

## فصلنامه علمی پژوهش و برنامه‌ریزی شهری

سال ۱۰، شماره پیاپی ۳۹، زمستان ۱۳۹۸

شاپا چاپی: ۵۲۲۹-۲۲۲۸ - شاپا الکترونیکی: ۳۸۴۵-۲۴۷۶

<http://jupm.miau.ac.ir>

مقاله پژوهشی

## ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مسکن مهر (نمونه موردی: مجتمع وحدت شهر شیراز)

**احمد پور احمد:** استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

**حسن عاشوری:** کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

**احمد حاتمی:** دانش آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

پذیرش: ۱۳۹۷/۸/۱۰

صص ۶۳-۷۴

دریافت: ۱۳۹۷/۲/۲۵

### چکیده

مطالعات در مورد ضایع مسکونی درک ما را از سطح موفقیت یا شکست پروژه‌های مسکن، کیفیت پروژه و عوامل رضایت یا نارضایتی ساکنان افزایش می‌دهد. این مطالعات در اطلاع رسانی سیاست‌های مسکن بسیار مهم است. هدف این پژوهش، ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز می‌باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جمع آوری داده‌ها به صورت پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. جامعه آماری پژوهش کل ساکنان مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز و حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر که با استفاده از فرمول کوکران و به روش تصادفی ساده انتخاب شده است. در تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها از آزمون آماری  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شاخص‌های استحکام مسکن با میانگین کلی (۲/۵۸)، نحوه تصرف مسکن با میانگین کلی (۳/۲۶)، تراکم و ازدحام با میانگین کلی (۳/۱۳)، کیفیت محله با میانگین کلی (۳/۰۴)، ۸ شاخص از ۱۱ شاخص دسترسی به خدمات در محله با میانگین کلی (۲/۵۲)، پایین تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی بوده و ساکنان از آن‌ها رضایت نداشته‌اند. در مقابل؛ سه شاخص دسترسی به مسجد با میانگین (۴/۴۱)، دسترسی به سوپرمارکت و مغازه‌های خرده فروشی و ... با میانگین (۴/۴۳)، دسترسی به وسائط حمل و نقل عمومی با میانگین (۳/۸۰) و شاخص‌های امکانات اولیه مسکن با میانگین کلی (۴/۰۶)، بالاتر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت مطلوبی بوده و ساکنان از آن‌ها رضایت داشته‌اند.

**واژگان کلیدی:** ارزیابی، رضایت مسکونی، مجتمع وحدت، مسکن مهر، شهر شیراز.

## مقدمه:

یکی از مهم‌ترین و پیچیده‌ترین تحولات اجتماعی جهان در نیم قرن اخیر، توسعه شهر و شهرنشینی است. به طوری که جمعیت شهری جهان از ۱۴ درصد در سال ۱۹۰۰ به ۵۰ درصد در سال ۲۰۰۷ افزایش یافت (SDSN, 2013: 2). بخش مسکن را می‌توان یکی از مهم‌ترین بخش‌های توسعه شهری در یک جامعه دانست. با وجود تعهد و تلاش دولت‌ها جهت فراهم‌سازی مسکن کافی، مناسب و باکیفیت برای تمام گروه‌های درآمدی که تاکید آن بر توسعه مساکن ارزان قیمت و میان قیمت (EPU, 2001: 156) است، اما دو مشکل اساسی در بخش مسکن ایجاد شده است. مشکل اول کمی است به این صورت که تعداد مساکن فراهم‌شده کفاف تقاضای گروه کم درآمد را نمی‌دهد (Razali, 1993: 45). اما مشکل دوم که یک مشکل کیفی است این است که نوع مسکن برای الزامات مسکن خانوادگی و راحتی و همچنین الزامات اجتماعی، فرهنگی و مذهبی مناسب نیست (Sulong, 1984: 12). مشکل دوم خیلی مهم است زیرا بر کیفیت زندگی تاثیر گذاشته و جوانب روان‌شناختی ساکنین را تحت تاثیر قرار می‌دهد. مسکن سطحی وسیع تر از خانه است (Shie, 2010: 207) و چیزی بیش از یک سرپناه کاملاً فیزیکی است، در واقع سرپناه مناسب؛ یعنی آسایش مناسب، فضای مناسب، دسترسی فیزیکی و امنیت مناسب (pourmohammadi, 2013: 21). در ارتباط با مسأله مسکن، ایجاد توازن نیازهای سکونتی خانوار و ضرورت‌های توسعه اقتصادی و اجتماعی مهم‌ترین شاخص‌ها در این زمینه است (Ziyari, 2010: 84).

در کشور ایران نیز یکی از عمده‌ترین مسئولیت‌هایی که قانون اساسی بر عهده دولت گذاشته‌است، تأمین مسکن برای افراد جامعه است (Hasanpour, 1997: 25). از مهم‌ترین سیاست‌های مسکن ایران می‌توان به سیاست پاک، سیاست مسکن تعاونی، سیاست مسکن اجاره-ای (اجاره به شرط تملیک) و مسکن مهر اشاره کرد. طرح مسکن مهر در سال ۱۳۸۶ از سوی دولت نهم یکی از سیاست‌های کلیدی دولت برای بخش ساختمان و مسکن باهدف کاهش قیمت مسکن و زمینه‌یابی برای اسکان کم درآمد، سرعت بخشی به اجرا و نهایتاً خانه دار شدن افراد فاقد مسکن، کاهش هزینه‌های ساخت و نهایتاً حذف قیمت زمین از فرآیند ساخت و ساز بوده است (Rafieyan et al, 2014: 136). مطالعات در مورد رضایت مسکونی با اهداف مختلف از جمله ارزیابی شرایط فعلی مسکن، نیازها و ترجیحات و سطح موفقیت یا شکست پروژه مسکن و کیفیت پروژه انجام می‌گیرد (Caldieron, 2011: 79). ضرورت مطالعات در مورد رضایتمندی مسکونی درک ما را از عوامل رضایت و یا ناراضی ساکنان افزایش می‌دهد و این مطالعات در اطلاع رسانی سیاست‌های مسکن بسیار مهم است (Mahit & Zyddan, 2011: 146). اینکه مردم چه فکری در مورد مسکن خود می‌کنند و این امر چه تاثیری بر زندگی آنها می‌گذارد؛ سنجش کیفیت مسکن توسط ساکنان تبدیل به یک ابزار مهم برای سنجش میزان موفقیت پروژه‌های مسکونی شده است (Varady & Carrozza, 2000: 799). علاوه بر این، ارزیابی مداوم رضایتمندی ساکنین از مسکن ارزان قیمت برای نظارت و تعیین مسیر سیاست آینده مسکن عمومی به خصوص برای افراد کم درآمد کشور ضروری می‌نماید. این پژوهش به ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز می‌پردازد. مطالعات مسکن (مسکن مهر) نشان می‌دهد که رضایتمندی ساکنین وابسته به تعداد عواملی است که باید به دقت مطالعه شوند. این مقاله قصد دارد این عوامل و نقش آنها در فرایند کلی رضایتمندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر وحدت را بررسی کند. بنابراین، اهداف و سوالات این مطالعه به قرار زیر می‌باشند:

