

## چکیده

احساس رضایت شهروندان از خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در آن‌ها برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت آن‌ها است. در حال حاضر، در ایران شهرداری به عنوان سازمانی نیمه دولتی، ارائه دهنده خدمات مرتبط با پارک‌ها و فضاهای سبز شهری است. درک ابعاد مهم رضایت از ارائه این خدمات و میزان رضایت شهروندان از آن‌ها می‌تواند به سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری در برنامه ریزی‌های آینده برای تخصیص بودجه محدود خود کمک کند، از این رو هدف این پژوهش مدلسازی و تحلیل بخشی<sup>۱</sup> رضایت شهروندان ساکن شیراز از کیفیت خدمات پارک‌های شهری این شهر با روشی کمی مبتنی بر برنامه ریزی خطی به نام روش تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت است. جامعه آماری پژوهش تمامی شهروندان ساکن شیراز است که از پارک‌های شهری این شهر استفاده می‌کنند. نمونه‌گیری به روش چندمرحله‌ای و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه است. نتایج پژوهش نشان داد، ابعاد موثر بر رضایت شهروندان از کیفیت خدمات پارک‌های شهری شامل زیبایی و جنبه‌های بصری، امکانات رفاهی، تسهیلات و خدمات، ایمنی بهداشتی و فیزیکی، ایمنی اجتماعی و روانی و مدیریت پویای پارک است، که با توجه به این ابعاد بیشترین سطح رضایت مربوط به پارک جنت و کمترین آن مربوط به پارک کوهپایه است. همچنین منحنی‌های عملکرد نیز نشان دادند که شهرداری شیراز در اکثر شاخص‌های مورد بررسی عملکرد ضعیفی دارد که نیاز به برنامه ریزی صحیح برای رفع نقاط ضعف خود دارد.

کلید واژه:

پارک شهری، سنجش رضایت، مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت، کیفیت خدمات

## مقدمه

افزایش جمعیت و گسترش شهرنشینی، دخالت در محیط طبیعی و ایجاد محیط‌های انسان-ساخت سبب دور شدن انسان‌ها از طبیعت، و افزایش نیازهای زیست محیطی، جسمی و روحی انسان‌ها به طبیعت شده است. برای رفع این نیاز، انسان‌های شهرنشین اقدام به ایجاد باغ‌ها و فضاهای سبز مصنوعی در داخل شهرها کرده‌اند [۱]. فضای سبز شهری بخش جان‌دار ساختار کالبدی شهر و جداناپذیر از مجموعه شهری است، بنابراین کارکرد آن در کلان شهرها بسیار مهم می‌باشد [۲]. اهمیت فضای سبز در محیط شهری تا آن حد است که به عنوان یکی از شاخص‌های توسعه یافتگی جوامع مطرح می‌باشد [۳]. از طرف دیگر امروزه بخش قابل توجهی از فضای سبز شهری در قالب پارک‌ها ایجاد می‌شود.

نقش این پارک‌ها (بوستان‌ها) در کاهش مشکلات زیست محیطی کاملاً ملموس است. پارک‌ها علاوه بر زیبایی‌هایی که از منظر شهرسازی ایجاد می‌کنند، می‌توانند از جمله مناسب‌ترین مکان‌ها برای گذراندن اوقات فراغت شهروندان و انجام

## تحلیل استراتژیک رضایت

شهروندان از کیفیت خدمات پارک-  
های شهری شیراز با استفاده از مدل  
تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت

علی محمدی

دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت

دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

amohammad@rose.shirazu.ac.ir

علی بنیادی نائینی

استادیار گروه مدیریت و مهندسی کسب و

کار دانشکده مهندسی پیشرفت دانشگاه علم

و صنعت، ایران

bonnyadi.naeini@gmail.com

کمیل فتاحی

دانشجوی دکتری مدیریت تکنولوژی

دانشگاه علم و صنعت، ایران

komeil\_ffattahi@yahoo.com

مهمین ثابت سروستانی (نویسنده مسئول)

دانشجوی دکتری مدیریت تولید، دانشگاه

تربیت مدرس ایران

mahinssim@gmail.com

فعالیت‌های فرهنگی، اجتماعی و تفریحی آن‌ها محسوب شوند [۴]. در ایران شهرداری به عنوان سازمانی نیمه دولتی، ارائه دهنده خدمات مرتبط با پارک‌ها و فضاهای سبز شهری است. درک ابعاد مهم رضایت از ارائه این خدمات و میزان رضایت شهروندان از آن‌ها می‌تواند به سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری در برنامه ریزی‌های آینده برای تخصیص بودجه محدود خود کمک کند، به همین دلیل هدف اصلی از این پژوهش، مدل‌سازی رضایت شهروندان ساکن شیراز از کیفیت خدمات پارک‌های این شهر با استفاده از مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت<sup>۲</sup> است. این پژوهش برای پاسخگویی به سوالات زیر انجام شده است:

۱. معیارهای رضایت از کیفیت خدمات پارک‌های شهری منتخب شیراز کدامند؟
۲. میزان رضایت شهروندان از ابعاد کیفیت خدمات پارک‌های شهری شیراز چقدر است؟
۳. کدام معیارهای رضایت مهم‌تر هستند؟ و کدام ابعاد رضایت شهروندان از پارک باید بهبود داده شوند؟
۴. نقاط قوت و ضعف سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری شیراز در ارتباط با تامین رضایت شهروندان از کیفیت خدمات پارک‌های شهری کدام است؟

این مقاله در ۷ بخش طراحی شده است. بخش دوم و سوم مربوط به بررسی چارچوب نظری و پیشینه پژوهش است. در بخش چهارم روش تحلیل اطلاعات پرسشنامه شرح داده شده است. در بخش پنجم روش تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. در پایان نیز در بخش‌های ششم و هفتم به ترتیب نتایج پژوهش و پیشنهادات لازم برای سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری شیراز ارائه شده است.

