

Analysis of effective factors on citizens' satisfaction rate of Ahvaz city parks, using satisfactory-importance model
Ahmad Pourahmad^{1*}, Bahar Habibian²

1- Professor of geography, university of Tehran, Tehran, Iran

2- PhD student in geography and urban planning, university of Tehran, Tehran, Iran

Abstract

The complex nature of today's cities has made it difficult to provide expected qualities for the residents, and urban management, will not be able to provide the expected conditions and thus satisfaction of users, without evaluating and monitoring the public spaces and synchronizing them with the needs of users. Since the urban parks -as some of most important leisure spaces in the city- are changeable and dynamic due to their nature as public space, analysis of urban parks and paying attention to the type and priority of their users' needs, can be defined as one of requirements of efficient urban management. So, in this study, the qualitative assessment of some of Ahvaz urban parks with user-based approach, was done using satisfaction-importance model. The Research method is quantitative-analytic. Required data were gathered by library studies (documentary) and survey method (field), using questionnaire with two types of questions about the satisfaction and the importance rate. Data were analyzed by Excel and SPSS software, using descriptive and inferential methods (oneway Anova, and one-sample t-test) statistical. Finally, the importance-satisfaction diagram was drawn based on investigated factors of selected parks of Ahvaz city (Dolat, Siahati and Shahrvand parks). Results show security and cleanness are the most important factors for individuals. However, the cultural facilities is considered as the less important factor. And only the centrality of Dolat park -due to its importance among citizens, fulfill the satisfaction feature, while gaining not enough satisfaction of other features, based on their importance.

Totally, the gap between the average of people expectancy of Dolat park, and its present situation was the lowest, and the most in Shahrvand park, compare to the others. Based on satisfaction-importance matrix, all of the mentioned analyzed factors in Shahrvand park need more attention and improvement and there is no factor in excess attention or lower priority part for boosting or improving, in satisfaction-importance matrix.

Keyword: park, qualitative analysis, user-based analysis, satisfaction-importance model, Ahvaz.

فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)
سال هشتم، شماره دوم، (پیاپی ۲۹)، تابستان ۱۳۹۷
تاریخ وصول: ۹۳/۰۳/۱۵ تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۴/۲۷
صص: ۸۰-۶۱

ارزیابی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مردم از پارک‌های شهر اهواز با مدل رضایت - اهمیت

احمد پوراحمد^۱، بهار حبیبیان^{۲*}

۱- استاد دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

ماهیت پیچیده شهرهای امروز فراهم کردن کیفیت‌های مورد انتظار و بر مبنای سلايق ساکنان شهرها را دشوار کرده است و مدیریت شهری بدون ارزیابی و پایش فضاهای عمومی و همگام‌سازی آنها با نیاز مخاطبان قادر نخواهد بود شرایط مورد انتظار بهره‌برداران و در نتیجه رضایتمندی آنها را فراهم آورد. از آنجا که پارک‌های شهری، یکی از مهم‌ترین فضاهای فراغت در شهر و بنا بر ماهیت خود فضاهای عمومی پویا و در حال تغییرند، ارزیابی پارک‌های شهری و توجه به نوع و اولویت نیازهای مخاطبان آنها، یکی از الزامات مدیریت شهری کارآمد به شمار می‌رود؛ بنابراین این پژوهش با بهره‌گیری از مدل رضایت - اهمیت و رویکرد مخاطب‌محور، تعدادی از پارک‌های شهری اهواز را ارزیابی کیفی و مقایسه می‌کند. روش انجام پژوهش کمی - تحلیلی است و اطلاعات لازم با بررسی‌های کتابخانه‌ای (اسنادی) و شیوه پیمایشی (میدانی) از طریق پرسش‌نامه با تکیه بر دو گروه پرسش میزان رضایت و میزان اهمیت گردآوری، یافته‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای آماری Excel و SPSS با روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل واریانس یک‌طرفه و t تک‌نمونه‌ای) تجزیه و تحلیل و در پایان نمودار رضایت - اهمیت برای معیارهای بررسی شده در پارک‌های برگزیده شهر اهواز (پارک‌های سیاحتی، شهروند و دولت) ترسیم شده است. نتایج نشان می‌دهد مردم بیشترین اهمیت را برای معیارهای امنیت و نظافت و کمترین اهمیت را برای امکانات فرهنگی قائل بوده‌اند و فقط مرکزیت پارک دولت رضایت مخاطبان را به نسبت اهمیت قائل شده برآورده کرده و رضایت از دیگر معیارها به نسبت اهمیت آنها کافی نبوده است؛ به طور کلی فاصله میانگین انتظارات مردم از وضع موجود در پارک دولت کمتر و در پارک شهروند بیشتر از بقیه بوده است. براساس نمودار رضایت - اهمیت، همه معیارهای مطرح شده در پارک شهروند نیاز به توجه و ارتقاء بیشتر دارند و در هر سه پارک مدنظر، هیچ معیاری در منطقه‌مازاد توجه یا اولویت پایین برای تقویت و بهبود در نمودار رضایت - اهمیت قرار ندارد.

واژه‌های کلیدی: پارک، ارزیابی کیفی، ارزیابی مخاطب‌محور، مدل رضایت - اهمیت، اهواز.

مقدمه

بیان مسئله

شهرها از فضاهای مختلفی تشکیل می‌شوند که هرکدام از آنها برای حمایت و آسانی بعضی از فعالیت‌های فردی و اجتماعی و ایجاد معانی‌ای شکل می‌گیرند که شهروندان به آنها نیاز دارند. با توجه به اینکه هر فعالیت به فضایی با ویژگی خاص یا قرارگاه رفتاری مناسب نیاز دارد، در صورت نبود فضای مناسب، کیفیت بروز نوع فعالیت‌ها با مشکل و در نهایت موجودیت شهر از جنبه‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی و هویتی با اختلال روبه‌رو خواهد شد؛ از این رو بررسی نیازهای انسانی، تأمین و ارتقای کیفی فضاهای مورد نیاز فعالیت‌های مختلف شهروندان، مسئله‌ای مهم و جالب توجه برای طراحان و برنامه‌ریزان شهری است (فلاح و کلامی، ۱۳۸۷: ۸۶).

ماهیت فضاهای عمومی شهری ایجاب می‌کند این فضاها پویا بوده و همگام با نیازها و خواسته‌های شهروندان تغییر و تحرک داشته باشند؛ بنابراین هرگونه اقدامی برای برنامه‌ریزی و طراحی باید در تناسب و رابطه تنگاتنگ با فرهنگ و ترجیحات مردم شهر صورت گیرد؛ در غیر این صورت تقابل بین طرح‌ها و خواسته‌های شهروندان سبب بروز مشکلات و مهمل ماندن طرح‌ها می‌شود (پورمحمدی، ۱۳۸۸: ۲۷)؛ بنابراین همراهی مدیریت شهری با مخاطبان خود و توانایی اداره کردن عرضه و تقاضا در فضاهای شهری بدون پایش و همگام‌سازی کیفیت فضاهای عمومی امکان‌پذیر نیست؛ به بیان دیگر کیفیت فضاهای شهری، متغیری است که با عنصر زمان پیش می‌رود و عواملی همچون دگرگونی‌های کالبدی شهر، تغییر در ساخت‌های اجتماعی و فرهنگی و ظهور الگوها و نوآوری‌های جدید، مفهوم آن را در هر زمان دگرگون می‌کند. ارزیابی کیفی فضاهای شهری این امکان را فراهم می‌کند تا علاوه بر آگاهی برنامه‌ریزان از نیازها و سلايق عمومی، شرایط و کارکرد فضاهای موجود مشخص و نقاط نیازمند اصلاح و بازنگری آشکار شوند. فضاهای فراغتی گروهی از فضاهای مهم عمومی در شهر هستند که نقش مهمی را در ارتقاء کیفیت زندگی و تأمین زندگی سالم و بانشاط شهروندان ایفا می‌کنند. فضاهای گذران اوقات فراغت در شهر به مدیریت خاص خود نیاز دارد و رایج‌ترین فضای گذران اوقات فراغت در شهر، بوستان (پارک) است (سعیدنیا، ۱۳۸۳: ۶). امروزه در جهان رویکرد به فضای سبز شهری به منزله‌الگویی فضایی دامنه وسیعی یافته است. این نوع فضاها در کنار دیگر کارکردها توانسته‌اند پویایی اجتماعی، فرهنگی و روانی شهروندان را سبب شوند (صالحی‌فرد و علیزاده، ۱۳۸۷: ۲۰). درواقع پارک‌های شهری، بخشی از مراکز اجتماعی، تفریحی و رفاهی عمومی در شهر هستند که گروه‌های مختلف و با سلايق متفاوت از آنها بهره می‌برند؛ این سلايق و علایق در گذر زمان تکامل می‌یابند و لازم است به طور پیوسته بررسی و ارزیابی شوند؛ بدین سبب توسعه فضاهای سبز در سطح شهرها نیاز به مدیریت فعال و پویا دارد؛ این مدیریت خود نیازمند پیش‌نیازهایی است (شادی‌طلب، ۱۳۸۱: ۱۹۶) که یکی از آنها، شناخت و ارزیابی وضع موجود و تعیین الگوی بهینه است؛ زیرا «اگر مردم در پارک‌ها نادیده گرفته شوند یا تاریخ و پیشینه آنها محو شود، از پارک استفاده نخواهند کرد» (لو، ۱۳۹۰: ۲۴۴).