- مطالعه سطح رضایتمندی یا عدم رضایتمندی (مسکن) احساس شده توسط ساکنین پروژه مسکن مهر وحدت.
- شناخت و تحلیل عوامل و متغیرهایی که ساکنان از آن رضایت داشته یا ناراضی بوده‌اند.
- سطح رضایتمندی ساکنان از ویژگی واحدهای مسکونی چگونه است؟
- رضایت ساکنان از دسترسی به خدمات، کیفیت محله و امکانات عمومی به چه میزان است؟
- آیا ساکنان مجتمع مسکن مهر وحدت از نحوه تصرف مسکن و تراکم در ساختمان رضایت دارند؟

## پیشینه و مبانی نظری پژوهش:

نوریجان و حسنی<sup>۳</sup> (۱۹۸۷) اولین مطالعه را بر روی رضایتمندی از مساکن ارزان قیمت عمومی کوالامپور انجام داده و به این نتیجه رسیدند که ۴۱ درصد مخاطبان از ویژگی‌های واحد مسکونی راضی بودند، ۸۵ درصد خواستار یک فضای ناهارخوری بوده و ۸۲ درصد خواستار یک حمام و توالت مجزا در واحدهای مسکونی خود بودند. یوکا و بیمش<sup>۴</sup> (۱۹۹۷) مشاهده کردند که با اینکه ساکنین مسکن

2 Satisfaction

3. Nurijan & Husna

4. Ukoha & Beamish

عمومی در آبجای نیجریه از امکانات محله راضی بودند اما از نوع سازه‌ها، ویژگی‌های ساختمانی، شرایط مسکن و مدیریت راضی نبودند. لوه (۱۹۹۹) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده است که رضایتمندی مسکن یک ساختار پیچیده است که تحت تاثیر مجموعه‌ای از متغیرهای محیطی و اجتماعی-آماري می‌باشد. Oh (۲۰۰۰) در مطالعه خود بر روی رضایتمندی مسکونی از ساکنان افراد با درآمد متوسط در بندر بارو بانگی مالزی نشان داد که با اینکه ساکنین به شدت از فضا و قیمت خانه خود راضی بودند اما از اندازه آشپزخانه، لوله کشی و امکانات عمومی مانند محل سرگرمی، زمین بازی و خدمات تاکسی و اتوبوس در محل سکونت خود راضی نبودند. صالح (۲۰۰۸) رضایتمندی مسکن را در دو ایالت پولا پینانگ و ترنگانو<sup>۴</sup> مورد مطالعه قرار داده است و به این نتیجه رسیده است که عوامل مرتبط با محله بیشترین تاثیر را بر سطوح رضایتمندی از مسکن ارزان قیمت عمومی مالزی دارند.

پورمحمدی و اسدی (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی پروژه‌های مسکن مهر شهر زنجان به این نتیجه رسیده‌اند که این مجتمع‌ها دارای مسائل مختلفی از جمله: ضعف سازه، طراحی نامناسب، ضعف دسترسی به کاربری‌ها از جمله: مراکز خرید، مراکز آموزشی، بهداشتی، مراکز تفریحی و ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی بوده و ساکنان با درآمد و پس‌انداز پایین توانایی پرداخت اقساط را نداشته و بهترین روش مسکن‌دار شدن را ایجاد اشتغال و توانمند سازی بیان کرده‌اند. حجازی (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان ارزیابی وضعیت طرح مسکن مهر از دیدگاه ساکنان (مطالعه موردی: مسکن مهر شهر ماهشهر) به این نتیجه رسیده که شاخص‌های تسهیلات مجتمع، امنیت و روشنایی و تهویه از نقاط ضعف و شاخص کالبدی و سطح اقتصادی بیشترین تاثیر را در رضایتمندی ساکنان دارند. زنگنه و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود سنجش میزان رضایتمندی ساکنان از کیفیت سکونتی مسکن مهر در شهر همدان بیان کرده‌اند که مردم از کیفیت خدمات و تسهیلات، فضای باز محیط مسکونی، دسترسی و نزدیکی به مراکز شهری و حمل و نقل محیط شهری تقریباً ناراضی هستند.

زیرمجموعه‌های تئوری رضایتمندی مسکن مبتنی بر این ایده هستند که رضایتمندی مسکن تفاوت بین شرایط مسکونی و محلی واقعی و مطلوب خانوارها را مورد سنجش قرار می‌دهد (Galster, 1987). برای فهم مفهوم رضایت از محیط مسکونی که معمولاً بعضی از محققان از آن استفاده می‌کنند، ما باید ابتدا به صورت جداگانه دو واژه مسکن و رضایتمندی را تعریف کنیم و در مرحله دوم به تعریف رضایتمندی از محیط مسکونی پردازیم. مسکن صرفاً به معنای واحد سکونتی یک فرد نیست بلکه ترکیبی از مولفه‌های اجتماعی و فیزیکی است که تشکیل دهنده سیستم مسکونی است. علاوه بر این مسکن یک پدیده چند وجهی است که در برگیرنده نوع ساختار، نوع مالکیت، موقعیت مکانی و حوزه سیاسی است. (Abdul Mohit and KhanbashiRaja, 2014: 49). رضایتمندی فرآیندی است از ارزیابی بین آنچه که هست و آنچه که انتظار می‌رود وجود داشته باشد (Parker and Mathews, 2001: 41). رضایتمندی مسکن را می‌توان به این صورت تعریف کرد: "احساس خرسندی زمانی که کسی چیزهایی که نیاز دارد یا می‌خواهد را در مسکن دارد یا به دست می‌آورد" و یک شاخص مهم است و برنامه‌ریزان، معماران، سازندگان و سیاست‌گذاران از آن به روش‌های مختلف استفاده می‌کنند. این مفهوم در این موارد استفاده شده است: ۱- به عنوان پیش‌بینی‌کننده احساسات فرد نسبت به کیفیت عمومی زندگی، ۲- به عنوان یک شاخص از پویایی مسکونی اولیه که به همین دلیل تقاضای مسکن و دگرگونی محلی را تغییر داده است، ۳- به عنوان یک شاخص ارزیابی‌کننده پروژه‌های مسکونی برای قضاوت در مورد موفقیت پیشرفت‌های ایجاد شده توسط بخش‌های خصوصی و عمومی، ۴- به عنوان یک ابزار ارزیابی برای ارزیابی احساسات ساکنین نسبت به کمبودهایی که در محیط سکونت خود دارند تا شرایط جاری بهبود پیدا کند (Djebuarani & Al-Abed, 2000). بنابراین در مجموع می‌توان رضایتمندی از محیط مسکونی را ادراکی از شکاف بین واقعیت محیط مسکونی و انتظارات ساکنان آن دانست (Zhonghua Huang, Xuejun, 2015). برای ارزیابی و اندازه‌گیری رضایت محیط مسکونی فاکتورهای مختلفی وجود دارد که عبارتند از: وضعیت محیط مسکونی موجود، محیط مسکونی ایده‌آل، خصوصیات ساکنان آن و نهادهای برنامه‌ریزی مسکن (Yang, 2008). فاکتورهای تاثیرگذار بر رضایتمندی محیط مسکونی عبارتند از: خصوصیات مسکن، که دربرگیرنده مترژ واحد مسکونی، استحکام و زیبایی، طراحی داخلی مسکن، دسترسی به خدمات، کیفیت محله و امکانات مسکن و... می‌باشد (Chen and Yang, 2013: 98). خصوصیات محله، که اشاره به ویژگی‌هایی مثل امنیت، فضای سبز و پاکیزگی محله و سکوت و آرامش موجود در محله است (Salleh, ۲۰۰۸: ۳۳). تسهیلات عمومی و زیربنایی، که فاکتورهای حمل‌ونقل، دسترسی به مراکز تجاری، آموزشی، پارک و...، محیط اجتماعی که در برگیرنده روابط اجتماعی، تعلق اجتماعی، انسجام اجتماعی و... می‌باشد (Adriaanse, 2007: 32). خصوصیات خانوار که شامل تحصیلات،

