

جغرافیا و توسعه شماره ۵۵ تابستان ۱۳۹۸

وصول مقاله: ۹۶/۰۸/۲۰

تأیید نهایی: ۹۷/۰۹/۰۲

صفحات: ۸۷-۱۰۸

## بررسی نقش فعالیت‌های شبانه شهری در خدمات‌رسانی به شهروندان مطالعه موردی: منطقه ۱۱ کلان‌شهر مشهد

رضا خدادادی<sup>۱</sup>، شفیقه احمدی<sup>۲</sup>، احمد رومیانی<sup>۳\*</sup>، دکتر نفیسه مرصوسی<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی نقش فعالیت‌های شبانه شهری در خدمات‌رسانی به شهروندان در محدوده مورد مطالعه است و به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤالات است: تجهیزات و تأسیسات شهر شبانه تا چه اندازه توانسته‌است در خدمات‌رسانی به شهروندان شهری مؤثر واقع شود؟ شهروندان شهری تا چه اندازه از خدماتی که شهر شبانه ارائه می‌دهند رضایت دارند؟ این تحقیق از نوع کاربردی و روش مورد استفاده، توصیفی-تحلیلی است و برای گردآوری داده‌ها از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی بهره گرفته شده‌است. جامعه آماری این تحقیق، ۲۲۲ هزار نفر در نظر گرفته شده که از طریق فرمول کوکران، ۱۹۶ پرسشنامه به صورت تصادفی پخش و توزیع شده‌است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماره توصیفی (میانگین، میانه و واریانس) و استنباطی (t تک‌نمونه‌ای، اسپیرمن و رگرسیون) استفاده شده‌است. یافته‌های این تحقیق نشان داد که در شاخص‌های (بهداشتی و سلامت، کلانتری، مسافرخانه و تاکسی‌رانی) میانگین‌های موردنظر پایین‌تر از شرایط مطلوب (۳) ارزیابی شده و در بقیه شاخص‌ها بالاتر از حد مطلوبیت موردنظر بوده‌است و تفاوت آن نیز برای همه شاخص‌ها کاملاً معنادار است؛ بنابراین با توجه به نتیجه به دست آمده می‌توان اظهار کرد که شهر شبانه توانسته‌است زمینه را برای خدمات‌رسانی به شهروندان فراهم کند؛ یعنی با افزایش تجهیزات و تأسیسات شهری، خدمات‌رسانی به شهروندان افزایش و با کاهش تجهیزات و تأسیسات، خدمات‌رسانی کاهش می‌یابد و این نشان داد که نقش شهر شبانه در خدمات‌رسانی مهم تلقی شده و رضایت‌مندی شهروندان را در محدوده مورد مطالعه در پی داشته‌است. واژه‌های کلیدی: شهر شبانه، خدمات‌رسانی، رضایت‌مندی، شهر مشهد، منطقه ۱۱.

r.khodadadi1@yahoo.com

Sh11ahmadi@mail.um.ac.ir

roumiani.ah@mail.um.ac.ir

n\_marsousi@pnu.ac.ir

۱- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد تهران، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

۳- دانشجوی دکتری جغرافیا، عضو باشگاه پژوهشگران و نخبگان، واحد خرم‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم‌آباد، ایران\*

۴- دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، ایران

## مقدمه

امروزه توسعه شهری به‌عنوان یکی از پیچیده‌ترین مسائل اجتماعی-اقتصادی و برنامه‌ریزی شهری تبدیل شده‌است. بدیهی است هر گونه تلاش برای ساماندهی نظام شهری و هدایت خردمندانه آن، مستلزم شناخت صحیح نیروهای محرکه توسعه شهر یعنی مؤلفه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اثرگذار بر آن است (علی‌کبری، ۱۳۸۱: ۲۳۵). مطابق آمارهای موجود، نزدیک به نیمی از مردم جهان، ساکن شهرها هستند و انتظار افزایش آن در دهه‌های آینده نیز وجود دارد که این موضوع را می‌توان ناشی از تلاش مردم برای ارضای نیازهای خود و وجود امکانات مناسب زندگی شهری در شهرها دانست (Royuela & Surinach, 2004: 549).

