Texture by Khorram Abad). *Pajouhesh hay-e Joghrafiyay-e Ensani*, 43(75), 17-26.
- Pourmohammadi, M. R., & Asadi, A. (2014). Evaluation of Mehr Housing Projects, City of Zanjan. *Tahghihat-e karbordi-e Oloum-e joghrafiyaei*, 14(33), 149-170.
- Rafeian, M., Amin Salehi, F., & Taghvaei, A. A. (2010). Improvement of the quality of habitat environment in high-rise complexes, case study: Ekbatan Township. *Barnamehrizi va Amayesh-e faza*, 14(4), 1-23.
- Rafeian, M., Asgari, A., & Asgarizadeh, Z. (2009). Satisfaction of Citizens from Urban Living Environment. *Oloum-e Mohiti*, 7(1), 57-68.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی