






Original Article

Understanding the Idea of “Better House” in the Mehr Housing Context with the SERVQUAL Model (Perception–Expectation): A Case Study of Mehr Housing in Bijar

Dariuosh Jahani¹ , Fateme Tilkui Beghe Jan^{2*} , Yagoob hagh³ , Ayoob Ahmadpour⁴ ¹ Department of Human Geography, Payam Noor University, Tehran, Iran^{2,4} Department of Human Geography and Urban Planning, University of Tabriz, Iran.³ Department of Human Geography and Urban Planning, University of Tehran, Tehran, Iran

Abstract

Introduction: Affordable and sustainable housing has long been a major concern for governments and policymakers worldwide. The growing demand for adequate shelter, coupled with rapid urbanization and rising living costs, has made the provision of suitable and affordable housing an essential policy objective. The importance of addressing housing needs and ensuring residential stability has prompted many governments to establish dedicated administrative and political bodies responsible for housing management, with special emphasis on social and low-income housing schemes. In this context, the Mehr Housing Project emerged as one of the largest and most ambitious national programs in Iran, designed to provide affordable housing for low- and middle-income groups nationwide. Despite the extensive efforts and large-scale investments made to support disadvantaged populations through the Mehr Housing Project, research on the degree of residents' satisfaction and the extent to which these housing units meet their actual needs remains relatively limited. The gap between the intended objectives of the program and the lived experiences of its beneficiaries highlights the need for a more in-depth understanding of residents' perceptions and expectations. Accordingly, this study aims to examine the satisfaction level of residents living in the Mehr Housing Project of Aftab Town, located in the city of Bijar, Kurdistan Province. The focus is placed on exploring both tangible and intangible dimensions of housing quality and residents' perceived quality of life, thereby informing future housing policy development.

Materials and Methods: This research follows a mixed-method design with employing a descriptive–analytical approach and applied in nature. The study was conducted in September 2024 (Shahrivar 1403). Data were collected using both library and field methods, the latter through structured questionnaires distributed among residents. The field study specifically targeted heads of households residing in Phases 1 and 2 of the Mehr Housing Project in Aftab Town, Bijar, encompassing a total population of 2,300 households. The sample size was determined using Cochran's formula, resulting in a final sample of 326 participants. The respondents were selected through a simple random sampling method based on a probabilistic sampling technique to ensure representativeness. The questionnaire was designed to measure various dimensions of housing satisfaction and residents' perceptions of housing quality, including physical environment, accessibility, social interaction, management services, and responsiveness to residents' needs. The collected data were analyzed using SPSS software, employing both descriptive and inferential statistical methods. Frequency distributions, mean scores, and correlation analyses were used to assess the relationships between demographic variables, satisfaction levels, and expectation gaps among residents.

Results and Discussion: The findings reveal that the empathy and need-recognition dimension received the highest score among all the expectation gap indicators. This suggests that, from the residents' perspective, the level of empathy and understanding demonstrated by housing managers and authorities in the Bijar Mehr Housing Project is relatively acceptable. However, other key indicators such as responsiveness, reliability, and tangible quality showed moderate satisfaction levels, indicating room for improvement. The results also highlight that residents tend to value social cohesion, security, and accessibility to urban services as major factors influencing their overall satisfaction. Furthermore, the analysis indicates that demographic characteristics, including household income and education level, significantly affect satisfaction scores. Residents with higher educational backgrounds exhibited greater sensitivity toward environmental and service quality aspects. These findings underscore the complex interplay between physical infrastructure and social dynamics in shaping residents' perceptions. The discussion emphasizes that sustainable housing satisfaction extends beyond physical construction alone; it involves effective management, participatory governance, and the fulfillment of social and psychological needs.

Conclusion: The study concludes that while the physical and visual aspects of the Mehr Housing Project in Bijar generally meet residents' expectations, the intangible dimensions—particularly behavioral interactions, sense of belonging, and recognition of citizen rights—have not reached satisfactory levels. To enhance the overall effectiveness and sustainability of such housing projects, policymakers should adopt a more resident-centered approach that integrates community participation, social support networks, and continuous post-occupancy evaluation. By aligning housing design and management strategies with the actual needs and perceptions of residents, future housing policies can contribute to greater satisfaction, social cohesion, and long-term sustainability.

Keywords: Mehr housing, right to the city, SERVQUAL, Bijar city

Citation: Jahani, D., Tilkui Beghe Jan, F., Hagh, Y., & Ahmadpour, A. (2026). Understanding the Idea (Better House) in Mehr Housing Context with SERVQUAL Model (Perception - Waiting) (Case study: Mehr Housing in Bijar). *Sustainable Development of Geographical Environment*, Vol. 7, No. 15, (121–133). <https://doi.org/10.48308/sdge.2020.238489.1233>

Received: 22/01/2025

Revised: 09/02/2025

Accepted: 25/02/2025

* Corresponding Author's Email: d.jahani@pnu.ac.ir

مقاله پژوهشی

فهم انگاره (خانه بهتر) در بستر مسکن مهر با مدل سروکوال (ادراک - انتظار)

(مطالعه موردی: مسکن مهر شهر بیجار)

داریوش جهانی^۱، فاطمه تیلکوی بگه جان^{۲*}، یعقوب حقی^۳، ایوب احمدپور^۴

۱. گروه جغرافیای انسانی، دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران

۲، ۴. گروه جغرافیای انسانی و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تبریز، ایران

۳. گروه جغرافیای انسانی و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

مقدمه: مسکن مقرون به‌صرفه و پایدار از دیرباز یکی از دغدغه‌های اصلی دولت‌ها و سیاست‌گذاران در سراسر جهان بوده است. افزایش تقاضا برای سرپناه مناسب، همراه با گسترش شتابان شهرنشینی و رشد هزینه‌های زندگی، موجب شده است که تأمین مسکن مطلوب و قابل پرداخت به یکی از اهداف اساسی سیاست‌های عمومی تبدیل شود. اهمیت پاسخ‌گویی به نیازهای مسکن و ایجاد ثبات سکونت سبب شده بسیاری از دولت‌ها نهادهای اداری و سیاسی ویژه‌ای را برای مدیریت امور مسکن، به‌ویژه در زمینه طرح‌های اجتماعی و مسکن اقشار کم‌درآمد، ایجاد کنند. در این راستا، طرح مسکن مهر به‌عنوان یکی از گسترده‌ترین و بلندپروازانه‌ترین برنامه‌های ملی در ایران شکل گرفت و با هدف تأمین مسکن برای اقشار کم‌درآمد و متوسط جامعه در سراسر کشور طراحی و اجرا شد. با وجود تلاش‌های فراوان و سرمایه‌گذاری‌های کلان در راستای حمایت از اقشار محروم از طریق طرح مسکن مهر، پژوهش‌های اندکی به بررسی میزان رضایت‌مندی ساکنان و میزان انطباق واحدهای مسکونی با نیازهای واقعی آنان پرداخته‌اند. شکاف میان اهداف اولیه این طرح و تجربه زیسته بهره‌مندان آن، ضرورت درک عمیق‌تر از ادراکات و انتظارات ساکنان را برجسته می‌سازد. بر همین اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت ساکنان طرح مسکن مهر شهرک آفتاب در شهر بیجار (استان کردستان) انجام شده است. در این مطالعه تلاش شده است ابعاد ملموس و ناملموس کیفیت مسکن و ادراک ساکنان از کیفیت زندگی مورد واکاوی قرار گیرد تا بدین‌وسیله زمینه‌ای برای تدوین سیاست‌های مؤثرتر در حوزه مسکن در آینده فراهم آید.

مواد و روش‌ها: این پژوهش از رویکردی آمیخته با ماهیت توصیفی-تحلیلی بهره‌مند است و در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. مطالعه در شهر یورماه سال ۱۴۰۳ (سپتامبر ۲۰۲۴) انجام شده است. داده‌های مورد نیاز از طریق دو روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری گردید؛ در بخش میدانی، پرسش‌نامه‌های ساختاریافته‌ای میان ساکنان توزیع شد. جامعه آماری شامل سرپرستان خانوار ساکن در فازهای ۱ و ۲ طرح مسکن مهر شهرک آفتاب در شهر بیجار بود که در مجموع ۲۳۰۰ خانوار را دربر می‌گرفت. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین شد و در نهایت ۳۲۶ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند. انتخاب پاسخ‌دهندگان به روش تصادفی ساده و بر اساس نمونه‌گیری احتمالی انجام گرفت تا نمایندگی کافی از جامعه آماری حاصل شود. پرسش‌نامه طراحی شده به سنجش ابعاد مختلف رضایت از مسکن و ادراک ساکنان از کیفیت محیط مسکونی اختصاص داشت و شاخص‌هایی همچون محیط فیزیکی، دسترسی‌پذیری، تعاملات اجتماعی، خدمات مدیریتی و میزان پاسخ‌گویی به نیازهای ساکنان را دربر می‌گرفت. داده‌های گردآوری‌شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و به‌کارگیری روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تحلیل شدند. در این راستا، از توزیع فراوانی، میانگین و تحلیل همبستگی برای بررسی روابط میان متغیرهای جمعیت‌شناختی، میزان رضایت و شکاف میان انتظارات ساکنان استفاده شد.