از آنجا که ضرورت بازآفرینی مراکز شهری سرزنده بودن وجود دارد و یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های چنین ضرورتی، ترغیب فعالیت‌های شبانه و مدیریت مطلوب آن و به تبع رونق فعالیت‌های اقتصاد شبانه است. با مروری بر ادبیات موضوع در شهرهای جهان، می‌توان دریافت که زندگی شهری در حال تجربه نوعی «برندسازی» در فضا برای افزایش جذابیت فضاهای شبانه است. به‌طوری که «پل چترتون» و «رابت هولاندز» (۲۰۰۳)، برای تشریح چنین روندی در فضاهای شهری شبانه از اصطلاح «McDonaldization» به معنای تجمعی از مشهورترین برندهای جهانی در یک محیط شهری استفاده می‌کنند. در همین رابطه الکساندر (۱۳۸۷)، چهار نکته اساسی را برای ترغیب زندگی شبانه و مدیریت منسجم آن ذکر می‌کند:

- ۱- توزیع متناسب فضاهای فعال شبانه در سطح شهر؛
- ۲- تخصیص فعالیت مناسب به فضاهای شبانه؛
- ۳- تجهیز فضاهای شبانه با خدمات مناسب؛
- ۴- تأمین امنیت فضا؛ همچنین در این میان می‌توان به جنبه‌های اقتصادی فعالیت‌های شبانه در فضاهای شهری نیز

پرداخت (بصیری‌مزدی و محملی/بیانه، ۱۳۹۱: ۳۶)؛ بنابراین شهرها نقش مهمی در خدمات‌رسانی به شهروندان شهری دارند. توزیع بهینه امکانات و خدمات موردنیاز شهروندان در سطح شهر به‌گونه‌ای باید باشد که همه شهروندان دسترسی مناسبی به آن داشته باشند (پوراحمد و خلیجی، ۱۳۹۳: ۳). دسترسی به این فضاها در داخل شهرها به برنامه‌ریزی خاصی نیاز دارد و فضاها و مؤسسات مربوط به آن نیز باید براساس برنامه‌ریزی خاص توزیع شوند تا این بخش از فعالیت شهری، به‌صورت بالقوه موجب غنای توزیع خدمات در جوامع شهری شوند. شکل‌گیری جوامع انسانی، در پی خود روابط انسانی و فعالیت‌های گروهی را به‌همراه داشته‌است. زندگی شبانه شهری نمونه‌ای از این فعالیت‌هاست که به‌همراه خود واژگان جدیدی از قبیل «خدمات شبانه» را به‌همراه آورده‌است. خدمات شبانه که زیرمجموعه‌ای از زندگی شبانه را تشکیل می‌دهد، کیفیتی قابل‌کنترل است که تأثیر بسزایی در فهم کلی شهروندان از شهر دارد و موجب شکل‌گیری یک جامعه پایدار می‌شود. به‌طوری که هر جامعه‌ای دارای نوعی از زندگی شبانه عمومی است که در پی خود اجتماعات محلی و گردشگاه‌های اجتماعی شبانه را به‌وجود می‌آورد؛ بنابراین محقق موردنظر بر این باور است که زندگی شبانه شهری توانسته‌است نقش مهمی در خدمات‌رسانی و کیفیت زندگی مردم شهری به‌دنبال داشته‌باشد. پس در شهرهای مختلف دنیا اقدامات بسیاری در زمینه گسترش عرصه حیات شبانه انجام گرفته و فعالیت‌های غالب آن مزایا و عایدی‌های اقتصادی فراوانی را برای شهرهای مختلف به‌وجود آورده‌است. این وضعیت مختص کشورهای غربی نیست و در کشورهای غیرغربی از جمله کشورهای اسلامی خاورمیانه نیز این ویژگی دیده می‌شود؛ مثلاً شب‌های دبی همچون روزها دارای ترافیک اتومبیل‌ها بوده و رستوران‌های ساحلی و فروشگاه‌ها و مراکز

انگیزه لازم برای ارائه خدمات و تسهیلات متناسب با فضاهای شبانه برخوردار باشد، شاید برجسته‌ترین خصیصه‌های عینی یک فضای شهری دعوت‌کننده در شب را بتوان در مواردی چون: تنوع فعالیتی، روشنایی مناسب و به تبع آن زیبایی فضا، دسترسی، حمل‌ونقل مناسب و درنهایت امنیت کالبدی فضا خلاصه کرد.