<sup>4</sup>. LU

<sup>6</sup>. Baru Bangi

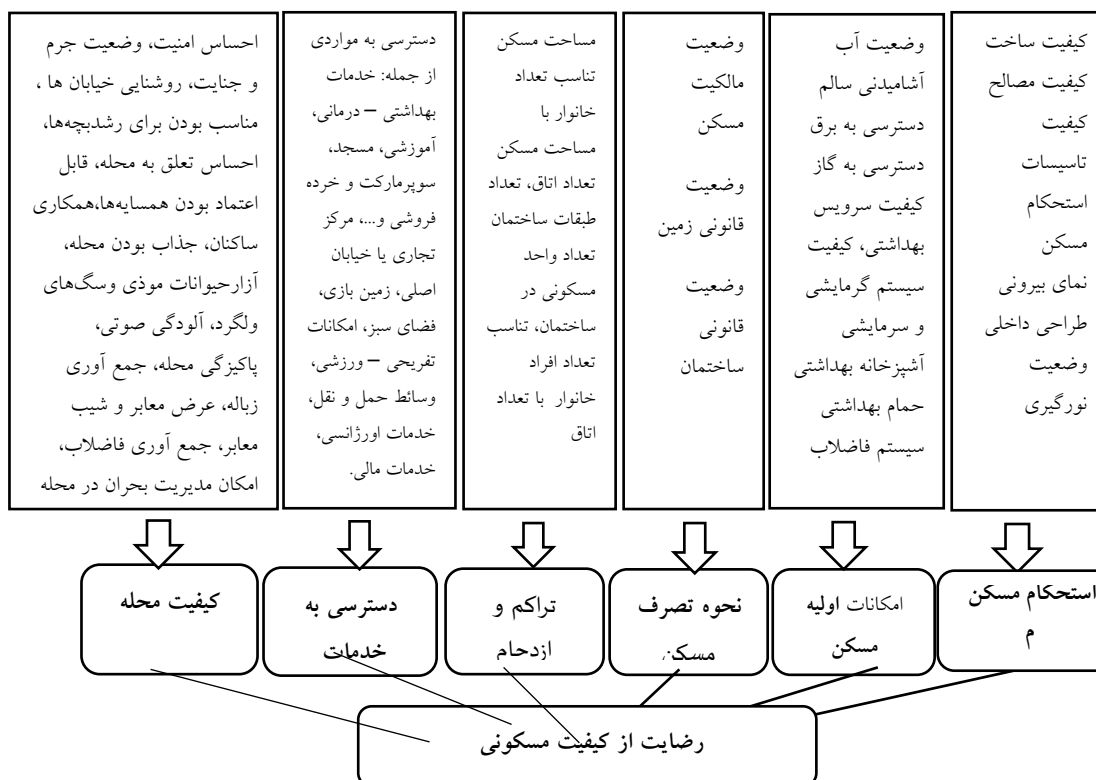
<sup>7</sup>. Salleh

<sup>8</sup>. Pulau Pinang & Terengganu

سن، تعداد افراد خانوار، درآمد و غیره است (Ibemand and Amole, 2012: 76). نهادهای برنامه‌ریزی مسکن که قوانین مربوط به ساخت و ساز، نوع دسترسی، بازسازی و بهسازی، تراکم مسکونی و... را دربر می‌گیرد (Yang, 2013) (Chen and Yang). مطالعات در مورد رضایت مسکونی با اهداف مختلف از جمله ارزیابی شرایط فعلی مسکن، نیازها و ترجیحات و سطح موفقیت یا شکست پروژه مسکن و کیفیت پروژه انجام می‌گیرد و همچنین درک ما از بهبود مسکن بالا می‌برد (Caldieron, 2011). اهداف مطالعات در مورد رضایتمندی مسکونی درک ما را از عوامل رضایت و یا نا رضایتی ساکنان افزایش می‌دهد و این مطالعات در اطلاع رسانی سیاست‌های مسکن بسیار مهم است (Mahit & Zyddan, 2011).

**کیفیت مسکونی:** کیفیت مفهومی دو وجهی است، یعنی مفهومی است «روشن و واضح» ولی در عین حال «چند پهلو» مفهومی است قابل فهم، ولی در عین حال «فرار» که به راحتی تن به تعریف شدن نمی‌دهد (Golkar, 2001: 39). معنای لغوی واژه کیفیت در فرهنگ زبان فارسی «عمید» «چگونگی، چونی، صفت و حالت چیزی» عنوان شده است (Omeyd, 1984: 1024). کیفیت سکونتی ترکیبی از وضعیت جسمی و روانشناختی افراد و رفاه اجتماعی است. مطالعه سیستماتیک در مورد کیفیت فضاهای سکونتی عموماً به نیمه دوم قرن بیستم باز می‌گردد. طبق مطالعات صورت گرفته، عوامل تعیین کننده کیفیت فضاهای مسکونی در چهار دسته اصلی یعنی: عوامل اقتصادی، عوامل فیزیکی، عوامل اجتماعی - فرهنگی و عوامل سیاسی قابل دسته بندی هستند (Rafieyan et al, 2011: 2۴).