در شهرهای کنونی معمولاً شکل‌گیری پارک‌های شهری موجود اتفاقی است؛ این در حالی است که هرگاه پارک‌های شهری به نحوی هدفمند مکان‌یابی و سازماندهی شوند، مناسب‌ترین فضاها برای گذران اوقات فراغت

شهروندان هستند. پارک‌های موجود به دلایل متعدد انتظارات شهروندان را برآورده نمی‌کنند. البته بی‌تردید مردم از این پارک‌ها بهره می‌برند و شاید از وجودشان خرسند هم باشند؛ زیرا در وضعیت موجود، شهرها فضای مناسب دیگری برای عرضه به شهروندان در اختیار ندارند (معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۶: ۵۸)؛ بنابراین لازم است ضمن ارزیابی پارک‌های موجود، علایق و خواسته‌های شهروندان، گروه مخاطب، در استفاده از پارک‌ها بررسی و این فضاها بر مبنای کیفیت‌های مطلوب شهروندان و سیاست‌های آینده‌نگرانه مدیران شهری، طراحی یا سازماندهی دوباره شوند.

شهر اهواز با جمعیتی بیش از یک میلیون و دویست هزار نفر، یکی از هفت کلان‌شهر کشور است که طی سه دهه گذشته با سیل مهاجرت و توسعه افقی بدون برنامه مواجه بوده است. به دلیل شرایط اقلیمی ویژه، میزان رشد زیاد جمعیت جوان و تنوع فرهنگی و قومی، لزوم توجه ویژه در زمینه فضاهای فراغت به ویژه پارک‌ها و فضاهای سبز شهری در این شهر احساس می‌شود؛ با وجود این کمبود فضاهای فراغت همواره یکی از مشکلات شهر بوده است که این امر برنامه‌ریزی دقیق‌تر در زمینه بهره‌برداری از فضاها و امکانات موجود و برآورد نیاز مخاطبان آنها را ضروری می‌سازد؛ بنابراین این پژوهش با هدف ارزیابی پارک‌های برگزیده شهر اهواز با روش کیفی مخاطب‌محور انجام شده است تا بدین منظور علاوه بر ارزیابی رضایتمندی مخاطبان، میزان اهمیت هر یک از گزینه‌ها از نظر آنها مشخص و وضعیت عمومی پارک‌ها با توجه به شاخص‌های برگزیده تعیین شود.

پیشینه پژوهش

به طور کلی روش‌های ارزیابی تفرجگاه‌ها در آمریکا زودتر از اروپا آغاز و از سال ۱۹۴۷ به طور جدی پیگیری شد که دلایل مختلفی داشته است؛ از قبیل بالاتر بودن سطح زندگی، سطوح گسترده‌تر تفرجگاه‌ها و پارک‌های شهری، شرایط پیشرفته سیستم فدرال و سرمایه‌گذاری گسترده و کمک دولت مرکزی ایالات متحده. روش‌های معمول بررسی ارزش‌های تفرجگاهی در آمریکا بیشتر مبتنی بر اصول تجزیه و تحلیل درآمدها و هزینه‌ها و اقتصادی بوده‌اند. در سال ۱۹۷۲ گوردینگو و ایلینو مطالعاتی را درباره اثر تفریحات بر افزایش ظرفیت کاری افراد انجام داده‌اند. افراد دیگری نیز در روسیه در این زمینه الگوهایی ارائه داده‌اند؛ از جمله آرنو کرسیتاشینا، ارنیگیس و کوفتانوف که ارزش‌ها را به صورت کمی تعیین کرده‌اند.

پاول، استفنس و کلاپر نیز الگوهایی را در تفرجگاه‌های جنگلی و اراضی دریاچه‌ای آلمان شرقی به کار گرفتند. در سال ۱۹۷۳ و ۱۹۷۴ ژاکوپ و نوهل کوشیدند تفرجگاه‌ها را بر اساس تجزیه و تحلیل کیفیت طبیعی و زیبایی تفرجگاه‌های جنگلی ارزیابی کنند و بدون استفاده از سیستم‌های اقتصادی آثار تفریحات را با ارزیابی تئوریک اطلاعات به دست آورند (مجنونیان، ۱۳۷۴: ۱۰۹-۱۰۶).

ویلیام هولی وایت در سال ۱۹۸۰ در کتاب مشهور خود، «زندگی اجتماعی فضاهای شهری کوچک»، در ادامه تحول ارزیابی بر اساس معیارهای کیفی برای فضاهای عمومی، ویژگی فضاهای عمومی موفق نظیر پارک‌ها و میداین عمومی را دسترسی، راحتی (برای برآورد نیازها مانند استراحت، آسایش و خوردن غذا)، پاکیزگی، چشم‌انداز، جامعه‌پذیری (ایجاد تعامل بین دوستان یا افراد غریبه) و به‌ویژه قابلیت نشستن در آن پارک عنوان کرد (Whyte, 1980).

کوپر مارکوس و کالیون فرانسیس در سال ۱۹۹۰ نسخه جدیدی از کتاب وایت با عنوان «مکان‌های مردمی، راهنمای طراحی برای فضاهای شهری» ارائه دادند و عنوان کردند پارک‌های مختلف حتی در سطح پارک‌های همسایگی، نقش‌های متفاوتی را ایفا می‌کنند که نیازمند طرح‌های ارزیابی متفاوتی هستند (Coopermarcus & Francis, 1990).

مارک فرانسیس نیز در سال ۲۰۰۴ در کتاب خود، «فضای باز، طراحی برای نیاز استفاده‌کنندگان»، استفاده انسانی را نیاز اصلی فضاها و چشم‌اندازهای شهری خوب دانسته و پاسخگویی (انعطاف‌پذیری)، معناداری و دموکراتیک‌بودن را سه ویژگی اصلی آن برشمرده است (Francis, 2004).

روش‌های ارزیابی پارک‌های شهری و سایر تفرجگاهها در سیر تکاملی خود در سال‌های اخیر، عمدتاً به ارزیابی بر مبنای اصول توسعه پایدار و همچنین خواسته‌ها و رضایتمندی مراجعان رسیده‌اند؛ نمونه آن مقاله چیزورا در ۲۰۰۴ با عنوان «نقش پارک‌های شهری در پایداری شهری، چشم‌انداز و برنامه‌ریزی شهری» است که اهمیت پارک‌های شهری را برای سلامت شهروندان و پایداری شهر محل اقامت، عوامل انگیزشی و ابعاد ذهنی بررسی کرده است (Chiesura, 2004).

هیورد و اندرسون نیز در سال ۲۰۱۱ یک فصل از کتاب خود را با عنوان «کتاب راهنمای تخصصی پارک‌ها و فضاهای فراغتی»، به سنجش و ارزیابی پارک‌های شهری اختصاص داده‌اند و با نگاهی تخصصی به این امر، انواع، مدل‌ها و مراحل ارزیابی پارک‌های شهری را بررسی کرده‌اند (Hurd and Anderson, 2011).

در ایران نیز در ابتدا برای ارزیابی تفرجگاه‌ها و پارک‌های شهری از شیوه‌های کمی، عینی و اقتصادی استفاده می‌شده است؛ برای نمونه به منظور مطالعه هر پارک در آغاز تغییرات تعداد مراجعان را به تفرجگاه‌ها در ساعات مختلف روز مطالعه و آنگاه تغییرات متغیرهای اندازه‌گیری شده را تشریح یا حداکثر به طور مقایسه‌ای بررسی می‌کردند. مجنونیان (۱۳۷۴: ۱۱۶) نخستین فعالیت‌های انجام شده در این زمینه را مطالعات دانشکده منابع طبیعی تهران درباره تفرجگاه‌ها در سال ۱۳۵۱ و مطالعات مشابه سازمان حفاظت محیط زیست در سال ۱۳۵۴ ذکر می‌کند. مجنونیان خود از روش کلاسون برای ارزیابی تفرجگاه‌ها و به صورت موردی پارک طالقانی تهران استفاده کرده است.

در سال‌های اخیر پژوهش‌های متعددی در زمینه ارزیابی پارک‌ها و تفرجگاه‌ها انجام شده است که بیشتر آثار آنها را بر فضای شهری یا مکان‌یابی و ارزیابی کمی آنها در محدوده مطالعه شده به صورت موردی بررسی کرده‌اند. تعداد اندکی نیز مطلوبیت پارک را از نظر شهروندان به لحاظ کیفی ارزیابی کرده‌اند و ارتباط آن را با سایر متغیرها سنجیده‌اند؛ مقالات «ارزیابی کیفی نقش فضاهای سبز شهری و بهینه‌سازی استفاده شهروندان از آن در شهرکرد» (محمدی و همکاران، ۱۳۸۶)، «طراحی و ساماندهی پارک‌ها در محیط زیست شهری، مطالعه موردی پارک ۸ شهریور شهر سمنان» (لاهیجانیان و شیعه‌بیگی، ۱۳۸۹) و «رویکردی تحلیلی به طراحی و مدیریت پارک‌های شهری و رابطه آن با سلامت شهروندان» (لاهیجانیان و شیعه‌بیگی، ۱۳۸۹^{الف}) از آن جمله‌اند. شیوه به‌کارگرفته شده در این پژوهش‌ها بیشتر بر مبنای پرسش‌نامه و تحلیل آماری یا استفاده از مدل‌های کمی است.

پرسش‌ها و فرضیات پژوهش

برای دستیابی به اهداف پژوهش، پرسش‌های زیر مطرح و در فرایند پژوهش بررسی شد:

۱. ارزیابی شهروندان از پارک‌های شهر اهواز چگونه است؟

۲. رابطه رضایت از معیارها و اهمیت دادن شهروندان به معیارها چیست؟

برای دستیابی به پاسخ پرسش‌های طرح شده از میان پارک‌های شهر اهواز سه پارک سیاحتی، شهروند و دولت براساس ویژگی‌ها و مقیاس کارکرد شهری برگزیده و ضمن بررسی‌های اولیه، فرضیات زیر برای پاسخگویی به پرسش‌ها تدوین و صحت آنها بررسی شد:

۱. به نظر می‌رسد پارک‌های مطالعه شده در جلب رضایت مخاطبان اختلاف معناداری دارند.

۲. به نظر می‌رسد بین رضایتمندی موجود و انتظارات مخاطبان از پارک‌های مطالعه شده شکاف وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش کمی - تحلیلی است و اطلاعات لازم به دو شیوه کتابخانه‌ای (اسنادی) و پیمایشی گردآوری شده است. جامعه آماری، مراجعه‌کنندگان به پارک‌های شهر اهوازند که با توجه به نوع مقیاس (مقیاس کارکردی شهری) و ویژگی‌های پارک‌ها، سه پارک دولت، شهروند و سیاحتی برگزیده و نمونه‌گیری در آنها انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه است که برای تدوین آن با توجه به مدل برگزیده از بین شاخص‌های موجود در مطالعات پیشین و نیز براساس مشاهدات میدانی اولیه، ۷ معیار امکانات رفاهی، امکانات فرهنگی، امنیت، نظافت، مراجعان، مرکزیت و دسترسی انتخاب و از آنجا که روش استفاده شده برای ارزیابی پارک‌ها روش رضایت - اهمیت است، پرسش‌ها در دو گروه رضایت مخاطبان از پارک‌ها و میزان اهمیت هر معیار از دیدگاه مخاطب تنظیم شد. برای تعیین حجم دقیق نمونه به دلیل اینکه حجم کل جامعه آماری (مراجعه‌کنندگان به پارک) نامحدود و پرسش‌ها (متغیرها) چندارزشی است (مؤمنی و فعال قیومی، ۱۳۸۷: ۲۱۹)، فرمول زیر به کار رفت:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} * \sigma}{\varepsilon} \right)^2$$

در این رابطه Z مقدار احتمال نرمال استاندارد، α سطح خطا، σ انحراف معیار، ε دقت مدنظر است.

محاسبه انحراف معیار به دو روش تخمینی و پیش‌آزمون انجام می‌شود که در این پژوهش انحراف معیار با روش پیش‌آزمون (نمونه‌گیری اولیه) اندازه‌گیری و تعیین پایایی پرسش‌نامه با پرکردن ۳۰ پرسش‌نامه انجام شد؛ به این صورت که از پاسخ پرسش‌های متغیرهای پژوهش میانگین‌گیری و سپس انحراف معیار متغیر جدید (میانگین) محاسبه شد که در نتیجه انحراف معیار ۰/۵۱۴ به دست آمد. با در نظر گرفتن $Z = 1/96$ ، $\alpha = 0/05$ ، $\sigma = 0/514$ و $\varepsilon = 0/1$ در این رابطه، تعداد نمونه برابر با ۱۰۲ پرسش‌نامه برآورد و پرسش‌نامه‌ها بین پارک‌ها به نسبت بازدیدکنندگان پارک‌ها (۴۵ پرسش‌نامه در پارک دولت، ۳۵ پرسش‌نامه در پارک سیاحتی و ۲۲ پرسش‌نامه در پارک شهروند) توزیع شد. با توجه به اینکه پرسش‌نامه‌ها غالباً به صورت مصاحبه تکمیل شده است، هیچ‌یک از آنها از چرخه تحلیل حذف نشد. نتایج پیمایش پس از استخراج با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای آماری Excel و SPSS و

آزمون‌های آماری توصیفی و استنباطی (تحلیل واریانس یک‌طرفه و t تک‌متغیره) جمع‌بندی و ارزیابی و نتایج در قالب نمودار رضایت - اهمیت ارائه و تحلیل گردید.

محدوده پژوهش

شهر اهواز، مرکز استان خوزستان است که با وسعت ۱۹۳۹۷ هکتار در محدوده قانونی (شهرداری اهواز، ۱۳۹۳) براساس سرشماری سال ۱۳۹۰، ۱۰۹۶۴۹۴ نفر جمعیت در محدوده خدمات شهری دارد (همان منبع). سرانه فضای سبز این شهر ۱۲/۳ است (سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری اهواز، ۱۳۹۳). پارک‌های مطالعه‌شده این پژوهش سه پارک سیاحتی، دولت و شهروند هستند که با توجه به اهداف پژوهش هر سه پارک مقیاس عملکرد شهری دارند و از نظر موقعیت جغرافیایی هر سه در حاشیه رودخانه کارون واقع شده‌اند.

پارک سیاحتی در حاشیه شرقی رودخانه کارون و در مجاورت پل پنجم اهواز واقع شده است. پارک دولت که یکی از پرترددترین پارک‌های شهر اهواز است، بخشی از مجموعه ساحل‌سازی‌های غرب کارون است و در مجاورت کتابخانه مرکزی اهواز قرار گرفته است.

پارک شهروند، تنها پارک جنگلی شهر نیز در شمال اهواز و در شرق رودخانه کارون واقع شده است. مسیرهای دسترسی به پارک شهروند بسیار محدود است و در حال حاضر مسیرهای تردد وسایل حمل‌ونقل عمومی در اطراف آن وجود ندارد. در سال‌های اخیر فرهنگسرای نجوم شهرداری اهواز در این پارک راه‌اندازی شده است.

مبانی نظری پژوهش

تعیین معیارهای ارزیابی پارک‌های شهری

پیش از هر نوع برنامه‌ریزی برای فضای سبز شهری، باید معیارها و استانداردهای مربوط به آن مشخص شود (سعیدنیا، ۱۳۸۳^{الف}: ۶۷). معیار در کلی‌ترین معنا، هرگونه ستانده‌ای است که با آن درباره کسی یا چیزی داوری می‌شود؛ به مفهومی جزئی‌تر، نشانه‌ای کاملاً قابل اعتماد برای تشخیص حقیقت یک چیز است؛ مانند ارتفاع جیوه در دماسنج که معیار دمای محیط است (معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی، ۱۳۸۶^{الف}: ۶۲-۶۱).

به طور سنتی در گذشته طراحی براساس زیباشناختی قضاوت می‌شد؛ ولی امروزه سه نوع معیار کمی، کیفی و عام برای سنجش فضاها ذکر شده است. انتخاب معیار و روش ارزیابی کاملاً به هدف، شرایط و امکانات موجود مطالعه و همچنین مقیاس آن بستگی دارد.

چنانچه منظور از ارزیابی پارک بررسی آن به منزله فضایی فراغتی یا تفرجگاهی باشد، به محاسبه درآوردن ارزش‌های تفرجگاهی از طریق مطلوبیت بسیار مشکل است و از سوی دیگر طرز کاربرد آن در عمل کار دشواری است؛ زیرا این طرز فکر عادی که مطلوبیت و ارضاء خواسته‌ها و احساسات تک‌تک افراد وابسته به همدیگرند، اساسی برای شرح منطقی مطلوبیت کافی است. برای تعداد زیادی از اقتصاددانان فرضیه مطلوبیت، یک وسیله فکری بی‌مصرف است. همان‌طور که روبینسون گریگوری در سال ۱۹۶۵ گفته است مطلوبیت کالا آن است که آن را برای افراد خواستنی می‌کند یا این واقعیت که خواسته افراد برای خرید کالا به آن‌ها مطلوبیت می‌دهد؛ به همین دلیل در توصیف مطلوبیت، اندازه‌گیری آن را در عمل به راه‌های مختلف می‌کشاند (مجنونیان، ۱۳۷۴: ۱۴۹).

بررسی منابع متعدد نشان می‌دهد اعمال معیارهای استاندارد کیفیت و توزیع پارک‌های شهری و فضاهای سبز عمومی، مرحله مهمی از ارزیابی پارک‌هاست. بعضی از منابع معیارهای مبهمی را ارائه می‌دهند و بسیاری از پژوهش‌ها به طور مشابه براساس استانداردها و راهنماهای معدود موجود انجام شده است که البته در کنار آنها باید از منابع طرح‌های منطقه‌ای و محلی و نظرات عموم مردم استفاده کرد (Donalson et al, 2010: 36-37). باید توجه داشت تفاوت‌های اساسی در زمینه معیارهایی وجود دارد که ارزیابی پارک براساس آنها طرح‌ریزی شده است. این موضوع به ویژه درباره بعضی معیارهای عینی و غیرعینی وجود دارد؛ معیارهای عینی که به سهولت اندازه‌گیری می‌شوند (مانند تعداد مراجعان، تعداد داوطلبان مشارکت در پارک و تعداد تجهیزات) در تقابل با معیارهای غیرعینی پیچیده چندوجهی (نظیر عوامل کیفیت پارک، برآورد نیازهای ساکنان، جامعه‌پذیری) قرار دارند. برای آشکار کردن ظرفیت اصلی پارک به روش‌های کاربردی به منظور قابل اندازه‌گیری کردن معیارهای گروه دوم، یعنی معیارهای غیرعینی، نیاز داریم (Manzo et al, 2010: 8).

در سال‌های اخیر رویکردهای انسان‌محور به این نتیجه رسیده‌اند که کیفیت فضای سبز شهری عمیقاً به سطوح استفاده و رضایتمندی بهره‌برداران آن وابسته است و در نتیجه بر امکانات استفاده‌شده مراجعان در مدیریت پارک‌ها و فضای سبز تأکید زیادی شده است (Li et al, 2008)؛ زیرا کیفیت خدمات‌رسانی رضایتمندی مراجعان پارک را تأمین می‌کند. ارزیابی مراجعان، آینه کیفیت و میزان رضایت از تأمین نیازها و در عین حال نشان‌دهنده تأثیر تصمیم‌سازی‌های گذشته و حال در فضاهای سبز شهری است؛ به همین دلیل از ارزیابی شهروندان، بیشتر به منزله مرجعی برای بهبود عملکرد فضاهای سبز شهری استفاده می‌شود (Zhang, 2009: 212).

موضوع دیگر این است که پارک‌ها از نظر ماهیت، اهداف و استفاده‌ها با یکدیگر متفاوت‌اند و هر یک باید در زمینه تخصصی خود استفاده شوند؛ حتی در یک مقیاس خاص (برای نمونه پارک‌های محله‌ای در تقابل با پارک‌های شهری یا منطقه‌ای) تفاوت‌های چشمگیری وجود دارد؛ بنابراین برای ارزیابی همه انواع پارک‌ها الزاماً از معیارهای مشابه استفاده نمی‌شود؛ به علاوه عملکرد هر پارک در زمینه اجتماعی، تاریخی، سیاسی و همسایگی محیط خود در جریان است که بر ارزیابی موفقیت پارک تأثیر می‌گذارد (Manzo et al, 2010: 9).

برای تعیین معیارهای درست براساس نظر مخاطبان، ابتدا نمونه کوچکی ارزیابی می‌شود و سپس از طریق پرسش‌های باز پرسش‌نامه، مصاحبه‌ها و بررسی‌هایی که به شیوه کیفی انجام می‌شود، معیارهای دیگری برای ارزیابی مخاطب‌محور به دست می‌آید.

ژانگ (2009: 79-81) در بررسی روش‌های ارزیابی فضای سبز شهری، دو شیوه کلی را برای ارزیابی کیفیت محیط شهری معرفی می‌کند:

الف) روش علمی^۱ (متخصصان)^۲: ارزیابی علمی عمدتاً بر داده‌های علمی یا تخصصی حاصل از گزارش‌های مدیریتی استوار است و پژوهشگران بیشتر از این روش بهره می‌برند. هنگام نبود داده از بازدید و ممیزی برای دستیابی به اطلاعات لازم استفاده می‌شود. ایراد وارد به این روش، مورد سؤال بودن داده‌های مدیریتی از نظر شهروندان و هزینه‌های سنگین در شهرهای بدون اطلاعات تفصیلی است.

¹ objective

² professionals

ب) روش ذهنی^۱ (شهروندان)^۲: برخلاف پیشینه موجود، ارزیابی شهروندان براساس روش پیمایشی، شاخص اولیه برای کیفیت خدمات اجتماعی شناخته شده است؛ زیرا مسئولیت اصلی مدیران محلی، پاسخگویی به موکلان خود یعنی بهره‌برداران از فضاهای شهری است. انتقاد وارد به ارزیابی شهروندان، اعتبار و صحت آن است؛ یعنی آیا ارزیابی عوام با کیفیت ارزیابی علمی فضای سبز شهری برابری می‌کند؟ واقعیت این است که این دو شیوه گاه به پاسخ‌های مشابه و گاه به پاسخ‌های متفاوتی رسیده‌اند؛ اگر نتایج هر دو شیوه مشابه و ارزیابی علمی نیز درست بوده باشد، ارزیابی شخصی شهروندان قطعاً ابعادی را مشخص می‌کند که در روش علمی مشخص نمی‌شود. پژوهش‌های مختلف با توجه به اهداف پژوهش، مدل ارزیابی و نوع فضای بررسی شده، برای ارزیابی پارک‌ها و فضاهای سبز شهری از معیارها و شاخص‌های مختلفی استفاده کرده‌اند که بعضی از آنها در جدول (۱) جمع‌بندی شده است.

جدول - ۱: معیارهای ارزیابی پارک‌های شهری در پژوهش‌های پیشین

معیارهای ارزیابی	پژوهشگر
کالبدی (کاربری، دسترسی، تراکم، طراحی، عناصر زیرساختی و روساختی) اجتماعی (تعامل اجتماعی، امنیت اجتماعی، فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی، گذران اوقات فراغت، عدالت اجتماعی) اقتصادی (صرفه‌جویی، قیمت و ارزش زمین) زیست‌محیطی (پایداری، بهداشت و سلامت)	یاری پور و هادی‌زاده زرگر (۱۳۹۴)
مدیریتی (ایمنی، امنیت، تجهیزات، تسهیلات فرهنگی اجتماعی، دسترسی راحت، سازگاری و هماهنگی، مدیریت فعال) مکان‌یابی (مرکزیت، سلسله‌مراتب عملکردی و دسترسی، امکان نظارت و امنیت) معیارهای منظرسازی (انسجام فضایی، فضاسازی، نظم و تنوع، تکرار، سازگاری، مردم‌مداری، کمترین دخالت و تجاوز به شرایط طبیعی، راحتی دسترسی و حرکت و اصول زیبایی‌شناسی (ترکیب هنرمندانه خط، فرم، بافت و رنگ))	سعیدنیا (۱۳۸۳) ^۳
عناصر بیرونی پارک (الفبای طراحی پارک، اجزاء خدماتی، مقیاس، محدوده و حصار) عناصر عملکردی و اجرایی پارک (عملکرد و نقش، نیازهای فنی، امکانات مالی و اجرایی، ایمنی و کنترل)	معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی (۱۳۸۶هـ.ق)
استفاده در تمام ساعات شبانه‌روز تناسب با علائق شخصی، تناسب با فرهنگ و باورهای اجتماعی، خاطره‌انگیزبودن ارتباط با حواس ۵گانه، برانگیختن حس کنجکاوی کودکان مناسب‌بودن برای حضور گروه‌های اجتماعی ویژه، ارتقاء مشارکت شهروندان میزان کارایی فضا برای استفاده خانوادگی، تعاملات فرهنگی و اجتماعی	معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی (۱۳۸۶هـ.ق)
عوامل طبیعی، عوامل اجتماعی، ملاحظات طراحی پارک، خدمات و نگهداری	عبدالملک و همکاران (۲۰۱۰)
عناصر طبیعی، زیبایی پوشش گیاهی، عملکردهای زیست‌محیطی علائق محلی، تطابق با نیازهای انسانی، آشنایی، روابط اجتماعی آثار مثبت اقتصادی بر کاربری‌های مجاور، زیبایی‌شناسی شهری، دسترسی، آسایش تمیزی و نظم، ایمنی، ارزش‌های اقتصادی	جیم و چن (۲۰۱۰)
حفاظت از محیط طبیعی، فعالیت‌های تفریحی برای کودکان، امکان پیاده‌روی، فضاهای خلاق دسترسی‌پذیری و ارتباط، تسهیلات و امکانات، نورپردازی، کیفیت خدمات، نگهداری، ایمنی و امنیت	انگ و نینین (۲۰۰۵)

¹ subjective

² citizens

در این پژوهش از میان معیارهای مکانی و محیطی، هفت معیار امکانات رفاهی، امکانات فرهنگی، امنیت، نظافت، نوع مراجعه‌کنندگان، مرکزیت پارک و دسترسی به پارک برگزیده و با توجه به روش‌ها و مدل‌های استفاده شده علاوه بر رضایتمندی مخاطبان، میزان اهمیت معیارهای بالا از نظر مخاطبان در قالب پرسش‌نامه و بر مبنای درجه‌بندی طیف لیکرت پرسیده شد.

مدل رضایت - اهمیت

مدل ارزیابی کارایی - اهمیت^۱ را مارتیلا و جیمز به‌منزله روشی برای تعیین و ارزیابی راهبردهای تجاری معرفی کردند (Martilla & James, 1977) و پس از آن براساس اصول معرفی شده برای زمینه‌های مختلفی استفاده شد (Silva & Fernandes, 2012: 1192)؛ هدف کلی آن، بررسی این موضوع بود که آیا خدمات ارائه‌شده انتظارات مخاطبان را برآورده می‌کند و آیا مخاطبان راضی هستند. برای این کار به بازدهی عملکرد براساس ارزیابی همزمان انتظارات و قضاوت آنها درباره عملکرد یک مؤسسه یا نهاد توجه شده است (Ainin & Hisham, 2008: 96). با این شیوه، برنامه‌ریزان شکاف موجود در زمینه خدماتی را شناسایی می‌کنند که برای بهره‌برداران مهم است و در صورتی که هدف ارزیابی این باشد که آیا برنامه به انتظارات بهره‌برداران دست یافته است، مدل خوبی برای ارزیابی خواهد بود (Hurd & Anderson, 2011: 61). این مدل به شیوه رضایت - اهمیت^۲ نیز استفاده می‌شود که در این حالت، رضایت مخاطبان از خدمات در تقابل با اهمیت هر یک از خدمات برای مخاطب مدنظر است. این روش در مواردی برای ارزیابی فضاهای عمومی، خدمات شهری و گردشگری نیز استفاده شده است که نمونه آن، ارزیابی کیفیت محلات شهری (حسن‌پور و ملکی، ۱۳۹۰؛ ملکی و حبیبی، ۱۳۹۰) و ارزیابی مقاصد گردشگری با رویکرد عینی (Tong & Moore, 2007; Zhang & Chow, 2004) یا ذهنی (Lee & Lee, 2009) است.

هیورد و اندرسون (2011: 61) نیز آن را یکی از روش‌های مناسب برای ارزیابی پارک‌ها و سایر فضاهای فراغتی شهری معرفی کرده‌اند. این شیوه، روش پذیرفته‌شده‌ای برای ارزیابی کیفی پارک‌های شهری است؛ زیرا در این فرایند در کنار ارزیابی وضع موجود، اولویت‌های مدیریت شهری براساس نیاز و خواسته مخاطبان مشخص و در نتیجه برنامه‌ریزی به منظور ادامه عملکرد مناسب و جوه واجد رضایتمندی و مهم برای مراجعان، حذف خدمات غیرضروری و تقویت خدمات مورد انتظار شهروندان ممکن می‌شود.

پس از ارزیابی میزان رضایت و اهمیت، نمودار چهاربخشی رضایت و اهمیت ترسیم می‌شود. در این نمودار محور افقی میزان اهمیت و محور عمودی میزان رضایت است. محل تقاطع دو محور مختصات در پژوهش‌های مختلف به شکل‌های متفاوتی لحاظ شده است و به طور کلی براساس نحوه ارزیابی رضایت یا اهمیت وابسته به پدیده مطالعه شده تطبیق داده می‌شود (Silva & Fernandes, 2012: 1193). برخی از پژوهشگران میانه (Martilla & James, 1977; Tong & Moore, 2007) و برخی میانگین بازه معیارهای رضایت و اهمیت را برای نقطه تقاطع پیشنهاد کرده‌اند (Aktas et al, 2007; Matzler et al, 2003; Zhang & Chow, 2004; Lee & Lee, 2009). در

¹ performance-satisfaction

² importance-satisfaction

بعضی پژوهش‌ها نیز که به جای میانگین، میزان رضایت و اهمیت محاسبه می‌شود، مبدأ مختصات حد میانی یعنی ۵۰ درصد در نظر گرفته می‌شود. درباره محاسبه میزان رضایت و اهمیت نیز میانگین مقادیر یا میزان یا متوسط اختلاف با کمینه استفاده می‌شود.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش

ویژگی‌های عمومی مخاطبان

در این پژوهش، پرسش‌نامه‌ها به نسبت میان مراجعان سه پارک مدنظر توزیع شد. یافته‌های توصیفی نشان می‌دهد از ۱۰۲ پاسخگو، ۴۵٫۱ درصد زن و ۵۴٫۹ درصد مرد بوده‌اند. افراد بیشتر بین گروه سنی ۱۵ تا ۳۵ سال بوده‌اند و به همراه دوستان و همسالان خود به پارک مراجعه کرده‌اند. جدول (۲) ویژگی‌های عمومی پاسخگویان پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول - ۲: ویژگی‌های عمومی پاسخگویان پژوهش

ویژگی	گروه / طبقه	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۴۵٫۱
	مرد	۵۴٫۹
سن	۱۵-۲۵	۴۴٫۱
	۲۵-۳۵	۴۱٫۲
	۳۵-۴۵	۱۱٫۸
	۴۵-۶۰	۲٫۹
گونه‌بندی همراهان	بدون همراه	۱۴٫۷
	همراه با خانواده	۳۸٫۲
	همراه با دوستان و همسالان	۴۷٫۱
نام پارک	دولت	۴۴٫۱
	سیاحتی	۳۴٫۳
	شهروند	۲۱٫۶

میانگین رضایت و اهمیت معیارها

مبنای اصلی این پژوهش، بررسی میزان رضایت از معیارها و سنجش آن نسبت به اهمیت آنهاست؛ بنابراین پس از استخراج پرسش‌نامه‌ها برای بررسی میزان رضایت از هر معیار و میزان اهمیتی که هر معیار برای مخاطبان دارد، میانگین هر معیار محاسبه شد. جدول (۳) میانگین رضایت و اهمیت معیارها را به تفکیک پارک‌های مدنظر نشان می‌دهد.

جدول - ۳: میانگین رضایت و اهمیت معیارها در پارک‌های مدنظر

نام پارک	سنجش معیار	امکانات رفاهی	امکانات فرهنگی	امنیت	نظافت	مراجعات	مرکزیت	دسترسی
پارک سیاحتی	رضایت	۲,۳۷۱	۱,۸	۳,۱۴۳	۲,۹۷۱	۲,۷۱۴	۲,۸۲۹	۲,۶۲۹
	اهمیت	۳,۳۱۴	۳,۲	۳,۸	۳,۷۱۴	۳,۲	۳,۱۷۱	۳,۴۲۹
پارک دولت	رضایت	۱,۷۷۸	۲,۶۲۲	۲,۵۳۳	۲,۴۲۲	۲,۵۵۶	۳,۳۳۳	۲,۹۷۸
	اهمیت	۳,۶۸۲	۲,۷۵۶	۳,۵۱۱	۳,۸۲۲	۳,۱۱۱	۳,۲۲۲	۳,۳۳۳
پارک شهروند	رضایت	۱,۳۱۸	۰,۵۴۵	۱,۹۰۹	۱,۶۸۲	۲	۱,۴۵۵	۱,۲۷۳
	اهمیت	۳,۴۰۹	۲,۵۴۵	۳,۹۰۹	۳,۳۱۸	۳,۴۰۹	۳,۲۲۷	۳,۳۱۸
میانگین کل	رضایت	۱,۸۲۲	۱,۵۶۵	۲,۵۲۸	۲,۳۵۸	۲,۴۲۳	۲,۵۳۹	۲,۲۹۳
	اهمیت	۳,۴۶۸	۲,۸۳۴	۳,۷۴	۳,۶۱۸	۳,۲۴	۳,۲۰۷	۳,۳۶

از آنجا که پاسخ مخاطبان در طیف لیکرت و مقدار متوسط ۳ تعریف شده است، براساس نتایج جدول در پارک سیاحتی رضایت از امنیت بیشتر از متوسط بوده است و پس از آن نیز نظافت قرار دارد. امکانات فرهنگی کمترین میزان رضایت را جلب کرده است.

در پارک دولت مرکزیت پارک توجه مراجعات را جلب کرده است؛ اما رضایت از امکانات رفاهی کم است. درباره پارک شهروند سطح رضایت از معیارها پایین‌تر از دو پارک دیگر قرار دارد و بین ضعیف و بسیار ضعیف در نوسان است؛ به‌ویژه درباره امکانات فرهنگی بسیار ضعیف است. در مجموع پایین‌ترین سطح رضایت در پارک‌ها مربوط به امکانات فرهنگی و امکانات رفاهی بوده است. در مقابل اهمیتی که مراجعات برای معیارهای ذکر شده قائل شده‌اند، بیش از سطح رضایت آنها بوده و بیشترین اهمیت به امنیت و نظافت و کمترین به امکانات فرهنگی اختصاص داشته است؛ یعنی وجود امکانات فرهنگی در پارک‌ها کمتر از سایر معیارها برای مخاطبان اهمیت دارد. نمودار (۱) مقایسه سطح میانگین رضایت از معیارها را به تفکیک پارک‌های مطالعه شده نشان می‌دهد.



نمودار - ۱: مقایسه سطح میانگین رضایت از معیارها به تفکیک پارک‌های مدنظر

در نتیجه مقایسه میانگین رضایت در پارک‌ها مشخص می‌شود میانگین رضایت و اهمیت مخاطبان در همه پارک‌ها در یک سطح نیست. بررسی آماری این موضوع با آزمون تحلیل واریانس یک طرفه (one way Anova) امکان‌پذیر است که نتایج آن در جدول (۴) نمایش داده شده است.

