

عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از خیابان‌های شهری و ارتباط این عوامل با سرمایه‌های اجتماعی؛ مورد مطالعه: خیابان ۵ آذر شهرستان گرگان

Effective Factors of Citizen's Satisfaction with Urban Streets and the Association of These Factors with the Social Capitals; Case Study: Street Azar5 of Gorgan City

Mozhgan Mirzai^{1*}, Marjan Mohammadzadeh²

مژگان میرزایی^{۱*}، مرجان محمدزاده^۲

Received: 02/10/2013

Accepted: 11/03/2014

پذیرش: ۹۲/۱۲/۲۰

دریافت: ۹۲/۰۷/۱۰

Abstract

Many scholars basically believe that the importance of urban area is based on the relationship with the social strategies, social structure refining, human-emotional quality in society, people's active life, political activities and safe and healthy urban living. In this research, relationship of education, sex and different age ranges of Gorgan's citizens with effective factors on residents' satisfaction of Azar5 street of Gorgan has been studied using SPSS software. The results show that there is a meaningful relationship among age ranges, canals, streams and control of flowing water, traffic and transportation, bus station and playground for both children and adults. This meaningfulness will be brighter among under-18-year old people. The results showed that there is a meaningful relationship just between the education level and the type of pavement flooring and also among various sexes and canals, streams, and control of flowing water. Friedman test was used in order to determine the most and the least important effective factors on citizens' satisfaction. This research was led to the recognition of the citizens' needs by age, sex and education level and helped programmers and designers to do their bests to increase the citizens' satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Social Capital, SPSS software, Azar5 street, Gorgan city.

چکیده

بسیاری از اندیشمندان اهمیت فضای شهری را اساساً منوط به رابطه‌ای می‌دانند که با راهبردهای اجتماعی، پالایش ساختار اجتماعی، تولید کیفیت انسانی-عاطفی در جامعه، زندگی فعال مردم، فعالیت سیاسی و زندگی امن و سالم شهری دارد. در این پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار SPSS، ارتباط تحصیلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف شهروندان گرگانی با عوامل مؤثر در رضایتمندی ساکنین خیابان ۵ آذر شهرستان گرگان بررسی شده است. نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که بین محدوده‌های سنی با عواملی همچون کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان، تردد و وسائط نقلیه، ایستگاه اتوبوس و فضاهای بازی برای کودکان و بزرگسالان ارتباط معناداری وجود دارد که این معناداری در محدوده سنی کمتر از ۱۸ سال بیشتر به چشم می‌خورد. در این بررسی مشخص شد که فقط بین سطح تحصیلات با جنس کفپوش پیاده‌رو و بین جنس‌های مختلف با فاکتورهای کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان ارتباط معناداری وجود دارد. جهت تعیین مهم‌ترین و کم‌اهمیت‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از آزمون فریدمن (Friedman) استفاده گردید. نتایج این پژوهش موجب شناسایی نیازمندی‌های شهروندان به تفکیک سن، جنس و سطح تحصیلات شد و برنامه‌ریزان و طراحان شهری را در برنامه‌ریزی دقیق‌تر و طراحی بهتر و مناسب‌تر برای افزایش رضایتمندی شهروندان یاری نمود.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، سرمایه اجتماعی، نرم‌افزار SPSS، خیابان ۵ آذر، شهرستان گرگان.

1. PHD Student in Environmental Sciences, Malayer University, (Mojgan_11884@yahoo.com).

2. Assistant Professor, Department of the Environment, Gorgan University of Agriculture Sciences and Natural Resources, (marjan.mohammadzadeh@gmail.com).

۱. دانشجوی دکتری محیط زیست، دانشگاه ملایر (نویسنده مسئول)، (Mojgan_11884@yahoo.com).

۲. استادیار گروه محیط‌زیست، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان (marjan.mohammadzadeh@gmail.com).

مقدمه

شهر پایگاه اصلی تمدن انسانی و تبلور ذهنی بشر است. هدف کلی برنامه‌ریزی شهری تأمین رفاه مردم از طریق ایجاد محیطی بهتر، سالم‌تر، آسان‌تر، مؤثرتر و دلپذیرتر است (Hosseinzadeh Dalir, 1998). فضای شهری کالبدی از شهر را مجسم می‌کند که مکان برقراری فعالیت‌های شهری یا عرصه بروز تعاملات اجتماعی است و می‌تواند زمینه‌ساز توسعه و شکل‌گیری هویت فردی و اجتماعی باشد (Mitchell, 1960). فضاهای شهری نقش سازنده‌ای در اجتماع‌پذیری و رضایتمندی شهروندی و بهبود کیفیت زندگی دارند. این فضاها در صورت کاربست بشری می‌توانند به مکان‌های شهری ارتقا یابند و احساس خاص محلیت را برای شهروندان حاصل نمایند. فضاهای شهری، که شکل متعالی‌تر آن‌ها مکان‌های شهری است، مکان‌های تعامل و رفتارهای شهروندی هستند و روح اجتماعی و احساس تجانس اجتماعی را در خود شکل می‌دهند (Naderi et al., 2008). فضای شهری در بردارنده نمادهایی است که عامل تداوم باورها و ارزش‌های جمعی و مدنی مردم و میراث فرهنگی-تاریخی جامعه به‌شمار می‌روند. از این‌رو، فضای شهری به‌واسطه این محتوا مرکز نمادین پایداری ارزش‌های مردمی است که به بیان قدرت خویش می‌پردازند و آن را در این فضا متبلور می‌سازند (Parsi, 2002). ماهیت و چگونگی فعالیت‌هایی که در فضاهای شهری صورت می‌گیرد به‌طور کلی به دو عامل عمده و اساسی فرهنگ و محیط (یا خصوصیات فضایی-کالبدی) بستگی دارد. اما نحوه و میزان تأثیر این دو عامل بر نحوه وقوع فعالیت‌ها، که همان رفتارها و یا به‌عبارت صحیح‌تر الگوهای رفتاری است، یکسان نیست (Bahreini, 2004). طراحی شهر و فضاهای شهری، هنر ایجاد و آفرینش روابط ارزشمند بین مردم و محیط زیست آن‌ها است. فضای شهری مفهومی گسترده در زندگی روزمره ما دارد. معماران و طراحان همیشه به عملکردهای اجتماعی-اقتصادی فضای شهری اهمیت می‌دهند (Qing & Jingwen, 2005). در

میان انواع فضاهای شهری، خیابان‌ها اهمیت ویژه‌ای دارند. از دید عملکردگرایان، خیابان فضایی ارتباطی است که جهت-دهنده، تقسیم‌کننده و تقویت‌کننده ساختار شهر است. آنان که به ادراک محیط اهمیت می‌دهند راه‌ها را مهم‌ترین عامل سازمان‌یافته در نقشه‌پردازی ذهنی انسان می‌دانند (Lynch, 1960). خیابان فضایی است از زندگی اجتماعی پُر تحرک و فعال شهروندان که تظاهر فرهنگ استفاده‌کنندگان در آن به‌خوبی قابل مشاهده است. به‌همین دلیل تنوع عناصر در طراحی یک خیابان از ویژگی‌های اصلی است و طبعاً با شناخت اولیه نسبت به تک‌تک آن‌ها می‌توان به یک کل یکپارچه رسید (Goharipour & Karimi, 2011).

جامعه‌شناسان شهری، حیات و مدنیت یک شهر را در گرو فضاها و باز آن می‌دانند. جین جاکوبز (Jane Jacobs, 2007) در این رابطه می‌گوید: «فکرکردن به شهر یعنی به‌تصویر درآوردن خیابان‌های آن». خیابان، با برقراری مناسب تبادلات و ارتباطات کلیدی، فضایی و اجتماعی شهر، می‌تواند در حیات و سرزندگی فضاهای شهری بیشترین نقش را داشته باشد. اما این مهم ممکن نمی‌شود مگر آنکه فضای خیابان از نظر فیزیکی پایدار، سازگار با طبیعت و به‌دور از آلودگی باشد. خیابان شهری جزئی از یک شهر است که به‌عنوان عرصه عمومی، تجلی-گاه فعالیت‌های شهری است. در این میان شهروندان به‌عنوان فعالان عرصه عمومی و کاربران فضاهای شهری در این بستر مشغول تعامل و کنش هستند. طبیعی است رضایتمندی آنان از این فضاها بر تعاملات اجتماعی آن‌ها تأثیر به-سزایی خواهد گذاشت (Rafeian & Khodai, 2009: P.248). فضای خیابان، فضایی جمعی است و درک افراد جامعه از مفهوم و ماهیت خیابان، بسته به گروه سنی، جنسی، اجتماعی و فرهنگی آن‌ها، متفاوت است. از این‌رو ضرورت دارد طراحی، ساماندهی و نگهداری این فضاها بر اساس خواسته‌های واقعی استفاده‌کنندگان آن صورت پذیرد. زیرا خیابان به‌عنوان یک محیط اجتماعی و فرهنگی، حائز اهمیت است نه به‌عنوان یک معبر صرفاً فیزیکی و به‌همین

محیط اجتماعی، دسترسی به خدمات، فضای سبز و روابط اجتماعی مورد سنجش قرار گرفتند. هریک از این عوامل به شاخص‌هایی تقسیم شده‌اند که وجود فضای سبز عمومی با ۰/۷۸۵، نوع مردمی که با آن‌ها برخورد می‌شود با ۰/۷۵۵، کیفیت فضای سبز محیط با ۰/۷۳۴، به ترتیب بیشترین همبستگی را با میزان رضایت از محیط داشته‌اند.

بررسی پرسشنامه‌ای می‌تواند به طراحی و مدیریت بهتر فضاهای شهری منجر شود. برآورده کردن نیازهای انسانی و اجتماعی شهروندان در محیط‌های شهری اولین وظیفه مدیران کارآمد شهری است. این امر با نظرخواهی از آن‌ها صورت می‌گیرد و بدین ترتیب هویت پایدار و احساس تعلق به شهر در شهروندان ایجاد می‌شود (Aminzadeh & Dainejad, 2002: p.58).

هدف اصلی پژوهش، بررسی فاکتورهای مؤثر در رضایتمندی شهروندان از خیابان شهری و میزان رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط و وضعیت هر یک از این فاکتورها و همچنین ارتباط تحصیلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با عوامل مهم و مؤثر در رضایتمندی شهروندان از خیابان‌های شهری است. بر اساس این اهداف فرضیات زیر تعریف شده‌اند:

- بین سطح تحصیلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف و رضایتمندی شهروندان ارتباط معناداری وجود دارد.

- میزان رضایتمندی شهروندان گرگانی نسبت به شرایط و وضعیت خیابان ۵ آذر متفاوت است.

مواد و روش‌ها

در این پژوهش از روش تحقیق توصیفی-تحلیلی و شیوه‌های تحقیق مرور متون، بررسی منابع در بستر مطالعات کتابخانه‌ای و همچنین از روش تحقیق موردی و شیوه تحقیق مشاهده در بستر مطالعات میدانی استفاده شده است. روش بررسی نیز منطبق بر طراحی پرسشنامه، مصاحبه عمیق برای تدوین پرسشنامه‌ها و در نهایت تحلیل آماری داده‌ها است.

دلیل جلب مشارکت مردمی در حفظ و توسعه آن به‌ویژه از طریق راهکارهای برنامه‌ریزی بسیار مهم است (Edwards, 1999). در سال‌های اخیر مطالعات متعددی در رابطه با رضایتمندی شهروندان از فضاهای شهری صورت گرفته است. یکی از جنبه‌های این مطالعات توجه به تعامل انسان-محیط است. به همین دلیل، سنجش میزان رضایت مردم از محیط زندگی‌شان اهمیت می‌یابد (Hourihan, 1984: p.370). رضایت از محیط زندگی از طریق پرسش از پاسخگویان برای اندازه‌گیری خوب یا بد بودن محیطی که در آن زندگی می‌کنند، ارزیابی شده است (Hourihan, 1984: p.375).

مارانس^۱ و راجرز^۲ اولین مدل نظری درباره رضایت از محل سکونت را در سال ۱۹۷۵ ارائه دادند. آن‌ها رضایت از محیط سکونت را منوط به درک و ارزیابی شخص از ویژگی‌های محیطی و خصیصه‌های فردی نظیر جنسیت، سن و طبقه اجتماعی دانسته‌اند.

با بررسی و مرور سوابق نظری و تجربی مربوط به میزان رضایت از محیط سکونتی، مشخص می‌شود که درک میزان رضایت از سوی هر شخص در شرایط مختلف شخصی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و فیزیکی متفاوت است. به‌عنوان مثال افزودن ویژگی‌های شخصی مانند سن، جنسیت و غیره به تجزیه و تحلیل‌ها، قدرت پیش‌بینی را بالاتر می‌برد و فرد ممکن است ادراکات متفاوتی را تجربه و اظهار نماید. (Van poll, 1997).

کامیاب و بحرالعلومی در سال ۲۰۰۶، با استفاده از پرسشنامه به بررسی میزان رضایتمندی شهروندان و مسئولین شهر شیراز از اجرای طرح کارت‌پارک پرداختند. همچنین حکمت‌نیا و موسوی در سال ۲۰۰۷، با استفاده از پرسشنامه به سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری شهر یزد پرداختند. فلوری باهی (Bahi, 2008 Fleury) در تحقیقی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت از محیط پرداخت. در این تحقیق چهار دسته عوامل شامل تصور از

1 . Marans

2 . Rodgers

جهت بررسی ارتباط محدوده‌های سنی مختلف با هر یک از عوامل رضایتمندی از آزمون دانکن (Duncan) در محیط نرم افزار اسپس‌اس‌اس (SPSS) استفاده گردید. جهت بررسی ارتباط جنسیت و سطح تحصیلات مختلف با هر یک از عوامل از آزمون یکطرفه آنوا (one-way ANOVA) در نرم‌افزار مذکور استفاده شد. همچنین تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون فریدمن (Friedman) برای تعیین مهم‌ترین و کم اهمیت‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان در محیط نرم افزار اسپس‌اس‌اس (SPSS) انجام شد.