**مسکن مهر:** طرح مسکن مهر که در سال ۱۳۸۶ توسط دولت نهم آغاز شد یکی از پروژه‌های عظیم عمرانی است که مقادیر چشمگیری از منابع مادی و تعداد قابل توجهی منابع انسانی را به خود اختصاص داده و هدف آن کاهش هزینه قیمت مسکن، زمینه‌یابی برای اسکان کم درآمدها، سرعت بخشی به اجرا، خانه دار شدن افراد فاقد مسکن، کاهش هزینه‌های ساخت و نهایتاً حذف قیمت زمین از فرآیند ساخت و ساز بوده است (Hadidi et al, 2010: 9). چنین به نظر می‌رسد که سیاست فوق، تاکید ویژه‌ای بر جنبه کمی مسکن داشته و بیش از توجه به جنبه‌های اجتماعی، بعد اقتصادی و آماری مسکن را نشانه گرفته است. پیامد نامطلوب این بی توجهی، شکل گیری توده حجیم بناهای سرد و بی‌روحی است که فاقد شرایط لازم برای ایجاد ارتباطی پایدار با ساکنان خود بوده و ناگزیر زمینه ساز نارضایتی و بیگانگی افراد با محیط زندگی خویش می‌شوند (Rahnama and kamandari, 2015: 41). مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر است:



شکل ۱- نمودار مدل مفهومی پژوهش

**روش تحقیق:**

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - تحلیلی می‌باشد. جمع آوری داده‌ها به صورت پیمایشی و با استفاده از ابزار پرسشنامه محقق ساخته انجام شده است. سوالات به صورت بسته و در ۶ طیف شامل کاملاً بد (۱)، خیلی بد (۲)، بد (۳)، خوب (۴)، خیلی خوب (۵)، کاملاً خوب (۶) مطرح شده‌اند. حد متوسط برابر (۳/۵) در نظر گرفته شد. جامعه آماری پژوهش ساکنین مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز و حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر که با استفاده از فرمول کوکران به روش تصادفی ساده انتخاب شده است. روایی پرسشنامه از روش اعتبار محتوا با استفاده از مقیاس‌های آزمون شده در پژوهش‌های مرتبط و نظرخواهی از استادان و کارشناسان، مورد تایید قرار گرفته است. پایایی (اعتماد)، پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، به مقدار ۰/۹۶۰ محاسبه شده که نشان دهنده انسجام درونی پرسشنامه می‌باشد. در این پژوهش جهت بررسی رضایت یا عدم رضایت ساکنان از مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز، شش شاخص استحکام و زیبایی مسکن، امکانات اولیه مسکن، نحوه تصرف مسکن، تراکم و ازدحام در سطح واحد مسکونی، دسترسی به خدمات در محله و کیفیت محله مورد بررسی قرار گرفت. در تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها از آزمون آماری  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. شهر شیراز مرکز استان فارس می‌باشد و در عرض جغرافیایی ۳۷/۲۹ و طول جغرافیایی ۳۲/۵۲ واقع شده است. ارتفاع متوسط این شهر از سطح دریا ۱۵۴۰ متر است. مجتمع مسکن مهر وحدت در پانزده کیلومتری شمال غرب شهر شیراز واقع شده است. تعداد واحدهای مسکونی ساخته شده در مجتمع وحدت ۱۶۹۴ واحد مسکونی می‌باشد که به صورت آپارتمان‌های ۵ و ۶ طبقه طراحی شده‌اند، عملیات ساخت آنها در سال ۱۳۹۰ به اتمام رسیده است و در حدود ۸۰۰۰ نفر جمعیت در آنها اسکان یافته‌اند.

**یافته های تحقیق:****مشخصات پاسخگویان:**

بررسی افراد نمونه بر حسب وضعیت شغل نشان می‌دهد که حدود ۷۶/۵ درصد شاغل و ۲۳/۵ درصد بیکار بوده‌اند. بررسی نوع شغل افراد شاغل حاکی از آن است که ۱۵/۳ درصد پاسخگویان کارمند، ۳۴ درصد کارگر، ۳/۵ درصد کاسب، ۳۶/۸ درصد آزاد و ۱۰/۴ درصد خانه‌دار بوده است. بررسی وضعیت تحصیلات نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد که از کل پاسخگویان حدود ۲/۷ درصد آنها بی‌سواد، ۳۴/۲ درصد زیر دیپلم، ۳۸/۹ درصد دیپلم، ۲۴/۲ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی می‌باشند. بعد خانوار در نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد ۰/۷ درصد پاسخگویان به صورت خانوارهای یک نفره، ۱۵/۳ درصد به صورت خانوارهای دو نفره، ۳۴/۷ درصد به صورت خانوارهای سه نفره، ۳۶ درصد به صورت خانوارهای چهار نفره و ۱۳/۳ درصد خانوارهای با بیش از چهار نفر زندگی می‌کنند. از کل واحدهای مسکونی، ۱۷/۶ درصد واحدها دارای یک اتاق و ۸۲/۴ درصد دارای ۲ اتاق است. میانگین متراژ واحدهای مسکونی پاسخگویان حدود ۷۷ متر مربع بوده است. درآمد سرپرستان خانوار در نمونه مورد مطالعه حدود یک میلیون تومان بوده است. حدود ۴۰/۴ درصد افراد مورد مطالعه، مالک مسکن بوده و در مقابل ۵۹/۶ درصد افراد مورد مطالعه مستاجر می‌باشند.

**وضعیت استحکام مسکن در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:**

برای ارزیابی وضعیت استحکام مسکن در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. بر اساس نظرات پاسخگویان و نتایج حاصل از آزمون آماری  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ وضعیت استحکام مسکن در مجتمع مسکن مهر وحدت در شاخص‌های کیفیت ساخت (دیوار، سقف، کف، انتقال صدا به واحد مجاور و ...)، کیفیت مصالح مورد استفاده، کیفیت تاسیسات مسکن (شیرآلات، درها، عایق بندی پشت بام و ...)، استحکام مسکن (مقاومت مسکن در برابر حوادث طبیعی مثل زلزله و ...)، نمای بیرونی ساختمان و طراحی داخلی و نقشه ساختمان دارای وضعیت بدی می‌باشد. میانگین کلی این شاخص‌ها (۲/۳۷)، پایین تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشد. بدترین وضعیت را شاخص‌های استحکام مسکن (مقاومت در برابر زلزله و ...) با میانگین (۲/۰۲)، کیفیت مصالح مورد استفاده با میانگین (۲/۰۳) و کیفیت ساخت با میانگین (۲/۰۳)، داشته‌اند. در مورد شاخص وضعیت نورگیری و روشنایی داخل ساختمان در طول روز با توجه به نظرات افراد و نتیجه حاصل از آزمون  $t$ ، می‌توان گفت که با اطمینان ۹۹٪ وضعیت این شاخص مطلوب بوده است. میانگین این شاخص (۳/۸۵) بالاتر از حد متوسط است، که نشان‌دهنده رضایت ساکنان از این شاخص است (جدول ۱).

جدول ۱- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از استحکام مسکن از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $t$	سطح معناداری
کیفیت ساخت (دیوار، سقف، کف، انتقال صدا به واحد مجاور و ...)	۲/۰۳	۱/۰۶۸	-۲۶/۹۱۰	۰/۰۰۰
کیفیت مصالح مورد استفاده	۲/۰۳	۱/۰۶۹	-۱۹/۷۱۴	۰/۰۰۰
کیفیت تاسیسات مسکن (شیرآلات، درها، عایق بندی پشت بام و..)	۲/۱۹	۱/۲۲۸	-۲۰/۸۵۸	۰/۰۰۰
استحکام مسکن (مقاومت مسکن در مقابل حوادث طبیعی مثل زلزله و ..)	۲/۰۲	۱/۱۱۷	-۲۵/۹۵۰	۰/۰۰۰
نمای بیرونی ساختمان	۲/۸۷	۱/۲۶۶	-۹/۷۹۲	۰/۰۰۰
طراحی داخلی و نقشه ساختمان	۳/۱۶	۱/۳۳۳	-۴/۵۰۶	۰/۰۰۰
وضعیت نورگیری و روشنایی داخل ساختمان در طول روز	۳/۸۵	۱/۴۲۵	۴/۸۰۰	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات نویسندگان، ۱۳۹۷.

### وضعیت امکانات اولیه مسکن در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:

برای ارزیابی شاخص‌های امکانات اولیه مسکن (کیفیت آب آشامیدنی سالم، کیفیت خدمات برق، دسترسی به گاز لوله کشی، کیفیت سرویس بهداشتی، کیفیت حمام بهداشتی، کیفیت آشپزخانه بهداشتی و کیفیت سیستم گرمایشی و سرمایشی مسکن) در مجتمع مسکن مهر وحدت، از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. بر اساس نظرات پاسخگویان و نتایج حاصل از آزمون آماری  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ شاخص‌های امکانات اولیه مسکن دارای وضعیت مطلوبی می‌باشند و ساکنان از امکانات اولیه مسکن رضایت داشته‌اند. میانگین کلی شاخص‌های امکانات اولیه مسکن (۴/۰۶)، بالاتر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت مطلوبی می‌باشد. براساس میانگین‌های بدست آمده ساکنین بیشترین رضایت را به ترتیب از شاخص‌های کیفیت خدمات برق با میانگین (۴/۴۸)، دسترسی به گاز لوله کشی با میانگین (۴/۳۲)، کیفیت آب آشامیدنی سالم با میانگین (۴/۱۲) و کیفیت سیستم گرمایشی و سرمایشی مسکن با میانگین (۳/۹۶)، داشته‌اند (جدول ۲).

جدول ۲- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از امکانات اولیه مسکن از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $T$	سطح معناداری
کیفیت آب آشامیدنی سالم	۴/۱۲	۱/۴۷۵	۸/۲۶۹	۰/۰۰۰
کیفیت خدمات برق	۴/۴۸	۱/۲۹۰	۱۴/۸۶۹	۰/۰۰۰
دسترسی به گاز لوله کشی	۴/۳۲	۱/۳۹۱	۱۱/۴۸۴	۰/۰۰۰
کیفیت سرویس بهداشتی	۳/۸۳	۱/۴۳۶	۴/۴۷۷	۰/۰۰۰
کیفیت حمام بهداشتی	۳/۸۶	۱/۴۴۹	۷/۲۹۰	۰/۰۰۰
کیفیت آشپزخانه بهداشتی	۳/۹۰	۱/۳۶۲	۸/۲۶۳	۰/۰۰۰
کیفیت سیستم گرمایشی و سرمایشی مسکن	۳/۹۶	۱/۵۲۰	۲/۴۱۸	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات نویسندگان، ۱۳۹۷.

### رضایت ساکنان از نحوه تصرف مسکن در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:

جهت ارزیابی میزان رضایت ساکنان از نحوه تصرف مسکن از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای در مورد شاخص‌های (وضعیت مالکیت مسکن، وضعیت قانونی مسکن و وضعیت قانونی ساختمان) استفاده شده است. براساس نظر پاسخ دهنده‌ها و نتایج آزمون  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ ساکنان از شاخص‌های نحوه تصرف مسکن رضایت نداشته‌اند. در مجموع، میانگین کلی شاخص‌های نحوه تصرف مسکن (۳/۲۶)، پایین تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشد (جدول ۳).

جدول ۳- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از نحوه تصرف مسکن از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $T$	سطح معناداری
وضعیت مالکیت مسکن	۳/۲۹	۱/۲۹۷	-۳/۱۵۷	۰/۰۰۲
وضعیت قانونی زمین	۳/۲۳	۱/۲۵۲	-۴/۱۸۲	۰/۰۰۰
وضعیت قانونی ساختمان	۳/۲۶	۱/۲۶۸	-۳/۸۱۱	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات نویسندگان، ۱۳۹۷.

## رضایت ساکنان از تراکم و ازدحام در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:

برای ارزیابی میزان رضایت ساکنان از شاخص‌های تراکم و ازدحام (مساحت مسکن، تناسب تعداد افراد خانوار با مساحت مسکن، تعداد اتاق، تناسب تعداد افراد خانوار با تعداد اتاق‌ها، تعداد طبقات در ساختمان و تعداد واحدهای مسکونی در ساختمان) در مجتمع مسکن مهر وحدت، از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. براساس نظرات پاسخگویان و نتایج حاصل از آزمون آماری  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ شاخص‌های تراکم و ازدحام دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشند. در مجموع، میانگین کلی شاخص‌های ازدحام و تراکم (۳/۱۳)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشد. در همین راستا، براساس نظرات پاسخ‌دهنده‌ها و میانگین‌های بدست آمده، ساکنان کمترین رضایت را از شاخص‌های تعداد واحدهای مسکونی در ساختمان با میانگین (۳/۰۲) و تناسب تعداد افراد خانوار با مساحت مسکن با میانگین (۳/۰۹) داشته‌اند (جدول ۴).