### مفهوم شهر شبانه

شهر شبانه در درجه اول شامل کافه‌ها، کاباره‌ها و همچنین رسانه‌های فست‌فود در مرکز شهر هستند که سبب رونق اقتصادی مراکز شهری می‌شود (Tierney & Hobbs, 2003) که فعالیت در آن به‌طور خاص شامل سرگرمی‌ها و خرده‌فروشی‌هاست و اقتصادهای غیرمشرک الکلی در آن‌ها فراوان است که این فعالیت در کافه‌ها و باشگاه‌ها، به‌عنوان ابزاری برای بازسازی فعالیت مناطق مرکز شهرها در نظر گرفته شده‌است (Talbot, 2007:1) و از سوی دیگر، این شهرها به‌عنوان جشنواره‌ها و اجرای طرح‌های فرهنگی با هدف آوردن مردم به مرکز شهرها هستند که سبب ایجاد دفاتر بارزگانی، رونق اقتصاد مسکونی و گسترش امکانات فرهنگی و اجتماعی در مناطق شهر می‌شوند و زمینه را برای قلمروهای پرجنب و جوش‌بازی‌ها و سرگرمی‌ها در شب فراهم می‌کنند (Lovatt & O'Connor 1995:130)

در همین رابطه، زاکی و نگيسان (۲۰۱۱) بیان می‌کنند که تراکم فعالیت‌های شهر شبانه بر روی اقتصاد شهری تأثیرگذار است و فعالیت‌های متنوعی را فراهم می‌آورد تا افراد را جذب کند. ایده شهر شبانه با نظر هیلپیر (۱۹۹۶) بیان شد که برنامه‌ریزان شهرها را براساس نگرانی‌هایشان در ارتباط با تحلیل و کنترل فرایندهای اقتصادی و اجتماعی طراحی کردند، به‌طوری که طراحان شهری بیشتر به ترکیب فضایی و فیزیکی اهمیت می‌دهند.

تفریحی مخاطبان فراوانی دارد؛ وضعیتی که در سایر شهرهای خاورمیانه مانند استانبول یا قاهره نیز به‌خوبی دیده می‌شود. از طرف دیگر، در شهرهای مذهبی خاورمیانه همچون مکه، مشهد و کربلا زندگی شبانه نه در رستوران‌ها و قهوه‌خانه‌ها، بلکه در مراکز مذهبی و زیارتی توسط افراد مذهبی رخ می‌دهد و از سوی دیگر امروزه سبک زندگی شهری سبب شده دامنه فعالیت شهروندان تا پاسی از شب ادامه یابد و به این ترتیب زندگی شبانه تبدیل به قسمتی از زندگی شهری شده‌است؛ از این‌رو اهمیت موضوع برای ساماندهی شهرهای شبانه می‌تواند زمینه را برای توسعه پایدار اجتماعات محلی فراهم کند و سعی دارد با تأثیرگذاری در خدمات‌رسانی به شهروندان شهری، ضمن جلب مشارکت ارگان‌های دولتی و خصوصی، در توسعه بهبود مدیریت شهر شبانه از طریق بهبود خدمات‌رسانی و کیفیت زندگی مردم شهری بیانجامد؛ بنابراین هدف از این پژوهش نقش فعالیت‌های شبانه شهری در خدمات‌رسانی به شهروندان در محدوده مورد مطالعه است و به‌دنبال پاسخ‌گویی به این سؤالات کلیدی است: فعالیت‌های شبانه در محدوده مورد مطالعه تا چه اندازه توانسته است در خدمات‌رسانی به شهروندان شهری مؤثر واقع شود؟ شهروندان شهری تا چه اندازه از خدماتی که شهر شبانه ارائه می‌دهند، رضایت دارند؟

### مبانی نظری پیشینه تحقیق

زندگی شهری و الزامات اقتصادی مرتبط با آن ایجاب می‌کند که دامنه فعالیت‌های انسانی از طول روز تا پاسی از شب ادامه پیدا کند (سامانی، ۱۳۹۱)؛ اما آنچه به تحقق این مهم کمک می‌کند، توجه به دغدغه‌های هر دو گروه ذی‌نفعان فضا یعنی (شهروندان) و (مدیریت شهری) است. جذابیت محیط شبانه، مهم‌ترین عامل ترغیب‌کننده برای جذب شهروندان در شب است. از سوی دیگر، مدیریت شهری نیز باید از

توسعه دیگری ادغام می‌شود و میدان دید ایجاد شده در فضاهای میان ساختمان‌ها و مناطق خرید پیاده به تراکم فعالیت‌ها نیز مرتبط می‌شود. علاوه بر این، میدان دید هم‌چنین می‌تواند در پارکینگ‌های مرکزی باز، میدان‌ها و فضاهای باز ایجاد شود که بیش از پیش می‌تواند میدان دید محیط‌های مجاور را افزایش دهد؛ بنابراین مفهوم شهر شبانه تنها به فرایندهای اقتصادی و اجتماعی محدود نیست؛ بلکه فراتر از این رفته و فرایندهای فضایی مؤثر در کارکردهای شهرستان را دربرمی‌گیرد (Ngesan & Abdul Karim, 2012: 960) از آن پس این ایده به‌طور گسترده توسعه یافت و این استراتژی در بیشتر شهرهای بریتانیا پذیرفته شد. این مفهوم نیز شهرهای اروپایی را تحت تأثیر قرار داده است که ذاتاً شهرهای ۲۴ ساعته و آن شهرهایی هستند که سیاست‌های فرهنگی پذیرفته شده به سمت احیای زندگی شهری شبانه را از سال ۱۹۷۰ پذیرفتند (Momenian & Zekavat, 2012: 5056) در جدول (۱) به رویکردهای مختلف در شهرهای شبانه اشاره شده است.