جدول - ۴: آزمون مقایسه میانگین رضایت و اهمیت در پارک‌های مدنظر

Sig	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	متغیرها	
۰,۰۰۰	۴۲,۸۲۷*	۱۱,۶۷۸	۲	۲۳,۳۷۳	بین گروهی	میانگین رضایت
		۰,۲۷۳	۹۹	۲۷,۰۱۵	درون گروهی	
			۱۰۱	۵۰,۳۸۸	جمع	
۰,۷۲۶	۰,۳۲۱	۰,۰۷۳	۲	۰,۱۴۵	بین گروهی	میانگین اهمیت
		۰,۲۲۶	۹۹	۲۲,۴۱۶	درون گروهی	
			۱۰۱	۲۲,۵۶۱	جمع	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

نتایج نشان می‌دهد میانگین رضایت مخاطبان از معیارها دست‌کم در دو پارک تفاوت معناداری دارد که فرضیه اول تأیید می‌شود. براساس آزمون HSD، تفاوت رضایت مربوط به پارک‌های ۱ و ۳، یعنی پارک‌های سیاحتی و شهروند و ۲ و ۳، یعنی دولت و شهروند است؛ اما پارک‌های سیاحتی و دولت تفاوت معناداری در زمینه جلب رضایت مخاطبان ندارند.

در باره میانگین اهمیتی که مخاطبان برای معیارها ابراز کرده‌اند نیز، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه به همین روش انجام شد و نشان داد در پارک‌های مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد؛ یعنی عقاید مخاطبان درباره اهمیت معیارهای ارزیابی پارک کلی است و وابسته به پارکی نیست که در آن حضور دارند.

همچنین با آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بررسی شد که آیا میانگین رضایت و اهمیت از معیارهای مختلف تفاوت معناداری دارند؟ (جدول ۵)؛ نتایج نشان می‌دهد از لحاظ رضایت، تفاوت میانگین بین معیارهای مختلف معنادار نیست؛ اما از نظر اهمیت میانگین دست‌کم دو گروه از معیارها با هم متفاوت‌اند که براساس نتایج آزمون HSD میزان اهمیتی که مخاطبان برای امکانات فرهنگی و امنیت قائل بوده‌اند و نیز میانگین اهمیت امکانات فرهنگی و نظافت با هم تفاوت معنادار دارند؛ اما درباره سایر معیارها تفاوت معنادار نیست.

جدول - ۵: آزمون مقایسه میانگین رضایت و اهمیت درباره معیارهای مدنظر

Sig	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات	متغیرها	
۰,۷۰۱	۰,۶۳۵	۰,۳۶۹	۶	۲,۲۱۵	بین گروهی	میانگین رضایت
		۰,۵۸۱	۱۴	۸,۱۳۷	درون گروهی	
			۲۰	۱۰,۳۵۲	جمع	
۰,۰۰۲	۶,۵۰۷*	۰,۲۶۹	۶	۱,۶۱۲	بین گروهی	میانگین اهمیت
		۰,۰۴۱	۱۴	۰,۵۷۸	درون گروهی	
			۲۰	۲,۱۹۰	جمع	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

اختلاف میانگین رضایت و اهمیت

همان‌گونه که در جدول (۳) نشان داده شد، مراجعان از معیارهای تعیین‌شده، رضایت متوسط و کمی دارند؛ اما درباره اهمیت، نظر شهروندان متفاوت بوده است. در این زمینه مهم است بدانیم رضایت موجود و اهمیت مطرح شده چقدر از هم فاصله دارند و درواقع فاصله سطح انتظارات شهروندان از رضایت موجود چقدر است و آیا این اختلاف معنادار است یا خیر. بررسی این مقوله با محاسبه مقدار اختلاف میانگین رضایت و اهمیت از طریق فرمول زیر ممکن است:

$$\text{Mean Gap}_p = \frac{\sum_{i=1}^n [\text{میانگین اهمیت} - \text{میانگین رضایت}]}{n}$$

i = شماره مخاطب
p = شماره معیار
n = تعداد کل مخاطبان

اختلاف میانگین محاسبه‌شده رضایت و اهمیت برای معیارهای پژوهش در جدول (۶) ارائه شده است. این مقدار بین ۵ (بیشترین رضایت و کمترین اهمیت) و ۵- (بیشترین اهمیت و کمترین رضایت) در نوسان و میانگین آن صفر است.

چنانچه اختلاف میانگین به دست آمده مثبت باشد، نشان می‌دهد رضایت مخاطبان از معیار بیش از اهمیتی است که برای آن قائل‌اند و وضعیت از نظر شهروندان مطلوب است. چنانچه این مقدار منفی باشد، رضایت از اهمیت کمتر است و باید خدمات در آن زمینه افزایش یابد و هرچه به صفر نزدیک‌تر شود، نشان می‌دهد کارایی مطلوب و ارائه خدمات در حد لازم بوده است.

جدول - ۶: اختلاف میانگین رضایت - اهمیت معیارها

نام پارک	امکانات رفاهی	امکانات فرهنگی	امنیت	نظافت	مراجعات	مرکزیت	دسترسی	اختلاف میانگین کل برای هر پارک
پارک سیاحتی	-۰,۹۴	-۱,۴	-۰,۶۶	-۰,۷۴	-۰,۴۹	-۰,۳۴	-۰,۸	-۰,۷۶۷
پارک دولت	-۱,۹	-۱,۳	-۰,۹۸	-۱,۴	-۰,۵۶	-۰,۱۱	-۳۶	-۰,۷۴۵
پارک شهروند	-۲,۰۹	-۲	-۲	-۱,۶۴	-۱,۴۱	-۱,۷۷	-۲,۰۵	-۱,۸۵۱
اختلاف میانگین کل برای هر معیار	-۱,۶۴	-۱,۱۷۶	-۱,۲۱۳	-۱,۲۶۰	-۰,۸۲۰	-۰,۶۶۶	-۱,۰۷۰	

آزمون T تک‌متغیره درباره اختلاف رضایت و اهمیت مدنظر افراد در سطح معناداری ۹۵٪ در مقیاس میانگین صفر معنادار است؛ یعنی اختلاف به طور معناداری از سطح میانگین تعیین‌شده (صفر) پایین‌تر است و تفاوت‌ها ناشی از خطای آماری نبوده است (جدول ۷)؛ در نتیجه بین انتظارات مخاطبان از پارک‌ها و رضایتمندی آنها فاصله معناداری وجود دارد و فرضیه دوم تأیید می‌شود.

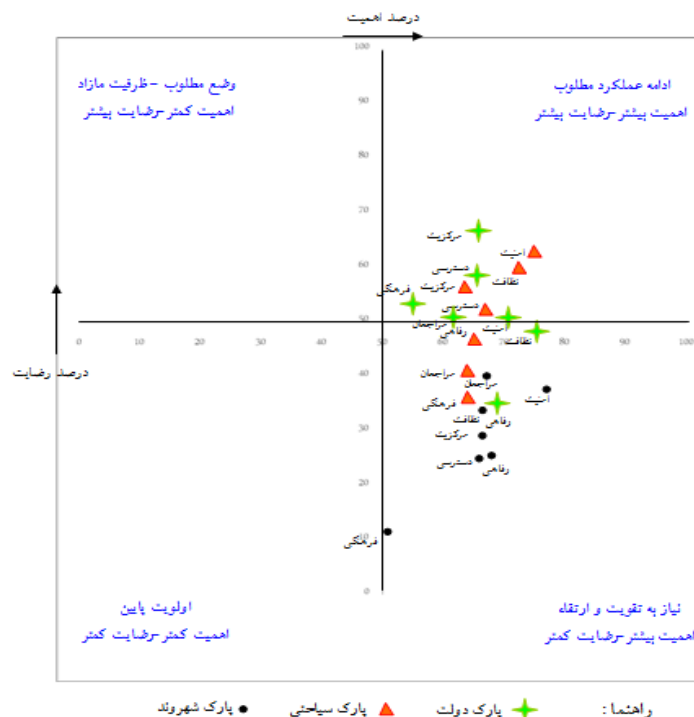
جدول - ۷: آزمون t تک‌متغیره برای بررسی اختلاف میانگین رضایت و اهمیت

متغیر	سطح مقایسه آزمون	درجه آزادی	مقدار T	اختلاف میانگین	Sig. (2-tailed)
اختلاف میانگین رضایت و اهمیت	۰	۱۰۱	-۰,۱۳,۳۳۱	-۰,۹۸۸۸۰	۰,۰۰۰

بررسی تفصیلی نتایج جدول (۶) نشان می‌دهد درباره همه معیارها به جز مرکزیت در پارک دولت، میزان رضایت مردم از اهمیتی که برای معیار قائل بوده‌اند، کمتر است. فقط مرکزیت پارک دولت بوده است که توجه مردم را بیش از انتظار جلب کرده است. بیشترین اختلاف بین میانگین رضایت حاصل شده و اهمیت مورد انتظار درباره امکانات رفاهی در پارک شهروند (۲,۰۹-) و پس از آن دسترسی به پارک شهروند (۲,۰۵) است؛ به طور کلی بیشترین اختلاف رضایت و اهمیت درباره معیارهای پارک شهروند دیده می‌شود که از نظر مردم امکانات رفاهی، امنیت و دسترسی از طرح مورد انتظار خیلی کمتر است و بهترین شرایط در پارک دولت در زمینه مرکزیت، امکانات فرهنگی و دسترسی و نیز مرکزیت و مراجعان پارک سیاحتی بوده است. در جمع‌بندی کلی در پارک‌های مطالعه‌شده، کمترین میزان اختلاف رضایت و اهمیت در پارک دولت و بیشترین در پارک شهروند دیده شد. درباره اختلاف میانگین رضایت و اهمیت معیارها، میانگین اختلافات حاکی از آن است که توقعات مردم درباره مرکزیت و نوع مراجعان پارک‌ها به طور نسبی برآورده شده است؛ اما درباره امکانات رفاهی فاصله انتظارات و وضع موجود بیش از سایر معیارهاست.