جدول ۴- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از تراکم و ازدحام در مجتمع از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $T$	سطح معناداری
مساحت مسکن	۳/۱۰	۱/۲۲۴	-۶/۳۹۰	۰/۰۰۰
تناسب تعداد افراد خانوار با مساحت مسکن	۳/۰۹	۱/۲۹۰	-۶/۲۰۹	۰/۰۰۰
تعداد اتاق	۳/۱۸	۱/۲۴۸	-۵/۰۲۱	۰/۰۰۰
تناسب تعداد افراد خانوار با تعداد اتاق‌ها	۳/۱۵	۲/۲۵۲	-۵/۳۸۰	۰/۰۰۰
تعداد طبقات در ساختمان	۳/۲۴	۱/۱۷۹	-۴/۲۳۶	۰/۰۰۰
تعداد واحدهای مسکونی در ساختمان	۳/۰۲	۱/۱۳۲	-۸/۲۵۰	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات نویسندگان، ۱۳۹۷.

## رضایت ساکنان از دسترسی به خدمات در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:

برای ارزیابی میزان رضایت ساکنان از دسترسی به خدمات در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. براساس نظرات پاسخگویان و نتایج حاصل از آزمون  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ وضعیت دسترسی در شاخص‌های دسترسی به خدمات بهداشتی - درمانی، دسترسی به مراکز آموزشی، دسترسی به زمین بازی کودکان، دسترسی به فضای سبز و پارک، دسترسی به امکانات تفریحی - ورزشی، دسترسی به خدمات اورژانسی و دسترسی به بانک‌ها و موسسات مالی دارای وضعیت بدی می‌باشد. میانگین کلی این شاخص‌ها (۲/۵۲)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشد. در مقابل؛ براساس نظرات افراد و نتایج حاصل از آزمون  $t$ ، می‌توان گفت که با سطح اطمینان ۹۹٪ وضعیت دسترسی در شاخص‌های دسترسی به مسجد، دسترسی به سوپرمارکت و مغازه‌های خرده‌فروشی و ... و دسترسی به وسائط حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس یا تاکسی) دارای وضعیت خوبی می‌باشد. میانگین این سه شاخص به ترتیب (۴/۴۱)، (۴/۴۳) و (۳/۸۰) که بیشتر از حد متوسط و دارای وضعیت خوبی می‌باشند. در مورد شاخص دسترسی به مرکز تجاری یا خیابان اصلی شهر آزمون  $t$ ، تفاوت معناداری نشان نمی‌دهد، میانگین این شاخص (۳/۲۸)، نزدیک به حد متوسط است (جدول ۵).

جدول ۵- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از دسترسی به خدمات از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $T$	سطح معناداری
دسترسی به خدمات بهداشتی - درمانی (بیمارستان، اورژانس، داروخانه)	۲/۲۸	۱/۲۳۳	-۱۹/۳۳۲	۰/۰۰۰
دسترسی به مراکز آموزشی (پیش دبستانی، دبستان، دبیرستان)	۲/۳۲	۱/۲۸۲	-۱۷/۹۸۵	۰/۰۰۰
دسترسی به مسجد	۴/۴۱	۱/۴۱۹	۱۲/۶۲۳	۰/۰۰۰
دسترسی به سوپرمارکت و مغازه‌های خرده‌فروشی، نانویی، قصابی و ...	۴/۴۳	۱/۳۲۵	۱۳/۴۳۸	۰/۰۰۰
دسترسی به مرکز تجاری یا خیابان اصلی شهر	۳/۲۸	۱/۳۵۱	-۱/۷۰۰	۰/۰۹۰
دسترسی به زمین بازی کودکان	۲/۶۲	۱/۳۶۸	-۱۲/۵۷۶	۰/۰۰۰
دسترسی به فضای سبز و پارک	۲/۳۶	۱/۲۷۱	-۱۷/۵۹۰	۰/۰۰۰
دسترسی به امکانات تفریحی - ورزشی	۲/۳۵	۱/۳۲۷	-۱۶/۸۰۷	۰/۰۰۰
دسترسی به وسائط حمل و نقل عمومی (اتوبوس یا تاکسی)	۳/۸۰	۱/۳۲۷	۴/۵۰۰	۰/۰۰۰
دسترسی به خدمات اورژانسی (آتش‌نشانی، پلیس و ...)	۲/۸۳	۱/۲۸۸	-۱۰/۱۴۳	۰/۰۰۰
دسترسی به بانک‌ها و موسسات مالی	۲/۹۳	۱/۲۶۰	-۸/۹۱۱	۰/۰۰۰

## رضایت ساکنان از کیفیت محله در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز:

برای ارزیابی میزان رضایت ساکنان از کیفیت محله در مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. براساس نظرات افراد و نتایج آزمون  $t$ ، می‌توان گفت که با اطمینان ۹۹٪ کیفیت محله در شاخص‌های جذابیت محله، وضعیت آلودگی صوتی در محله، مناسب بودن محله برای رشد بچه‌ها، وضعیت جرم و جنایت در محله، احساس تعلق و وابستگی به محله، وجود امکانات لازم برای کاهش تصادفات، وجود ساختمان‌های مخروبه، خالی و نیمه‌کاره، عرض و شیب معابر، وضعیت جمع‌آوری زباله، سیستم جمع‌آوری فاضلاب، آزار و اذیت ناشی از حیوانات موذی، میزان همکاری جهت حل مسائل مشترک و امکان خدمات‌رسانی به محله در صورت بروز حادثه دارای وضعیت بدی می‌باشد. میانگین کلی این شاخص‌ها (۲/۹۲)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت بدی است. در مورد شاخص‌های پاکیزگی خیابان‌ها، کوچه‌ها و پیاده‌روهای محله، روشنایی خیابان‌ها و کوچه‌های محله و قابل اعتماد بودن همسایه‌ها آزمون  $t$ ، تفاوت معناداری را نشان نمی‌دهد، میانگین این سه شاخص به ترتیب (۳/۴۸)، (۳/۵۲) و (۳/۴۷) است که در حد متوسط می‌باشد. علاوه بر این، با تجمیع شاخص‌های مربوط به کیفیت محله و تولید شاخص نهایی کیفیت محله، آزمون آماری  $t$  تک‌نمونه‌ای مجدداً در مورد این شاخص استفاده شد. نتایج بدست آمده نشان داد که با سطح اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت که کیفیت محله دارای وضعیت بدی می‌باشد. میانگین شاخص نهایی کیفیت محله (۳/۰۴)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) است که نشان‌دهنده وضعیت نامناسب کیفیت محله و عدم رضایت ساکنان است (جدول ۶).