نتایج و بحث: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شاخص «همدلی و شناسایی نیازها» بالاترین امتیاز را در میان تمامی شاخص‌های مربوط به شکاف انتظارات کسب کرده است. این امر بیانگر آن است که از دیدگاه ساکنان، میزان همدلی و درک متقابل مدیران و متولیان طرح مسکن مهر بیجار در سطحی نسبتاً مطلوب قرار دارد. با این حال، سایر شاخص‌های کلیدی نظیر «پاسخ‌گویی»، «قابلیت اعتماد» و «کیفیت ملموس» در سطح رضایت متوسط ارزیابی شده‌اند که نشان‌دهنده وجود زمینه برای بهبود عملکرد در این حوزه‌هاست. نتایج همچنین حاکی از آن است که ساکنان، تسجیم اجتماعی، احساس امنیت و دسترسی به خدمات شهری را از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت کلی خود می‌دانند. افزون بر این، تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از جمله میزان درآمد و سطح تحصیلات خانوار تأثیر معناداری بر سطح رضایت دارند؛ به‌گونه‌ای که ساکنان دارای تحصیلات بالاتر حساسیت بیشتری نسبت به کیفیت محیطی و خدماتی از خود نشان داده‌اند. این یافته‌ها بر پیچیدگی تعامل میان زیرساخت‌های فیزیکی و پویایی‌های اجتماعی در شکل‌دهی به ادراک ساکنان تأکید دارد. در بخش بحث و نتیجه‌گیری نیز اشاره می‌شود که رضایت از مسکن پایدار تنها به ساخت‌وساز فیزیکی محدود نمی‌شود، بلکه مستلزم مدیریت کارآمد، حاکمیت مشارکتی و پاسخ‌گویی به نیازهای اجتماعی و روانی ساکنان است.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که اگرچه جنبه‌های فیزیکی و بصری طرح مسکن مهر بیجار به‌طور کلی با انتظارات ساکنان هم‌خوانی دارد، اما ابعاد ناملموس آن - به‌ویژه تعاملات رفتاری، احساس تعلق مکانی و شناسایی حقوق شهروندی - نتوانسته‌اند سطح رضایت مطلوبی را کسب کنند. برای ارتقای اثربخشی و پایداری کلی چنین طرح‌هایی، ضروری است سیاست‌گذاران رویکردی ساکن‌محور اتخاذ کنند که بر مشارکت اجتماعی، تقویت شبکه‌های حمایتی محلی و ارزیابی مستمر پس از اسکان تأکید داشته باشد. هم‌سویی طراحی، مدیریت و سیاست‌های مسکن با نیازها و ادراکات واقعی ساکنان می‌تواند در آینده به افزایش رضایت‌مندی، انسجام اجتماعی و پایداری بلندمدت در پروژه‌های مسکن منجر شود.

واژه‌های کلیدی: مسکن مهر، حق به شهر، سروکوال، بیجار

استناد: جهانی، د.، تیلکوی بگه جان، ف.، حقی، ی. و احمدپور، ا. (۱۴۰۴). فهم انگاره «خانه بهتر» در بستر مسکن مهر با مدل سروکوال (ادراک-انتظار) (مطالعه موردی: مسکن مهر شهر بیجار). توسعه پایدار محیط جغرافیایی، دوره ۷، شماره ۱۵، زمستان ۱۴۰۴ (۱۳۳-۱۲۱). <https://doi.org/10.48308/sdge.2025.238489.1237>

پذیرش: ۱۴۰۳/۱۲/۰۷

بازنگری: ۱۴۰۳/۱۱/۲۱

دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۰۳

* رایانامه نویسنده مسئول: d.jahani60@pnu.ac.ir

مقدمه

تأمین مسکن مناسب برای گروه‌های کم‌درآمد همچنان یکی از نمادهای آشکار فقر به شمار می‌آید. آنچه وضعیت مسکن را بحرانی‌تر می‌کند، بی‌توجهی به این اقشار در برنامه‌های تأمین مسکن است، مسئله‌ای که در طرح‌های توسعه شهری ایران نیز به وضوح دیده می‌شود (همان). بی‌خانمانی و مسکن آسیب‌پذیر دغدغه‌های اجتماعی عمده‌ای هستند که پیامدهای قابل‌توجهی بر سلامت عمومی دارند. چنانکه در کانادا، تعداد افراد بی‌خانمان از دهه ۱۹۸۰ افزایش یافت، زمانی که تغییراتی در سیاست‌های مسکن دولتی ایجاد شد که منجر به کاهش مسکن ارزان‌قیمت شد (Gadermann et al, 2021). دولت‌ها از ابزارهای مختلفی برای مقرون به‌صرفه‌تر کردن مالکیت خانه برای شهروندان استفاده می‌کنند (Kumar, 2015). مسکن ارزان‌قیمت پایدار یک اولویت برای همه دولت‌ها و سایر سیاست‌گذاران است (Chan et al, 2019). اهمیت رفع نیاز سکونت و اطمینان باعث شده است که بسیاری از دولت‌ها دارای یک یا چند مقام سیاسی مرتبط با مسکن (مدیریت مسکن)، امور مربوط به مسکن بالأخص مسکن اجتماعی را مورد توجه قرار دهند موضوع مسکن از جنبه‌های گوناگون مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گرفته است؛ به عنوان فضایی خصوصی برای اعضای خانواده (Kim et al, 2020)، عاملی با هزینه‌های اجتماعی و ابزاری برای دستیابی به رشد اقتصادی (Kuttner & Shim, 2019) و صنعتی با بازده تولیدی کمتر در مقایسه با صنایع تولیدی و زیرساختی. (Wu et al, 2020), (Maalsen, 2019) با توجه به اهمیت مسکن به عنوان یکی از نیازهای اساسی، دولت‌ها در سراسر جهان با درجات متفاوتی از موفقیت تلاش کرده‌اند این نیاز را برای شهروندان تأمین کنند. مسکن اجتماعی که با هدف ارائه مسکن ارزان‌قیمت طراحی شده است، یکی از راهکارهای بهینه برای رفع نیاز اقشار کم‌درآمد به شمار می‌آید و می‌تواند به عنوان ابزاری برای کاهش نابرابری در دسترسی به مسکن عمل کند (Morey et al, 2020). در ایران معاصر، طی سده گذشته، گفتمان‌های سیاسی حاکم در هر دوره، شکل‌دهنده فضاهای شهری بوده‌اند و سیاست‌گذاری زمین و مسکن شهری از مهم‌ترین عوامل پیش‌برنده این روند بوده است (Hajizadeh, 2021). موفقیت طرح‌های مسکن، به ویژه در زمینه پایداری، به میزان رضایتمندی ساکنان محله‌ها و مناطق مسکونی وابسته است. از جمله برنامه‌های مهم دولت برای اقشار کم‌درآمد می‌توان به طرح مسکن مهر اشاره کرد که علی‌رغم استقبال اولیه، به دلیل عدم برآورد دقیق نیازهای ساکنان و مشکلات اجتماعی ناشی از افزایش سریع جمعیت در مجتمع‌های مسکونی، با چالش‌هایی مواجه شد (Yazdani et al, 2016; Maleki et al, 2015) علاوه بر این، ورود معماری مدرن به ایران، به ویژه برداشت ناقص و بدون در نظر گرفتن فرهنگ و آداب‌ورسوم محلی، نابسامانی‌هایی را در معماری و شهرسازی ایجاد کرد که پیامدهای اجتماعی گسترده‌ای به همراه داشت. هرچند تلاش‌هایی محدود و اصولی برای حل این مسائل صورت گرفته، اما این اقدامات جامع و کامل نبوده و مطالعات منسجم در این زمینه انجام نشده است (همان)؛ لذا رسالت این نوشتار فهم انگاره (خانه‌های بهتر) در مسکن مهر شهر بیجار از منظر جان‌های زیسته است تا به سهم خود پرده از این پدیدار معاصر برداشته و تبدیل‌پذیری فضایی پدیدار پیچیده‌ای به نام متن فضایی زیست شهر را در نگرانی کشاکش میان (آنچه هست و آنچه باید بشود) به چالش بکشد، پدیده‌ای که پیش‌تر به درازا، از لایه‌ها و زیر لایه‌های متنی آن از زوایای مختلف سخن گفته شده است. بر اساس مباحث پیشین، شکاف ذهنی نوشتار حاضر آغاز راهی است در پاسخ به این مسئله که مسکن مهرشهر بیجار از منظر ساکنین بر مبنای مدل سروکوال (ادراک - انتظار) چگونه تفسیر می‌شود زیرا طرح مسکن مهر به‌عنوان یکی از مهم‌ترین برنامه‌های دولت برای تأمین مسکن اقشار کم‌درآمد، با هدف پاسخگویی به نیازهای اساسی مسکن در سطح کشور طراحی و اجرا شد. با این حال، علی‌رغم تلاش‌های گسترده در راستای فراهم کردن مسکن برای اقشار نیازمند، مطالعات و ارزیابی‌های دقیق در خصوص رضایتمندی ساکنان و تطابق این پروژه با نیازهای واقعی آنان همچنان محدود و ناقص است. از این‌رو، بررسی دقیق‌تر انتظارات و ادراکات ساکنان از مسکن مهر، به‌ویژه در ابعاد مختلف کیفیت زندگی و شرایط مسکن، امری ضروری به نظر می‌رسد. مدل سروکوال که برای ارزیابی شکاف میان ادراک و انتظارات ساکنان طراحی شده، می‌تواند به‌طور مؤثر به شناسایی نقاط ضعف و قوت این پروژه کمک کند.

بررسی مفهوم «خانه بهتر» در این زمینه، با تکیه بر جنبه‌های عینی و ذهنی مسکن، به ما این امکان را می‌دهد که تفاوت‌ها و نیازهای موجود در ابعاد کالبدی، اجتماعی و فرهنگی پروژه را شفاف‌تر شناسایی کرد. به‌ویژه، در مناطقی مانند مسکن مهر شهر بیجار که ویژگی‌های خاص خود را دارند، این تحقیق می‌تواند راه‌گشای سیاست‌گذاران و مسئولان شهری برای بهبود شرایط مسکن و رفاه ساکنان باشد. با در نظر گرفتن شکاف‌های موجود بین ادراک و انتظارات ساکنان، این مطالعه می‌تواند برای بهبود برنامه‌ریزی‌های آتی مسکن مهر و همچنین سایر پروژه‌های مشابه در سراسر کشور مفید واقع شود؛ بنابراین، ضرورت این تحقیق به‌طور واضح در شفاف‌سازی نیازهای واقعی ساکنان و همچنین درک بهتر از مؤلفه‌های مختلف «خانه بهتر» نهفته است که می‌تواند به تصمیم‌گیری‌های بهینه در راستای بهبود کیفیت زندگی ساکنان و توسعه پایدار شهری منجر شود. برخی اهداف تحقیق به شرح ذیل می‌باشد:

• بررسی شکاف ادراک و انتظار ساکنان مسکن مهر شهر بیجار

هدف اصلی این تحقیق بررسی شکاف بین ادراکات ساکنان و انتظارات آن‌ها از مسکن مهر است. با استفاده از مدل SERVQUAL (ادراک - انتظار)، این مطالعه قصد دارد تا نقاط قوت و ضعف مختلف پروژه‌های مسکن مهر را از منظر ساکنان شناسایی کند.

• ارزیابی ابعاد مختلف مفهوم «خانه بهتر» در مسکن مهر

این تحقیق به دنبال درک بهتر و جامع‌تری از مفهوم «خانه بهتر» در پروژه‌های مسکن مهر است. از این رو، به بررسی ابعاد مختلف خانه بهتر (مانند ابعاد کالبدی، اجتماعی و حقوق شهروندی) و تطابق آن با انتظارات ساکنان می‌پردازد.

• تحلیل مؤلفه‌های اصلی تأثیرگذار بر رضایت ساکنان در مسکن مهر بیجار

این مطالعه به شناسایی و تحلیل مؤلفه‌هایی می‌پردازد که بیشترین تأثیر را بر رضایت ساکنان از مسکن مهر دارند. این مؤلفه‌ها می‌توانند شامل عوامل کالبدی (مانند کیفیت ساختمان‌ها و فضاهای عمومی) و غیر کالبدی (مانند روابط اجتماعی، حقوق شهروندی و کیفیت خدمات) باشند.

• پیشنهاد راهکارهایی برای بهبود کیفیت مسکن مهر در آینده

یکی از اهداف این تحقیق، ارائه پیشنهادهایی برای بهبود پروژه‌های مشابه مسکن مهر در آینده است. نتایج این تحقیق می‌تواند به سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان کمک کند تا در طراحی و اجرای طرح‌های مسکن، به ابعاد اجتماعی، فرهنگی و خدماتی توجه بیشتری داشته باشند.

• بررسی میزان انطباق شرایط فیزیکی مسکن مهر با نیازهای جمعیتی و اجتماعی

هدف دیگر این تحقیق ارزیابی میزان تطابق وضعیت فیزیکی مسکن مهر (مانند وضعیت معابر، طراحی فضاها، کیفیت ساخت و ...) با افزایش تقاضا و نیازهای اجتماعی و جمعیتی در مسکن مهر است.

در پژوهشی با عنوان (تحقق وعده «کیفی مسکن»؟): ارزیابی اثرات کیفیت مسکن ناشی از توسعه مجدد محله‌های فقیرنشین در هند) در پی پاسخ به این سؤال کیفیت مسکن در بافتارهای مختلف از نظر ساکنین مختلف با استفاده از روش کدگذاری چگونه درک می‌گردد، بیان می‌دارد ارزیابی‌های جامع کیفیت مسکن باید شامل حساب‌های کمی و کیفی برای ارزیابی کارایی باشد. یافته‌های کیفی نشان می‌دهد که در شهرک‌های توسعه‌یافته، ساکنان احساس کاهش احساس کنترل و مالکیت می‌کنند که آن‌ها را از سرمایه‌گذاری در بهبود ساختاری و نگهداری شهرک‌ها باز می‌دارد (Vaid, 2021). در پژوهشی با عنوان بررسی شرایط محیطی و کیفیت زندگی در مسکن اجتماعی: مقایسه بین دو محله چنین نتیجه گرفته شده است که شرایط کیفیت زندگی در دو محله مسکن اجتماعی یکی مقاوم‌سازی شده و دیگری غیر مقاوم‌سازی شده چگونه می‌باشد و در این راستا از ابزار پرسشنامه بررسی سلامت فرم نشان دادند که کاربران مسکن اجتماعی رضایت بیشتری از شرایط کیفیت محل زندگی و محله خود دارند (Ramos, 2018).

در پژوهش دیگری با تأکید بر پیچیدگی توسعه محله با تراکم بالا در چین: تشدید، مقررات زدایی و چالش‌های پایداری اجتماعی نتیجه گرفته شده است که همسایگی اجتماعی را از طریق مصاحبه و تحلیل اسنادی مورد واکاوی قرار می‌دهد.

نتیجه نشان‌دهنده نقش‌ها و علایق مختلف ذینفعان مختلف است و نشان می‌دهد که چگونه به ابعاد اجتماعی پایداری در توسعه شهری با تراکم بالا در مقیاس کوچک معاصر در چین توجه کافی نمی‌شود. این اکنون به یک چالش بزرگ برای شهر و جامعه چین تبدیل شده است (Wang, 2018).

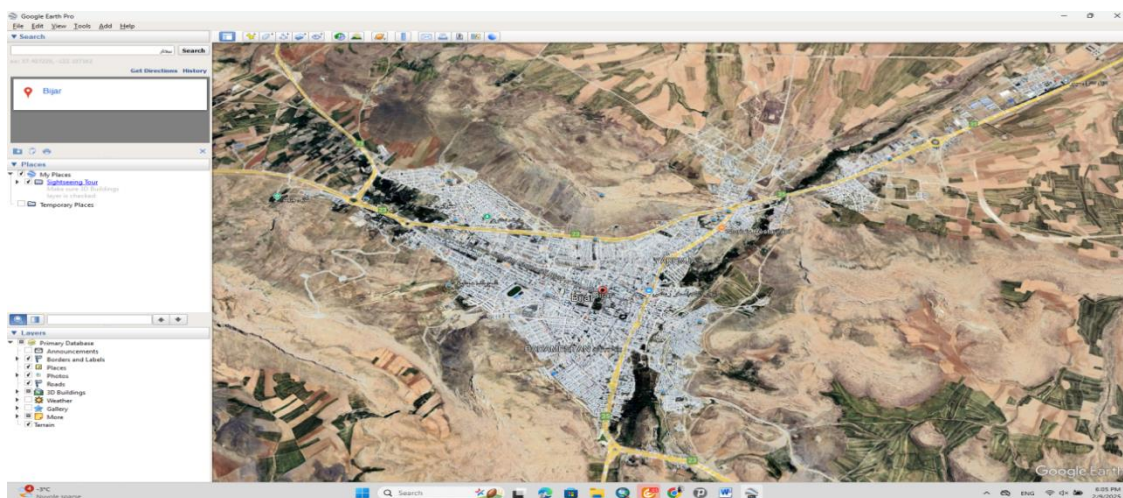
در پژوهش دیگری با تجربه ساکنان مسکن با تراکم بالا به بررسی مسائل زندگی در سکونتگاه‌های متراکم در محدوده شهر لندن در پی پاسخ به این سؤال که در پس تحولات محله‌ها مکان‌های خوبی برای زندگی، در حال حاضر و در دهه‌های آینده چگونه خواهند بود با استفاده از روش کیفی پرداخته است. یافته‌های محققین حاصل از مصاحبه‌ها، مشاهدات میدانی و نظرسنجی‌ها حاکی از این است که: تراکم بالا موجب کاهش جذابیت محله و حس تعلق مکان می‌گردد. درحالی‌که دسترسی مناسب به حمل‌ونقل و قیمت مناسب و مقرون‌به‌صرفه از عوامل جذب جمعیت به سوی مسکن‌های با تراکم بالا هستند. بیشتر ساکنین این مسکن‌های فاقد فرزند بوده‌اند (Scanlon, 2018).

با توجه به پیشینه فوق می‌توان اظهار نمود که به‌جز مطالعه (Ramos et al, 2018) که با انتقادات جدی در زمینه نگرش‌ها و شاخص‌ها مواجه شده، سایر تحقیقات بیشتر در سطح تبیین ساختار نظری و تشریح کلی حوزه‌ها باقی مانده‌اند. از این‌رو، فقدان یک پژوهش جامع که با استفاده از روش‌های علمی بتواند دیدگاهی کامل درباره کیفیت مسکن مهر ارائه دهد، به وضوح احساس می‌شود. بیشتر مطالعات به‌صورت کلی به بررسی ساختار نظری و تبیین حوزه‌های مختلف مسکن مهر پرداخته‌اند، درحالی‌که تحقیقات عملی در این زمینه، به‌ویژه در ابعاد کیفیت خدمات (شامل پاسخگویی، ضمانت و قابلیت اطمینان) که در مدل سروکوال مطرح شده‌اند، محدود بوده است. در نتیجه، برای تحلیل دقیق‌تر کیفیت مسکن مهر در ایران، نیاز به پژوهش‌های جامع‌تری است که ابعاد مختلف مدل سروکوال را مورد بررسی قرار دهد. همچنین درحالی‌که مطالعات بین‌المللی توانسته‌اند ابعاد مختلف کیفیت زندگی در پروژه‌های مسکن اجتماعی را بررسی کنند، در ایران و در پروژه‌های مسکن مهر، اغلب مطالعات بیشتر به بررسی اثرات اقتصادی و اجتماعی محدود شده‌اند. از این‌رو، در نظر گرفتن مدل سروکوال و شاخص‌های مختلف آن می‌تواند یک ابزار مناسب برای ارزیابی جامع کیفیت مسکن مهر باشد که هنوز در تحقیقات داخلی به‌طور کامل به آن پرداخته نشده است. این خلأ می‌تواند فرصت خوبی برای پژوهش‌های آینده در این زمینه فراهم کند.

مواد و روش‌ها

محدوده مورد مطالعه

مسکن مهر بیجار در شمال غربی شهر بیجار قرار دارد. ساخت مسکن مهر بیجار همانند سایر شهرهای کشور در دوره دولت نهم آغاز شد. این طرح در شهر بیجار به لحاظ مکان‌یابی نسبتاً موفق عمل کرد و مکان‌یابی آن با رهنمودهای طرح جامع شهر بیجار مغایرتی نداشت و در ادامه توسعه شهر قرار گرفته بود؛ همین موضوع بود که ایجاد زیرساخت‌های شهری را به راحتی برای این طرح امکان‌پذیر می‌ساخت. بر اساس برنامه‌ریزی‌های انجام‌شده می‌بایست مسکن مهر بیجار در دو فاز به نام شهرک آفتاب ساخته شود که فاز یک آن در دوره دولت دهم به اتمام رسید اما فاز دو این طرح که ساخت آن از تاریخ ۳۰/۳/۱۳۹۰ شروع شده بود و طبق وعده مسئولین باید در حدود ۱۵ ماه بعد یعنی در شهریور سال ۹۱ به اتمام می‌رسید، با این حال با گذشت حدود ۳۰ ماه از تاریخ وعده داده‌شده، هنوز هم این طرح به اتمام نرسیده و علی‌رغم پیگیری‌های مالکان مسکن مهر، این طرح فعلاً به‌صورت نیمه‌کاره رها شده است (چراغ پور، ۱۳۹۷). شهر بیجار دارای دو فاز مسکن مهر به نام‌های شهرک آفتاب فاز یک و فاز دو معروف است که در حال حاضر در این دو فاز ۵۶۴ واحد مسکونی آماده که در این واحدها مردم سکونت دارند، وجود دارد. همچنین جمعیت مردمی که در این واحدهای مسکونی ساکن هستند به حدود ۲۳۰۰ نفر می‌باشند (همان). تصویر شماره ۱، وضعیت موقعیت محدوده مورد مطالعه شهر بیجار را نشان می‌دهد.



شکل ۱. محدوده شهر بیجار، (برگرفته از گول ارث، ۲۰۲۳)



شکل ۲. فاز یک و دو مسکن مهر شهرک آفتاب شهر بیجار (منبع: نگارنده، ۱۴۰۳)

روش پژوهش

روش تحقیق حاضر به صورت پروتکل ترکیبی (توصیفی-تحلیلی) و از نظر هدف کاربردی است، پژوهش حاضر به لحاظ زمانی، این مطالعه مربوط به مقطع شهریور ۱۴۰۳ بوده است و تیم تحقیقاتی داده‌ها را از طریق دو روش کتابخانه‌ای و میدانی (با استفاده از پرسشنامه) جمع‌آوری کرده‌اند. در تحقیقات راهبردی، مردم به عنوان منابع اصلی داده‌های مورد نیاز شناخته می‌شوند (Andranovich and Riposa, 2001). و این داده‌ها به دو شکل عمده، اعداد و کلمات، تولید می‌شوند (Blake, 2005). در این راستا، روش پیمایشی مطالعه حاضر مبتنی بر مصاحبه با سرپرستان خانوار ساکن فاز یک و دو مسکن مهر شهرک آفتاب در شهر بیجار که تعداد آن‌ها ۲۳۰۰ نفر است، انجام شده است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به ۳۲۶ نفر رسیده است. چراکه مصاحبه‌های چهره به چهره یکی از انعطاف‌پذیرترین استراتژی‌ها در مطالعات پیمایشی به شمار می‌روند و برای استخراج معانی، بررسی نگرش‌ها، باورها و تجربیات واقعی جامعه مورد مطالعه بسیار مفید هستند (Mansoriyan, 2017; Clifford & Valentine, 2010). توزیع نمونه‌ها به صورت تصادفی ساده و به روش احتمالی انجام شده است. توزیع این نمونه‌ها به شیوه احتمالی از نوع تصادفی ساده بوده است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرها (مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳)

متغیرها	AVE	Composite Reliability	R Square	Cornbachs Alpha
محسوسات	۰/۸۴۴	۰/۹۵۴	۰/۸۸۴	۰/۹۱۳
تضمین و قابلیت اعتبار	۰/۶۵۵	۰/۹۵۴	۰/۹۳۳	۰/۹۳۸
پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۰/۹۷۸	۰/۷۰۶	۰/۷۴۸	۰/۸۸۰
قابلیت اطمینان بخشی و اعتماد	۰/۵۵۰	۰/۷۹۲	۰/۷۳۷	۰/۸۹۱
همدلی و درک نیاز	۰/۷۱۵	۰/۹۴۱	۰/۸۵۳	۰/۹۱۱

همان‌گونه که در جدول دو نمایان است، مقادیر مربوط به دو معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی برای ۵ شاخص ادراکی-انتظار بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد. شناسایی شاخص‌های مرتبط با مسکن و اهمیت برنامه‌ریزی برای این شاخص‌ها، به ویژه در زمینه دسترسی به خدمات اساسی شهری، از جایگاه ویژه‌ای در فرایند برنامه‌ریزی برخوردار است. دستیابی به یک سطح بهینه از برخورداری از خدمات شهری در حوزه مسکن، امری ضروری است که برای تحقق آن، نیازمند اطلاعات دقیق و درست از شاخص‌ها و ویژگی‌های مسکن می‌باشیم (نیک‌پور و همکاران، ۱۳۹۹). شاخص‌های مورد استفاده در این تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول ۲. ابعاد و شاخص‌های پژوهش (منبع: مطالعات کتابخانه‌ای نگارنده، ۱۴۰۳)

ابعاد	مؤلفه	معرف	توضیحات
محسوسات	کیفیت بصری	کیفیت زیبای طبیعی (فضای سبز؛ لچک‌ها و...)؛ محله؛ نظم بخشیدن به نمای ساختمان‌ها و معماری بناها (کیفیت منظر)؛ مطبوعیت پیاده راه‌ها (نورپردازی)؛ سلسله‌مراتب دسترسی‌ها، مبلمان و...	افزایش کیفیت محسوسات در مسکن مهر، از حیث زیبایی نمای بیرون و داخل ساختمان و مساحت و شکل ظاهری و منطقه مناسب برای سکونت و غیره، موجبات ایجاد یک نوع پرستیژ اجتماعی در شهروندان شده و ادراک شهروندی آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد.
	کیفیت مسکن	رضایت از فضای کافی اتاق‌های مسکن؛ مساحت مناسب مسکن؛ استحکام اسکلت مسکن؛ قدمت مناسب ابنیه؛ عدم وجود فضای بایر و مخروبه؛ قیمت مناسب مسکن؛ قیمت مناسب زمین؛ رضایتمندی از سیستم گرمایش و سرمایش مناسب در مسکن؛ مجهز به پارکینگ؛ برخورداری از سیستم دفع بهداشتی و فاضلاب در مسکن	
	وضعیت فیزیکی معابر	رضایتمندی از دسترسی به امکانات اضطراری (اورژانس، آتش‌نشانی، نیروی انتظامی و...)؛ رضایتمندی از سطح‌بندی راه‌های ارتباطی، آسفالت مناسب، نشانه‌گذاری مناسب	
تضمین و قابلیت اعتبار	بهداشت محیط	رضایتمندی از نظافت اماکن عمومی؛ رضایتمندی از کیفیت جمع‌آوری زباله؛ امنیت در مقابل آب‌گرفتگی معابر؛ رضایتمندی از نظافت سرویس بهداشتی عمومی؛ عدم وجود حیوانات موذی و ولگرد؛ وضعیت قرارگیری مخازن زباله؛ عدم دیوارنویسی و نمای ابنیه (آلودگی بصری)؛ نظافت عمومی محله توسط شهروندان؛ کیفیت آب شرب؛ عدم آلودگی ناشی از رفت‌وآمد وسایل نقلیه	
	انجام درست کارها	عدم آلودگی هوا؛ عدم آلودگی ناشی از کارگاه‌ها و کارخانه‌های صنعتی؛ رضایتمندی از سیستم شبکه فاضلاب؛ عدم وجود کاربری‌های ناسازگار و مزاحم	
	علاقه افراد و به حل مشکلات یکدیگر	تلاش خالصانه در جهت حل مشکلات یکدیگر، تمایلات همکاری جویانه؛ نیازسنجی دقیق و برآورد درست هزینه‌ها؛ حق محوری، تبعیض زدایی، رفتار مبتنی بر اعتماد؛	
تضمین و قابلیت اعتبار	انجام درست کارها	تأکید بر انجام صحیح و بدون اشتباه کارها در اولین اقدام، جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم، جلوگیری از صنایع مزاحم و انتقال آن به خارج شهر؛ برگزاری فستیوال‌های خرید فصلی؛ برگزاری مراسم و جشن‌های خیابانی؛ پیش‌بینی مکان‌هایی برای تجمع و مراسم (روزانه، هفتگی، ماهانه)؛ ایجاد کاربری‌ها و فضاهای شبانه‌روزی در مجاورت مسیر خیابان‌های محله؛ ایجاد فضاهای مکث و تجمع محلی شهروندان؛ هویت بخشی به مسیرهای تردد پیاده از طریق افزایش خوانایی محیط	عمل به وعده توسط شهروندان و دست‌اندرکاران مدیریت شهری منجر به رفتار متقابلی از سوی شده در یک رفتار دوسویه هر دو تلاش می‌کنند تا وعده‌های خود به سایر افراد را در زمان مقرر عملی کنند.
	اعتماد به افراد		

ابعاد	مؤلفه	معرف	توضیحات
	ارائه خدمات در زمان مشخص	حداقل زمان دریافت یک خدمات مشخص برحسب انتظار فرد	این امر موجب می‌شود تا سطح اعتماد افزایش یابد و ادراک شهروندی تحت تأثیر قرار گیرد.
پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تمایل به مشارکت شهروندان	میزان استقبال مدیریت شهری و سمن‌ها از مشارکت شهروندان؛ آمادگی برای تشکیل نهادهای مردمی محله؛ میزان عضویت در تشکل‌های مذهبی و اجتماعی؛ مشارکت داوطلبانه شهروندان برای آبادانی بافت؛ ارتباط شهروندان با شورای شهر و شهروندان؛ مشارکت مردم در حین انجام پروژه‌های عمرانی بافت	پاسخگویی و واکنش‌پذیری در قبال نیازهای ساکنین موجب می‌شود که در صورت ارائه درخواست از جانب شهروندان، مسئولان ذی‌ربط با اشتیاق و در زمان کوتاه به آن‌ها پاسخ دهند و ساکنین نیز طبق نظریه تحلیل رفتار متقابل، رفتار شهروندی مناسبی از خود بروز دهند.
	توانایی پاسخگویی سریع	سرعت توسعه شایستگی‌ها، یادگیری سریع شهروندان، انطباق سریع شهروندان، وجود سیستم فرهنگی نوآور و با پیچیدگی کم.	
قابلیت اطمینان بخشی و اعتماد	پاسخگویی به نیازها و خواسته‌ها	انطباق ظرفیت ساخت مسکن با برنامه‌های از قبل اعلام‌شده؛ مناسب بودن پاسخگویی مدیریت شهری در قبال درخواست‌ها؛ پاسخگو بودن ساختمان‌ها در قبال نیازهای ساکنین، سازمان‌دهی جهت تسلط بر تغییرات و عدم قطعیت محیطی	زمانی که اعتماد و اطمینان شهروندان به دولت سازمان‌های مسئول افزایش یابد، احساس قدرشناسی در آن‌ها افزایش یافته و در مقابل دولت و سایر شهروندان، رفتار شهروندی مناسبی را از خود به نمایش خواهند گذاشت.
	احساس امنیت در مواجهه افراد با یکدیگر	رعایت قواعد هنجاری، کنترل غیرمتمرکز و فرهنگی جامعه.	
	ادب و احترام در مواجهه افراد	استقلال در تصمیم‌گیری افراد، ارزش زایی برای افراد سرآمد توسعه در جامعه	
همدلی و درک نیاز	حمایت شهروندان از همدیگر	حمایت شهروندان از یکدیگر بالأخص اقشار آسیب‌پذیر جامعه به شکل رسمی و غیررسمی	زمانی که شهروندان احساس کنند که افراد با یکدیگر همدلی کرده و رفع نیازهای همدیگر را در اولویت قرار می‌دهند، آن‌ها نیز با سایر شهروندان همدلی کرده سعی در رفع نیازهای مردم خواهند نمود و میزان ادراک شهروندی آنان تحت‌الشعاع قرار خواهد گرفت.
	توجه به منافع فردی و جمعی	جمع‌گرایی نگرشی و رفتاری در جامعه، باور به زبان‌های رفتار غیر همیارانه، تعهد عام، تمایل به همکاری	
	همدلی و هماهنگی افراد در امور مجتمع‌های مسکن مهر	تعهد و وفاداری شهروندان به امور زیستی سکونتگاه خود، اتخاذ فرایندی برای کسب مهارت‌های ضروری توسط شهروندان، نوآوری در انجام امور و فرایندها؛	
انجام وظایف با مشارکت شهروندان	درک متقابل همدیگر شهروندان	در نظر گرفتن اولویت شرایط اجتماعی خواسته‌ها بر اولویت فردی	
	بهبود منافع عمومی با وجود محدودیت منابع	حمایت دولت از ساخت این مجتمع‌ها، آموزش مستمر شهروندان، توانایی ایجاد شهروندان منعطف در قبال بحران (تاب‌آوری)، ایجاد کاربری‌های متناسب با نیاز سنین مختلف و اقشار مختلف شهروندی توسط دولت و مدیریت شهری	رضایت از رفتار همسایگان؛ قابل‌اعتماد بودن شورای شهر و شهرداری برای شهروندان؛ آمادگی برای تشکیل نهادهای مردمی محله؛ میزان عضویت در تشکل‌های مذهبی و اجتماعی؛ مشارکت داوطلبانه شهروندان برای آبادانی بافت؛ ارتباط شهروندان با شورای شهر و شهروندان؛ مشارکت مردم در حین انجام پروژه‌های عمرانی بافت، وجود ساختار سازمانی مبتنی بر تفویض اختیار به سطوح به پایین

نتایج و بحث

اهمیت شاخص ادراک- انتظار در بررسی نوع نگرش و انتظارات مردم نسبت به جریان‌ات فضایی و وضع موجود شهر است؛ لذا در سنجش میزان رضایت از وضعیت حاکم بر منطقه سکونتی اهمیت بسزایی دارد. در این رابطه، بررسی جزئی‌تر شاخص‌های فوق، از طریق آزمون تک نمونه‌ای t می‌تواند نتیجه مطلوب‌تری را نمایان سازد. طبق نتایج جدول چهار؛ بُعد همدلی و درک نیاز (با ضریب ۹,۶۷۵) بیشترین امتیاز را کسب کرده است. این روند نشان می‌دهد که از نظر جامعه آماری، وضعیت همدلی و درک نیاز

در مجتمع‌های مسکن مهر شهر بیجار قابل قبول بوده است. این شاخص به‌واسطه همدلی و هماهنگی افراد در امور مجتمع‌های مسکن مهر؛ درک متقابل شهروندان؛ بهبود منافع عمومی با وجود محدودیت منابع؛ انجام وظایف با مشارکت شهروندان توانسته نظر مردم ساکن در مسکن مهر نسبت به یکدیگر و تعامل همسایگان را جلب کند. در رتبه بعدی نیز مؤلفه تضمین و قابلیت اعتبار با امتیاز (۹,۶۳) قرار دارد که این امر از طریق علاقه افراد و به حل مشکلات یکدیگر؛ اعتماد به افراد؛ انجام درست کارها و ارائه خدمات در زمان مشخص توانسته است نظر ساکنین را جلب کند. در نهایت، این موضوع نشان‌دهنده اهمیت عناصر انسانی و مدیریتی در موفقیت پروژه‌های مسکن مهر است. این امر به این معناست که علاوه بر فراهم آوردن زیرساخت‌ها و فضاهای مناسب، ارائه خدمات باکیفیت و به‌موقع، همراه با توجه به نیازهای اجتماعی و فردی ساکنین، می‌تواند به ایجاد حس تعلق و رضایت کمک کند. در این فضاها، اعتماد و همکاری میان ساکنین و نهادهای مسئول به‌طور مستقیم بر کیفیت زندگی و احساس «خانه بهتر» تأثیرگذار است. به‌عبارت‌دیگر، نتیجه‌گیری این است که حتی در پروژه‌هایی با منابع محدود، اگر اعتماد و ارتباطات اجتماعی قوی برقرار باشد، می‌توان به موفقیت قابل توجهی در ارائه خدمات و جلب رضایت ساکنین دست یافت. در نهایت شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری با امتیاز (۵,۲۳۲) کمترین امتیاز را کسب کرده است. در نهایت، امتیاز پایین در بعد «پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری» نشان‌دهنده نارضایتی جدی مردم از عملکرد نهادهای شهری است که نیاز به توجه فوری دارد. بهبود در این زمینه می‌تواند موجب تقویت اعتماد، افزایش مشارکت اجتماعی و در نهایت بهبود کیفیت زندگی در پروژه‌های مسکن مهر و دیگر پروژه‌های شهری گردد. بدین ترتیب، از نظر جامعه آماری، مردم از پاسخگویی نهادهای شهر رضایت ندارند. هرچند، شاخص مذکور امتیاز بالاتر از متوسط دریافت کرده است، اما می‌توان گفت که باید در زمینه تمایل به مشارکت شهروندان؛ توانایی پاسخگویی سریع؛ و پاسخگویی به نیازها و خواسته‌ها بازنگری جدی صورت پذیرد.

جدول ۳. وضعیت شاخص‌های ادراک - انتظار با آزمون تک نمونه‌ای T (مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳)

Upper	Lower	Mean Difference	Sig	df	t	مؤلفه
۰/۷۶	۰/۲۴	۰/۵۰	۰/۰۰۰	۳۲۵	۳/۹۱۷	علاقه افراد و به حل مشکلات یکدیگر
۰/۷۶	۰/۵۲	۰/۶۴	۰/۰۰۰	۳۲۵	۱۱/۳۳۸	اعتماد به افراد
۰/۵۱	۰/۱۴	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۲/۵۸۷	انجام درست کارها
۰/۵۴	۰/۳۱	۰/۴۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۷/۶۱۸	ارائه خدمات در زمان مشخص
۰/۵۷	۰/۳۷	۰/۴۷	۰/۰۰۰	۳۲۵	۹/۶۳۳	کل (تضمین و قابلیت اعتبار)
۰/۹۹	۰/۵۱	۰/۷۵	۰/۰۰۰	۳۲۵	۶/۲۸۹	کیفیت بصری
۰/۶۵	۰/۳۰	۰/۴۸	۰/۰۰۰	۳۲۵	۵/۴۲۵	کیفیت مسکن
۰/۴۲	۰/۱۳	۰/۲۸	۰/۰۰۰	۳۲۵	۳/۹۵۶	وضعیت فیزیکی معابر
۰/۵۳	-۰/۳۹	۰/۰۷	۰/۰۰۰	۳۲۵	۰/۲۹۷	بهداشت محیط
۰/۵۲	۰/۲۶	۰/۳۹	۰/۰۰۰	۳۲۵	۶/۲۵۱	کل (محسوسات)
۰/۴۴	۰/۰۴	۰/۲۴	۰/۰۰۰	۳۲۵	۲/۴۸۱	تمایل به مشارکت شهروندان
۰/۶۷	۰/۱۷	۰/۴۲	۰/۰۰۰	۳۲۵	۳/۳۸۷	توانایی پاسخگویی سریع
۰/۵۳	۰/۱۳	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۳/۳۸۹	پاسخگویی به نیازها و خواسته‌ها
۰/۴۶	۰/۲۰	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۵/۲۳۲	کل (پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری)
۰/۹۱	۰/۵۶	۰/۷۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۸/۵۷۲	همدلی و هماهنگی افراد در امور مجتمع‌های مسکن مهر
۰/۳۹	-۰/۱۹	۰/۱۰	۰/۰۰۰	۳۲۵	۰/۷۰۱	درک متقابل همدیگر شهروندان
۱/۰۷	۰/۴۶	۰/۷۷	۰/۰۰۰	۳۲۵	۵/۱۳۹	بهبود منافع عمومی با وجود محدودیت منابع
۰/۹۵	۰/۶۳	۰/۷۹	۰/۰۰۰	۳۲۵	۱۰/۰۶۲	انجام وظایف با مشارکت شهروندان
۰/۷۳	۰/۴۷	۰/۶۰	۰/۰۰۰	۳۲۵	۹/۶۷۵	کل (همدلی و درک نیاز)
۰/۷۴	۰/۳۳	۰/۵۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۵/۳۶۵	احساس امنیت در مواجهه افراد با یکدیگر
۱/۱۰	۰/۴۳	۰/۷۷	۰/۰۰۰	۳۲۵	۴/۶۷۸	ادب و احترام در مواجهه افراد
۰/۶۱	۰/۱۳	۰/۳۷	۰/۰۰۰	۳۲۵	۳/۱۱۰	حمایت شهروندان از همدیگر
۰/۴۹	۰/۱۷	۰/۳۳	۰/۰۰۰	۳۲۵	۴/۵۲۳	توجه به منافع فردی و جمعی
۰/۶۱	۰/۳۸	۰/۵۰	۰/۰۰۰	۳۲۵	۸/۸۸۲	کل (قابلیت اطمینان بخشی و اعتماد)
۰/۵۲	۰/۴۰	۰/۴۶	۰/۰۰۰	۳۲۵	۱۵/۹۳۱	ادراک - انتظار

تبیین شکاف بین شرایط ادراک و شرایط مورد انتظار در مسکن مهرشهر بیجار با مدل پیش‌بینی پرو بیت

در این بخش قصد داریم نشان دهیم که بین شرایط ادراک وضع موجود در زیست پذیری و شرایط ایدئال و مورد انتظار شکاف وجود دارد یا نه؛ لذا برای بررسی و انطباق وضع موجود ادراک شده و وضع مورد انتظار از آزمون رگرسیونی پرو بیت استفاده شده است. طبق جدول پنج با توجه به اثر نهایی هر یک از متغیرهای توضیحی (Xi) روی احتمال شرطی (شاخص ایدئال)، شاخص‌هایی که مقدار سطح معناداری P-value آن‌ها کمتر از $P < 0/05$ است، بین متغیر توضیحی و متغیر شرطی رابطه معنادار برقرار بوده و می‌توان برای تحلیل وضع ادراکی و وضع مورد انتظار، بررسی شوند؛ و کاربری‌هایی که مقدار سطح معناداری P-value آن‌ها بیشتر از $P > 0/05$ است. بین متغیر توضیحی و متغیر شرطی رابطه معنادار برقرار نبوده در نتیجه قابلیت تعمیم دهی و تبیین ندارند. در نهایت طبق داده‌های آماری «اثر نهایی»، بیشترین مقدار شکاف بین وضع ادراک و وضع مورد انتظار در بین مؤلفه‌های محسوسات، مربوط به شاخص وضعیت فیزیکی معابر بوده است. به عبارتی وضعیت فیزیکی معابر (عرض معابر، جنس معابر، طراحی و...) نتوانسته است هم‌زمان با افزایش عمودی و تقاضای جمعیتی بهبود کیفی پیدا کند. همچنین در تضمین و قابلیت اعتبار؛ شاخص‌های اعتماد به افراد و عدم ارائه خدمات در زمان مشخص نتوانسته است خود را با انتظار ساکنین در این مجتمع‌های مسکونی تطبیق دهد. چنانکه در معیار پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری مؤلفه توانایی پاسخگویی سریع نیز نتوانسته نظر ساکنین را به خود جلب کند. عدم توجه به منافع جمعی در میان مؤلفه‌های قابلیت اطمینان بخشی و اعتماد؛ و شاخص‌های درک متقابل همدیگر شهروندان؛ بهبود منافع عمومی با وجود محدودیت منابع؛ انجام وظایف با مشارکت شهروندان شکاف زیادی را در ارتباط با تحقق مفهوم خانه بهتر دارد. به عبارتی دیگر برای تحقق مفهوم «خانه بهتر» در مسکن مهر، نیاز است که اعتماد و قابلیت اطمینان در سطح فردی و اجتماعی بهبود یابد، درک متقابل شهروندان تقویت شود و مشارکت فعال و همگانی در انجام وظایف و بهبود منافع عمومی شکل گیرد. در غیر این صورت، با وجود محدودیت منابع، تحقق اهداف توسعه‌ای و بهبود کیفیت زندگی به‌طور مؤثر صورت نخواهد گرفت؛ و لذا تحقق خانه‌ای بهتر و فضای اجتماعی سالم‌تر، باید بر روی ساختن اعتماد، تقویت درک متقابل و ایجاد فرهنگ مشارکت میان ساکنین کار کرد، به‌ویژه در شرایطی که منابع محدود است.