هیلبیر اظهار می‌کند که روش‌های مختلف در طراحی شهرها نشان داده شده است که هم برنامه‌ریزان و هم طراحان شهری آن را به‌عنوان «مکان کامل کاربردی و فضایی» درک می‌کنند. شهر شبانه روش جایگزین برای خرج کردن پول و سرمایه به‌طور متفاوت ارائه می‌دهد تا بعد جدیدی برای اقتصاد شهر از چشم‌اندازی دیگر با محیطی متفاوت به‌وجود بیاورد و به جامعه در طول شب حیاتی تازه ببخشد. با این حال، زمانی که به‌عنوان مقیاس بزرگ در نظر گرفته می‌شود، باید نظم و آرایش فضاهای شهری را نیز در نظر بگیرد (Ngesan & Abdul Karim, 2012: 960) همچنین نگیسان (۲۰۱۱) استدلال می‌کند که نظم و ترتیب خلاقانه فضاهای شهری منجر به ایجاد فضاهایی خواهد شد که میدان دید مداوم در شهرستان‌ها را به‌وجود می‌آورد. این کار می‌تواند با ایجاد ابزارهایی مثل شبکه‌های جاده‌ای، بستر آب، تفرجگاه‌هایی برای پیاده‌روی، مناطق دارای مجسمه‌های متوالی، پارکینگ مرکزی باز و میدانی انجام می‌گیرد؛ به‌طوری که شبکه جاده‌ای ارتباط نمایی به‌وجود می‌آورد که امکان ایجاد تصویر شهری پیوسته را فراهم می‌کند و با مدل‌های