جدول ۶- آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای برای ارزیابی میزان رضایت از کیفیت محله از نظر ساکنان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ارزش $T$	سطح معناداری
جذاب، زیبا و دلپذیر بودن محله	۲/۶۸	۱/۲۸۵	-۱۲/۴۲۶	۰/۰۰۰
وضعیت آلودگی صوتی در محله (سر و صدای ناشی از ترافیک، مردم، مشاغل)	۳/۲۳	۱/۵۰۸	-۳/۴۲۵	۰/۰۰۱
مناسب بودن محله برای رشد بچه‌ها	۲/۶۱	۱/۲۸۲	-۱۲/۶۱۴	۰/۰۰۰
پاکیزگی خیابان‌ها، کوچه‌ها و پیاده‌روهای محله	۳/۴۸	۱/۲۶۰	-۰/۲۶۴	۰/۷۹۲
روشنایی خیابان‌ها و کوچه‌های محله	۳/۵۲	۱/۳۳۰	-۰/۲۳۰	۰/۸۱۸
وضعیت جرم و جنایت در محله	۳/۰۹	۱/۳۳۶	-۵/۹۹۶	۰/۰۰۰
احساس امنیت در محله	۳/۶۶	۱/۳۱۹	۲/۳۶۰	۰/۰۱۹
احساس تعلق و دلبستگی به محله	۳/۲۷	۱/۲۸۲	-۳/۵۷۸	۰/۰۰۰
قابل اعتماد بودن همسایه‌ها	۳/۴۷	۱/۲۶۸	-۰/۴۶۵	۰/۶۴۲
وجود امکانات لازم برای کاهش تصادفات (سرعت‌گیر، علائم هشدار دهنده)	۲/۸۹	۱/۴۰۴	-۸/۴۷۱	۰/۰۰۰
وجود ساختمان‌های مخروبه و نیمه‌کاره، زمین‌های خالی	۳	۱/۵۷۲	-۶/۱۷۶	۰/۰۰۰
عرض معابر و شیب معابر	۲/۴۷	۱/۳۹۹	-۱۴/۳۷۱	۰/۰۰۰
وضعیت جمع‌آوری زباله	۳/۲۸	۱/۴۸۱	-۲/۸۹۵	۰/۰۰۴
کیفیت سیستم جمع‌آوری فاضلاب	۳/۲۵	۱/۳۰۴	-۳/۲۷۵	۰/۰۰۱
آزار و اذیت ناشی از حیوانات موذی و سگ‌های ولگرد	۲/۷۱	۱/۴۶۱	-۱۰/۶۵۲	۰/۰۰۰
میزان همکاری ساکنان جهت حل مسائل مشترک	۲/۷۷	۱/۴۸۸	-۹/۶۳۵	۰/۰۰۰
امکان خدمات‌رسانی به محله در صورت بروز حادثه‌ای مثل آتش‌سوزی	۲/۷۴	۱/۲۸۹	-۱۰/۲۰۰	۰/۰۰۰
شاخص نهایی کیفیت محله	۳/۰۴	۱/۳۶۷	-۸/۷۶۸	۰/۰۰۰

منبع: مطالعات نویسنده‌گان، ۱۳۹۷.

## نتیجه‌گیری:

در پژوهش حاضر، به ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان از مجتمع مسکن مهر وحدت شهر شیراز با استفاده از شاخص‌های ذهنی (استحکام مسکن، امکانات اولیه مسکن، نحوه تصرف مسکن، تراکم و ازدحام، دسترسی به خدمات در محله و کیفیت محله) پرداخته شد. نتایج نشان داد که پاسخگویان از کل ۷ شاخص استحکام مسکن، از ۶ شاخص رضایت نداشته و آن را بد ارزیابی کرده‌اند. مجموع میانگین کلی این شاخص‌ها (۲/۳۷)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) و دارای وضعیت نامطلوبی می‌باشد. در مقابل؛ شاخص وضعیت نورگیری و روشنایی داخل ساختمان در طول روز با میانگین (۳/۸۵)، بیشتر از حد متوسط و از نظر پاسخگویان مطلوب بوده است. مطالعات یوکا و بیمش (۱۹۹۷) در مورد ساکنین مسکن عمومی در آبوجای نیجریه نشان داد که ساکنان از نوع سازه‌ها، ویژگی‌های ساختمان شرایط مسکن



و مدیریت راضی نبودند. ارزیابی شاخص‌های امکانات اولیه مسکن نشان داد که ساکنان از امکانات اولیه مسکن رضایت داشته‌اند. میانگین کلی شاخص‌های امکانات اولیه مسکن برابر (۴/۰۶)، بالاتر از حد متوسط و دارای وضعیت مطلوبی می‌باشد. ارزیابی میزان رضایت ساکنان از شاخص‌های نحوه تصرف مسکن با میانگین کلی (۳/۲۶)، پایین‌تر از حد متوسط نشان دهنده وضعیت نامطلوب شاخص‌های نحوه تصرف مسکن و عدم رضایت ساکنان است. ارزیابی شاخص‌های تراکم و ازدحام نشان داد که بر اساس نظرات پاسخ دهنده‌ها میانگین کلی شاخص‌های تراکم و ازدحام برابر (۳/۱۳)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) بوده که نشان دهنده عدم رضایت ساکنان و وضعیت نامطلوب این شاخص‌ها است. ساکنان از ۸ شاخص از ۱۱ شاخص دسترسی به خدمات در محله با میانگین کلی (۲/۵۲)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵)، رضایت نداشته و آن‌ها را بد ارزیابی کرده‌اند. در مقابل سه شاخص دسترسی به مسجد با میانگین (۴/۴۱)، دسترسی به سوپرمارکت و مغازه‌های خرده فروشی و .. با میانگین (۴/۴۳) و دسترسی به وسائط حمل و نقل عمومی (اتوبوس یا تاکسی) با میانگین (۳/۸۰)، میانگینی بالاتر از حد متوسط داشته و مطلوب بوده‌اند. مطالعه پورمحمدی و اسدی (۱۳۹۳) در مورد ارزیابی پروژه‌های مسکن مهر شهر زنجان نشان داد که این مجتمع‌ها دارای مسائلی از جمله: ضعف سازه، طراحی نامناسب، ضعف دسترسی به کاربری‌هایی مانند مراکز خرید، مراکز آموزشی، مراکز بهداشتی - درمانی، فضای سبز و پارک و مراکز تفریحی - ورزشی بوده‌اند. ارزیابی میزان رضایت ساکنان از کیفیت محله نشان داد که پاسخگویان از ۱۷ شاخص کیفیت محله از ۱۴ شاخص رضایت نداشته و آن‌ها را بد ارزیابی کرده‌اند. میانگین کلی این ۱۴ شاخص برابر (۲/۹۲)، پایین‌تر از حد متوسط (۳/۵) بوده و دارای وضعیت بدی است. میانگین سه شاخص از کیفیت محله نیز در حد متوسط بوده است. در نهایت شاخص نهایی کیفیت محله با میانگین (۳/۰۴)، پایین‌تر از حد متوسط و نشان دهنده وضعیت بد کیفیت محله و عدم رضایت ساکنان است.