نمودار رضایت - اهمیت

ترسیم نمودار رضایت - اهمیت، روشی است تا براساس نمایش وضع موجود رضایتمندی با لحاظ نظرات شهروندان درباره سطح اهمیت، راهبرد لازم برای بهبود وضعیت یا تثبیت وضعیت فعلی به کار گرفته شود. برای ترسیم این مقدار از روش‌های مختلفی استفاده می‌شود که یکی از گویاترین و ساده‌ترین روش‌ها، استفاده از میزان (درصد) رضایت و اهمیت و لحاظ سطح میانه (۵۰) برای نقطه تقاطع مبدأ مختصات است. بر این اساس نمودار رضایت و اهمیت برای نتایج پژوهش به صورت نمودار (۲) ترسیم شد.



نمودار ۲- رضایت- اهمیت معیارهای بررسی شده در پارک‌های مدنظر

براساس نمودار، معیارهای سنجیده شده در پارک شهروند همه در ناحیه تقویت و ارتقاء قرار دارند. در پارک دولت نظافت و امکانات رفاهی نیازمند تقویت و ارتقاء هستند و سایر معیارها وضع مطلوب‌تری دارند و عملکرد مطلوب باید در این زمینه ادامه یابد.

در پارک سیاحتی معیارهای نوع مراجعان و امکانات رفاهی و فرهنگی نیازمند توجه و ارتقاء هستند و درباره سایر معیارها لازم است عملکرد در جهت مطلوبیت ادامه یابد.

نمودار نشان می‌دهد درباره هیچ یک از معیارها وضعیت کاملاً مطلوب و ظرفیت مازاد نداریم؛ این موضوع نیز تأییدکننده فرضیه دوم است؛ همچنین هیچ یک از معیارها در اولویت پایین قرار ندارند.

نتیجه‌گیری

با گسترش شهرها، تراکم جمعیت ساکن در آنها و تنوع نیازها و سلیق شهروندان، اهمیت فرایندهای تعاملی به منظور افزایش مطلوبیت فضاهای شهری از نظر مخاطبان افزایش می‌یابد. یکی از این فرایندها، ارزیابی فضاهای شهری با توجه به نیاز شهروندان از دیدگاه خود آنها و برنامه‌ریزی برای برآوردن آن نیازهاست. فضاهای شهری شکل یافته‌اند تا نیازهای ساکنان شهر را برآورده سازند و بر این اساس مطالعه و پردازش فضاهای عمومی بدون توجه به مخاطبان آن و نظرات آنها کامل و کارا نیست. پارک‌های شهری که بخشی از مهم‌ترین فضاهای فراغتی عمومی شهر هستند، براساس دو شیوه کمی و کیفی ارزیابی می‌شوند؛ این مقاله پارک‌های برگزیده شهر اهواز را به شیوه کیفی مخاطب‌محور و براساس روش رضایت - اهمیت بررسی کرده است. در این روش علاوه بر بررسی رضایت مخاطبان از معیارهای مطرح شده، اهمیت معیارها نیز براساس نظر مخاطبان بررسی می‌شود. براساس نتایج پژوهش در پارک‌های مطالعه شده، رضایت کلی از معیارهای امکانات رفاهی، امنیت، نظافت، مراجعان، مرکزیت و دسترسی ضعیف و متوسط و رضایت از امکانات فرهنگی بسیار ضعیف تا ضعیف است؛ اهمیت امنیت و نظافت بیش از سایر معیارها و امکانات فرهنگی کمتر از بقیه بوده است و به طور کلی میزان اختلاف رضایت و اهمیت معیارها معنادار است و ناشی از خطای آماری نیست.

اختلاف رضایت و اهمیت معیارها نشان‌دهنده میزان برآورد نیازها به نسبت اهمیتی است که مراجعان برای آن قائل‌اند. در پارک‌های مطالعه شده فقط مرکزیت پارک دولت است که رضایت مخاطبان را به نسبت اهمیتی که برای آن قائل‌اند، برآورده کرده است و بقیه معیارها با اهمیت خود فاصله داشته‌اند. به طور کلی فاصله میانگین توقعات مردم از وضع موجود در پارک دولت کمتر و در پارک شهروند بیشتر از بقیه بوده است. آزمون آماری نشان داد میانگین رضایت از معیارهای مطرح شده در پارک‌های سیاحتی و دولت با پارک شهروند تفاوت معناداری دارند؛ اما در پارک‌های سیاحتی و دولت تفاوت معناداری از نظر آماری وجود ندارد. در زمینه اهمیت تفاوت در پارک‌ها معنادار نیست؛ یعنی اهمیتی که مردم برای معیارهای مطالعه شده قائل شده‌اند، وابسته به پارک‌ها نبوده و تقریباً شرایط یکنواختی در پارک‌های اهواز داشته است.

در بین معیارهای مطالعه شده براساس آزمون آماری اهمیت امکانات فرهنگی با امنیت و نظافت تفاوت معنادار دارد؛ زیرا مردم برای نظافت و امنیت اهمیت بسیار بیشتری قائل بوده‌اند تا امکانات فرهنگی.

ترسیم نمودار رضایت - اهمیت امکان طبقه‌بندی نتایج به دست آمده و اتخاذ چهار راهبرد اساسی را فراهم می‌آورد. براساس این نمودار همه معیارهای مطرح شده در پارک شهروند نیاز به توجه و ارتقاء بیشتر دارند. در پارک‌های دولت و سیاحتی درباره بعضی از معیارها نیاز است اقدامات در حال انجام ادامه یابد و بعضی معیارها نیز نیاز به تقویت و ارتقاء دارد. در هر سه پارک مطالعه شده هیچ معیاری در منطقه مازاد یا اولویت پایین قرار ندارد. بهره‌مندی مطلوب عموم بهره‌برداران از فضاهای شهری مستلزم آن است که علاوه بر آنکه این فضاها از کیفیت مناسبی برخوردار باشند، مؤلفه‌های کارکردی آنها نیز براساس خواسته‌های عموم مخاطبان تقویت شود یا براساس پایش‌های انجام شده، سلیقه عمومی رصد و جهت‌بخشی شود.

نتایج کلی این پژوهش نشان داد پارک‌های دولت و سیاحتی عملکرد نسبی بهتری در مقایسه با پارک شهروند دارند. مهم‌ترین امتیاز در همه این پارک‌ها، مرکزیت پارک دولت و بزرگ‌ترین ضعف، امکانات فرهنگی پارک شهروند است و مردم بیشترین اهمیت را برای معیارهای امنیت و نظافت و کمترین میزان اهمیت را برای امکانات فرهنگی قائل بوده‌اند. همچنین نتایج نشان‌دهنده آن است که رضایت مخاطبان و اهمیت معیارهای ارزیابی از نظر آنها شکافی دارد که از نظر آماری معنادار است. این شکاف نشان‌دهنده توفیق نیافتن برنامه‌ریزان در تأمین حد مطلوب کیفیت‌هایی از پارک‌های مطالعه شده است که برای مخاطبان آنها اهمیت و اولویت دارند. پاسخگویان این پژوهش پارک‌هایی امن و تمیز می‌خواهند که امکانات رفاهی مورد انتظار آنها را ارائه کند؛ حتی اگر امکانات فرهنگی این پارک‌ها بسیار محدود باشد. برای رسیدن به حد مطلوب از نظر شهروندان منابع باید برای بهسازی معیارهایی به کار گرفته شوند که در سطح پایین‌تری از انتظار مردم قرار دارند و در منطقه نیازمند ارتقاء و تقویت قرار گرفته‌اند؛ همچنین وضعیت معیارهایی که در منطقه ادامه عملکرد قرار گرفته‌اند، حفظ و تقویت شود تا فضایی مطلوب و جاذب برای تأمین نیاز شهروندان فراهم آید.

پیشنهادها

در این راستا پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- اصلاح مسیر دسترسی به پارک شهروند با احداث پل نهم و پیش‌بینی مسیرهای حمل و نقل عمومی در مجاورت آن.
- تقویت روشنایی و فعالیت‌های جاذب جمعیت در پارک شهروند به منظور ارتقاء امنیت؛ این فعالیت‌ها می‌تواند با هدف ارتقاء توأمان معیارهای فرهنگی شامل احداث فرهنگسرا، کتابخانه یا موزه باشد.
- تقویت امکانات رفاهی با محوریت جذب همه گروه‌های مخاطب در همه پارک‌های مطالعه شده.
- بهره‌گیری از نظرات مخاطبان در مرحله طراحی یا احیاء و بازسازی پارک‌های شهری با تأکید بر اولویت‌بندی اهمیت معیارها از نظر گروه‌های هدف.
- طراحی فضاهای چندمنظوره در پارک‌ها به منظور پوشش نیاز فراغتی گروه‌های مختلف هدف.