جدول ۱: رویکردهای مختلف در شهرهای شبانه

<p>بدین منظور پیشنهاد می‌شود که فضاهای مناسب با در نظر گرفتن پارامترهایی مثل موقعیت جغرافیایی، نورپردازی کنترل شده و استانداردهای محیطی ضروری ایجاد شود تا اینکه مردم بتوانند نموده‌های زیبای طبیعت را در شب ببینند.</p>	<p>استفاده از دستورالعمل‌های مذهبی و فرهنگی در ایجاد فضای جدید</p>	
<p>با افزایش یا تعدیل نورپردازی در فضاها و مکان‌ها و با توجه به نقش آن‌ها و ایجاد نمونه‌های عینی فرهنگی مثل مسجد و سایر مکان‌های باارزش فرهنگی، چنین مکان‌هایی می‌توانند در شب بدرخشند.</p>	<p>افزایش نمونه‌های فیزیکی فرهنگی و طبیعی در شب</p>	
<p>هماهنگی نهادهای مختلف از قبیل شهرداری، مدیریت مکان‌ها، نیروهای امنیتی، سازمان‌های توریسم و فرهنگی شرکت‌ها در قواعد و مقررات مرتبط و هماهنگ‌سازی برنامه‌ریزی شهری و سیاست‌های مدیریت و صدور مجوز فعالیت به‌ویژه در شب</p>	<p>هماهنگ‌سازی مدیریتی، برنامه‌ریزی و صدور مجوزهای فعالیت سیاست‌ها</p>	<p>۱. رویکرد رفتاری</p>
<p>پیروی از ایده‌های زیر می‌تواند این پس‌انداز را حمایت کند: - ایجاد فضاهای ایمن شهری و افزایش جذابیت آن‌ها با کاهش رفتارهای ضداجتماعی و ترس از وقوع جرم و جنایت - توسعه اقتصاد متنوع شهری - آماده‌سازی امکانات پیشرفته - افزایش تعداد هتل‌ها، رستوران‌ها، موزه‌ها، کتابخانه، گالری‌ها و سایر مکان‌های فرهنگی و گذراندن اوقات فراغت در مراکز شهری</p>	<p>قرار دادن پس‌انداز مثبت برای زمان شب</p>	
<p>ادغام هوشمند طرح خوب، مدیریت و مشارکت عمومی در توسعه محیط‌های ایمن‌تر حائز اهمیت است. یکی از انگیزه‌های ایجاد شهر ۲۴ ساعته و توسعه اقتصاد شبانه، داشتن مناطقی با تحرک بیشتر است که قابل بازبینی و کنترل است. آن‌ها می‌توانند به امنیت عمومی کمک کنند؛ بنابراین تشویق فعالیت‌های شبانه باید در مسیر امنیت و افزایش آن باشد. ویژگی‌های محیط ایمن عبارت‌اند از: - حرکت و دسترسی - ساختار - نظارت - مالکیت - فعالیت - حفظ و مدیریت</p>	<p>امنیت در شب</p>	<p>۲. رویکرد محیطی</p>
<p>از آنجایی که وقوع رفتارهای ضداجتماعی و مصرف مواد، دارو و الکل می‌تواند در ساعات شب افزایش یابد؛ برخورد با این چنین رفتارهایی از طرف مقامات و نیروهای امنیتی ضروری است.</p>	<p>- کمک به حل ناهماهنگی‌ها در این مراکز - بررسی رفتارهای ضداجتماعی و مصرف مواد - ارائه آموزش مناسب و استفاده از نیروهای بیکار در فعالیت‌های شبانه - ترکیب بهره‌گیری‌های سازگار - نظارت اجتماعی بر فضاها در مکانیسم‌های زندگی روزانه برای دستیابی به سطح مطلوب نامحرمانه‌بودن برای برخی از رفتارها - احساس تعلق به مکان جغرافیایی و اجتماعی</p>	
<p>تعریف برنامه جامع برای سازمان‌دهی تمام ابعاد شهر مثل منظره ساختاری. این برنامه باید عوامل زیر را در نظر بگیرد: - تنوع کاربران فضای شهری به لحاظ سن جنسیت - طرح کلی بهره‌بری‌ها و مجاورت آن‌ها - در نظر گرفتن نوع بهره‌بری در نورپردازی - نورپردازی تعریف‌شده برای هر مکان و فضا با توجه به اهمیت، تناسب با کلیت - تأثیر نور بر روی توسعه فضای شهری ایمن با توجه به مطالعات در بریتانیا که کاهش نور جرم و جنایت را افزایش می‌دهد.</p>	<p>نورپردازی</p>	<p>۳. رویکرد ساختاری</p>
<p>تأثیر رنگ بر روی توسعه فضای شهری شبانه ایمن: دنیایی که ما آن را مشاهده می‌کنیم متشکل از دو عنصر است: شکل و رنگ باید رنگ‌هایی را ایجاد و دریافت کرد که این امکان وجود دارد، موقعیت مناسب با تغییر رنگ محیط ایجاد کنیم و عدم تعادل را از بین ببریم و از این رو اختلالات شخصیتی را از بین ببریم رنگ‌ها معانی نمادین را تداعی می‌کنند، حتی در تصورات ذهنی ما هر ساختمان با رنگ خاص ارتباط دارد. نورپردازی فضاهای شبانه شهری نه تنها احساس امنیت ایجاد می‌کند، بلکه موجب آرامش ذهنی نیز می‌شود و همچنین در افزایش جذابیت فضاها مفید است.</p>	<p>رنگ</p>	

### فعالیت زندگی شبانه

دولت مالزی ابتکاری در برنامه تغییر اقتصادی در سال ۲۰۱۰ به وجود آورده است تا فعالیت‌های زندگی شبانه را برای رشد اقتصادی و جذب توریسم در منطقه مهم اقتصادی ملی توسعه بدهد. بخش توریسم به عنوان توسعه زندگی شبانه در چهار موضوع گنجانده شده است که رویداد، تفریح و سرگرمی، چشمه‌های آب معدنی و ورزش را دربر می‌گیرد تا مناطق تفریحی خاصی را ایجاد کنند. هدف این کار افزایش زندگی شبانه در مناطق تفریحی انتخاب شده یعنی کوالالامپور/ دره کلانگ، جنتینگ هایلند، پنانگ، لنکوی و کوتاکینابالو است (Ngesan & Abdul Karim, 2012: 962). همچنین مطابق با نظر ایوانس (۲۰۰۹)، شهرهای دیگر (مثل کوپنهاگن و دوبلین) از فرصت‌های آخر شب استفاده می‌کنند تا جشنواره‌های منطقه‌ای فرهنگی و رویدادهای هنری را ارتقا ببخشند. مشخصه این رویدادهای «شب سفید» بر روی ساختمان‌ها آشکار می‌شود که شامل آتش‌بازی، بازکردن موزه‌ها و گالری‌ها در آخر شب و در بعضی موارد اجرای کارهای هنری، پارک‌ها، امکانات ورزشی و رویدادهای زنده در میدان‌های بزرگ و کنار آبشارهاست؛ مثلاً شهربازی‌ها و حیات‌وحش در پارک‌ها توانسته است زندگی و رفاه انسان‌ها را از نظر بیولوژیکی، زیست‌محیطی، اجتماعی، فنی، ساختاری و روانی تأمین کند (Cicea & Pirlogea, 2011: 86). بنابراین فضای سبز پارک‌ها می‌تواند بر فعالیت جسمی و سلامت، اثر مستقیم گذارد (Lee & Maheswaran, 2011: 219) و در حالت ایده‌آل، در بهبود عاطفی (درمانی) و آرامش فیزیکی مردم مؤثر خواهد بود (Shah & Atiqul, 2011: 606). همچنین این پارک‌ها مناسب‌ترین مکان‌ها برای گذراندن اوقات فراغت