یافته‌ها

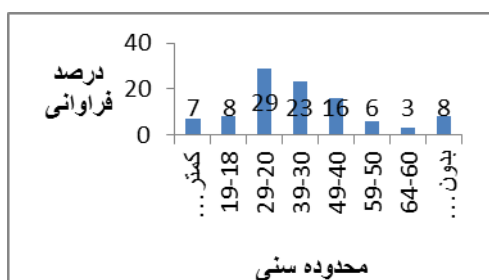
خیابان‌ها به‌عنوان بخشی از فضاهای شهری، مکان‌هایی هستند که به عموم شهروندان تعلق دارند و منحصر به جنبه کالبدی و فیزیکی نیستند و درحقیقت با حضور انسان و فعالیت او معنا می‌یابند. پس از آنجا که خیابان ۵ آذر گرگان یکی از خیابان‌های شناخته شده و پر رفت‌وآمد این شهر است، در این پژوهش به بررسی رضایتمندی شهروندان گرگانی از این خیابان پرداخته شده است. رضایت شهروندی می‌تواند یکی از سرمایه‌های اصلی مدیریت شهری قلمداد شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آن‌ها در اداره شهرها نیازمند حرکتی برنامه‌ریزی شده، منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد تا با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را به‌عرصه فعالیت‌ها امیدوار سازد. از آنجایی که بی‌توجهی به رضایتمندی شهروندان از فضاهای شهری باعث بی‌انگیزگی مردم، بی‌عدالتی، خرابی شهرها و عقب ماندگی می‌شود، نظرخواهی از شهروندان و شناخت عوامل مؤثر در رضایتمندی آن‌ها امری ضروری محسوب می‌شود. برای یک برنامه‌ریزی منسجم به منظور مدیریت بهتر فضاهای شهر و بررسی دیدگاه‌های گروه‌های سنی مختلف، جنسیت‌های مختلف و سطح تحصیلات متفاوت در یک منطقه یا محله، می‌توان با تهیه پرسشنامه‌هایی خواسته‌ها و دیدگاه‌های شهروندان را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار

در این پژوهش ارتباط تحصیلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با عوامل مؤثر در رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط و وضعیت خیابان ۵ آذر شهرستان گرگان واقع در استان گلستان مورد بررسی قرار گرفت. جمعیت شهر گرگان بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۰، برابر با ۶۲۴۵۵ نفر بوده است. شهرستان گرگان بین ۵۴ درجه و ۱۳ دقیقه تا ۵۴ درجه و ۴۵ دقیقه طول شرقی و ۳۶ درجه و ۳۱ دقیقه تا ۳۶ درجه و ۵۹ دقیقه عرض شمالی در بخش جنوبی استان واقع شده است. این شهرستان از شمال به شهرهای آق‌قلا و ترکمن، از جنوب به استان سمنان، از شرق به شهرستان علی‌آباد و از غرب به شهرستان گردکوی منتهی می‌شود. وسعت شهرستان گرگان ۱۶۱۵/۸۱ کیلومترمربع (۷/۹۱ درصد از مساحت استان و به عبارتی رتبه چهارم از نظر وسعت در بین شهرستان‌های استان) است (Haghighat, 1997).

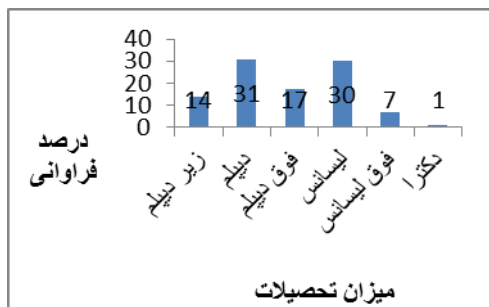
در این تحقیق، تعداد صد پرسشنامه در خیابان ۵ آذر به‌صورت تصادفی و در نقاط مختلفی از این خیابان در اختیار مردم قرار گرفت. فاکتورهای مورد بررسی در رضایتمندی شهروندان هم از نظر شرایط وضع موجود و هم از نظر اهمیت کلی مورد ارزیابی قرار گرفتند. لازم به ذکر است که شرایط وضع موجود در ۵ سطح بسیار خوب، خوب، متوسط، بد و بسیار بد و میزان اهمیت آن‌ها در ۵ سطح بسیار زیاد، زیاد، تا حدودی، کم و بسیار کم بررسی شدند. این پرسشنامه‌ها با توجه به هدف و فرضیه‌های تحقیق از نوع خوداظهاری (self-administered) سؤال بسته است. سؤالات این پرسشنامه در دو گروه زیر طراحی شدند:

الف) سؤالات عمومی (خصوصیات اجتماعی) که شامل جنسیت، محدوده سنی و سطح تحصیلات است.

ب) سؤالات اختصاصی که جهت تعیین ارتباط بین سؤالات عمومی و رضایتمندی شهروندان شامل مشارکت آن‌ها در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری، شرایط خیابان و پیاده‌رو، شرایط مبلمان شهری و شرایط فضاهای سبز طراحی شده‌اند.



شکل ۲. محدوده سنی پاسخگویان



شکل ۳. سطح تحصیلات پاسخگویان

همان طور که جدول ۱ و شکل ۲ نشان می دهد بیشتر پاسخگویان (۲۹ درصد) در محدوده سنی ۲۰-۲۹ و کمترین آنها (۳ درصد) در محدوده سنی ۶۰-۶۴ قرار دارند. همچنین نتایج نشان داد که پاسخگویان سطح تحصیلات متفاوتی دارند، به طوری که بیشتر آنها دیپلم و لیسانس (به ترتیب ۳۱ و ۳۰ درصد) بودند. افرادی که سطح تحصیلات بالاتر از لیسانس و یا به عبارتی تحصیلات تکمیلی داشتند کمترین درصدها را به خود اختصاص داده اند (جدول ۱، شکل ۳).

نتایج مربوط به سؤالات اختصاصی شامل موارد زیر می شوند: در این بخش به بررسی فاکتورهای مؤثر در میزان رضایتمندی شهروندان از خیابان شهری و شرایط و وضعیت هر یک از این فاکتورها پرداخته شد. همچنین ارتباط محدوده های سنی، جنس ها و سطح تحصیلات مختلف با هر یک از عوامل رضایتمندی بررسی و ارتباط های معنادار مشخص گردید (عدد Significance که از طریق روش های آماری حاصل شد، برای بررسی ارتباط های معنادار مورد بررسی قرار گرفت).

داد. در بررسی صورت گرفته، ۵۴ درصد از مردان و ۴۶ درصد از زنان به پرسشنامه ها پاسخ دادند (جدول ۱، شکل ۱). این پرسشنامه ها بین محدوده های سنی مختلف پخش شدند که درصدهای این محدوده های سنی نیز در جدول ۱ و شکل ۲ نشان داده شده اند. همچنین افراد با سطح تحصیلات متفاوت به پرسشنامه ها پاسخ دادند که درصد افراد پاسخگو با میزان تحصیلات متفاوت نیز در جدول ۱ و شکل ۳ آمده است.

جدول ۱. بررسی جنسیت، محدوده سنی و میزان تحصیلات افراد

پاسخگو به پرسشنامه ها بر حسب درصد

جنسیت	مرد	زن
محدوده سنی	۵۴	۴۶
سطح تحصیلات	۷	کمتر از ۱۸ سال
	۸	۱۸-۱۹ سال
	۲۹	۲۰-۲۹ سال
	۲۳	۳۰-۳۹ سال
	۱۶	۴۰-۴۹ سال
	۶	۵۰-۵۹ سال
	۳	۶۰-۶۴ سال
	۸	بدون پاسخ
	۱۴	زیر دیپلم
	۳۱	دیپلم
	۱۷	فوق دیپلم
	۳۰	لیسانس
	۷	فوق لیسانس
	۱	دکترا



شکل ۱. ترکیب جنسیتی پاسخگویان

مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری

با تقویت مشارکت و بکارگیری توانایی‌های شهروندان، دانش فنی، اجتماعی، سیاسی و زیست‌محیطی آن‌ها ارتقا یافته و شهروندان با داشتن این احساس که در محیط زیست و زندگی و خویش نقش دارند رابطه عاطفی و حسی محکم‌تری با محیط برقرار کرده‌اند. بدین ترتیب، نظارت و در نتیجه حفاظت بیشتری را به محیط اِعمال می‌نمایند. چنین مشارکتی اغلب متضمن اقدامات آگاهانه از طرف مدیران شهری در جهت استفاده از روش‌های متناسب نیازسنجی شهروندان و ادغام آن با اصول و ضوابط طراحی محیط زیست است. حاصل چنین روندی ایجاد محیطی منسجم‌تر در محیط کالبدی شهر است که سرانجام منجر به برقراری عدالت اجتماعی در آن محیط خواهد شد (Hekmatnia & Mousavi, 2007).