#### ۱. چارچوب نظری

در طول چند دهه اخیر، کیفیت خدمات به علت اثر قابل توجهی که بر عملکرد سازمان، کاهش هزینه‌ها، رضایت و وفاداری مشتری و سودآوری می‌گذارد، مورد توجه مدیران و محققان قرار گرفته است [۵]. از این رو، مدل‌های بسیاری در زمینه کیفیت خدمات و رضایت مشتری ارائه شده است که بیشتر این مدل‌ها مربوط به محیط‌های تجاری می‌باشد که در آن‌ها رقابت برای جذب مشتری اهمیت بسیاری دارد. در پژوهش حاضر، پس از بررسی مدل‌های مطرح در زمینه کیفیت خدمات فقط دو مدل سروکوال و جانسون که ارتباط بیشتری به موضوع پژوهش دارند مطرح شده است. مدل سروکوال در اواسط دهه ۱۹۸۰ به وسیله پاراسورامون، زیت‌هامل و بری<sup>۳</sup> برای سنجش کیفیت خدمات توسعه یافته است. ابعاد ۵ گانه این مدل شامل عوامل محسوس، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، همدلی و اطمینان خاطر است. جانسون<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۹۵) ابعاد کیفیت خدمات که توسط پاراسورامن و همکارانش ارائه شده بود را در ۱۰ سازمان در انگلیس اجرا کردند. آن‌ها ابتدا فهرستی از ۱۲ عامل را پیشنهاد کردند، اما در نهایت با تحقیقات بیشتری که انجام دادند ۱۸ عامل را که شامل دسترسی، زیبایی شناسی، ادب و خدمت‌دهی/سودمند، موجود بودن، توجه، پاکیزگی و آراستگی، راحتی، تعهد، ارتباطات، خلاقیت و شایستگی، ادب و تواضع، انعطاف‌پذیری، دوستی، قابلیت عملکردی، یکپارچگی، قابلیت اعتماد، پاسخ‌گویی و امنیت است، گزارش کردند [۶].

#### ۲. پیشینه پژوهش

به دلیل ماهیت پژوهش و نوع ابزار تحلیل داده‌های پرسشنامه پیشینه پژوهش در دو بخش بررسی شده است بخش اول مربوط به مطالعاتی است که در حوزه کیفیت خدمات پارک‌های شهری انجام شده و بخش دیگر آن مربوط به پژوهش‌هایی است که از مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت برای سنجش رضایت استفاده کرده است.



علی رغم گستردگی پژوهش‌های انجام شده در زمینه کیفیت خدمات و رضایت سنجی، پژوهش‌هایی که به طور خاص این موضوع را در رابطه با پارک‌های شهری و فضای سبز شهرها مطرح کرده اند، بسیار اندک است. در ادامه به برخی از این مطالعات اشاره می‌شود. برای اولین بار همیلتون و کرمپتون<sup>۵</sup> (۱۹۹۱) ابعاد ۵ گانه مدل سروکوال را در ۸ پارک تگزاس مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که بعد ملموس پارک از اهمیت بیشتری در فضای سبز شهری برخوردار است و متولیان پارک‌ها باید از تعریف کیفیت خدمات فضای سبز از دید کاربران پارک اطلاع داشته باشند [۷]. حیاتی و همکاران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی مشابه از شاخص‌های مدل سروکوال در ۵ پارک شهری برای بررسی میزان رضایتمندی شهروندان تبریزی استفاده کردند [۸]. دمیر و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نیز به بررسی رضایت کاربران از اقدامات مدیریتی در زمینه حمل و نقل، کنترلی، مدیریت اطلاع‌رسانی، بصری و فرصت‌های تفریحی سه ناحیه تفریحی در آنکارا پرداختند و اقدامات مدیریت را در رضایت شهروندان موثر دانستند [۹]. عطائی گیگو و همکاران (۱۳۸۸) با ارزیابی کیفی دو پارک شهری کاج و سید واقع در پارس آباد مغان، از نظر عواملی مثل مبلمان پارک، امکانات فرهنگی، امنیت و دسترسی مناسب به پارک (نزدیکی و جابه‌جایی)، گزارش کردند که عواملی مانند مشکلات زندگی شهری، امنیت پارک و فضای سبز و متناسب نبودن امکانات موجود در این مکان‌ها برای گروه‌های سنی و جنسی مختلف از جمله عوامل کاهش دهنده تمایل شهروندان به استفاده از پارک‌ها به عنوان مکان‌های تفریحی هستند [۳]. کوون کیوی و دامراس<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) با این هدف که نتایج پژوهش آن‌ها می‌تواند پایه و اساسی برای نشان دادن مسائل مدیریتی از دیدگاه کاربران باشد، دیدگاه‌های ساکنان محلی و جهانگردان درباره تسهیلات تفریحی یکی از پارک‌های هنگ کنگ و اهمیت اجزای مختلف پارک برای آن‌ها را بررسی کردند [۱۰]. ارجمندی و همکاران (۱۳۸۷) نیز با بررسی عوامل موثر بر مدیریت بهینه بهداشت، ایمنی و محیط زیست پارک‌های شهری، چندین راهکار مدیریتی را در جهت بهبود وضعیت فعلی پارک‌های منطقه ۵ تهران ارائه دادند [۱۱]. ربانی و همکاران (۱۳۹۰) به تبیین جامعه شناختی کارکرد پارک‌های شهری در اصفهان پرداختند و گزارش کردند که فاکتورهای لازم برای ارزیابی کارکرد پارک‌ها شامل شاخص‌های فیزیکی، فرهنگی، اجتماعی و روانی است [۴]. وارثی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خود به بررسی فضای گردشگری پارک کوهستانی صفا براساس الگوی رفتاری و ادراک محیطی شهروندان اصفهانی پرداختند. آن‌ها نیز به اهمیت توجه به خواسته‌ها، تجربیات و علایق گردشگران تاکید کردند [۱۲].

مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت برای اولین بار در سال ۲۰۰۱ به وسیله مهلیس و همکاران<sup>۱۳</sup> در یک بانک خصوصی در یونان استفاده شد. بعد از آن نیز محققانی چون سیسکاس و گریگورودیس<sup>۸</sup> (۲۰۰۳) از آن برای سنجش رضایت از کیفیت خدمات در برخی از سازمان‌های دولتی (اداره پست و دانشگاه) و خصوصی (شرکت فراهم‌کننده خدمات موبایل، شرکت هواپیمایی، فست فود) استفاده کردند [۱۴]. در سال ۲۰۰۸ نیز آیپ سیلانیدیس و همکاران<sup>۱۱</sup> برای ارزیابی برنامه‌های عملیاتی مدیران پروژه خود از این مدل استفاده کردند [۱۵]. در ایران نیز این مدل اولین بار توسط نوری و فتاحی (۱۳۹۰) در بانک توسعه صادرات ایران استفاده شده است [۱۶].

بنابراین استفاده از این مدل برای سنجش رضایت از کیفیت خدمات پارک‌های شهری شیراز می‌تواند زمینه کاربرد این مدل را در محیط‌های مختلف خدماتی توسعه دهد. به علاوه، عاملی که این روش را از سایر روش‌های رضایت سنجی مانند روش‌های کمی و تکنیک‌های تجزیه و تحلیل داده، رویکردهای کیفیتی، روش تجزیه و تحلیل رفتاری مصرف‌کننده و .. متمایز می‌کند این است که در بسیاری از این مدل‌های ذکر شده بر خلاف مدل تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت، فرم کیفی قضاوت مشتریان که اساس و پایه داده‌های ورودی رضایت را تشکیل می‌دهد، مورد بررسی قرار نمی‌گیرد. از سوی دیگر، در بیشتر این مدل‌ها نتایج به دست آمده بر پایه یک تجزیه و تحلیل توصیفی ساده از سوی فرد پژوهش‌گر مشخص می‌شود که سبب می‌شود این سنجش‌ها برای تحلیل جزئی رضایت مشتری کفایت نکند، در حالی که روش تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت این نواقص را برطرف کرده است [۱۷]. به عبارت دیگر، روش مذکور این قابلیت را دارد که با طراحی یک

ساختار سلسله مراتبی، ابتدا معیارهای موثر بر رضایت را تعیین کند و سپس به رضایت سنجی این معیارها بپردازد. همچنین این مدل خطاهای ادراکی مربوط به قضاوت افراد را به حداقل رسانده و علاوه بر تحلیل کلی، امکان تحلیل بخشی نتایج را فراهم می‌کند. اهمیت ابعاد مورد بررسی و شاخص‌های آن نیز به وسیله‌ی این روش مشخص می‌شود. از این رو، در بخش بعد به بررسی بیشتر این مدل می‌پردازیم.

### ۳. روش تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت

این مدل براساس تجزیه و تحلیل رگرسیون ترتیبی و محدودیت‌ها و تکنیک‌های برنامه‌ریزی خطی توسعه داده شده است [۱۷] که هدف آن دستیابی به حداکثر سازگاری بین تابع  $Y^*$  و قضاوت مشتری  $Y$  است [۱۸]. با توجه به این روش، مساله ارزیابی سطح رضایت مشتریان به یک مسئله برنامه‌ریزی خطی تبدیل می‌شود که تابع هدف آن حداقل خطاها (اختلاف بین سطح رضایت بیان شده توسط مشتریان نسبت به زیر معیارها و همچنین سطح رضایت مشتریان نسبت به معیار اصلی) است و محدودیت‌های آن موارد زیر است:

۱- معادله رگرسیون ترتیبی برای هر مشتری (به تعداد مشتریان)

۲- محدودیت‌های نرمال سازی برای  $Y^*$  و  $X_i^*$  بین ۰ تا ۱۰۰

بنابراین شکل کلی مدل برنامه‌ریزی خطی روش تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت به صورت زیر نوشته می‌شود:

$$[min] \quad F = \sum_{j=1}^M \sigma_j^+ + \sigma_j^-$$

Subject to:

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{t_{ij}-1} w_{ik} - \sum_{m=1}^{t_j-1} Z_m - \sigma_j^+ + \sigma_j^- = 0 \quad \text{for } j = 1, 2, \dots, M$$

$$\sum_{m=1}^{\alpha-1} Z_m = 100$$

$$\sum_{i=1}^n \sum_{k=1}^{\alpha_i-1} w_{ik} = 100$$

$$Z_m, w_{ik}, \sigma_j^+, \sigma_j^- \geq 0 \quad \forall m, i, j, k$$

این مدل دارای دارای  $M + 1$  محدودیت و  $M + (\alpha - 1) + 1 \sum_{i=1}^n (\alpha_i - 1)$  متغیر است و خروجی آن نیز میانگین رضایت اهمیت هر معیار کلی و هر زیر معیار است از روابط زیر به دست می‌آید:

$$b_i = \sum_{t=1}^{\alpha_i-1} w_{it} / 100 \quad \text{for } i = 1, 2, \dots, n$$

$$y^{*m} = \sum_{t=1}^{m-1} z_t \quad \text{for } m = 2, 3, \dots, \alpha$$



$$x_i^{*k} = 1 + \sum_{t=1}^{k-1} w_{it} / \sum_{t=1}^{\alpha_i-1} w_{it} \quad \text{for } i = 1, 2, \dots, n \quad \text{and}$$

$$q = 1, 2, \dots, n_i$$

$$k = 2, 3, \dots, \alpha_{iq}$$

### ۱.۳. نمودار عملکرد

برای ترسیم این نمودارها از وزن‌ها و میانگین شاخص‌های رضایت به دست آمده از حل روش موسا استفاده می‌شود. محور افقی که اهمیت را نشان می‌دهد به وزن معیارها ( $b_i$ ) مربوط است که مقادیر بین ۰ تا ۱ را می‌شود. فرض بر این است که اگر وزن معیاری بزرگتر از یک تقسیم بر تعداد معیارها ( $b_i > 1/n$ ) باشد آن معیار مهم است. محور عملکرد مربوط به میانگین شاخص‌های رضایت است که بین ۰ تا ۱ نرمال شده است. خط جداکننده این معیارها ۰/۵ است که البته محل این خطوط جداکننده با توجه به نظر مدیران تصمیم‌گیرنده سازمان و موارد خاص می‌تواند متفاوت باشد [۱۷]. این نمودار در زیر نشان داده شده است:

نمودار ۱: ماتریس اهمیت-عملکرد

	بالا	فرصت اهرمی (عملکرد و اهمیت بالا)	انتقال منابع (عملکرد بالا، اهمیت پایین)
عملکرد			
	پایین	فرصت عمل (عملکرد پایین، اهمیت بالا)	وضعیت موجود (عملکرد و اهمیت پایین)
پایین			
		بالا	پایین
		اهمیت	

### ۴. روش تحقیق

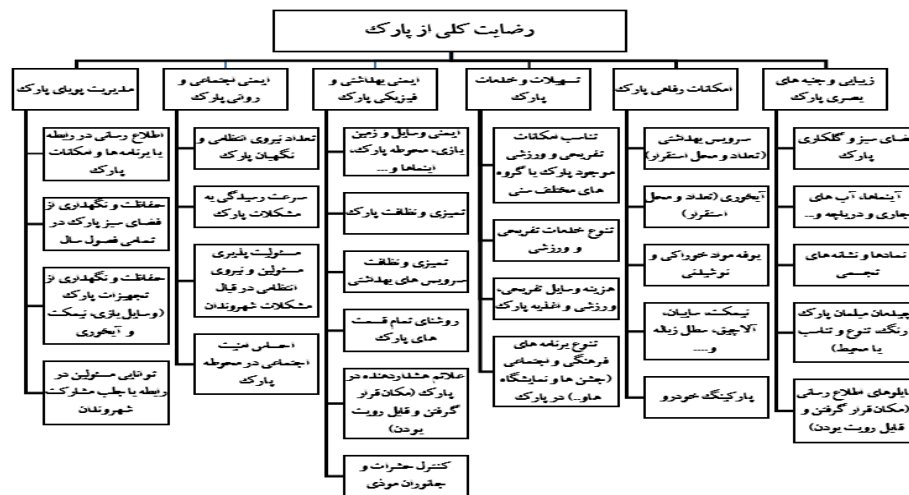
پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش، توصیفی پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش تمامی شهروندان ساکن شیراز که از پارک‌های شهری این شهر استفاده می‌کنند، هستند. از آنجا که آمار دقیقی از تعداد افراد مراجعه کننده به پارک وجود نداشت حجم نمونه بی نهایت در نظر گرفته شد و طبق جدول تعیین حجم نمونه مورگان تعداد ۳۸۴ به عنوان حجم نمونه تعیین شد. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری چند مرحله‌ای است به این صورت که در ابتدا از ۱۹۴ پارک شهری شیراز ۶ پارک به نام‌های پارک آزادی، جنت و هاشمی در مقیاس منطقه‌ای، پارک کوهپایه و رضوی در مقیاس ناحیه‌ای و پارک ملت در مقیاس محله‌ای انتخاب شدند و سپس در هر یک از این پارک‌ها به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده از تعدادی از شهروندان شیرازی خواسته شده که به پرسشنامه‌ها پاسخ دهند. به این صورت که برای هر پارک حداقل ۵۰ پرسشنامه در نظر گرفته شده و مابقی با توجه به وسعت پارک و حجم کاربران توزیع شد. در نهایت در پارک آزادی ۶۳ پرسشنامه، جنت ۸۳، ملت، رضوی و کوهپایه ۵۳ و هاشمی ۵۵ تکمیل شد. در کل ۳۶۰ پرسشنامه در تحلیل نهایی استفاده شد. جهت آزمون روایی سوالات پرسشنامه، از دو روش روایی ظاهری یعنی بررسی شاخص‌های پرسشنامه با استفاده از نظر خبرگان (اساتید و کارشناسان شهرداری) و روایی عاملی استفاده شد. در روایی سازه مقیاس، از تحلیل عوامل با استفاده از روش مولفه‌های اصلی<sup>۱۱</sup> استفاده شد. مقدار ضریب  $KMO^{12}$  برابر ۰/۸۹۹ و مقدار عددی شاخص  $\chi^2$