جدول ۴. وضعیت انطباق بین شرایط ادراک و شرایط مورد انتظار در مسکن مهرشهر بیجار با مدل پیش‌بینی پرو بیت (منبع:

یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۳)

مؤلفه	ضرایب	P-value	اثر نهایی	وضعیت
کیفیت بصری	۲/۳۳۳	۰/۰۰۵	۰/۵۸۳	انطباق
کیفیت مسکن	۱/۱۶۰	۰/۰۰۰	۰/۲۹۰	انطباق
وضعیت فیزیکی معابر	-۰/۳۶۰	۰/۰۰۰	۰/۰۹۰	عدم انطباق
بهداشت محیط	۱/۴۲۰	۰/۰۰۰	۰/۳۵۵	انطباق
کل (محسوسات)	-۰/۳۳۳	۰/۰۰۰	۰/۰۸۳	عدم انطباق
علاقه افراد به حل مشکلات یکدیگر	۱/۰۴۰	۰/۰۳۵	۰/۲۶۰	انطباق
اعتماد به افراد	-۰/۷۳۳	۰/۰۰۰	۰/۱۸۳	عدم انطباق
انجام درست کارها	۱/۰۱۳	۰/۰۰۰	۰/۲۵۳	انطباق
ارائه خدمات در زمان مشخص	-۰/۸۳۳	۰/۰۰۰	۰/۲۰۸	عدم انطباق
کل (تضمین و قابلیت اعتبار)	-۰/۲۹۳	۰/۰۰۰	۰/۰۷۳	عدم انطباق
تمایل به مشارکت شهروندان	-۰/۸۴۰	۰/۰۰۰	۰/۲۱۰	عدم انطباق
توانایی پاسخگویی سریع	-۰/۳۳۳	۰/۰۰۰	۰/۰۸۳	عدم انطباق
پاسخگویی به نیازها و خواسته‌ها	۱/۵۳۳	۰/۰۰۰	۰/۳۸۳	انطباق
کل (پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری)	-۰/۵۲۰	۰/۰۰۰	۰/۱۳۰	عدم انطباق
احساس امنیت در مواجهه افراد با یکدیگر	۱/۸۳۳	۰/۰۰۱	۰/۴۵۸	انطباق
ادب و احترام در مواجهه افراد	۱/۹۹۳	۰/۰۰۳	۰/۴۹۸	انطباق
حمایت شهروندان از همدیگر	۱/۲۴۰	۰/۰۰۶	۰/۳۱۰	انطباق
توجه به منافع جمعی	۱/۶۴۰	۰/۰۲۲	۰/۴۱۰	عدم انطباق

عدم انطباق	۰/۱۸۳	۰/۰۰۰	-۰/۷۳۳	کل (قابلیت اطمینان بخشی و اعتماد)
انطباق	۰/۳۰۳	۰/۰۰۰	۱/۲۱۳	همدلی و هماهنگی افراد در امور مجتمع‌های مسکن مهر
عدم انطباق	۰/۱۶۳	۰/۰۰۰	-۰/۶۵۳	درک متقابل همدیگر شهروندان
عدم انطباق	۰/۱۱۷	۰/۰۰۰	-۰/۴۶۷	بهبود منافع عمومی با وجود محدودیت منابع
عدم انطباق	۰/۲۳۰	۰/۰۰۰	-۰/۹۲۰	انجام وظایف با مشارکت شهروندان
عدم انطباق	۰/۰۲۳	۰/۰۰۰	-۰/۰۹۳	کل (همدلی و درک نیاز)
عدم انطباق	۰/۱۷۰	۰/۰۰۰	-۰/۶۸۰	ادراک- انتظار

نتیجه‌گیری

مفهوم مسکن فراتر از یک مکان فیزیکی است و شامل تمام محیط مسکونی می‌شود که خدمات و تسهیلات ضروری برای زندگی خانواده، از جمله آموزش، بهداشت و سایر پارامترهای فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی افراد را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، مسکن تنها یک پناهگاه فیزیکی نیست، بلکه شامل تمام امکانات و خدمات عمومی لازم برای زندگی بهتر انسان‌ها است. با این حال، آنچه در طرح «مسکن مهر» در سطح کشور اجرا می‌شود، بیشتر بر جنبه کالبدی مسکن تأکید دارد و هدف اصلی آن تأمین مسکن برای اقشار کم‌درآمد جامعه است. این نوشتار به سهم خود کوشید مفهوم خانه بهتر را در بستر مسکن مهر شهر بیجار را ارزیابی کند. طبق نتایج شاخص همدلی و درک نیاز بیشترین امتیاز را در بین معیارهای شکاف انتظار کسب کرده است. با توجه به نتایج پژوهش که نشان می‌دهد وضعیت همدلی و درک نیاز در مسکن مهر شهر بیجار «قابل قبول» بوده است، می‌توان این‌گونه استنباط کرد که ساکنین در این مجتمع‌ها نسبت به یکدیگر احساس همدلی دارند و قادر به درک نیازهای فردی و جمعی یکدیگر هستند. این امر می‌تواند نشان‌دهنده یک فضای اجتماعی مثبت باشد که در آن تعاملات میان ساکنین نسبتاً خوب است و افراد به نیازهای یکدیگر توجه دارند. درک نیاز در اینجا می‌تواند به معنای توجه مسئولین و ساکنین به مسائل و مشکلات مختلف باشد که می‌تواند شامل مواردی نظیر تعمیرات و نگهداری ساختمان‌ها، بهبود شرایط زندگی، حل مشکلات زیرساختی و حتی مسائل اجتماعی مانند امنیت و احساس تعلق به جامعه باشد. چنین وضعیت‌هایی ممکن است در نتیجه تعاملات مثبت میان ساکنین و مدیران مجتمع، همکاری‌های جمعی برای حل مسائل و توجه به نیازهای واقعی ساکنین شکل گرفته باشد. همچنین، اگر این وضعیت به درستی حفظ شود، می‌تواند به ارتقای کیفیت زندگی ساکنین و کاهش ناراضی‌ها و شکاف‌های احتمالی بین افراد منجر شود. این روند نشان می‌دهد که از نظر جامعه آماری، وضعیت همدلی و درک نیاز در مجتمع‌های مسکن مهر شهر بیجار قابل قبول بوده است. این شاخص با تقویت همدلی و هماهنگی میان ساکنان مجتمع‌های مسکن مهر، افزایش درک متقابل و توجه به منافع عمومی با وجود محدودیت منابع، توانسته است زمینه مشارکت اجتماعی و همکاری جمعی را میان ساکنان فراهم آورد. این امر موجب بهبود روابط همسایگی، تعامل بیشتر میان شهروندان و تقویت احساس تعلق به اجتماع شده است.

روابط اجتماعی شکل گرفته میان ساکنان، علاوه بر افزایش نشاط و رضایت از زندگی، به تحکیم پیوندهای انسانی در میان همسایگان انجامیده و همبستگی اجتماعی را در سطح محلی تقویت کرده است. این روابط، که ریشه در ارزش‌های فرهنگی و دینی دارند، باعث شکل‌گیری اعتماد متقابل و افزایش روحیه همکاری در میان افراد شده‌اند. بررسی عوامل مؤثر بر افزایش تعاملات اجتماعی نشان می‌دهد که تقویت حس همسایگی، اعتماد و مشارکت جمعی از مهم‌ترین مؤلفه‌های تحقق مفهوم «خانه بهتر» است. هرچه سطح تعاملات و اعتماد اجتماعی در محیط‌های مسکونی افزایش یابد و شرایط کالبدی و اجتماعی مطلوب‌تری فراهم شود، احساس نشاط و رضایت نیز در میان ساکنان بیشتر می‌گردد. در عین حال، برخی جنبه‌ها مانند میزان اعتماد به دیگران، ارائه خدمات در زمان مناسب و پاسخگویی به نیازهای ساکنان، هنوز نتوانسته‌اند انتظارات افراد را برآورده سازند. ضعف در توجه به منافع جمعی، کاهش حس مسئولیت‌پذیری و ناهماهنگی در انجام وظایف مشترک از عواملی هستند که مانع تحقق کامل مفهوم خانه بهتر می‌شوند. وجود امکانات رفاهی و خدمات شهری مناسب در محله‌های مسکونی، نقشی کلیدی در ایجاد دل‌بستگی به مکان و افزایش تعاملات