شهروندان و انجام فعالیت‌های فرهنگی، اجتماعی، تفریحی و غیرهنری محسوب می‌شود (ریانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۳). از مؤلفه‌هایی که می‌توان نقش مؤثری در خدمات‌رسانی به شهروندان به همراه داشته باشد، خدمات بازاری و بازرگانی هستند. فروشندگان بازار شب، نقش مهمی در توسعه اجتماعی و اقتصادی در شهرهای بازاری ایفا می‌کنند و با رونق کسب و کار زمینه را برای خدمات‌رسانی به مردم شهر فراهم می‌کنند؛ به طوری که فروشندگان نه تنها محصولات مناسب از جمله، لباس، کفش، لوازم جانبی، مواد غذایی (رستوران‌های، کافی‌شاپ‌ها، فست‌فودها و...) را با قیمت مناسب در اختیار شهروندان قرار می‌دهند؛ بلکه زمینه را برای توسعه اقتصادی و اجتماعی خود و خانواده فراهم می‌کنند و به عنوان یک منبع امرار معاش از آن یاد می‌کنند (Mei Sun et al, 2012: 159). مثلاً در کشور تایلند تا پایان ۲۰۰۳، بیش از ۴۰ درصد از فروشندگان در خیابان‌ها در بازار شب‌ها، مواد غذایی و آشامیدنی را به مشتریان می‌فروختند (Mei Sun et al, 2012: 159). به طوری که از یک طرف، غذاهای مختلف در شب به دلیل طعم و مزه، تنوع بسیار و قیمت پایین، بازدیدکنندگان بیشتری را به خود جلب می‌کند (Chang & Hsieh, 2006; Hanashiro, Morita, Matte, Matte, & Torres, 2005) و از طرف دیگر، غذا خوردن به عنوان یکی از فعالیت‌های اوقات فراغت غالب برای گردشگران خارجی و داخلی در نظر گرفته شده است (Chang, Kivela, & Mak, 2010; Taiwan Tourism Bureau, 2003; Chang & Hsieh, 2006). بنابراین کافه‌ها، کباب‌ها، بازار شب و رستوران‌ها اثرات مثبتی در خدمات‌رسانی به مردم و رونق فعالیت اقتصادی در شب دارند و کیفیت زندگی شهری مردم را تحت تأثیر قرار داده‌اند (Ngesan & Abdul Karim, 2011: 547). در همین رابطه سازمان میراث فرهنگی

صنعتی‌ها و دیگران به شهروندان ارائه می‌دهند، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه شهروندان و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در جهت خدمات به آن‌ها، باعث ترغیب برای همکاری با نهادهای شهری در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می‌شود.

بنابراین با توجه به اهمیت موضوع، مطالعاتی در خارج از کشور در این زمینه صورت گرفته‌است که به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌کنیم. مارک و کارن (۲۰۱۱) در پژوهش خود استدلال می‌کنند که میخانه‌ها، کاباره‌ها، مشروب‌فروشی و کلوپ‌های شبانه ویژگی اصلی تفریحات شبانه در شهرهای کوچک و بزرگ بسیاری از کشورهاست که در دو دهه اخیر در شهرهای کوچک و بزرگ بریتانیا با ایجاد محیط‌های زندگی شبانه دوباره به وجود آمده‌اند که هدفشان برآورده کردن رویدادهای متمرکز جوانان به‌ویژه با نوشیدنی‌های سنگین، موسیقی با صدای بلند و رقص است.