در آزمون کرویت بارتلست<sup>۱۳</sup> برابر  $4245/859$  بود که در سطح  $p=0/000$  ماتریس همبستگی دارای اطلاعات معنی دار است که نشان دهنده تعداد کافی نمونه و متغیرهای وارد شده برای اجرای تحلیل عاملی بود. در نهایت با توجه به شیب نمودار اسکری<sup>۱۴</sup> و مقادیر ویژه<sup>۱۵</sup> و استفاده از چرخش واریماکس<sup>۱۶</sup> ۶ عامل به دست آمد که این ۶ عامل  $58/906$  درصد از کل واریانس را تبیین می‌کنند و تمام سوالات پرسشنامه بار عاملی بالاتر از  $0/3$  داشته و هیچ کدام از آن‌ها حذف نشدند که نشان دهنده مهم بودن این سوالات در تعیین رضایت از پارک‌های منتخب شیراز است. برای سنجش پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن  $0/918$  به دست آمد که نشان دهنده پایایی بالای پرسشنامه است.

## ۵. نتایج پژوهش

### ۱.۵. ساختار سلسله مراتبی رضایت از کیفیت خدمات پارک‌های شهری

برای طراحی ساختار سلسله مراتبی رضایت، تحقیقات گوناگون داخلی و خارجی که مرتبط با موضوع این پژوهش بود، مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. از بین مدل‌های متعدد کیفیت خدمات، مدل سروکوال و جانسون به علت تطابق بیشتر ابعاد آن با فضای سبز و پارک‌های شهری مورد توجه قرار گرفت. هم چنین، به منظور سنجش کاربردی بودن مولفه‌ها، با برخی از مراجع کنندگان به پارک و کارشناسان سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری شیراز مشورت شد. در نتیجه، ساختار نهایی به صورت شکل زیر به دست آمد:



شکل ۱: ساختار سلسله مراتبی رضایت از پارک

برای اختصار در نوشتن از علائم زیر استفاده می‌شود که متناسب با ابعاد اصلی و شاخص‌های ساختار سلسله مراتبی بالا است.

جدول ۱: علائم اختصاری سوالات پرسشنامه

ابعاد	نام اختصاری	شاخص‌های مربوطه
زیبایی و جنبه‌های بصری	Z	$Z_1, Z_2, Z_3, Z_4, Z_5, Z_6, Z_7, Z_8$
امکانات رفاهی پارک	R	$R_1, R_2, R_3, R_4, R_5, R_6, R_7, R_8, R_9, R_{10}$
تسهیلات و خدمات پارک	T	$T_1, T_2, T_3, T_4, T_5, T_6, T_7, T_8, T_9, T_{10}$
ایمنی بهداشتی و فیزیکی پارک	EB	$EB_1, EB_2, EB_3, EB_4, EB_5, EB_6, EB_7, EB_8, EB_9, EB_{10}$
ایمنی اجتماعی و روانی پارک	EA	$EA_1, EA_2, EA_3, EA_4, EA_5, EA_6, EA_7, EA_8, EA_9, EA_{10}$
مدیریت پویای پارک	M	$M_1, M_2, M_3, M_4, M_5, M_6, M_7, M_8, M_9, M_{10}$



### ۲.۵. اهمیت و عملکرد ابعاد کیفیت خدمات به تفکیک پارک‌های شهری

برای پاسخگویی به سوالات این پژوهش با توجه به ساختار سلسله مراتبی رضایت بدون توجه به تحلیل پس بهینگی ۶ تا مدل برنامه ریزی خطی (۵ تا مدل برای ابعاد فرعی رضایت و یک مدل نیز برای رضایت کلی) برای هر پارک فرموله و با نرم افزار متلب (R2012b) حل شد. میزان رضایت شهروندان از ابعاد اصلی رضایت از کیفیت خدمات و همچنین میزان اهمیت هر بعد با توجه به هر پارک در جداول ۲ و ۳ خلاصه شده است.

جدول ۲: اهمیت و عملکرد

ردیف	آزادی		هاشمی		جنت	
	عملکرد	اهمیت	عملکرد	اهمیت	عملکرد	اهمیت
Z	۱۳/۹٪	۴۹/۴۷٪	۱۸/۱۴٪	۰/۰۸٪	۲۱/۷۶٪	۱۵/۹۷٪
R	۱۱/۲۵٪	۲۳/۱۸٪	۱۷/۵۵٪	۱۹/۲۳٪	۱۵/۶۸٪	۱/۰۱٪
T	۲۱/۵۷٪	۱۱/۰۶٪	۱۴/۷۹٪	۲۱/۰۳٪	۱۳/۶۲٪	۷۰/۱۷٪
EB	۱۱/۷٪	۱۵/۶۷٪	۱۵/۴۴٪	۱/۶۶٪	۱۸/۰۴٪	۱/۱۳٪
EA	۱۳/۶۸٪	۰/۰۰۰۳٪	۱۶/۵۹٪	۲۳٪	۱۷/۷۱٪	۸/۳٪
M	۱۵/۲۸٪	۰/۰۰۰۷٪	۱۷/۴۶٪	۳۵٪	۱۳/۱۷٪	۳/۴۲٪