مشارکت شهروندان در اداره شهر موجب افزایش همکاری‌های اجتماعی و نیز افزایش حس تعلق آن‌ها به شهر می‌شود. همچنین، جلب مشارکت مردم منجر به ایجاد و یا تقویت پایه‌های جامعه مدنی می‌گردد (Salasi, 2002).

بیشتر شهروندان سطح مشارکت خود را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری متوسط (۴۴ درصد) و میزان اهمیت مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری را زیاد (۳۶ درصد) ارزیابی کرده‌اند. نتایج حاصل از بررسی ارتباط تحصیلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به مشارکت در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری در جدول ۲، نشان داده شده است.

همان‌گونه که در جدول ۲، ملاحظه می‌شود بین مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری و محدوده سنی ارتباط معنادار وجود دارد. لازم به ذکر است این معناداری در محدوده سنی ۲۹-۲۰ سال بیشتر به چشم می‌خورد (جدول ۲).

جدول ۲. ارتباط تحصیلات، جنسیت‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری

محدوده سنی	جنسیت	سطح تحصیلات	توضیحات
مشارکت شهروندان			در محدوده سنی
در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری	✓	-	۲۹-۲۰ سال ارتباط معنادار بیشتری به چشم می‌خورد

شرایط خیابان و پیاده رو

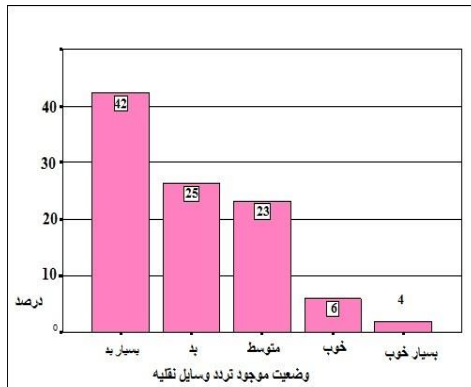
سطوح ناصاف، عرض کم، سدّ معابر مصالح ساختمانی و اجناس مغازه‌ها از مشکلاتی هستند که عابران پیاده هر روز با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند. همچنین عریض‌تر نمودن خیابان‌ها می‌تواند تا حد زیادی در بهبود وضعیت ترافیک مؤثر باشد (Memar, 2006). در طی سال‌های متمادی مسیل‌های شهری عموماً با هدف سودرسانی به بشر و در جهت تأمین آب مورد نیاز شهرها، جمع‌آوری و خروج فاضلاب شهری و صنعتی، خروج رواناب و کاهش خسارات ناشی از سیل مورد استفاده قرار می‌گرفتند تا اینکه استفاده مدام از مسیل‌ها به مرور سبب تخریب فیزیکی و همچنین کاهش عملکرد اکولوژیکی آن‌ها گردید. با ایجاد تغییرات شگرف در نوع نگرش به مسائل محیط زیست و اهمیت یافتن این موضوع در چند دهه اخیر، توجه به مسیل‌های شهری به موضوعی مهم در سطح جهان تبدیل شده است. تخریب‌های فیزیکی و اکولوژیکی نیز موجب پُررنگ شدن بحث بهسازی کانال‌ها و مسیل‌های شهری شده‌اند (Fischenich, 2001: p.9). در این پژوهش، مواردی مانند کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان و سطح و رنگ پیاده‌رو جهت بررسی شرایط خیابان و پیاده‌روها مدّ نظر قرار گرفتند که بررسی نتایج به‌دست آمده در ارتباط با رضایتمندی از وضعیت موجود و میزان اهمیت فاکتورها در جدول ۳، نشان داده شده است. طبق بررسی‌های صورت‌گرفته، شهروندان وضعیت کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان و تردّد وسائط نقلیه را

فضای شهری و مهم شمردن آن‌ها از نظر شهروندان و همچنین وضعیت بد جنس مصالح بکاررفته در ساخت آن‌ها در خیابان مورد بررسی، رسیدگی به وضعیت پیاده روی این خیابان امری بسیار ضروری محسوب می‌شود (MontazerolHojat, 2007). در رابطه با پارکینگ نیز وضعیت موجود بد (۶۰ درصد) و میزان اهمیت زیاد (۴۶ درصد) ارزیابی شده است. ارتباط بین این فاکتورها با محدوده سنی، جنسیت و سطح تحصیلات نیز به‌طور خلاصه در جدول ۴، خلاصه نشان داده شده است. همان‌طور که در جدول ۴، مشاهده می‌شود بین کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان و محدوده سنی و جنسیت، ارتباط معنادار وجود دارد. بین جنس مصالح پیاده‌رو و سطح تحصیلات نیز ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین بین تردد وسائط نقلیه و محدوده سنی، ایستگاه اتوبوس و محدوده سنی و پارکینگ و محدوده سنی ارتباط معنادار وجود دارد.

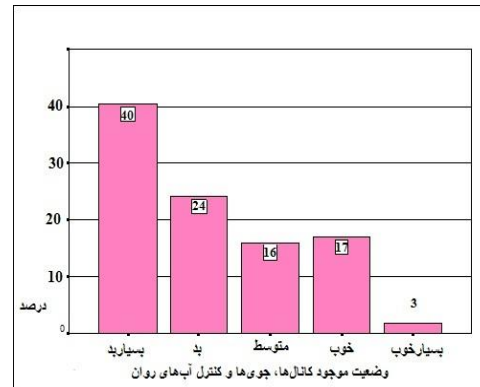
بسیار بد (به ترتیب ۴۰ و ۴۲ درصد) ارزیابی کرده‌اند. در صورتی که اهمیت این دو پارامتر را بسیار زیاد (به ترتیب ۵۳ و ۵۶ درصد) دانسته‌اند (شکل‌های ۴، ۵، ۶ و ۷). از این‌رو، بازنگری طراحی کانال‌ها و جوی‌ها و بهبود وضعیت تردد وسائط نقلیه ضروری به نظر می‌رسد. همچنین جنس مصالح استفاده شده در ساخت پیاده‌روها را بد (۴۲ درصد بد، ۵ درصد بسیار بد، ۳۶ درصد متوسط، ۱۶ درصد خوب و ۱ درصد بسیار خوب) و میزان اهمیت آن زیاد (۵۲ درصد زیاد، ۲۳ درصد بسیار زیاد، ۱۶ درصد تا حدودی، ۷ درصد کم و ۲ درصد بسیار کم) ارزیابی شد. پیاده‌روها، محل حضور همه شهروندان و مشارکت آنان در زندگی جمعی‌شان است. نقش اصلی پیاده‌روها، ایجاد فضایی امن و راحت جهت برقراری تعاملات اجتماعی، گردش، تماشا و غیره است. پیاده‌روها در برقراری ارتباط شهروند با شهر خود و معنی‌دار کردن زندگی شهری برای وی نقش مؤثری دارند. از این‌رو با توجه به نقش بسیار مهم پیاده‌روها در

جدول ۳. رضایتمندی از وضعیت موجود و میزان اهمیت فاکتورهای مؤثر در رضایتمندی شهروندان

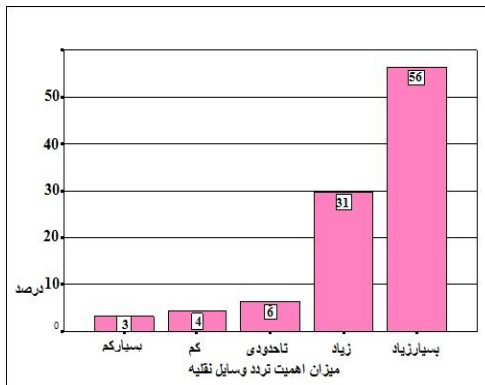
میزان اهمیت	وضع موجود	فاکتورها	
بسیار زیاد (۵۳ درصد)	بسیار بد (۴۰ درصد)	کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان	شرایط خیابان و پیاده‌رو
زیاد (۳۵ درصد)	متوسط (۴۴ درصد)	سطح پیاده‌رو (شرایط کلی پیاده‌رو)	
متوسط (۳۴ درصد)	متوسط (۴۱ درصد)	رنگ کف پوش پیاده‌رو	
زیاد (۵۲ درصد)	بد (۴۲ درصد)	جنس مصالح پیاده‌رو	
زیاد (۴۴ درصد)	متوسط (۵۳ درصد)	سطح آسفالت خیابان	
متوسط (۴۶ درصد)	متوسط (۴۶ درصد)	جدول‌بندی خیابان	
بسیار زیاد (۵۶ درصد)	بسیار بد (۴۲ درصد)	تردد وسائط نقلیه	
زیاد (۵۰ درصد)	متوسط (۴۵ درصد)	پل‌های روی جوی‌ها	
زیاد (۵۱ درصد)	متوسط (۴۹ درصد)	مکان خطوط عابر پیاده	
کم (۵۱ درصد)	بد (۵۱ درصد)	ایستگاه اتوبوس	
زیاد (۴۶ درصد)	بد (۶۰ درصد)	پارکینگ	
زیاد (۵۱ درصد)	خوب (۵۶ درصد)	روشنایی خیابان‌ها	
بسیار زیاد (۴۹ درصد)	متوسط (۶۰ درصد)	سطح‌های زباله از لحاظ موقعیت	
بسیار زیاد (۴۶ درصد)	متوسط (۵۵ درصد)	سطح‌های زباله از لحاظ گنجایش	
زیاد (۵۶ درصد)	بد (۴۸ درصد)	نیمکت‌ها	
زیاد (۵۳ درصد)	متوسط (۶۰ درصد)	تیرهای چراغ برق	
زیاد (۵۱ درصد)	متوسط (۶۷ درصد)	تابلوه‌های راهنما	تابلوه‌ها
زیاد (۵۱ درصد)	متوسط (۵۷ درصد)	تابلوه‌های اسامی کوچه‌ها و خیابانها	
بسیار زیاد (۶۲ درصد)	بد (۳۲ درصد)	فضای سبز پیاده‌روها	شرایط فضاهای سبز
زیاد (۵۱ درصد)	متوسط (۶۸ درصد)	بلوار	
زیاد (۴۷ درصد)	متوسط (۶۹ درصد)	میدان	
بسیار زیاد (۵۳ درصد)	بد (۴۳ درصد)	پارک/پارک‌های موجود در خیابان	
بسیار زیاد (۴۴ درصد)	بد (۵۱ درصد)	فضاهای بازی برای کودکان در پارک	
زیاد (۳۸ درصد)	بد (۴۸ درصد)	فضاهای بازی برای بزرگسالان در پارک	



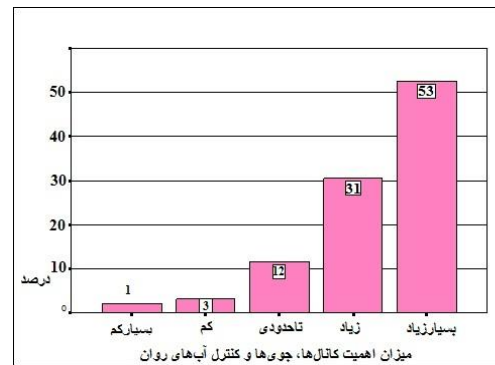
شکل ۶. وضعیت موجود تردد وسایل نقلیه



شکل ۴. وضعیت موجود کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان



شکل ۷. میزان اهمیت تردد وسایل نقلیه



شکل ۵. میزان اهمیت کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب روان

جدول ۴. ارتباط تحصيلات، جنس‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط خیابان و پیاده‌رو				
توضیحات	سطح تحصيلات	جنسیت	محدوده سنی	
در محدوده سنی کمتر از ۱۸ سال ارتباط معنادار بیشتری به چشم می‌خورد	-	✓	✓	کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان
-	-	-	-	سطح پیاده‌رو
-	-	-	-	رنگ پیاده‌رو
-	✓	-	-	جنس مصالح پیاده‌رو
-	-	-	-	سطح آسفالت خیابان
-	-	-	-	جدول‌بندی خیابان
در محدوده سنی کمتر از ۱۸ سال ارتباط معنادار بیشتری به چشم می‌خورد	-	-	✓	تردد وسایل نقلیه
-	-	-	-	پل‌های روی جوی‌ها
-	-	-	-	مکان خطوط عابر پیاده
در محدوده سنی کمتر از ۱۸ سال ارتباط معنادار بیشتری به چشم می‌خورد	-	-	✓	ایستگاه اتوبوس
در محدوده سنی کمتر از ۱۸ سال و ۶۴-۶۰ ارتباط معنادار بیشتری به چشم می‌خورد	-	-	✓	پارکینگ

شرایط مبلمان شهری

خیابان و در کل در فضاهای باز نصب شده‌اند و استفاده عمومی دارند، به این اصطلاح معروف شده‌اند (Memar, 2006). در این پژوهش، مواردی مانند روشنایی خیابان‌ها و سطل‌های زباله از لحاظ موقعیت و گنجایش و نیمکت‌ها جهت بررسی شرایط مبلمان شهری مد نظر قرار گرفته‌اند. بررسی نتایج به دست آمده در ارتباط با رضایتمندی از وضعیت موجود و میزان اهمیت فاکتورها در جدول ۳، نشان داده شده است. بر اساس تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته، شهروندان وضعیت نیمکت‌ها را بد (۴۸ درصد) و میزان اهمیت آن را زیاد (۵۶ درصد) ارزیابی کرده‌اند. بر این اساس، در بررسی شرایط مبلمان شهری رسیدگی به وضعیت پارکینگ و نیمکت‌ها ضروری است. ارتباط بین این فاکتورها با محدوده سنی، جنسیت و سطح تحصیلات نیز در جدول ۵ خلاصه شده است.

