

## سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر در شهر همدان

مینا زنگنه\*، مریم قهرمانی\*\*، خلیل گودرزی سروش\*\*\*

تاریخ دریافت مقاله: ۹۶/۶/۱۴

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۶/۸/۱۲

### چکیده

پروژه مسکن مهر، مهم‌ترین سیاست دولت نهم و دهم در زمینه مسکن برای اقشار کم‌درآمد است که به علت هزینه‌های زیاد طرح و تازه بودن آن نیاز به بررسی نتایج حاصل از این تجربه احساس می‌شود. از این رو هدف اصلی این تحقیق سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت محیط سکونتی در دو بخش کلان (محیط شهری) و خرد (محیط مسکونی) مسکن مهر مشاغل آزاد شهر همدان است. روش این تحقیق توصیفی-تحلیلی و ابزار گردآوری اطلاعات شامل مطالعات اسنادی و پیمایشی از طریق توزیع ۲۱۴ عدد پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS21 انجام شد. نتایج تحلیلی تحقیق حاکی از آن است که رضایت از مجتمع‌های مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح متوسط، رضایت از واحدهای مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح تقریباً متوسط قرار دارد؛ اما مردم از کیفیت خدمات و تسهیلات فضای باز محیط سکونت و دسترسی و نزدیکی به مراکز شهری و حمل و نقل محیط شهری تقریباً ناراضی هستند. در مجموع ساکنان محدوده مورد مطالعه، از کیفیت محیط مسکونی (واحد مسکونی، مجتمع مسکونی، فضای باز) و کیفیت محیط شهری (دسترسی و حمل و نقل عمومی) رضایت کافی ندارند. از طرفی بین سن و جنس با رضایتمندی مسکن مهر رابطه معناداری وجود ندارد اما بین درآمد و رضایتمندی پاسخگویان از مسکن مهر رابطه متوسط و از نوع شدت مثبت وجود دارد امنیت محیط مسکونی و عوامل اقتصادی بالاترین و تعداد اتاق‌ها پایین‌ترین اهمیت را از دید ساکنان داشتند.

### واژگان کلیدی

رضایتمندی سکونتی، فضای باز، کیفیت سکونتی، مجتمع مسکونی، مسکن اقشار کم‌درآمد، مسکن مهر

\* دانش‌آموخته رشته مهندسی شهرسازی، دانشگاه پیام نور، واحد همدان.

\*\* دانشجوی دکتری شهرسازی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. (نویسنده مسئول)

\*\*\* کارشناسی ارشد معماری، عضو هیئت‌علمی، دانشگاه پیام نور، واحد همدان.

## مقدمه

مسکن برای بسیاری از خانواده‌ها در سراسر جهان بالاترین هزینه و مهم‌ترین دارایی است و درعین حال برای تمامی خانوارها مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت زندگی است. گرچه در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و برخی از کشورها با اقتصاد سرمایه‌داری، مسکن موردنیاز به تعداد کافی وجود دارد، اما نسبت قابل توجهی از جمعیت جهان، به مسکن مناسب و قابل تهیه (از نظر مالی) دسترسی ندارند. با توجه به گزارش مرکز اسکان سازمان ملل ۱، تقریباً یک میلیارد نفر از جمعیت شهری جهان، در محلات فقیرنشین زندگی می‌کنند (Warnock, 2008). مسکن در نظر مردم ایران علاوه بر ویژگی‌های اصلی که هر سرپناه باید داشته باشد، دارای کارکردها و فواید دیگری نیز است. نوع مسکن (استیجاری یا ملکی)، به‌رغم محله‌ای که در آن واقع است و وسعت و امور جانبی دیگر، سرمایه‌ای مادی برای فرد فراهم می‌سازد و قادر است به‌نوعی سرمایه فرهنگی نیز تبدیل شود که بورديو آن را سرمایه نمادین می‌خواند (ریترز، ۱۳۷۴). در راستای حل مشکلات مسکن در کشورمان ایران، دولت با اتکا به ابزارهای موجود، یعنی پول و زمین، طرح ملی مسکن مهر را در سال ۸۶ 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، کاهش هزینه‌های مسکن، تأمین نیازهای انباشتی و آتی مسکن و برقراری عدالت در دسترسی به مسکن مناسب و به‌تبع آن کاهش فقر و تأمین مسکن جوانان مطرح کرد (رضایی و کمائی‌زاده، ۱۳۹۲). مسئولان امر، این طرح را نجات‌بخش بازار مسکن معرفی کردند و طرح را بزرگ‌ترین و موفق‌ترین اقدام درزمینه مسکن دانستند که پیش‌ازاین تکرار نشده بود (پرهیزگار و شاهدهی، ۱۳۸۰).

از طرفی برای یک برنامه‌ریز اولین گام برای شناخت مسئله، سنجش کیفیت و ارزیابی رضایت‌مندی است؛ زیرا زمینه شناخت مشکلات پیش روی افراد را در محیط مسکونی فراهم آورده و آن را بر اساس اولویت مشخص می‌سازد (Enosh & et al, 1984). به نقل از رفیعیان و همکاران، (۱۳۹۳). ارزیابی رضایت‌مندی ساکنان می‌تواند در جهت میزان دست‌یابی به اهداف و پروژه‌های شهری مؤثر واقع شده و همین‌طور نتایج حاصل از این پروژه‌ها را در ارتقای کیفیت محیط زندگی به کار بست (رفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸). از این‌رو از آنجایی که به نظر می‌رسد سیاست مسکن مهر تأکید بیشتر بر جنبه کمی مسکن داشته و کمتر کیفیت زندگی و رضایت مردم را در نظر گرفته است. با توجه به موارد گفته‌شده و اینکه مسکن چیزی بالاتر از سقف بالای سر محسوب می‌شود پس از تکمیل بخش‌هایی از این طرح و تحویل به مردم، باید عملکرد دولت و نتایج آن بررسی شود. از این‌رو در این پژوهش بررسی رضایت‌مندی کیفیت سکونتی مسکن مهر به‌عنوان رویکرد موردنظر در راستای ارزیابی سیاست مسکن مهر به کار گرفته شده است و سؤال اصلی در این باره این است که آیا ساکنان مجتمع‌های مسکونی مسکن مهر همدان از کیفیت سکونتی رضایت دارند؟

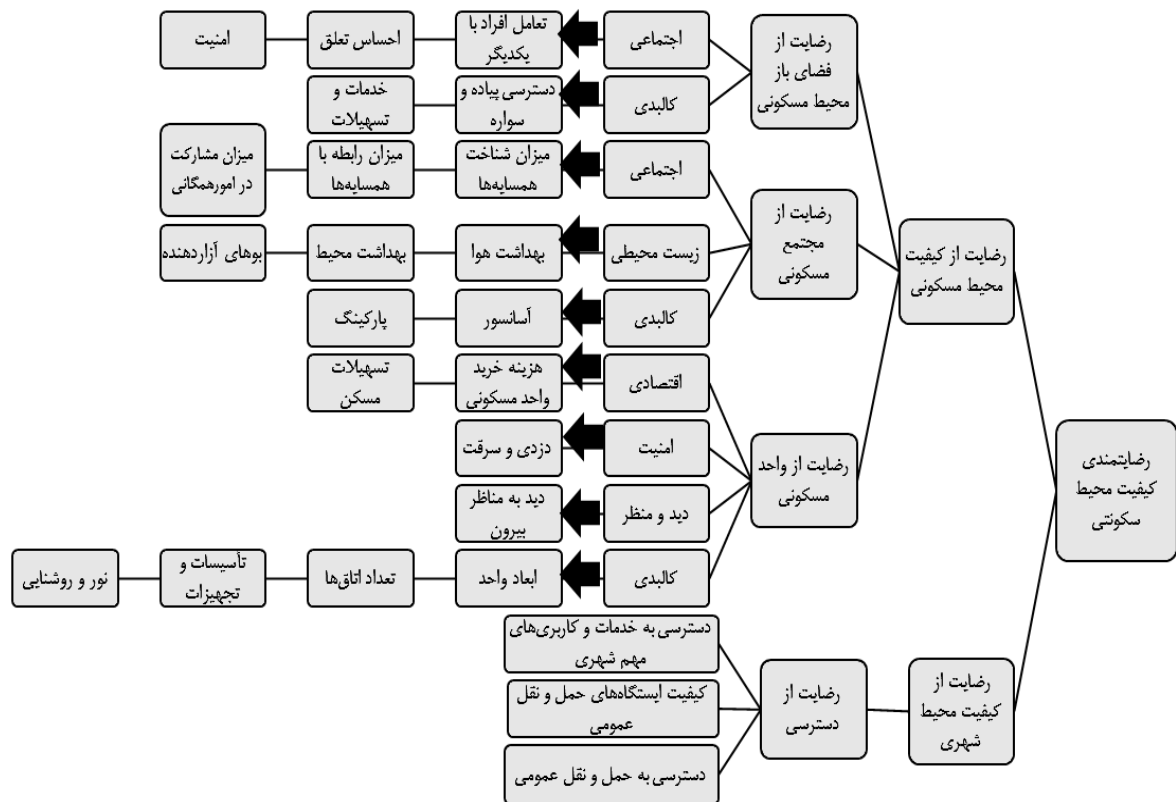
در این پژوهش رضایت‌مندی محیط سکونتی در دو سطح کلان (محیط شهری) و خرد (محیط مسکونی) بررسی می‌شود. در محیط شهری به دسترسی‌ها و در محیط مسکونی به فضاهای خصوصی (واحد مسکونی)، نیمه‌خصوصی (مجتمع مسکونی) و فضای باز مجتمع‌های مسکونی پرداخته می‌شود. در واقع به دنبال بررسی فرضیه‌های ذیل است:

- به نظر می‌رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت محیط مسکونی رضایت دارند.
- به نظر می‌رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت دسترسی به خدمات و کاربری‌های مهم شهری رضایت ندارند.
- به نظر می‌رسد ساکنان مسکن مهر از در مجموع از کیفیت سکونتی رضایت ندارند.

## روش تحقیق

این پژوهش از لحاظ روش تحقیق توصیفی-تحلیلی است و با توجه به ماهیت موضوع و شاخص‌های موردبررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش از نوع پیمایشی با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه رودررو با ساکنان مسکن مهر است. پرسشنامه به دو قسمت تقسیم شد. قسمت اول مربوط به سؤالات شخصی و قسمت دوم مربوط به سؤالات سنجش رضایت‌مندی با طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت است. ارزیابی میزان رضایت‌مندی از مجتمع‌های مسکن مهر مشاغل آزاد، در دو سطح کلان و خرد بررسی شد. سطح کلان (رضایت‌مندی محیط شهری)، به بررسی مکان‌یابی، دسترسی به مراکز مهم شهر و کیفیت خدمات حمل‌ونقل پرداخته و سطح خرد (کیفیت محیط مسکونی) به بررسی کیفیت فضای باز (اجتماعی، خدمات و تسهیلات، حس تعلق)، کیفیت مجتمع مسکونی (اجتماعی، کالبدی، زیست‌محیطی)، کیفیت واحد

مسکونی (اقتصادی، امنیت، کالبدی، تأسیسات و تجهیزات) پرداخته است و در نهایت سؤالاتی راجع به هریک از معیارها در قالب پرسشنامه سنجیده شد. این مدل با استفاده از مرور ادبیات مربوط و مطالعه مقدماتی از وضع موجود محدوده تهیه گردید (شکل ۳-۱). چارچوب نظری نیز با استفاده از روش کتابخانه‌ای انجام شده است. در تجزیه و تحلیل اطلاعات داده‌های پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS 21 استفاده شد که یافته‌ها به دو قسمت آمار توصیفی و آمار استنباطی تقسیم شده و از روش‌های آماری همچون آزمون t تک نمونه‌ای و آزمون فریدمن استفاده شده است. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر استاد محترم راهنما تأیید و اصلاح گردید. در بررسی پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. مقدار آلفای به دست آمده ۰.۸۸۴ است که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد بسیار مناسب ابزار تحقیق می‌باشد. جامعه آماری در این پژوهش تقریباً ۲۲۰۰ خانوار است که حدود ۲ سال است که ساکن شده‌اند، بنابراین با استفاده از فرمول تعیین نمونه کوکران، حجم نمونه به دست آمده ۳۲۷ نفر برآورد شده است اما به علت محدودیت‌های موجود ۳۱۴ پرسشنامه تکمیل شده است.



تصویر ۱- نمودار مفهومی پژوهش

### انگاره‌های مفهومی و چارچوب نظری

**مسکن مهر:** عدم جامعیت سیاست‌های بکار گرفته شده در زمینه مسکن کم‌درآمدها، با اتکا به مطالعات طرح جامع مسکن در سال‌های ۱۳۸۴ و ۱۳۸۵ بیش‌ازپیش آشکار شد. وجود حدود ۳/۵ میلیون خانوار فاقد مسکن ملکی که از این تعداد ۵۰ درصد متعلق به چهار دهک اول درآمدی بودند بر این امر صحنه می‌گذاشت. از سوی دیگر بهبود صورت گرفته در شاخص‌های کمی و کیفی مسکن، بیشتر شامل دهک‌های بالای درآمدی بود. به‌عنوان نمونه، به‌رغم بهبود در شاخص‌هایی چون تراکم خانوار در واحد مسکونی، سهم مسکن بادوام و نسبت هزینه مسکن به کل هزینه خانوار، این بهبودها در دهک‌های پایین جامعه مشاهده نمی‌شد (دفتر برنامه‌ریزی و اقتصاد مسکن، ۱۳۸۹).

**رضایتمندی سکونت:** رضایتمندی سکونت<sup>۱</sup> را می‌توان رابطه میان افراد و محیط سکونت<sup>۲</sup> آن‌ها دانست (Walton, 2008). به نقل از رفیعیان و همکاران، (۱۳۹۳). هر شخصی با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد شرایط فعلی سکونت خود را ارزیابی می‌کند (Michelson, 1966). به نقل از رفیعیان و همکاران، (۱۳۸۷).

1 Residential satisfaction  
2 Residential environment

**مجتمع مسکونی:** عینی فر (۱۳۷۹) در رابطه با مجتمع‌های مسکونی می‌نویسد: مقیاس این مجموعه‌ها بسیار متفاوت و از چند واحد مسکونی (مانند ساختمان‌هایی که به‌صورت تجمیع شده در یک قطعه تفکیکی ساخته می‌شوند) تا ساختمان‌های بلندمرتبه مسکونی متغیر است.

**فضای باز مجتمع مسکونی:** در تعریف فضای باز مجتمع‌های مسکونی می‌توان گفت که بدون مالکیت شخصی بوده و غالباً با مدیریت واحد، واحد در اختیار سکنه همان مجموعه قرار می‌گیرند. فضای باز مجموعه مسکونی مسکن است متشکل از فضاهای جنبی مشتمل بر زمین‌های باز، دسترسی‌های پیاده و سواره، فضای سبز، فضاهای عمومی و اجتماعی، پارکینگ و توقفگاه ثابت و موقت، چشم‌اندازها و مناظر، مبلمان و تجهیزات، تابلوهای راهنمایی و هدایتی باشد. نقش اصلی فضای باز مجموعه مسکونی تعدیل تراکم‌های ساختمانی و انسانی و نیز تمهید سطوح مناسب به‌منظور تأمین کالبد لازم برای فعالیت‌هایی است که امکان انجام دادن آن‌ها در فضای بسته وجود ندارد. گرچه عملکرد این فضاها از مهم‌ترین مباحث برنامه‌ریزی شهری است. لیکن در اغلب شهرها در اثر گرانی زمین به‌ویژه برخورد سوداگرایانه با شهر، توسعه کمی و کیفی آن‌ها چندان موردتوجه قرار نمی‌گیرد (محمد زاده، ۱۳۹۰).

## دیدگاه‌ها

محققان و نظریه‌پردازان مختلفی در راستای رضایتمندی و کیفیت سکونت، دیدگاه‌های خود را مطرح کرده‌اند. مطالعات اولیه مربوط به رضایتمندی، بیشتر بر اساس دیدگاه‌های تک‌بعدی دنبال شده است. به‌عنوان مثال برخی از محققان مانند Michelson مراحل درک رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراکی توصیف کرده‌اند، بدین ترتیب که شخص با توجه به مجموعه‌ای از نیازها و آرزوهایی که دارد، شرایط فعلی سکونت‌اش را ارزیابی می‌کند. در الگوی آرگونز و آمریگو (۱۹۹۷) صفات عینی محیط تبدیل به صفات ذهنی شده و سپس در حس رضایت تأثیر می‌گذارند. صفات ذهنی نیز متأثر از ویژگی‌ها و خصوصیات افراد استفاده‌کننده از فضا است. رضایت از محیط تأثیر مستقیم و مثبت بر روی متجانس با محیط دارد و در نهایت رضایت از محیط مسکونی منجر به رضایت نسبی از کل زندگی می‌گردد. با توجه به نظریات و همچنین شرایط مسکن مهر در این پژوهش از نظریه والتون مبنی بر بررسی رابطه میان افراد و محیط سکونت و نظریه سعیدی مبنی بر رضایتمندی از مسکن، محله و همسایگان استفاده شده است. در این راستا، از آنجایی که کیفیت محیط‌های مسکونی شهری به‌صورت سلسله مراتبی و چندبعدی است (Van poll, 1997) و رضایتمندی از محیط سکونت در دو معیار واحدهای مسکونی و محله‌ای به‌طور مستقیم و ویژگی‌های شخصی، فرهنگی و اجتماعی به‌طور غیرمستقیم بستگی دارد (Glaster & Hesser به نقل از رفیعیان، ۱۳۸۸). در این پژوهش رضایتمندی سکونت در مقیاس‌های مختلفی بررسی شده است. جمع‌بندی برخی تعاریف و دیدگاه‌های ارائه‌شده در جدول ۱، آورده شده است.

جدول ۱- جمع‌بندی دیدگاه‌ها

سال	محقق	تعاریف/دیدگاه	
1996	Michelson	دیدگاه ادراکی	رضایت‌مندی سکونت
1997	Amerigo	به ویژگی‌های عینی و ذهنی بستگی دارد.	
1981	Galester & Hesser	ویژگی‌های واحد مسکونی و محله به‌طور مستقیم و ویژگی‌های فردی و فرهنگی به‌صورت غیرمستقیم	
2008	Walton	رابطه میان افراد و محیط سکونت	کیفیت سکونت
	لوکوربوزیه	به نیازهای جسمی و روحی فرد بستگی دارد	
1972	Waller	ترکیبی از وضعیت جسمی و روحی افراد	
۱۳۹۱	سعیدی رضوانی	میزان رضایت‌مندی فرد از مسکن، محله و همسایگان	

## پیشینه پژوهش

در این بخش به بررسی برخی از برنامه‌های مسکن برای اقشار کم‌درآمد قبل و بعد از انقلاب و مطالعاتی که در مورد رضایت‌مندی کیفیت سکونت و مسکن مهر صورت پذیرفته پرداخته می‌شود.

**برنامه عمرانی پیش از انقلاب:** اولین برنامه عمرانی در کشور که به‌وضوح دارای بخش مسکن باشد برنامه سوم عمرانی قبل از انقلاب است. احداث خانه‌های سازمانی و اسکان گودنشینان و آلونک‌نشینان در غالب احداث مسکن ارزان‌قیمت مانند کوی‌های ۱۳ آبان و نازی‌آباد از جمله فعالیت‌های این برنامه بود، اما مشکل مسکن رفته‌رفته بارزتر و حادث‌تر می‌گردید (حسین زاده دلیر، ۱۳۸۴). هدف

برنامه چهارم ایجاد واحدهای مسکونی توسط بخش خصوصی و ساخت خانه‌های ارزان‌قیمت برای طبقات کم‌درآمد بود هرچند اجرای نسبی برنامه محقق شد اما در مجموع می‌توان گفت به دلایلی چون افزایش مهاجرت به شهرهای مادر و سرمایه‌گذاری خارج از استاندارد بخش خصوصی که در جهت ساخت خانه‌های لوکس و گران‌قیمت گام برمی‌داشت موفقیت کامل در تأمین مسکن اقشار کم‌درآمد در این برنامه حاصل نشد (اسدی، ۱۳۸۷).

**برنامه‌های عمرانی بعد از انقلاب:** سیاست‌های اساسی بخش مسکن در برنامه دوم عمرانی، احداث ۲۵۹۰ هزار واحد مسکونی در سطح ۲۳۲۰۰ هکتار است. در این برنامه به‌طور خلاصه سه الگوی پس‌انداز، انبوه‌سازی و کوچک‌سازی «به‌صورت سیاست» پاک اعمال می‌گردد. در برنامه عمرانی سوم در بخش مسکن یکی از اهداف عمده برنامه بر ایجاد مسکن اجاره‌ای برای خانوارهای کم‌درآمد ذکر و تأمین مسکن برای اقشار کم‌درآمد و رفع مشکل بی‌مسکنی و حاشیه‌نشینی یکی از اهداف کیفی برنامه شمرده شده است؛ اما با عنایت به مراتب ذکر شده، تعریفی از خانوارهای کم‌درآمد در برنامه صورت نگرفته و نگرش برنامه از دیدگاه درآمدی و توان مالی خانوارها، بسیار ضعیف است (اسدی، ۱۳۸۷). برنامه چهارم نخستین گام از سند چشم‌انداز بیست‌ساله (۱۳۸۸-۱۴۰۴) است. عدم نگرش بخشی به مسائل از مهم‌ترین ویژگی‌های این برنامه است. برای دستیابی به اهداف برنامه چهارم، اهداف عمده بخش مسکن به این صورت است برقراری عدالت، بهبود عملکرد بازار مسکن، افزایش کارایی و حفظ محیط‌زیست (امانی، ۱۳۸۳). باروی کار آمدن دولت نهم بحث مسکن مهر مطرح شد و بیشتر منابع دولتی نیز در همین زمینه صرف شده است (پورمحمدی، ۱۳۹۳).

رفعیان و همکاران (۱۳۸۸) رضایت‌مندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری را مورد سنجش قرار داده‌اند. نتایج حاصله از مجموع شاخص‌های محاسباتی، بیانگر ارزش رضایت‌مندی متوسط ساکنان نواب از محیط سکونتی‌شان است. از بین مؤلفه‌های تحلیلی، روابط همسایگی در حد متوسط برآورد گردیده و ساکنین از سایر مؤلفه‌های محاسباتی (شامل تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی) اظهار نارضایتی کرده‌اند.

### کیفیت سکونتی مسکن مهر

رضایی و کمائی‌زاده (۱۳۹۲) در ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهر فاطمیه شهر یزد، معیارهای دسترسی و حمل‌ونقل، مدیریت، اقتصادی، امنیت، روشنایی، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی، روابط همسایگی و زیست‌محیطی را بررسی کرده و میزان رضایت‌مندی ساکنان را در حد متوسط بیان کرده‌اند.

مؤلفه‌ها	تاریخ	محقق
تسهیلات مجتمع، بهداشت مجتمع، دید منظر، ویژگی‌های کالبدی	۱۳۸۸	رفعیان و همکاران
متغیرهای فردی، اقتصادی، اجتماعی و کالبدی	۱۳۸۹	حاجی‌نژاد و همکاران
جنسیت، تأهل، سن، تحصیلات، درآمد خانوار و متغیرهای ارتباطی - موقعیتی با سازه	۱۳۹۰	خاتون‌آبادی و همکاران
کیفیت محیط سکونتی (واحد همسایگی - منزل مسکونی - اجتماع همسایگان) و کیفیت محیط شهری (محیطی - اجتماعی - اقتصادی - کالبدی - مدیریتی)	۱۳۹۲	براتی و کاکاوند
دسترسی و حمل‌ونقل، مدیریت، اقتصادی، امنیت، روشنایی، دید و منظر، ویژگی‌های کالبدی، روابط همسایگی و زیست‌محیطی	۱۳۹۲	رضایی و کمائی‌زاده
محیط شهری (کالبدی - فضایی، عملکردی - ساختاری، محتوایی) و محیط مسکونی	۱۳۹۳	رفعیان و همکاران
فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک	۱۹۶۹	لنسینگز و ماران
رویکرد نظری و روان‌شناختی	۱۹۹۷	آمریگو و آراگونز
دو سطح فیزیکی و اجتماعی	۱۹۹۹	لئو
سطح بهداشت، کیفیت کالبدی محیط و مسکن، محلات فعال و معنی‌دار، روابط اجتماعی، اقتصاد	۱۹۸۴	پروفوسور دوهل

جدول ۲- پیشینه پژوهش و استخراج مؤلفه‌ها

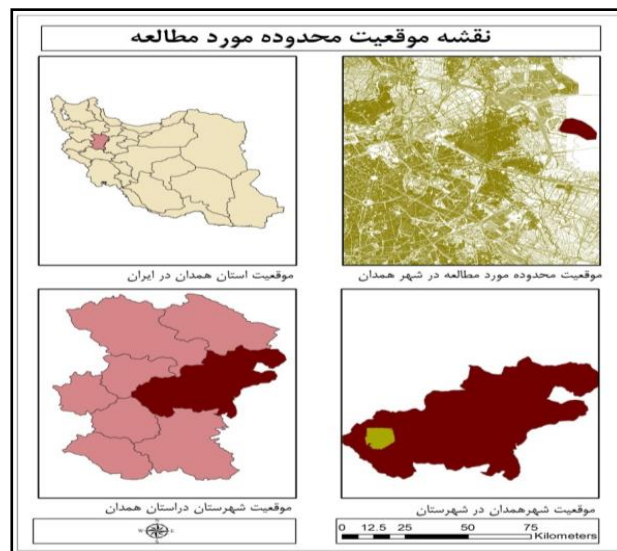
رفعیان و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود تحت عنوان سنجش میزان رضایت‌مندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر زاهدان کیفیت محیط سکونت را در قالب دو معیار محیط شهری (کالبدی - فضایی، عملکردی - ساختاری، محتوایی) و محیط مسکونی بررسی کرده‌اند و نتایج پژوهش حاکی از آن است که کیفیت محیط شهری در تمام سطوح در سطح پایینی قرار گرفته با این حال رضایت‌مندی از محیط سکونتی، اندکی بیش از رضایت‌مندی از کیفیت محیط شهری است.

در مطالعه‌ای که به‌وسیله لسنینگ و مارانز در سال ۱۹۶۹ صورت گرفت، رضایت‌مندی به‌عنوان یکی از معیارهای کلیدی سنجش میزان کیفیت محیطی مطرح شد؛ یک محیط باکیفیت بالا، احساس رفاه و رضایت‌مندی به جمعیتش را به‌واسطه ویژگی‌هایی که ممکن است فیزیکی، اجتماعی و یا سمبلیک باشد منتقل می‌کند (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۷).