جدول ۳: اهمیت و عملکرد

ردیف	کوهپایه		ملت		رضوی	
	عملکرد	اهمیت	عملکرد	اهمیت	عملکرد	اهمیت
Z	۱۸/۷۷٪	۱۳/۷۱٪	۱۴/۶۳٪	۱/۹۸٪	۱۵/۱۴٪	۱/۱۴٪
R	۱۰/۹۲٪	۲۳/۰۱٪	۱۹/۶۱٪	۰/۰۰۴٪	۹/۸۶٪	۰/۰۰۴٪
T	۱۹/۰۸٪	۲۹/۱۷٪	۱۱/۱۶٪	۱/۱٪	۱۷/۳۴٪	۱/۱٪
EB	۱۸/۰۸٪	۲/۲۶٪	۱۳/۰۳٪	۹/۵۹٪	۱۷/۲۴٪	۹/۵۹٪
EA	۱۷/۱۳٪	۱۰/۵۴٪	۱۹/۲۰٪	۰/۳۴٪	۲۰/۸۴٪	۰/۳۴٪
M	۱۵/۹۹٪	۲۲/۳٪	۲۲/۳۵٪	۶/۹۸٪	۱۹/۵۶٪	۶/۹۸٪

با بررسی دقیق‌تر جداول بالا ابعاد کیفیت خدمات که دارای اهمیت بالاتری هستند به تفکیک پارک‌های مورد بررسی به صورت زیر است:

جدول ۴: مهم‌ترین ابعاد کیفیت خدمات پارک

رضایت	آزادی	هاشمی	جنت	کوهپایه	ملت	رضوی
ابعاد رضایت	Z, R	M, EA, R, T	T	R T, M,	EA, T	EB

جدول ۴ نشان می‌دهد که اگرچه میزان اهمیت ابعاد مختلف رضایت در پارک‌های مختلف یکسان نیست با این حال، یکی از مهم‌ترین ابعاد رضایت در اکثر پارک‌های مورد بررسی بعد امکانات رفاهی پارک است. بعد از امکانات رفاهی پارک، ابعاد ایمنی اجتماعی و روانی پارک و تسهیلات و خدمات پارک قرار دارند که هر کدام در دو پارک از ۶ پارک مورد بررسی مورد توجه قرار گرفتند.

### ۳.۵. نمودار عملکرد (تحلیل استراتژیک نتایج)

در پاسخ به سوال چهارم این پژوهش که به تعیین شاخص‌هایی از کیفیت خدمات به عنوان نقاط قوت و ضعف سازمان پارک‌ها و فضای سبز شهرداری شیراز می‌پردازد، نمودارهای عملکرد را که تلفیقی از دو بعد میانگین رضایت از کیفیت خدمات و میزان اهمیت این ابعاد و شاخص‌ها هستند، مورد بررسی قرار دادیم. این نمودارها برای هر بعد اصلی در هر پارک ترسیم شده است و نتایج آن به طور خلاصه در جداول ۵ و ۶ ارائه شده است.

جدول ۵: شاخص‌های تعیین کننده نقاط قوت و ضعف



نقاط قوت (۲)	نقاط ضعف (۱)	
EA <sub>۳۰</sub>	Z <sub>۷</sub> , R <sub>۱۰</sub> , R <sub>۱۲</sub> , R <sub>۱۳</sub> , T <sub>۱۷</sub> , EB <sub>۲۴</sub> , EB <sub>۲۶</sub> , EA <sub>۲۸</sub> , M <sub>۳۶</sub>	آزادی
-	Z <sub>۸</sub> , Z <sub>۸</sub> , R <sub>۱۳</sub> , T <sub>۱۸</sub> , EB <sub>۲۲</sub> , EA <sub>۲۸</sub> , M <sub>۳۰</sub>	هاشمی
-	Z <sub>۷</sub> , R <sub>۱۱</sub> , R <sub>۱۴</sub> , T <sub>۱۹</sub> , EB <sub>۲۴</sub> , EA <sub>۳۰</sub> , M <sub>۳۰</sub>	جنت
EA <sub>۲۹</sub>	Z <sub>۷</sub> , R <sub>۱۰</sub> , R <sub>۱۱</sub> , T <sub>۱۸</sub> , EB <sub>۲۱</sub> , EB <sub>۲۲</sub> , EA <sub>۲۸</sub> , EA <sub>۳۰</sub> , M <sub>۳۰</sub>	کوهپایه
EA <sub>۲۹</sub>	Z <sub>۷</sub> , Z <sub>۸</sub> , R <sub>۱۳</sub> , R <sub>۱۴</sub> , T <sub>۱۸</sub> , EB <sub>۲۲</sub> , EA <sub>۲۸</sub> , EA <sub>۳۰</sub> , M <sub>۳۰</sub>	ملت
-	Z <sub>۷</sub> , Z <sub>۸</sub> , R <sub>۱۳</sub> , T <sub>۱۶</sub> , T <sub>۱۸</sub> , EB <sub>۲۴</sub> , EB <sub>۲۲</sub> , EA <sub>۲۸</sub> , M <sub>۳۳</sub>	رضوی

در جدول ۶ ناحیه چهارم (انتقال منابع) ماتریس اهمیت و عملکرد را نشان داده شده است. شاخص‌های موجود در این ناحیه دارای عملکرد بالا و اهمیت پایین هستند. سایر شاخص‌ها نیز در ناحیه سوم قرار دارند که دارای اهمیت و عملکرد پایین بوده که به دلیل محدودیت در تعداد صفحات مقاله از آوردن آن‌ها معذوریم.