ضروری است تعداد مبلمان شهری بر اساس نیاز و طبق استانداردها و نسبت‌ها و مصالح نیز براساس اقلیم، محله، شرایط اقتصادی، درک اجتماعی و تکنولوژی محیطی باشند. مبلمان شهری نشانه‌ای از هویت فرهنگی و مذهبی شهر است. به عبارت دیگر، فضای شهری می‌تواند احساس تعلق خاطر بین محیط فرد و حس مکانی را تقویت کند. مبلمان شهری نشانه‌ای از هنر و معماری ظریف است و موجب ارتقای فرهنگ عمومی و آرامش روحی و روانی شهروندان می‌شود (Eslami Rad & Ghasemi, 2011). یکی از عناصری که می‌تواند به فضای شهری، هویت، سرزندگی و سامان بخشی ببخشد و کیفیت و کارایی زندگی را در شهر ارتقا دهد مبلمان شهری است. مبلمان شهری در واقع مجموعه وسیعی از وسایل، اشیاء، دستگاه‌ها، نمادها، خرده‌بناها، فضاها و عناصری است که چون در شهر و

جدول ۵. ارتباط تحصیلات، جنسیت‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط مبلمان شهری

محدوده سنی	جنسیت	سطح تحصیلات	توضیحات
-	-	-	روشنایی خیابان‌ها
-	-	-	سطل‌های زباله از لحاظ موقعیت
-	-	-	سطل‌های زباله از لحاظ گنجایش
-	-	-	نیمکت‌ها
-	-	-	تیرهای چراغ برق

تابلوه‌ها

خیابان‌ها جهت بررسی شرایط و وضعیت تابلوه‌ها مد نظر قرار گرفته‌اند که بررسی نتایج به دست آمده در ارتباط با رضایتمندی از وضعیت موجود و میزان اهمیت فاکتورها در جدول ۳، نشان داده شده است. بر اساس نظرات شهروندان، میزان اهمیت تابلوه‌های راهنما و تابلوه‌های اسامی خیابان‌ها زیاد (۵۱ درصد) و وضعیت موجود متوسط (به ترتیب ۶۷ و ۵۷ درصد) است که نشانگر رضایت نسبی از وضعیت تابلوه‌ها در خیابان است. ارتباط بین این فاکتورها با محدوده سنی، جنسیت و سطح تحصیلات نیز در جدول ۶، خلاصه شده است. براساس جدول ۶ بین تابلوه‌های راهنما و محدوده سنی ارتباط معناداری وجود دارد.

یکی از وسایلی که امروزه انواع و اقسام آن در شهرها خودنمایی می‌کند، تابلوه‌های شهری است. در صورتی که محل قرارگیری آن‌ها درست باشد وسیله‌ای در جهت رفاه و آسایش اقشار جامعه به شمار می‌روند و موجب نجات افراد نا آشنا از سردرگمی در شهر می‌شوند (Memar, 2006). تابلوه‌های شهری، هنر را به بیکر شهر و خیابان تزریق می‌کنند. علائم و تابلوه‌ها جهت کنترل ترافیک (راهنمایی و رانندگی)، جهت‌یابی و هدایت معابر و گذرگاه‌ها و اطلاع‌رسانی موقعیت‌ها بکار می‌روند (Echenique & et al., 1972). در این پژوهش، تابلوه‌های راهنما و اسامی کوچه‌ها و

جدول ۶. ارتباط تحصیلات، جنسیت‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط و وضعیت تابلوها

توضیحات	محدوده سنی	جنسیت	سطح تحصیلات
تابلوهای راهنما	✓	-	-
تابلوهای اسامی کوچه‌ها و خیابان‌ها	-	-	-

شرایط فضاهای سبز

از دیدگاه شهرسازی، فضای سبز شهری عبارت است از بخشی از سیمای شهر، که از انواع گیاهان پوشیده شده است. مهم‌ترین اثرات فضای سبز در شهرها، کارکردهای زیست‌محیطی آن‌ها است که شهرها را به‌عنوان محیط زیست جامعه انسانی معنی‌دار کرده و با مقابله با اثرات سوء گسترش صنعت از یک سو و بالابردن سطح زیبایی از سوی دیگر، سبب افزایش کیفیت زیستی در شهرها می‌شوند. مهم‌ترین اثرات فضاهای سبز در شهر، تعدیل دما، افزایش رطوبت نسبی، تلطیف هوا و جذب گرد و غبار است. سایر اثرات فضاهای سبز در شهرها نسبی است. به هر حال، مجموع اثرات این فضاها، وجود آن‌ها را در شهرها لازم و ضروری می‌گرداند، به‌طوری‌که پایداری و بقای شهرها بدون وجود آن ممکن نخواهد بود (Majnounian, 1995). در این پژوهش، مواردی مانند فضای سبز پیاده‌روها، بلوار و میدان

جهت بررسی شرایط فضاهای سبز مد نظر قرار گرفتند. بررسی نتایج به‌دست آمده در ارتباط با رضایتمندی از وضعیت موجود و میزان اهمیت فاکتورها در جدول ۳، نشان داده شده است. بر اساس نتایج، فضای سبز پیاده‌روها، پارک‌های موجود در خیابان و فضاهای بازی برای کودکان بد (به‌ترتیب ۳۲، ۴۳ و ۵۱ درصد) و میزان اهمیت آن‌ها بسیار زیاد (به‌ترتیب ۶۲، ۵۳ و ۴۴ درصد) ارزیابی شده است. از این‌رو، ضروری است مدیران شهری به‌منظور طراحی کارآمدتر این پارامترها در جهت جلب رضایت شهروندان اقدامات لازم را به‌عمل آورند. ارتباط بین این فاکتورها با محدوده سنی، جنسیت و سطح تحصیلات نیز در جدول ۷، خلاصه شده است. همان‌گونه که در این جدول ملاحظه می‌شود بین پارک/پارک‌های موجود در خیابان و محدوده سنی و فضاهای بازی برای کودکان و بزرگسالان در پارک و محدوده سنی ارتباط معنادار وجود دارد.

جدول ۷. ارتباط تحصیلات، جنسیت‌ها و محدوده‌های سنی مختلف با رضایتمندی شهروندان نسبت به شرایط فضاهای سبز

توضیحات	محدوده سنی	جنسیت	سطح تحصیلات
فضاهای سبز پیاده‌روها	-	-	-
بلوار	-	-	-
میدان	-	-	-
پارک/پارک‌های موجود در خیابان	✓	-	-
فضاهای بازی برای کودکان در پارک	✓	-	-
فضاهای بازی برای بزرگسالان در پارک	✓	-	-

تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه‌ها با استفاده از آزمون فریدمن (Friedman) برای تعیین مهم‌ترین و کم اهمیت‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان در محیط نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس (SPSS) انجام شد که نتایج نشان داد

مهم‌ترین عوامل، به‌ترتیب، وضعیت فضاهای سبز پیاده‌روها، تردد و وسائط نقلیه و کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان و کم اهمیت‌ترین عوامل، به‌ترتیب، رنگ پیاده‌رو، نیمکت‌ها و سطح پیاده‌رو هستند.