اجتماعی دارد. این شرایط، احساس امنیت، امید به آینده، اعتماد و حمایت متقابل را در میان ساکنان تقویت کرده و در نهایت به شکل گیری عدالت اجتماعی، افزایش مشارکت در فعالیت های محلی و انسجام اجتماعی منجر می شود. در نتیجه، مجموعه این عوامل باعث رشد احساس تعلق، افزایش رضایت از زندگی و مسکن، گسترش احترام متقابل، صبر در مواجهه با مشکلات و کاهش تنش های اجتماعی می گردد. به این ترتیب، کیفیت روابط انسانی و اجتماعی در فضاهای مسکن مهر ارتقا یافته و درک ساکنان از مفهوم «خانه بهتر» به سطحی عمیق تر و پایدارتر می رسد. بر مبنای نتایج فوق می توان بیان نمود که برخی از جنبه ها مانند پاسخگویی مسئولین و توجه به منافع جمعی که ارتباط مستقیمی با شکاف های انتظار و واقعیت های موجود دارد، به طور کامل با انتظارات ساکنان تطابق ندارد. به ویژه، مؤلفه هایی نظیر توانایی پاسخگویی سریع و تأمین خدمات به موقع از جمله مسائلی هستند که نمی توانند انتظارات ساکنان را برآورده کنند و این باعث افزایش فاصله و شکاف میان نیازها و خدمات ارائه شده می شود. این پژوهش بر اهمیت ایجاد و تقویت اعتماد و همکاری های اجتماعی در میان ساکنان تأکید دارد. هر چه سطح تعاملات اجتماعی و اعتماد میان افراد بیشتر باشد، کیفیت زندگی و احساس تعلق به جامعه نیز ارتقا می یابد. همچنین، بهبود شرایط کالبدی و اجتماعی به طور مستقیم بر ایجاد دل بستگی به مسکن و بهبود انسجام اجتماعی تأثیرگذار است. این فرآیند باعث تقویت روابط همسایگی و در نتیجه، افزایش اعتماد و رضایت عمومی در جوامع مسکونی می شود. در نهایت، تحقیق به این نتیجه می رسد که ارتقای کیفیت زندگی در پروژه های مسکنی مانند مسکن مهر، تنها بهبود وضعیت کالبدی مسکن را شامل نمی شود، بلکه باید به جنبه های اجتماعی، فرهنگی و زیرساختی نیز توجه ویژه ای شود تا بتوان مفهوم «خانه بهتر» را در چنین فضاهایی به درستی تحقق بخشید.

سپاسگزاری: از همه عزیزانی که در طی پر کردن پرسشنامه های این تحقیق ما را یاری کردند قدردانی می کنیم. این تحقیق یافته های فردی می باشد.

حامی مالی: بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش: همه نویسندگان، در نگارش و تنظیم مقاله حاضر نقش و سهم برابر دارند.

تضاد منافع: نویسندگان اعلام می دارند هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

References

- Aghaei Heshjin, A., Farkhi, P., & Arian Khesal, A. (2020). The gap between perception and expectation of service quality based on SERVQUAL in selected clinics of Iran University of Medical Sciences. *Health Management*, 23(3), 56-65. <http://jha.iuims.ac.ir/article-1-3336-fa.html> (In Persian).
- Andranovich, G., & Gary, R. (2001). *Urban research methods* (First edition, Translated by Seyed Mahmoud Nejati Hosseini). Tehran: Organization of Municipalities of the Country.
- Ashok, K. (2014). Service quality analysis using the SERVQUAL model (T. Shariati, Trans.). Arna Publishing (In Persian).
- Bidabadian, H., & Mahmoudzadeh, E. (2015). Economic and social pathology of the Mehr Housing Project. *Proceedings of the International Conference on Human, Architecture, Civil Engineering, and Urban Development*, Tabriz, Strategic Studies Center for Architecture and Urban Development. <https://civilica.com/doc/409856/> (In Persian).
- Blakee, N. (2015). *Social research design* (Chapter 9, Translated by Hassan Chavoshian). Tehran: Ney Publishing.
- Chan, A., & Adabre, M. (2019). Bridging the gap between sustainable housing and affordable housing: The required critical success criteria (CSC). *Building and Environment*, 151, 112-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0360132319300356>
- Cheraghpour, M. (2018). Explaining the impact of the Kermanshah earthquake on public trust in Mehr Housing (Case study: Mehr Housing in Bijar city) (Master's thesis). Faculty of Humanities, Department of Geography, University of Zanjan (In Persian).
- Clifford, N., French, S., & Valentine, G. (2010). *Key methods in geography* (S. Rodway-Dyer, Ed.). Los Angeles: Sage Publications.

- Gadermann, A. M., Hubley, M., & Russell, L. B. (2021). Understanding subjective quality of life in homeless and vulnerably housed individuals: The role of housing, health, substance use, and social support. *SSM - Mental Health, 1*, 100021. <https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2021.100021>
- Hajizadeh, M. (2021). Discourse analysis of urban land policies in space production, 1921-2018: A case study of Tehran metropolis (Doctoral dissertation). Faculty of Humanities, University of Zanjan **(In Persian)**.
- Kamandari, M., & Rahnama, M. R. (2016). Measuring municipal service quality in districts 2 and 4 of Kerman city using the SERVQUAL model. *Geographical Space, 6*(2), 45-62. <https://www.sid.ir/paper/91713/fa> **(In Persian)**.
- Karji, A., Woldesenbet, A., Khanzadi, M., & Tafazzoli, M. (2019). Assessment of social sustainability indicators in mass housing construction: A case study of Mehr Housing Project. *Sustainable Cities and Society, 50*, 101697. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101697>
- Khalili, F., et al. (2020). Analysis of the effects of Mehr Housing on the social and physical aspects of residents' lives. *Geography and Development Journal, 11*(3), 201-215 **(In Persian)**.
- Kim, J., Woo, A., & Cho, G.-H. (2020). Is shared housing a viable economic and social housing option for young adults? Willingness to pay for shared housing in Seoul. *Cities, 102*, 102732. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102732>
- Kumar, T. (2021). The housing quality, income, and human capital effects of subsidized homes in urban India. *Journal of Development Economics, 153*, 102738. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2021.102738>
- Kuttner, K. N., & Shim, I. (2019). Can non-interest rate policies stabilize housing markets? Evidence from a panel of 57 economies. *Journal of Financial Stability, 26*, 31-44. <https://doi.org/10.1016/j.jfs.2016.07.014>
- Koomar, T. (2021). The housing quality, income, and human capital effects of subsidized homes in urban India. *Journal of Development Economics, 153*, November 2021, 10273
- Maleki, S., Hosseini, S. R., Veisi, E., & Mokhtari, S. (2015). Measuring citizens' satisfaction with the residential quality of the Mehr Housing project: A case study of Shirinshahr, Ahvaz. *Urban Research and Planning, 6*(23), 25-34. https://jupm.marvdasht.iau.ir/article_1768.html **(In Persian)**.
- Maalsen, S. (2019). Smart housing: The political and market responses of the intersections between housing, new sharing economies, and smart cities. *Cities, 84*, 1-7. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.06.025>
- Morey, J., Beizae, A., & Wright, A. (2020). An investigation into overheating in social housing dwellings in central England. *Building and Environment, 176*, 106814. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2020.106814>
- Nasiri Hende Khale, E. (2020). Citizens' satisfaction with the sustainability performance of Kamalshahr. *Research in Art and Humanities, 11*(42), 125-136. https://jupm.marvdasht.iau.ir/article_3681.html **(In Persian)**.
- Ramos, N. M. M., Almeida, R. M. S. F., Simões, M. L., Delgado, J. M. P. Q., Pereira, P. F., Curado, A., & Fraga, S. (2018). Indoor hydrothermal conditions and quality of life in social housing: A comparison between two neighborhoods. *Sustainable Cities and Society, 38*, 80-90. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2017.12.016>
- Shafiei Thabet, N., & Mirvohdi, N. (2017). Evaluating the service quality of the Housing Foundation of the Islamic Revolution of Iran based on the SERVQUAL model: A case study of rural settlements in Valiabad and Behnam Pazouki Jonoubi, Varamin County. *Geographical Space Analysis, 7*(23), 87-104. https://gps.gu.ac.ir/article_47259.html **(In Persian)**.
- Valizadeh Oghani, M. B., & Vafaei Joursorkhabi, E. (2018). Satisfaction survey of rural residents with rural housing projects using the SERVQUAL model in Sarab County. *Research in Art and Humanities, 1*(9), 79-92. <https://ensani.ir/fa/article/379090/> **(In Persian)**.
- Wang, Y., & Shaw, D. (2018). The complexity of high-density neighborhood development in China: Intensification, deregulation, and social sustainability challenges. *Sustainable Cities and Society, 43*(3), 578-586. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210670718303792>
- Wu, Y., Luo, J., & Peng, Y. (2020). An optimization-based framework for housing subsidy policy in China: Theory and practice of housing vouchers. *Land Use Policy, 94*, 104526. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.104526>
- Yazdani, M. H., Garavand, L., & Pashazadeh, E. (2016). Measuring Mehr Housing residents' satisfaction with residential environment quality. *Iranian Architecture and Urban Studies Journal, 4*(1), 137-150. <https://doi.org/10.30475/isau.2017.62023> **(In Persian)**.