جدول ۶: شاخص‌های موجود در ناحیه چهارم نمودار عملکرد

رضوی	ملت	کوهپایه	جنت	هاشمی	آزادی	انتقال منابع (۴)
R <sub>۱۲</sub>	M <sub>۳۴</sub>	M <sub>۳۴</sub>	M <sub>۳۴</sub>	EA <sub>۳۰</sub> , M <sub>۳۴</sub>	M <sub>۳۴</sub> , M <sub>۳۰</sub>	

در رابطه با شاخص‌های مورد بررسی نیز می‌توان گفت که چیدمان مبلمان پارک، نیمکت و سایبان، تعداد نیروی‌های انتظامی، حفاظت از تجهیزات پارک، تمیزی و نظافت پارک، روشنایی پارک تقریباً در تمامی پارک‌ها دارای اهمیت بالایی است.

### نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که ابعاد اصلی موثر بر کیفیت خدمات در مدل سروکوال تا حد زیادی با معیارهای موثر بر رضایت شهروندان در پارک تطابق دارد و فقط بعد همدلی در مدل سروکوال چندان تناسبی با محیط پارک‌های شهری ندارد، بنابراین در شاخص‌های موثر بر رضایت شهروندان لحاظ نشده است. مدل دیگری که در زمینه کیفیت مطرح است مدل کانو است. در این مدل کیفیت دارای سه جز مهم اساسی، عملکردی و انگیزشی است. ابعاد و شاخص‌های مطرح شده در رضایت شهروندان از کیفیت خدمات در پارک‌های شهری با این ۳ جز کیفیت کاملاً سازگار است زیرا شاخص‌هایی مثل فضای سبز پارک و حفاظت از آن، آبنماها و نشانه‌های تجسمی موجود در پارک و همچنین تابلوهای هشداردهنده و اطلاع‌رسانی جز کیفیت اساسی یا بایده هستند که هر چند مهم هستند ولی تحلیل داده‌های پرسشنامه چنین اهمیتی را نشان نمی‌دهند. می‌توان گفت چنین امکاناتی جز امکانات اولیه یک پارک شهری به حساب می‌آیند که در افزایش رضایت شهروندان چندان تاثیری ندارد. همچنین متغیرهایی مثل چیدمان مبلمان پارک، نیمکت و سایبان، هزینه امکانات پارک، تعداد نیروی انتظامی موجود در پارک و مسئولیت‌پذیری آن‌ها در برابر مشکلات شهروندان در پارک، تمیزی و نظافت پارک و حفاظت از تجهیزات پارک جز کیفیت عملکردی هستند که از نظر شهروندان در اکثر پارک‌ها مهم تلقی شده‌اند. بنابراین بهبود عملکرد در این شاخص‌ها باعث افزایش قابل ملاحظه‌ای در سطح رضایت از کیفیت خدمات پارک می‌شود. همچنین متغیرهایی مثل توانایی در جلب مشارکت شهروندان برای نگهداری از پارک، اطلاع‌رسانی در رابطه با برنامه‌های پارک و استفاده از نظر شهروندان برای مدیریت پارک‌ها از شاخص‌های کیفیت انگیزشی در مدل کانو می‌باشند که ارائه چنین خدماتی باعث جذب هر چه بیشتر شهروندان با دیدگاه‌های مختلف به پارک‌های شهری می‌شود و زمینه را برای مشارکت آن‌ها در بهبود زندگی شهری به عنوان شهروند خوب فراهم می‌کند.

در ادامه با توجه به نقاط ضعف شهرداری پیشنهاداتی برای بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در پارک‌ها ارائه شده است.





- ۱- ارتقای نقش مردم و افزایش مشارکت آن‌ها از طریق تربیت نیروی مورد نیاز و حضور آن‌ها در بین مردم در پارک‌ها و استفاده از تابلوهای تبلیغاتی با شعارهایی که تقویت کننده این روحیه همکاری باشند.
- ۲- بازدید مداوم تجهیزات پارک‌ها به ویژه وسایل و زمین بازی و تعویض یا تعمیر آن‌ها در صورت خرابی یا دمه شده آن‌ها، همچنین بررسی و تعویض لامپ‌های سوخته در صورت لزوم و استفاده از سیستم نورپردازی مناسب در پارک به طوری که تمامی نقاط پارک در هنگام شب روشنایی مناسب را داشته باشند و فضای پارک ناامن نشود.
- ۳- ایجاد همکاری بیشتر بین نیروی انتظامی و شهرداری برای افزایش امنیت پارک تا علاوه بر ایجاد آسایش و آرامش بیشتر شهروندان، امکان استفاده از پارک‌ها را در ساعات پایانی شب نیز فراهم کند.
- ۴- استفاده از کارشناسان به منظور بهینه کردن طرح، فضا و چیدمان مبلمان پارک از نظر تعبیه شدن آن‌ها در مکانی مناسب و سایه دار، استفاده از رنگ های شاد و آرامش بخش و نیز طرح و جنس مناسب مبلمان شهری که بخشی از آن به رعایت استانداردها در طراحی مبلمان شهری برمی گردد.
- ۵- استفاده از تابلوهای هشداردهنده که اگر چه از نظر شهروندان در برخی از پارک‌ها از چندان اهمیتی برخوردار نیست ولی از سدمات احتمالی افراد جلوگیری می‌کند، این تابلوها باید هم دارای وضوح مناسب و هم تعداد مناسب باشند و در مکان‌های مناسبی نیز نصب شوند.