بحث و نتیجه گیری

به نظر می رسد ارزیابی ساکنین از میزان مطلوبیت محیط در جهت سنجش میزان دستیابی به اهداف و موفقیت پروژه های شهری مؤثر واقع شده است. همچنین شناسایی مؤلفه های مؤثر بر میزان رضایتمندی و نارضایتی ساکنین می تواند در درک کیفیت کنونی سکونت، راهبردهای آتی جهت ارتقای سطح کیفی محیط و جلوگیری از تکرار برخی اقدامات نامناسب در سایر مکان ها مؤثر واقع گردد. رویکرد رضایتمندی از جمله رویکردهایی است که طی چند دهه اخیر در ارتباط با مباحث کیفیت محیط مطرح شده است. در این الگو ساکنین، بر اساس مؤلفه های مهم و تأثیرگذار بر میزان رضایتمندی از محیط سکونتی که برای افراد مختلف به دلیل متفاوت بودن ویژگی های شخصی و موقعیت شان قابل تغییر است، محیط سکونتی خود را مورد ارزیابی قرار می دهند. به همین دلیل، مزیت این روش در شناسایی مؤلفه های مؤثر بر میزان رضایتمندی و نارضایتی و انعکاس دیدگاه ساکنین در مورد وضعیت واقعی تر کیفیت در محیط های سکونتی است.

اصولاً مشارکت شهروندان در اداره امور شهر نتایج مثبتی را به دنبال دارد که از آن جمله می توان به موارد زیر اشاره کرد: ۱. کاهش محدودیت ها و مشکلات مدیریت شهری به ویژه در رابطه با شهرداری هایی که با کمبود یا فقدان نیروی متخصص و منابع مالی مواجه هستند؛ زیرا جلب مشارکت مردم موجب رفع بخشی از نیازهای مدیریت شهری به منابع انسانی و مالی می شود.

۲. صرفه جویی در هزینه ها و کاهش مصرف انرژی؛ بدین معنی که مشارکت شهروندان این امکان را فراهم می کند که با صرف انرژی، هزینه و امکانات کمتر اقدامات بیشتری در شهر صورت بگیرد.

اصولاً برنامه ریزی شهری در یک شهر برای رفاه ساکنان شهرها (شهروندان) صورت می گیرد، با وجود این تک تک شهروندان نیز می توانند نظرات خود را به برنامه ریزان و مدیران شهری منتقل سازند و در فرایند برنامه ریزی ایفای

نقش کنند. نظرخواهی از شهروندان، با هدف ایجاد محیط زیست سالم و محل اسکان ایده آل برای آن ها، نقش بسیار مهمی در برنامه ریزی شهری دارد (Domingo & et al, 2004: 195). آگاهی از نیازها و مشکلات مردم و بررسی نگرش آن ها در میزان نقشی که می توانند در رفع مشکلات شهری داشته باشند، زمینه مساعدی را برای برقراری ارتباط منطقی و صحیح بین نهاد خدمت رسان و خود شهروندان فراهم ساخته و اعتماد و اطمینانی را میان شهروندان و مدیران شهری برقرار می کند. از این رو با نظرخواهی از شهروندان و بررسی میزان رضایتمندی آن ها از فضاهای شهری و مشکلاتی که مطرح می کنند، می توان مطابق با نیازهای آن ها به تفکیک سن، جنس و سطح تحصیلات برنامه ریزی نمود و زمینه مساعدی جهت ایجاد فضای شهری مناسب ایجاد کرد. از آنجایی که افرادی با سنین، جنس و تحصیلات مختلف، دارای نیازهای متفاوتی نیز هستند بهتر است با توجه به گروه های مختلف سنی، جنس و تحصیلات اقدام به برنامه ریزی و تأمین نیازها نمود. همچنین باید بتوان بین نیازهای گوناگون شهروندان هماهنگی ایجاد کرد و با اولویت بندی نیازهای آن ها کارآمدی لازم را برای افزایش مشارکت شهروندی بکار برد. از آنجایی که در توسعه یک شهر دلسوزتر از خود شهروندان کسی یافت نمی شود بنابراین از طریق نظرسنجی ها به راحتی می توان از نظریات آن ها بهره مند شد. بنابراین، مشارکت شهروندان در مدیریت شهری می تواند در تأمین منابع اقتصادی، کاهش هزینه خدمات، افزایش انسجام اجتماعی، کاهش آسیب ها و تنش های ناشی از زندگی شهری و رضایت شهروندان مؤثر باشد. ایجاد پل ارتباطی بین شهروندان و مدیران شهری می تواند زمینه مشاوره و همفکری عمومی را در برنامه ریزی و مدیریت شهر فراهم آورد. بررسی های انجام شده در مورد وضعیت کنونی خیابان ۵ آذر گرگان حاکی از آن است که شهروندان، از بین همه فاکتورهای مورد مطالعه، فقط وضعیت موجود روشنایی خیابان ها را خوب (۵۶ درصد خوب، ۳۷ درصد متوسط، ۴ درصد بسیار خوب، ۲ درصد

موشکافانه پیش از اجرا و عملی نمودن هر تصمیم دیگری در این زمینه دارد. همچنین در رابطه با جنس مصالح پیاده‌رو وضعیت موجود بد (۴۲ درصد) و میزان اهمیت زیاد (۵۲ درصد) ارزیابی شد که با توجه به اهمیت این فاکتور از نظر شهروندان و وضعیت نامناسب آن در خیابان ۵ آذر، بهبود جنس مصالح پیاده‌رو ضروری به نظر می‌آید. طراحی و بهسازی خیابان‌های شهری نیازمند برنامه جامعی است که در آن رعایت اصول طراحی شهری می‌تواند از بروز معضلات کنونی خیابان شهری به‌طور چشمگیری جلوگیری کند.

نتایج یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که بین محدوده‌های سنی با عواملی همچون کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان، تردد وسائط نقلیه، پارکینگ، ایستگاه اتوبوس، فضاهای بازی برای کودکان و بزرگسالان (به‌ویژه در گروه سنی کمتر از ۱۸ سال) و مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های مربوط به فضاهای شهری و تابلوهای راهنما (به‌ویژه در گروه سنی ۲۹-۲۰ سال)، ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین در بررسی ارتباط بین تحصیلات و هر یک از عوامل مؤثر در رضایتمندی نیز مشخص شد که فقط بین سطح تحصیلات با جنس کفپوش پیاده‌رو و نیز میان جنس‌های مختلف با فاکتورهای کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان ارتباط معناداری وجود دارد.

نتایج این نوع پژوهش‌ها سبب می‌شود که نیازمندی‌های شهروندان به تفکیک سن، جنس و سطح تحصیلات شناسایی شود و در برنامه‌ریزی دقیق‌تر و طراحی بهتر و مناسب‌تر جهت افزایش رضایتمندی شهروندان به برنامه‌ریزان و طراحان شهری کمک کند.