## نمونه موردی

**معرفی محدوده مورد مطالعه:** شهر همدان در دامنه شمالی کوه الوند قرار گرفته و شیب آن از جنوب به شمال است و از دو قسمت جنوب و مغرب به الوند منتهی می‌شود. این شهر در طول جغرافیایی ۴۸ درجه و ۳۱ دقیقه شرقی و عرض ۳۴ درجه و ۴۸ دقیقه شمالی و با ارتفاع ۱۷۵۰ متر از سطح دریا قرار دارد. برای انتخاب نمونه موردی، پس از بررسی اطلاعات جمعیتی و سابقه سکونت مجتمع‌ها، مسکن مهر مشاغل آزاد همدان واقع در شمال شرقی شهر همدان و در مجاورت شهرک اندیشه، با ۲۲۰۰ خانوار و تقریباً ۲ سال سابقه سکونت ساکنین، به علت جمعیت بیشتر و سابقه سکونت طولانی‌تر نسبت به سایر مسکن مهرهای شهر همدان، به‌عنوان نمونه موردی انتخاب شد.

برای ایجاد تصویر ذهنی مناسب و نمایش محدوده مورد مطالعه، تصاویری از قسمت‌های مختلف سایت در زیر آورده شده است.



تصویر ۲- نقشه موقعیت محدوده مورد مطالعه



تصویر ۳- نمای کلی از سایت

## یافته‌های توصیفی تحقیق

۵۲ نفر (۲۴٪) از پاسخگویان، زن و ۱۶۲ نفر (۷۶٪) از آنان، مرد بوده‌اند (بیشتر پاسخگویان، مرد بودند). ۱۰ نفر (۴/۵٪) از پاسخگویان، زیر ۲۰ سال؛ ۳۳ نفر (۱۵/۵٪) از آنان، ۲۰-۳۰ ساله؛ ۳۰-۴۰ ساله؛ ۱۱۵ نفر (۵۳/۵٪)، ۴۴ نفر در سنین ۴۰-۵۰ ساله (۲۰/۵٪) بوده‌اند و (۶٪) برابر با ۱۲ نفر از پاسخگویان سن بالاتر از ۵۰ سال را دارند (سن بیشتر پاسخگویان (۹۴٪)، بین ۱۹ تا ۵۰ سال بوده است). میزان تحصیلات ۱۶ نفر (۷/۵٪)، زیر دیپلم؛ ۱۸ نفر (۹٪)، دیپلم؛ ۲۱ نفر (۱۰/۵٪)، فوق‌دیپلم؛ و ۱۱۸ نفر (۵۲/۵٪)، کارشناسی و ۴۱ نفر (۲۰/۵٪) کارشناسی ارشد و بالاتر بوده است. نتایج یافته‌های پرسشنامه در جدول ۳ آورده شده است. نتایج تحقیق بر اساس جدول زیر حاکی از آن است که رضایت از مجتمع‌های مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح متوسط، رضایت از واحدهای مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح تقریباً متوسط قرار دارد اما مردم از کیفیت خدمات و تسهیلات فضای باز محیط سکونت و دسترسی و نزدیکی به مراکز شهری و حمل‌ونقل محیط شهری تقریباً ناراضی هستند.

### بررسی گویه‌های پژوهش رضایتمندی ساکنان از مسکن مهر

#### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: اجتماعی

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل اجتماعی مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۳- عوامل اجتماعی از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱	۳/۲۴	۰/۹۷	۱۲	۳۰	۳۸	۱۸
آیا از ارتباط با همسایه‌ها راضی هستید؟						
۲	۳/۱۰	۰/۸۱	۲	۳۶	۴۸	۱۰
آیا از برخورد و شناخت همسایه‌ها راضی هستید؟						
۳	۲/۸۴	۰/۷۷	۲	۴۸	۳۸	۱۰
آیا از همکاری همسایه‌ها در کارهای مجتمع راضی هستید؟						

#### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: زیست‌محیطی

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری است می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل زیست‌محیطی مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۴- عوامل زیست‌محیطی از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۴	۳/۰۴	۰/۸۵	-	۴۴	۱۲	۳۸
آیا از آرامش مجتمع راضی هستید؟						
۵	۲/۴۲	۰/۸۲	۲	۴۴	۳۲	۲۲
آیا از بهداشت محیط راضی هستید؟						
۶	۲/۵۲	۰/۹۱	۶	۴۲	۳۲	۱۸
آیا از بهداشت هوا راضی هستید؟						

#### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: کالبدی

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری است، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل کالبدی مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۵- عوامل کالبدی از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخصها	درصد فراوانی پاسخها			
		خیلی زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۷	انحراف معیار میانگین	۲	۳۸	۴۲	۰/۸۵
۸	انحراف معیار میانگین	۲	۴۰	۳۶	۰/۸۲

### کیفیت محیط مسکونی - اقتصادی

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری است می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل اقتصادی مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۶- عوامل اقتصادی از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخصها	درصد فراوانی پاسخها			
		خیلی زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۹	انحراف معیار میانگین	-	۴۴	۴۲	۰/۷۰
۱۰	انحراف معیار میانگین	-	۵۴	۲۶	۰/۷۱

### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: امنیت

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل امنیت مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۷- عوامل امنیت از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخصها	درصد فراوانی پاسخها			
		خیلی زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۱	انحراف معیار میانگین	۴	۵۴	۱۶	۰/۸۸
۲۱	انحراف معیار میانگین	۳۶	۱۲	۳۶	۰/۷۲
۲۲	انحراف معیار میانگین	۱۲	۳۴	۳۴	۰/۶۶

### کیفیت محیط مسکونی - دید به منظر بیرون

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل دید به منظر بیرون مسکن مهر از رضایت نسبی برخوردار هستند.

جدول ۸- عوامل دید به منظر بیرون از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخصها	درصد فراوانی پاسخها			
		خیلی زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱۲	انحراف معیار میانگین	۲	۱۶	۵۲	۰/۷۳
۱۵	انحراف معیار میانگین	۲	۴۸	۲۰	۰/۷۶



### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: تعداد اتاق‌ها

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل تعداد اتاق‌ها مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند.

جدول ۹- عوامل تعداد اتاق‌ها از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	انحراف خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱۳	۳/۱۴	۰/۷۶	-	۳۲	۴۸	۱۸
آیا از تعداد اتاق‌های خود راضی هستید؟						

### کیفیت محیط مسکونی - واحد مسکونی: تأسیسات و تجهیزات

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد؛ می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل تأسیسات و تجهیزات مسکن مهر در مجموع از رضایت نسبی برخوردار هستند؛ اما از وضعیت آب و برق رضایت کافی ندارند.