## منابع

- ۱- ارجمندی، رضا؛ جوزی، سید علی؛ نوری، جعفر و آزاده افشارنیا (۱۳۸۷)، مدیریت بهداشت، ایمنی و محیط زیست در پارک‌های شهری، علوم و تکنولوژی محیط زیست، دوره ۱۰، شماره ۱، [۱۱].
- ۲- پور احمد، احمد؛ اکبرپور سراسکانرود، محمد و سمانه ستوده (۱۳۸۸)، مدیریت فضای سبز شهری منطقه ۹ شهرداری تهران، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، شماره ۶۹، [۱].
- ۳- حیاتی، باب اله؛ تقی زاده، مجید و رسول محمد رضایی (۱۳۹۰)، بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه شده در پارک‌های شهر تبریز، اولین کنفرانس اقتصاد شهری ایران، دوم و سوم آذر ماه، دانشگاه فردوسی مشهد [۸].
- ۴- خاکپور، براتعلی؛ رفیعی، هادی؛ صالحی فرد، محمد و معصومه توانگر (۱۳۸۹)، بررسی عملکرد مدیریت شهری در گسترش فضاهای سبز عمومی (پارک‌ها) با استفاده از روش تاپسیس (مطالعه موردی: شهر مشهد)، جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۴، [۲].
- ۵- ربانی، رسول؛ نظری، جواد و مرضیه مختاری (۱۳۹۰)، تبیین جامعه شناختی کارکرد پارک‌های شهری (مطالعه موردی پارک‌های شهر تهران)، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، شماره ۱۰، [۴].
- ۶- عطایی گیگلو، ایرج؛ قاسمی، فاطمه و زهرا عطایی (۱۳۸۸)، ارزیابی کیفی پارک‌های شهری و بهینه سازی استفاده شهروندان از آن، انجمن جنگلیانی ایران، سومین همایش ملی جنگل، کرج [۳].
- ۷- نوری، ایرج و کمیل فتاحی (۱۳۹۰)، اندازه گیری رضایت مشتری در بانک توسعه صادرات ایران با استفاده از روش تجزیه و تحلیل چند معیاره رضایت (MUSA)، پژوهش‌های مدیریت در ایران، مدرس علوم انسانی، دوره ۱۵، شماره ۲، [۱۶].
- ۸- وارثی، حمیدرضا؛ تقوایی، مسعود و لیلا سلطانی (۱۳۹۰)، تحلیل فضای گردشگری پارک کوهستانی صفا براساس الگوی رفتاری و ادراک محیطی شهروندان اصفهانی، فصلنامه جغرافیا، شماره ۲۹، [۱۲].

## منابع انگلیسی

- ۱- Demir, Z., Müderrisoğlu, H., Aşikkutlu, H.S., Bollukçu, P., A., (۲۰۱۰). "Determination of User Satisfaction for Management Practices on Recreational Areas". *African Journal of Agricultural Research*. Vol. 5, No.8, [۹].
- ۲- Grigoroudis, E and Y. Siskos, (۲۰۰۲). "Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method". *European Journal of Operational Research*. VOL. ۱۴۳, [۱۷].
- ۳- Grigoroudis, E., Siskos, Y., Saurais, O. (۲۰۰۰). "TELOS: a customer satisfaction evaluation software. *Computers & Operations Research*". 27, ۷۹۹-۸۱۷, [۱۸].



- ۴- Grigoroudis, G., Siskos, Y. "MUSA: a Decision support system for evaluating and analyzing customer satisfaction", [۲۰۰۳] [online]delab.csd.auth.gr/bci\Panhellenic/\۱\۳Grigoroudis.pdf. Cited ۲۶ March ۲۰۱۳ [۱۴].
- ۵- Hamilton, A. J. and Crompton, J. L.(۱۹۹۱). "Identifying the dimensions service quality in park context". *Journal of Environment Management, Vol. 32, No.3*, [۷].
- ۶- Ipsilandis, Pandelis G; Samaras, G and Nikolaos Mplanas, (۲۰۰۸). "A multicriteria satisfaction analysis approach in the assessment of operational programmes", *International Journal of Project Management. Vol.26*, [۱۵].
- ۷- Johnston, R. (۱۹۹۵). "The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers", *International Journal of Service Industry Management, Vol. 6, No.5*, [۶].
- ۸- Koon-Kwai, W; Domroes, M, (۲۰۰۴). "User Perception of Kowloon Park, Hong Kong: Visiting Patterns and Scenic Aspects". *Chinese geographical science. Vol.14, No.3*, [۱۰].
- ۹- Mihelis, G; Grigoroudis, E; Siskos, Y; Politis, Y and Y. Malandrakis, (۲۰۰۱). "Customer satisfaction measurement in the private bank sector", *European Journal of Operational Research. Vol.130*, [۱۳].
- ۱۰- Seth, Nitin and S.G. Deshmukh (۲۰۰۵). "Service quality models: a review", *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 22, No. 9*, [۵].

پی نوشت

<sup>۱</sup> Segmentation satisfaction analysis

<sup>۲</sup> Multicriteria Satisfaction Analysis (MUSA)

<sup>۳</sup> Parasuraman, Zithaml and Berry

<sup>۴</sup> - Johnson

<sup>۵</sup> Hamilton & Crompton

<sup>۶</sup> Demir & et.al

<sup>۷</sup> Koon-Kwai & Domroes

<sup>۸</sup> Mihelis & et al

<sup>۹</sup> Grigoroudis & Siskos

<sup>۱۰</sup> Ipsilandis et.al

<sup>۱۱</sup> - Principle component

<sup>۱۲</sup> - Kaiser – Mayer – Olkin Sampling Adequacy Index

<sup>۱۳</sup> - Bartelet test of sphericity

<sup>۱۴</sup> -Scree plot

<sup>۱۵</sup> Eigenvalues

<sup>۱۶</sup> -Varimax

<sup>۱۷</sup> Matlab R2012b