راهکارها

به منظور ارتقای رضایتمندی شهروندان از فضاهای عمومی شهری، در چارچوب عوامل و متغیرهای بررسی‌شده در این تحقیق می‌توان پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه داد:

۱. بهبود وضعیت کانال‌ها و مسیل‌های خیابان‌های شهری؛

بد و ۱ درصد بسیار بد) و میزان اهمیت آن را زیاد (۵۱ درصد زیاد، ۴۰ درصد بسیار زیاد، ۸ درصد تاحدودی و ۱ درصد کم) ارزیابی کرده‌اند. بر این اساس مشخص می‌شود شهروندان از روشنایی خیابان رضایت دارند. همچنین از بین تمامی فاکتورها وضعیت موجود کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل آب‌های روان و تردد وسائط نقلیه را بسیار بد و میزان اهمیت آن‌ها را بسیار زیاد ارزیابی کرده‌اند. بر اساس تجزیه و تحلیل‌های آماری، ۴۰ درصد از شهروندان وضعیت موجود کانال‌ها و جوی‌ها را بسیار بد (۲۴ درصد بد، ۱۶ درصد متوسط، ۱۷ درصد خوب و ۳ درصد بسیار خوب) و ۵۳ درصد اهمیت این فاکتور را بسیار زیاد (۳۱ درصد زیاد، ۱۲ درصد تاحدودی، ۳ درصد کم و ۱ درصد بسیار کم) ارزیابی کرده‌اند. همچنین وضعیت موجود تردد وسائط نقلیه در ۴۲ درصد از موارد بسیار بد، ۲۵ درصد بد، ۲۳ درصد متوسط، ۶ درصد خوب و ۴ درصد بسیار خوب ارزیابی شد و میزان اهمیت آن نیز در ۵۶ درصد از نظرات بسیار زیاد، ۳۱ درصد زیاد، ۶ درصد تاحدودی، ۴ درصد کم و ۳ درصد بسیار کم ارزیابی شد. در بررسی‌های میدانی مشاهده شد که خیابان ۵ آذر فاقد پارکینگ برای توقف‌های بلندمدت خودروها و پارکینگ طراحی‌شده برای توقف‌های کوتاه‌مدت در حاشیه خیابان است و همچنین به‌دلیل قرارگیری بیمارستان ۵ آذر در این خیابان و نزدیکی پارک به خیابان، ترافیک سنگینی در منطقه حکمفرما است. از این‌رو، لزوم کنترل ترافیک و ایجاد مسیرهای ویژه تاکسی‌ها و عبور آمبولانس در این خیابان احساس می‌شود. این امر نیازمند برنامه‌ریزی منسجم در بازنگری طراحی شهری است. برنامه‌ریزی و ایجاد تسهیلات یکی از عمده‌ترین پارامترهای مؤثر در طراحی شهری است به‌طوری‌که موفقیت و نوسازی و بهینه‌سازی فضاهای شهری بستگی به دسترسی به فضای پارکینگ دارد. تصمیم‌گیری در مورد احداث پارکینگ‌های جدید، تجهیز تسهیلات کنترل ترافیک ساکن و یا بهبود و اصلاح ساختار و تفکر مدیریتی حاکم، چه از نقطه نظر طراحی و برنامه‌ریزی و چه از دیدگاه کنترل، مسئله‌ای است که نیاز به بررسی دقیق و

۲. مقتدرسازی شهروندی و مشارکت شهروندان در حکمرانی شهر؛
۳. ارتقای نظام اطلاع رسانی و خوانایی سیاسی، اجتماعی و کالبدی شهر؛
۴. ارتقا و بازنمایی فرهنگ و هوئی های محلی؛
۵. مدیریت فرهنگی شهر؛
۶. جلوگیری از ایجاد فضاهای پرت و تاریک و تأمین نظارت اجتماعی دیگران؛
۷. توجه به اصول زیبایی شناسختی طراحی و معماری و خلق فضاهایی با هویت؛
۸. استفاده از مبلمان شهری مناسب و متنوع در فضاهای شهری؛
۹. ایجاد زمینه هایی برای انجام فعالیت های متنوع؛
۱۰. امکان استفاده از فضا به صورت گروهی؛
۱۱. توزیع عادلانه منابع در فضاهای شهری (این هدف منجر به کاهش فاصله بین مراکز فعالیت و خانه و کاهش زمان سفر از مکانی به مکان دیگر می شود).

References

- Aminzadeh, B., Dainejad, F. (2002), Environmental Considerations in the Design and Improvement of Urban Streets, Beautiful Art magazine. 5, 11: 50-61.
- Bahreini, H. (2004), Analysis of Urban Spaces. Tehran: Tehran University Press.
- Domingo, M. Agell, N. Aguado, C. and Catala, A. (2004), A Qualitative Reasoning Approach for Measuring Citizen's Satisfaction. Recent advances in artificial intelligence research and development. IOS Press 15, 193-197.
- Echenique, M. Crowther, D., Lindsay, W. (1972). A Structural Comparison of Three Generation New Towns in Urban Space and Structure. Cambridge university press.
- Edwards, B., (1999), Sustainable Architecture. Oxford, UK: Architectural Press.
- Eslami Rad, Gh., Ghasemi, Y. Importance of Urban Furniture in Organizing Urban Tourism Spaces. Conference of tourism and sustainable development (Hamedan, 2011).
- Fleury-Bahi, G.H. (2008), Processes of Place Identification and Residential Satisfaction, Environment and Behavior, Available at: <http://online.sagepub.com>
- Goharipour, H., Karimi, M. (2011) Evaluation of Urban Management Performance based on Citizen Satisfaction with Municipal Services in City of Tehran., International conference of social science and humanity, Singapore.
- Haghighat, A. (1997), Iranian Culture, History and Geography. Tehran: Koumesh Press, p. 196.
- Hekmatnia, H., Mousavi, M. (2007), Measuring of Effective Factors in Citizen Satisfaction from Municipal Performance, Case Study: Yazd city, Journal of Geography and Development. pp. 1-16.
- Hosseinzadeh Dalir, K. (1998), Techniques and Principles of Urban Planning. Tabriz University.
- Hourihan, K. (1984), Context-Dependent Models of Residential Satisfaction, Environment and Behavior, Vol.16, No.3.
- Jacobs, J. (2007). Death and Life of Great American Cities. Parsi, HamidReza. Aflatouni, Arezou. Tehran: Tehran University Press.
- Kamyab, R., Bahrololoumi, M.H. (2006), Investigation of Performance and Citizen Satisfaction and Shiraz City Officials from Park Card Project, Shiraz Municipal. Department of Planning. Group of Studies and Research.
- Lynch, K. (1960). The Image of the City. Cambridge: MIT press.
- Majnounian, H. (1995). Debates About the Parks, Gardens and Promenades. Tehran: Publication of parks and green space.
- Marans, R. and Larry. R. (1975). Toward an Understanding of Community Satisfaction. Metropolitan America in Contemporary Perspective. New York: Halsted Press.

18. Memar, M., (2006). Proper Construction of Urban Furniture for Disabled, National Conference for the urban environment (Tehran, 8 November, Engineering Research and Medical.
19. Mitchell, D. (1996) Introduction: Public Space and the City, journal of Urban Geography, No.17, P. 127-131.
20. MontazerolHodjat, M. (2007). Streets As Public and Urban Space. Thesis of M. sc. Degree. Shahid Beheshti University.
21. Naderi, M., Forouzangohar, H., Ebaft Yeganeh, M. (2008) Measuring Social Capital in the Context of Urban Structure with Emphasis on the Role of Public Spaces, Journal of Urban Management Research. 1: 1-10.
22. Parsi, H. (2002) Recognition of Urban Spaces Content, Beautiful Art magazine. 11: 41-49.
23. Qing, Z. H., Jingwen, W. (2005), Optimization Research of Urban Space Configuration Based on Space Syntax, Journal of population resources and environment. Vol.3, No.4.
24. Rafian, M., Khodaei, Z. (2009), Evaluation of Indicators and Criteria that Effect on Citizens' Satisfaction of Public Urban Spaces, Journal of Rahbord. 18: 227-248.
25. Salasi, M. (2002). An Introduction to Sociology. Tehran: Tootiya Press.
26. Van Poll, R. (1997), The Perceived Quality of the Urban Residential Environment and Multi-Attribute Evaluation. Gronigen University Press.