جدول ۴-۱۳ عوامل تأسیسات و تجهیزات از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	انحراف خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
آیا از کیفیت تأسیسات زیر در واحد خود راضی هستید؟						
	۲/۹۱	۰/۷۷	۲	۳۸	۴۲	۱۸
۱۴	۳/۵۶	۰/۹۱	۸	۳۰	۳۸	۲۴
	۳/۸۹	۰/۸۰	۶	۳۸	۴۲	۱۴
	۴/۰۳	۰/۹۹	۶	۴۰	۲۸	۲۲
	۳/۵۴	۰/۸۴	۴	۲۸	۴۶	۲۰

### کیفیت محیط مسکونی - فضای باز: خدمات و تسهیلات

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که کمتر از میانگین نظری است ( $\bar{x}=1/25$ )، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل خدمات و تسهیلات مسکن مهر از رضایت برخوردار نیستند.

جدول ۱۰- عوامل خدمات و تسهیلات از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	انحراف خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
آیا از کیفیت خدمات و تسهیلات زیر در محله خود راضی هستید؟						
	۱/۱	۰/۷۱	۴	۲۴	۵۸	۱۴
	۱/۰۴	۰/۷۸	۱۲	۸۴	۱۲	۱۲
۱۶	۱/۳۱	۰/۶۱	۸۴	۲۴	۱۲	-
	۱/۶۵	۰/۶۳	۱۲	۲۴	۶۰	۲۴
	۱/۱۵	۰/۸۰	۶۰	۶۰	-	-
	۱/۲۵	۰/۶۶	-	۸۴	۱۲	۲۴

### کیفیت محیط مسکونی - فضای باز: سواره‌رو و پیاده‌رو

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که کمتر از میانگین نظری می‌باشد ( $f=1/16$ )، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل سواره‌رو و پیاده‌رو مسکن مهر از رضایت برخوردار نیستند.

جدول ۱۱- عوامل سواره‌رو و پیاده‌رو از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱۷	۱	۰/۶۹	۶۰	۲۴	۳۶	-
۱۸	۱/۳۳	۰/۷۱	۴۸	۴۸	-	۲۴

### کیفیت محیط مسکونی - فضای باز: حس تعلق

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که کمتر از میانگین نظری می‌باشد ( $f=1/69$ )، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل حس تعلق مسکن مهر از رضایت برخوردار نیستند و حس تعلق آن‌ها به محیط کم است.

جدول ۱۲- عوامل حس تعلق از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۱۹	۱/۶۹	۰/۶۴	۸۴	-	۳۶	-

### کیفیت محیط مسکونی - فضای باز: ارتباط

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل ارتباط مسکن مهر از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۱۳- عوامل ارتباط از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۲۰	۲/۷۶	۰/۶۷	-	۲۴	۱۲	۶۰

### کیفیت محیط شهری - دسترسی به خدمات و کاربری مهم شهری

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می‌باشد، می‌توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل دسترسی به خدمات و کاربری مهم شهری از رضایت نسبی برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۱۴- عوامل دسترسی به خدمات و کاربری مهم شهری از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخص‌ها			درصد فراوانی پاسخ‌ها		
	میانگین	انحراف معیار	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد
۲۳	۲/۷۷	۰/۹۲	۱۰	۳۰	۲۳	۳۷

### کیفیت محیط شهری - از نظر حمل و نقل عمومی

بر اساس نتایج حاصله از میانگین که بیشتر از میانگین نظری می باشد، می توان چنین استنباط نمود که پاسخگویان نسبت به عوامل دسترسی به حمل و نقل عمومی از رضایت برخوردار هستند؛ اما این رضایت در سطح متوسط و نسبی قرار دارد و اندکی بالاتر از میانگین است.

جدول ۱۵- عوامل حمل و نقل عمومی از دیدگاه پاسخگویان

ردیف	شاخصها	درصد فراوانی پاسخها		
		خیلی کم	متوسط	زیاد
۲۴	میانگین انحراف معیار	۷	۳۷/۵	۳۷/۵
۲۵	میانگین انحراف معیار	۸	۵۴	۲۰

### نتیجه گیری و پیشنهادها

با توجه به مطالعات انجام شده نتایج زیر به دست آمد:

**فرضیه ۱:** به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت محیط مسکونی رضایت دارند. میزان معناداری آزمون T- Test بیشتر از ۵ درصد ( $p \text{ value} < 0.05$ ) به دست آمده است که به معنی رد شدن فرضیه اول است، یعنی افراد آزمودنی از کیفیت محیط مسکونی رضایتمند نیستند.

جدول ۱۶- نتایج فرضیه اول

شماره	فرضیه	نام متغیر	آزمون	r	sig
۱	به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت محیط مسکونی رضایت دارند.	کیفیت محیط مسکونی	T- Test	۰/۳۲۵	۰/۰۰۱

**فرضیه ۲:** به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت دسترسی به خدمات و کاربری های مهم شهری رضایت ندارند. میزان معناداری آزمون T- Test بیشتر از ۵ درصد ( $0.05 < p \text{ value}$ ) بدست آمده است که به معنی تأیید فرضیه دو است. نتیجه این که افراد آزمودنی از کیفیت محیط شهری رضایتمند نیستند.

جدول ۱۷- نتایج فرضیه دوم

شماره	فرضیه	نام متغیر	آزمون	r	sig
۲	به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت دسترسی به خدمات و کاربری های مهم شهری رضایت ندارند	کیفیت محیط شهری	T- Test	۰/۰۶	۰/۰۰۱

**فرضیه ۳:** به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از در مجموع از کیفیت سکونتی رضایت ندارند. میزان معناداری آزمون t test بیشتر از ۵ درصد ( $0.05 < p \text{ value}$ ) بدست آمده است که به معنی تأیید فرضیه سوم است. نتیجه این که افراد آزمودنی از کیفیت سکونتی رضایتمند نیستند.

جدول ۱۸- نتایج فرضیه سوم

شماره	فرضیه	نام متغیر	آزمون	r	sig
۳	به نظر می رسد ساکنان مسکن مهر از کیفیت سکونتی رضایت ندارند.	کیفیت محیط سکونتس	T- Test	۰/۰۴	۰/۰۰۱

بر اساس نتایج جدول بالا، افراد آزمودنی از کیفیت محیط مسکونی رضایت ندارند. افراد آزمودنی از کیفیت محیط شهری رضایت ندارند و در نهایت از کیفیت محیط سکونتی نیز رضایتمند نیستند.