ایوانس (۲۰۱۲) در پژوهش خود بیان می‌کند که رویدادهای آخر شب در شهرها در حال افزایش است و زمینه را برای ارتقای توریسم و تفریح و سرگرمی فراهم می‌کند. «نوت‌بلانچ» در اروپا که یک رویداد فرهنگی رایگان و آزاد برای عموم است و سالانه در اواخر تابستان یا آغاز پاییز برگزار می‌شود، نمونه‌ای از جشنواره‌های فعالیت‌های فرهنگی-اجتماعی است.

محدردیوان و حافازاد (۲۰۱۳)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که تغییرات در شیوه زندگی و نهادهای اجتماعی و فعالیت‌های اقتصادی به‌سوی رشد شهرستان کمک کرده‌است. ترجیح جوامع شهری برای انجام فعالیت‌های اوقات فراغت در فضاهای باز علی‌رغم زمان روز، بعد از غروب آفتاب است.

آمریکا (۲۰۱۱) بیان می‌کند که زندگی شبانه به‌عنوان یک نهاد اجتماعی در بین مردم رواج پیدا کرده‌است و آن‌ها تا پاسی از شب با نوشیدنی‌ها و سرگرمی‌ها و موسیقی در کاباره‌ها در مکان‌های برای رقص مشغول هستند (*America Heritage Dictionary, 2011*).

از دیگر مؤلفه‌هایی که می‌تواند در خدمات‌رسانی شهرهای شبانه نقش مؤثری داشته باشد، نقش کلینیک‌ها، بیمارستان و مراکز بهداشتی در نقاط شهری است که شبانه‌روز به مردم خدمات‌رسانی می‌کنند؛ بنابراین سنجش کارایی و کیفیت خدمات ارائه‌شده به مردم در بخش بهداشت و درمان از اولویت‌های مهم شهرهای شبانه است و بررسی میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات، یکی از روش‌های مهم ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی درمانی در این مراکز شهری است. همچنین خدمات‌دهی حمل‌ونقل شبانه به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به توسعه پایدار مطرح شده‌است. اهمیت شبکه حمل‌ونقل در ساختار اجتماعی، اقتصادی و حتی سیاسی و نظامی جوامع امروز به اندازه‌ای است که کارشناسان آن را زیربنای توسعه پایدار هر جامعه می‌دانند (احمدی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴)؛ مثلاً مترو، تاکسی‌رانی و اتوبوس‌رانی، نقش مهمی در جابه‌جایی مسافران در داخل شهر فراهم می‌کنند؛ بنابراین کیفیت و کارایی سامانه حمل‌ونقل شامل کیفیت و کارایی خدمات ارائه‌شده و خدمات‌رسانی و تسهیل رفت‌وآمد مسیریها به مردم است (عباس‌زادگان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶-۷۵).

امروزه رضایت‌مندی شهروندان یکی از مهم‌ترین معیارهای سنجش عملکرد سازمانی است؛ از این‌رو کیفیت خدمات‌رسانی در مدیریت خدمات شهری در سنجش عملکرد استفاده می‌شود. احساس رضایت شهروندان از خدمات شهری و خدماتی که مسئولان و



توزیع و پخش شده است. از طرفی برای تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که با نرم افزار SPSS به دست آمد. ضریب آلفای کرونباخ بین ۰ تا ۱ نوسان دارد که براساس آن، هر چه مقدار این ضریب به عدد یک نزدیک تر باشد، نشان دهنده همسازی بیشتر گویه‌های یک مقیاس است. در این پژوهش مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای جامعه میزبان ۰/۹۶ بوده است. همان طور که مشخص است، ضریب پایایی به دست آمده در حد بالاست و این موضوع نشان دهنده همبستگی درونی بین متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر است و بدین ترتیب می‌توان گفت که تحقیق ما از قابلیت اعتماد یا پایایی لازم برخوردار است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار و واریانس) و استنباطی (همبستگی، رگرسیون چندمتغیر، t تک نمونه‌ای) بهره گرفته شده است. برای بررسی تحلیل استنباطی متغیرها و آزمون سؤالات تحقیق از آزمون کمولموگروف اسمیرنوف بهره استفاده شده است تا نرمال بودن شاخص‌ها مورد بررسی قرار گیرد و در نهایت به منظور بررسی نقش شهر شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان از دیدگاه مردم در منطقه نمونه در ۱۹ شاخص به عنوان متغیرهای وابسته و از شاخص‌های تجهیزات و تأسیسات شهری به عنوان متغیر مستقل به شرح جدول (۲)، اقدام به تهیه و تدوین پرسشنامه مطابق با طیف لیکرت شده است.