منابع

- ۱- پورمحمدی، محمدرضا، (۱۳۸۸)، برنامه‌ریزی کاربری اراضی شهری، انتشارات سمت، چاپ پنجم، تهران، ۱۶۸.
- ۲- حسن‌پور، شهاب، ملکی، لادن، (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت محله چیدر با رویکرد توسعه پایدار، کنفرانس ملی توسعه پایدار و عمران شهری، مؤسسه آموزش عالی دانش‌پژوهان، اصفهان.
- ۳- سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری اهواز، (۱۳۹۳)، معاونت فضای سبز.
- ۴- سعیدنیا، احمد،^{الف} (۱۳۸۳)، کتاب سبز راهنمای شهرداری‌ها، جلد نهم: فضاهای سبز شهری، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، کتابخانه دیجیتال (نسخه الکترونیکی)، تهران، ۱۳۰.
- ۵- سعیدنیا، احمد،^ب (۱۳۸۳)، کتاب سبز راهنمای شهرداری‌ها، جلد دهم: فضاهای فرهنگی، ورزشی و تفریحی، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، کتابخانه دیجیتال (نسخه الکترونیکی)، تهران، ۹۰.
- ۶- شادی‌طلب، ژاله، (۱۳۸۱)، ابعاد اجتماعی در مدیریت جنگل، مجله اقتصاد کشاورزی و توسعه، سال دهم، شماره ۳۷، تهران، ۲۲۰-۱۹۳.
- ۷- شهرداری اهواز، (۱۳۹۳)، آمارنامه کلان‌شهر اهواز، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه.
- ۸- صالحی‌فرد، محمد، علیزاده، سید دانا، (۱۳۸۷)، تحلیلی بر ابعاد اجتماعی و روان‌شناختی فضاهای سبز در شهرها با رویکرد مدیریت شهری، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۱، تهران، ۳۳-۱۹.
- ۹- فلاحت، محمدصادق، کلامی، مریم، (۱۳۸۷)، تأثیر فضاهای باز شهری بر کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۲، تهران، ۹۷-۸۵.
- ۱۰- لاهیجانیان، اکرم‌الملوک، شیعه‌بیگی، شادی،^{الف} (۱۳۸۹)، رویکردی تحلیلی به طراحی و مدیریت پارک‌های شهری و رابطه آن با سلامت شهروندان، نشریه هویت شهر، سال ۵، شماره ۷، تهران، ۷۸-۷۱.
- ۱۱- لاهیجانیان، اکرم‌الملوک، شیعه‌بیگی، شادی،^ب (۱۳۸۹)، طراحی و ساماندهی پارک‌ها در محیط زیست شهری (مطالعه موردی پارک ۸ شهریور شهر سمنان)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۲، شماره ۲، تهران، ۱۰۴-۹۵.
- ۱۲- لو، ستا، تاپلین، دانا، شلد، سوزان، (۱۳۹۰)، نگرشی نو بر تنوع فرهنگی در فضاهای عمومی با تأکید بر پارک‌های شهری، ترجمه و آراز مرادی مسیحی، نازیلا رشیدپور و علی ذوقی، انتشارات سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهرداری تهران، چاپ اول، تهران، ۲۷۳.
- ۱۳- مجنونیان، هنریک، (۱۳۷۴)، مباحثی پیرامون پارک‌ها، فضای سبز و تفرجگاهها، سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهر تهران، چاپ اول، تهران، ۲۶۰.
- ۱۴- محمدی، جمال، محمدی ده‌چشمه، مصطفی و ابافت یگانه، منصور، (۱۳۸۶)، ارزیابی کیفی نقش فضاهای سبز شهری و بهینه‌سازی استفاده شهروندان از آن در شهرکرد، فصلنامه محیط‌شناسی، سال ۳۳، شماره ۴۴، تهران، ۱۰۴-۹۵.

- ۱۵- معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی، (۱۳۸۶) الف، آشنایی با وظایف مدیریت خدمات شهری، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، چاپ اول، نسخه الکترونیک، تهران، ۲۷۸.
- ۱۶- معاونت آموزشی جهاد دانشگاهی، (۱۳۸۶) ب، اصول طراحی در فضای سبز و پارک‌ها، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، چاپ اول، نسخه الکترونیک، تهران، ۱۴۶.
- ۱۷- ملکی، لادن، حبیبی، میترا، (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت محیط در محله‌های شهری (نمونه موردی محله چیندر)، دو فصلنامه نامه معماری و شهرسازی، شماره ۷، تهران، ۱۲۷-۱۱۳.
- ۱۸- مؤمنی، منصور، فعال قیومی، علی، (۱۳۸۷)، تحلیل‌های آماری با استفاده از SPSS، انتشارات کتاب نو، چاپ دوم، تهران، ۳۱۲.
- ۱۹- یاری‌پور، مجید، هادی‌زاده زرگر، صادق، (۱۳۹۴)، بررسی شاخص‌های کمی و کیفی مؤثر در برنامه‌ریزی فضای سبز شهری (مطالعه موردی: شهر میانه)، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، سال ۳، شماره ۱۰، تهران، ۵۷-۳۷.
- 20- Abdul Malek, N, Mariapan, M, Mohd Shariff, M.K, Aziz, A., (2010), **Assessing the Quality of Green Open Spaces: A review**, Healthy Parks Healthy People Conference, Australia, Melbourne, (<http://www.hphpcentral.com>).
- 21- Aktas, A., Aksu, A.A., Cizel, B. Qual Quant, (2007), **Destination Choice: An Important - Satisfaction Analysis**, Quality & Quantity, 41: 265-273.
- 22- Anini, S., Hisham, N., (2008), **Applying importance-performance analysis to information systems: An exploratory case study**, Information Technology and Organisations, 3, 95-103.
- 23- Chiesura, A., (2004), **The role of urban parks for the sustainable city**, landscape and urban planning, 68 (1), 129-138.
- 24- Coopermarcus, C. and Francis, C., (1990), **people places: Design guidelines for urban open space**, New York: van nostrand reinhold, 384.
- 25- Donaldson, j, Klosterman, j, Kozub, R, Kuei, S.H, Smith, A., (2010), **The evaluation of urban park and greenway open spaces**, 2011-2016 Wisconsin state comprehensive outdoor recreation plan, university of Wisconsin, Madison, 18.
- 26- Eng, T-Y, Niininen, O., (2005), **An integrative approach to diagnosing service quality of public park**, Journal of Services Marketing, 19 (2), 70 - 80.
- 27- Francis, M., (2004), **Urban open space: Designing for user needs**, Washington D.C.: Island press, 2nd edition, 85.
- 28- Hurd, A.R, Anderson, D.M., (2011), **The park and recreation professional's handbook**, Human Kinetics, first edition, 302.
- 29- Jim, C. Y, Chen, W. Y., (2010), **External effects of neighbourhood parks and landscape elements on high-rise residential value**, Land Use Policy, 27, 622-670.
- 30- Lee, G. and Lee, C., (2009), **Cross-cultural comparison of the image of Guan perceived by Korean and Japanese leisure travelers: Importance-Performance analysis**, Tourism Management, 30 (6), 922-931.
- 31- Li, C.L, Absher, J.D, Graefe, A.R, Hsu, Y.C., (2008), **services for culturally diverse costumers in parks and recreation**, leisure science, 30 (1), 87-92.

- 32- Manzo, L., Batten, L. Burke, D. Bramer, Y. Chiu, B. Gearheart, D. Goldy, J. Hampton, J. Mathews, J. Monez, B. Monwai, K. Park, L. Tang, , Waller, M. (2010), **A park evaluation toolkit: strategies for a post-occupancy evaluation of Seattle parks**, department of landscape architecture, university of Washington.
- 33- Martilla, J. and James, J., (1977), **Importance-Performance Analysis**, Journal of Marketing, 41 (1), 77-79.
- 34- Matzler, K., Sauerwein, E., Heischmidt, K., (2003), **Importance-performance analysis revisited: the role of the factor structure of customer satisfaction**, The Service Industries Journal, 23: 2, 112-129.
- 35- Silva, F. and Fernandez, P.O., (2012), **Empirical Study on the Student Satisfaction in Higher Education: Importance-Satisfaction Analysis**, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, 6 (6), 1609-1614.
- 36- Tonge, J. and Moore S., (2007), **Importance-satisfaction analysis for marine-park hinterlands: A Western Australian case study**, Tourism Management, 28 (3), 768-776.
- 37- Whyte, W.H, (1980), **The social life if small urban spaces**, Washington, DC: The Conservation Foundation, first edition, 125.
- 38- Zhang, H, Chow, I., (2004), **Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong**, Tourism Management, vol. 25, no 1, 81-91.
- 39- Zhang, S.X., (2009), **urban green spaces in Guangzhou (China): attitude, preferences, use pattern and assessment**, PHD thesis in philosophy, supervisor: C.Y. Jim, department of geography, university of Hong Kong.