همچنین بر اساس استفاده از آزمون فریدمن (ترتیب بندی اولویت‌ها) مشخص گردید که از نظر پاسخگویان، امنیت که زیر مؤلفه کیفیت محیط مسکونی است از بالاترین رتبه برخوردار است و دارای الویت اول است، پس از آن عوامل اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی واحد مسکونی از درجه اهمیت‌های ۲ الی ۵ می‌باشند، تعداد اتاق‌ها نیز دارای کمترین درجه اهمیت از دیدگاه آن‌ها می‌باشد. طرح مسکن مهر در قالب واگذاری حق بهره‌برداری از زمین برای ساخت مسکن کوچک، متوسط زیربنای هر واحد ۷۵ مترمربع و باهدف کاهش و حذف هزینه زمین از قیمت تمام‌شده ساختمان برای انطباق با توان مالی خانوارهای کم‌درآمد و میان درآمد در نظر گرفته شد. مطابق این طرح کلیه متقاضیان فاقد مسکن (اعم از کارمندان دولت، کارگران و صاحبان مشاغل آزاد) در قالب تعاونی‌های مسکن به سازمان مسکن و شهرسازی معرفی شدند. در این طرح متقاضیان تنها مالک اعیانی واحد مسکونی هستند. در این سیاست بعد اقتصادی بر سایر جنبه‌های مسکن تفوق و برتری دارد. درواقع بی‌اعتنایی به کیفیت محیط سکونتی و متعاقباً نیازهای سکونتی ساکنان، سیاست نامبرده را با بحران‌های جدی مواجه ساخته است.

میزان رضایتمندی از کیفیت محیط مسکونی بخشی از حوزه رضایت از زندگی است و می‌توان از طریق ارزیابی الگوهای سکونتی به نواقص و ناکارآمدی‌های سیاست‌های اعمال‌شده در برنامه‌ها واقف شد.

نتایج تحقیق حاکی از آن است که رضایت از مجتمع‌های مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح متوسط، رضایت از واحدهای مسکونی بالاتر از میانگین و در سطح تقریباً متوسط قرار دارد اما مردم از کیفیت خدمات و تسهیلات فضای باز محیط سکونتی و دسترسی و نزدیکی به مراکز شهری و حمل‌ونقل محیط شهری تقریباً ناراضی هستند. درمجموع یافته‌های تحقیق نشان داد:

الف) فرضیه اول: افراد آزمودنی از کیفیت محیط مسکونی رضایت ندارند. مقدار  $t(325) = 0.325$  به دست آمده است.

ب) فرضیه دوم: افراد آزمودنی از کیفیت محیط شهری رضایت ندارند. مقدار  $t(241) = 0.241$  به دست آمده است.

ج) فرضیه سوم: در کل مقدار  $t$  به دست آمده میزان رضایتمندی از محیط سکونتی  $0.06$  و به معنی ناراضی از کیفیت محیط سکونتی است.

بر اساس استفاده از آزمون فریدمن (ترتیب بندی اولویت‌ها) مشخص گردید که از نظر پاسخگویان، امنیت که زیر مؤلفه کیفیت محیط مسکونی است از بالاترین رتبه برخوردار است و دارای الویت اول است، پس از آن عوامل اقتصادی، اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی واحد مسکونی از درجه اهمیت‌های ۲ الی ۵ می‌باشند، تعداد اتاق‌ها نیز دارای کمترین درجه اهمیت از دیدگاه آن‌ها می‌باشد.

جدول ۱۹- آزمون فریدمن

ردیف	مؤلفه‌ها	میانگین رتبه‌ها	رتبه‌بندی
۱	کیفیت محیط مسکونی-مجتمع مسکونی امنیت	۰/۷۲	۱
۲	کیفیت محیط مسکونی-واحد مسکونی-اقتصادی	۰/۶۸	۲
۳	کیفیت محیط مسکونی-مجتمع مسکونی-اجتماعی	۰/۶۵	۳
۴	کیفیت محیط مسکونی-مجتمع مسکونی-زیست‌محیطی	۰/۶۴	۴
۵	کیفیت محیط مسکونی-واحد مسکونی-کالبدی	۰/۶۲	۵
۶	کیفیت محیط شهری-دسترسی به خدمات و کاربری مهم شهری	۰/۵۹	۶
۷	کیفیت محیط مسکونی-واحد مسکونی-تأسیسات و تجهیزات	۰/۵۶	۷
۸	کیفیت محیط مسکونی-فضای باز-سواره‌رو و پیاده‌رو	۰/۵۴	۸
۹	کیفیت محیط مسکونی-فضای باز-خدمات و تسهیلات	۰/۵۱	۹
۱۰	کیفیت محیط شهری-حمل‌ونقل عمومی	۰/۴۸	۱۰
۱۱	کیفیت محیط مسکونی-فضای باز-ارتباط	۰/۴۳	۱۱
۱۲	کیفیت محیط مسکونی-فضای باز-حس تعلق	۰/۴۰	۱۲
۱۳	کیفیت محیط مسکونی-واحد مسکونی-دید به منظر بیرون	۰/۳۷	۱۳
۱۴	کیفیت محیط مسکونی-واحد مسکونی-تعداد اتاق‌ها	۰/۳۱	۱۴

از طرفی بر اساس تحلیل‌ها بین متغیرهای سن و جنس با رضایتمندی از مسکن مهر رابطه معناداری وجود ندارد، اما بین میزان درآمد و رضایتمندی رابطه متوسط و از نوع شدت مثبت وجود دارد.