#### References:

1. Adriaans, c. c. M. (2007): *Measuring residential satisfaction: a residential environmental satisfaction scale (RESS)*. *Jornal of Housing and the Built Environment*, 22, pp: 287-304.
2. Abdul Mohit, M. & KhanbashiRaja, A. (2014): *Residential satisfaction concept, theories and empirical studies, planning malaysia: urban Planning and Local Governance Volume III*, pp: 47-66.
3. Caldieron, J. (2011): *Residential satisfaction in La Perla informal neighborhood, San Juan, Puerto Rico*. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 11, pp: 77-84.
4. Chen, L. Zhang, W. Z. & Yang, Y. Z. (2013): *Disparities in residential environment and satisfaction among urban residents in Dalian, China*. *Habitat International*, 40, pp: 100-108.
5. Djebuarni, R. & Al-Abed, A. (2000): *Satisfaction level with neighbourhood in lowincome public housing in Yemen*. *Property Management*, 18, pp: 230-242.
6. Economic Planning Unit (EPU). (2001): *Eighth Malaysia plan (2001- 2005)*. Putrajaya: Prime Minister's Department
7. . E. Shia (2010): *An introduction to urban planning, university of science and technology publications, 1, Tehran*.
8. Galster, G. C. (1987): *Identifying the correlates of dwelling satisfaction: an empirical critique*. *Environment and Behavior*, 19, pp: 539-568.
9. Huang, Z, & Du, X. (2015): *Assessment and determinants of residential satisfaction with public housing in Hangzhou, China*. *journal homepage: www.elsevier.com/locate/ habitat int*, 47, pp: 218-230.
10. H. Amid (1984): *Amid Persian Dictionary, Amir Kabir publications, 1, Tehran*.
11. Husna, S., & Nurijan, Y. (1987): *Housing provision and satisfaction of low-income households in Kuala Lumpur*. *Habitat International*, 11, pp: 27-38.
12. . Ibem, E. O. & Amole, D. (2012): *Residential satisfaction in public core housing in Abeokuta, Ogun State, Nigeria*. *Social Indicators Review*, 113, pp: 563-581.
13. K. Habibi et al. (2010): *Criticizing and scrutinizing the operational planning and policies of Mehr housing in Iran, Abadi quarterly, 19<sup>th</sup> year, 69, Tehran, pp: 7-14*.
14. K. Ziari (2010), *Comparing the qualitative and quantitative indices of Mehr housing in Babel with those in urban points in country with a focus on the healthy city, Geographic Researches, 25<sup>th</sup> year, 2, Mashhad, pp: 83-116*.

15. K. Golkar (2001): *the components of urban environment quality*, Sofeh journal, 11<sup>th</sup> year, 32, Tehran, pp: 38-68.
16. Lu, M. (1999): *Determinants of residential satisfaction: ordered logit vs regression models*. *Growth and Change*, 30, pp: 264–287.
17. . Mahit, M. A., & Nazyddah, N. (2011): *Social housing programme of selangor zakat board of Malaysia and housing satisfaction*. *Journal of Housing and the Built Environment*, 26, pp: 143-164.
18. M. Pour-Mohammadi, and A. Asadi (2014): *Evaluating the housing projects in Zanjan*, *Geographic practical Research Journal*, 14<sup>th</sup> year, 33, pp: 171-192.
19. M. Por-Mohammadi (2013): *Housing planning*, Samt Publications, 1, Tehran.
20. M. Rafieian et al. (2014): *Evaluating the residents' satisfaction with the residential quality of Mehr housing, case study: Zahedan*; *Geography and Reginal-Urban Logistics*, 4<sup>th</sup> year, 12, Sistan-o-Baloochestan, pp. 135-150.
21. M. Rafieian, J. Moludi (2011): *Approaches and methods on evaluating the urban residential environment quality*, Azarakhsh publications, 1, Tehran.
22. M.R. Rahnama, and M. Kamandari (2015): *Evaluating the residents' satisfaction with residential environment quality in Kerman, case study: Mehregan city's Mehr housing, urban zones studies journal*, 2nd year, 2, Kerman, pp: 39-59.
23. M. Zanganeh, M. Ghahramani, and S. Goodarzi (207): *Evaluating the residents' satisfaction with the residential quality of Mehr housing in Hamedan*, *Haft-Hesar environmental studies*, 6<sup>th</sup> year, 22, Hamedan, pp: 31-44.
24. Oh, L.S. (2000): *Housing satisfaction of middle income households in Bandar Baru Bangi, Selangor*. *Dissertation, Universiti Pertanian Malaysia*.
25. Parker, C. & Mathews, B. (2001): *Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations*", *Marketing Intelligence & Planning*, 19, pp: 38-44.
26. Razali, A. (1993): *Transit house: privatisation of low-cost housing in peninsular Malaysia*. In *International seminar and exhibition on low-cost housing*. Penang: Universiti Sains Malaysia.
27. Salleh, A. G. (2008): *Neighbourhood factors in private low-cost housing in Malaysia*. *Habitat International*, 32, pp: 485-494.
28. S.J. Hejazi, (2014): *Evaluating the situation of Mehr housing from residents' viewpoint; case-study: Mehr housing in Mahshahr*, *Social Development quarterly*, 9<sup>th</sup> year, 2, Ahvaz, pp: 239-256.
29. Sh. Hasanpour (1997): *Reviewing the seminar held for 'housing development policies in Iran'*, *Cooperation Journal*, 16<sup>th</sup> year, 68, Tehran, pp: 24-27.
30. Sulong, M. (1984): *Perumahan Awam Kos Rendah di Terengganu: Isu, Masalah dan Penerimaan Masyarakat*. Malaysia: Universiti Kebangsaan Malaysia.
31. Sustainable Development Solutions Network (SDSN) (2013a) *an Action Agenda for Sustainable Development*. <http://unsdsn.org/files/11/2013/An-ActionAgenda-for-Sustainable-Development.pdf>
32. Ukoha, O. M. & Beamish, J. O. (1997): *Assessment of resident's satisfaction with public housing in Abuja, Nigeria*. *Habitat International*, 21, pp: 33,445-460.
33. Varady, D. P. & Carrozza, M. A. (2000): *Towards a better way to measure customer satisfaction levels in public housing: a report from Cincinnati*. *Housing Studies*, 15, pp: 797–825.
34. Yang, Y. (2008): *A tale of two cities: physical form and neighborhood satisfaction in metropolitan Portland and Charlotte*. *Journal of American Planning Association*, 74, pp: 307-323.