- از نظر پاسخگویان امنیت که زیر مؤلفه کیفیت محیط مسکونی است از بالاترین رتبه، پس از آن عوامل اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی و کالبدی از درجه اهمیت‌های ۲ الی ۵ می‌باشند و تعداد اتاق‌ها و دید به مناظر بیرون کمترین درجه اهمیت را دارد.
- با توجه به نتایج پژوهش به نظر می‌رسد رسیدگی به مسکن مهر مشاغل آزاد شهر همدان و افزایش تسهیلات و امکانات و کاهش مشکلاتی که ساکنان با آن درگیر هستند در افزایش سطح رضایتمندی از محل سکونتشان مؤثر است و ضرورت آن احساس می‌گردد.
- در راستای افزایش رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر، ضروری به نظر می‌رسد که موارد زیر ورد توجه قرار گیرند:
- از آنجایی که مسکن مهر جهت رفع نیاز مسکن گروه‌های کم‌درآمد مطرح شده است، ارائه خدمات آموزشی (مهدکودک و دبستان)، خدمات تفریحی (فضای سبز و فضای بازی)، خدمات تجاری در فواصل مناسب و بهبود راه‌های دسترسی، ایستگاه‌ها و ارائه خدمات حمل‌ونقل عمومی می‌تواند موجب افزایش کیفیت زندگی ساکنان را فراهم آورد و هزینه‌های زندگی اقشار را کاهش دهد.
  - از آنجایی که یکی از عوامل نارضایتی مردم تأسیسات و تجهیزات ساختمان‌ها و عدم رسیدگی به بهداشت فضاهای باز و مجتمع‌ها بوده، رسیدگی به وضعیت آسانسورها، داکت‌های ساختمانی و وضعیت پارکینگ‌ها و همچنین وضعیت جمع‌آوری زباله و نخاله‌های ساختمانی باید در اولویت قرار گیرد.
  - هویت بخشی به سکونتگاه‌ها از طریق بهبود روابط اجتماعی و افزایش حس تعلق با ایجاد محلات و فضاهای عمومی و عناصر نشانه‌ای نقش مهمی در ارتقای کیفیت و در نتیجه افزایش رضایتمندی ساکنان خواهد داشت.
  - با توجه به اینکه امنیت یکی از مؤلفه‌های مهم در رضایتمندی ساکنان است، از این رو ایجاد حصار در اطراف مجتمع‌ها و تعبیه نگهبانی‌ها و همچنین بهبود روشنایی معابر و ساختمان‌ها موجب افزایش کیفیت فضا و رضایتمندی می‌شود.
  - یکی دیگر از عوامل افزایش کیفیت زندگی که در شهرها و به خصوص در مجتمع‌های مسکونی مهر خیلی کمتر به آن توجه شده است، زیباسازی و افزایش روحیه مردم از طریق هنر در فضا است. به همین علت، حداقل مواردی که در رابطه با این موضوع در مرحله اول باید توجه شود، رسیدگی به نمای ساختمان‌ها، سنگفرش پیاده‌روها، آسفالت و استفاده از مبلمان مناسب است.
  - از لحاظ اقتصادی اکثر مردم ساکن مجتمع مسکن مهر از شرایط بازپرداخت وام راضی نبوده و پس از اسکان در آپارتمان هزینه گزافی برای تکمیل آن پرداخت نموده‌اند که نارضایتی استفاده‌کنندگان را به دنبال داشته و از طرفی شرایط سخت بازپرداخت بر این مسئله دامن زده؛ لذا از دولت محترم تقاضا می‌شود به این مشکل رسیدگی شود.
  - در پایان پیشنهاد می‌شود برای اجرای مجتمع‌های مسکونی در آینده علاوه بر توجه بیشتر به مسائل اجتماعی و فرهنگی، بافت‌های فرسوده را در اولویت قرار دهند. اولویت دادن به بافت‌های فرسوده به جای احداث مسکن مهر در شهرهای جدید و حاشیه شهرها، توسعه درونی را باعث می‌شود و از طرفی به دلیل وجود زیرساخت‌ها در این بافت‌ها، هزینه‌ها کاهش خواهد یافت. کمک به توسعه موزون و تدریجی و حفظ حریم و محدوده شهرها را موجب می‌شود و همچنین ماندگاری جمعیت در بافت‌های فرسوده و جلوگیری از مهاجرت را به دست خواهد آورد.

## منابع

- اسدی، آ. (۱۳۸۷). ارزیابی سیاست‌های دولتی تأمین مسکن در مورد گروه‌های کم‌درآمد شهری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز: دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، ۸۳.
- امانی، ش. (۱۳۸۳). مسکن در برنامه چهارم توسعه، راه‌حل‌های نقد و بررسی. فصلنامه اقتصاد مسکن، ۳۵، ۸.
- براتی، ن. و کاکاوند، آ. (۱۳۹۲). ارزیابی تطبیقی کیفیت محیط سکونت شهری با تأکید بر تصویر ذهنی شهروندان شهر قزوین. نشریه هنرهای زیبا- معماری و شهرسازی، ۱۸، ۳، ۲۵-۳۲.
- پرهیزگار، آ. و شاهدی، ن. (۱۳۸۹). مروری بر طرح مسکن مهر در شهرهای زیر ۲۵ هزار نفر. فصلنامه آبادی، ۶۹، ۴۴-۵۵.
- پورمحمدی، م. ر. و اسدی، آ. (۱۳۹۳). ارزیابی پروژه‌های مسکن مهر شهر زنجان. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۱۴، ۳۳، ۱۷۱-۱۹۲.
- حاجی نژاد، ع. و رفیعیان، م. و زمانی، ح. بررسی متغیرهای فردی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی بافت قدیم و جدید شیراز. فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۱۷.

- حاجی نژاد، علی و زمانی، حسین. بررسی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی بافت قدیم و جدید شیراز. پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۷۷، ۱۳۱.
- حسین‌زاده دلیر، ک. (۱۳۷۵) مصرف مسکن در ایران از دیروز تا امروز. مجموعه مقالات سمینار سیاست‌های توسعه مسکن در ایران. تهران: سازمان ملی زمین و مسکن، جلد دوم، ۴۲۰.
- ریتز، ج. (۱۳۷۴). نظریه جامعه‌شناسی در دوران معاصر. ترجمه: محسن ثلاثی. تهران: نشر علمی.
- رضایی، م. ر.، و کمائی‌زاده. ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع‌های مسکن مهرشهر یزد. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات شهری، ۵، ۲۶-۱۳.
- رفیعیان، م.، و عسگری، ع.، و عسگری‌زاده ع. (۱۳۸۸). رضایتمندی شهروندان از محیط‌های سکونتی شهری. علوم محیطی، ۷، ۱.
- رفیعیان، م.، و عسگری‌زاده، ز.، و عسگری‌زاده، م. (۱۳۸۸). ارزیابی میزان کیفیت مجتمع‌های مسکونی با تأکید بر رویکرد رضایتمندی در محله نواب. فصلنامه مدرس علوم انسانی، ۱۴، ۱.
- رفیعیان، م.، و همکاران. (۱۳۹۳). سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر زاهدان. جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، ۱۲.
- زیاری، ک.، و همکاران. (۱۳۸۹). ارزیابی مسکن گروه‌های درآمدی و ارائه برنامه تأمین مسکن اقشار کم‌درآمد (نمونه موردی: استان لرستان). فصلنامه پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۴۲، ۷۴.
- سعیدی‌رضوانی، ن.، و رشنو، م. (۱۳۹۱). بررسی کیفیت محیط سکونتی در مجتمع‌های مسکونی (مطالعه موردی: مجتمع مسکونی میلاد قزوین). شهر و منظر، ۳، ۲۰.
- عینی‌فر، ع. (۱۳۷۹). عوامل انسانی محیطی مؤثر در طراحی مجتمع‌های مسکونی. نشریه هنرهای زیبا، ۸، ۱۱۸-۱۰۹.
- Van Poll, R. (1997). The perceived quality of the urban residential environment a multi-attribute evaluation.
- Amerigo, M, & Aragonés, J. I. (1997). A theoretical and methodological approach to the study of residential satisfaction. Journal of Psychology, 17.
- Warnock, V. C., & Warnock, F. E. (2008). Markets and housing finance. Journal of Housing Economics, 17, 3, 239-251.