محدردیوان و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود با هدف بررسی نگرش‌های اجتماعی در فعالیت‌های اوقات فراغت شب در پارک عمومی شهری با به کارگیری چهارنوع متغیر یعنی راحتی، ایمنی، تسلی و اوقات فراغت در شب به این نتیجه رسیدند که پارک‌های شب شهری در اوقات فراغت مردم درک مثبتی به همراه داشته است.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی-تحلیلی است. تحقیقات توصیفی-تحلیلی علاوه بر تصویرسازی آنچه هست، به تشریح و تبیین دلایل چگونگی بودن و چرایی وضعیت مسأله و ابعاد آن می‌پردازد. جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز و پاسخگویی به سؤالات، در دو بخش صورت گرفته است. به طوری که بخش اول مربوط به جمع‌آوری داده‌های ثانویه (اسنادی) از طریق مبانی نظری موضوع و سوابق تحقیقات پیشین بوده که با روش مطالعه کتابخانه‌ای، جستجوی اینترنتی در سایت‌ها و سایر منابع علمی و پژوهشی در رابطه با موضوع تحقیق پرداخته شده است. در بخش دوم، جمع‌آوری داده‌های اولیه با توجه به سؤالات تحقیق از طریق طراحی پرسشنامه برای شهروندان طرح شده که گردآوری این داده‌ها به روش میدانی (پیمایشی) انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شهروندان منطقه ۱۱ شهرداری مشهد هستند که بالغ بر ۲۲۲ هزار نفر برآورد شده که از طریق فرمول کوکران<sup>۱</sup> با ضریب خطای ۰/۰۷، ۱۹۶ پرسشنامه در نظر گرفته شده و به صورت تصادفی



جدول ۲: شاخص‌های و متغیرهای تأسیسات و تجهیزات شهری

متغیرها	شاخص‌ها
زیرساخت ارگان‌ها و اداره‌ها، شعبه‌های آتش‌نشانی و اورژانس‌ها، تجهیزات پزشکی و سلامت، تأسیسات آب آشامیدنی و سالم، تأسیسات گازرسانی، برق و خطوط تلفن و موبایل، زیرساخت‌های هتل‌داری، بیمارستان، رستوران، زیرساخت‌های ارتباطی و جاده‌ای، تأسیسات و تجهیزات فاضلاب‌های شهری، تأسیسات مخابرات، رادیو و تلویزیون، زیرساخت پارک‌ها و فضای سبز، دکوراسیون و مبلمان شهری، کاربری معابر و شبکه‌های ارتباطی.	شاخص‌های زیرساخت‌های شهری

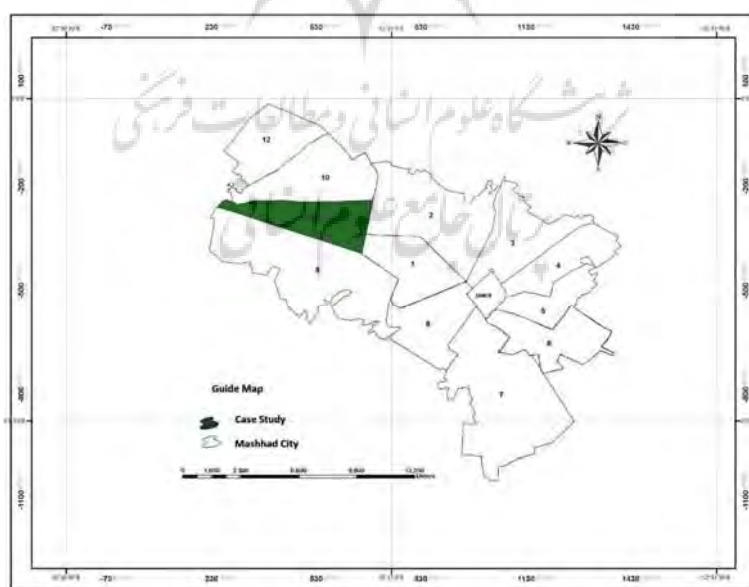
مأخذ: نگارندگان، ۱۳۹۵

## منطقه مورد مطالعه

منطقه ۱۱ شهرداری مشهد، در سال ۱۳۷۴ و در راستای دسترسی سریع‌تر و راحت‌تر شهروندان به خدمات شهری، از منطقه ۱۰ تفکیک شد. این منطقه در حال حاضر وسعتی معادل ۱۸۰۰ هکتار دارد که ۶/۱۶ درصد کل شهر را به خود اختصاص داده و مقام هفتم را در بین مناطق داراست. این منطقه در راستای اجرای سیاست طرح ناحیه محوری و در راستای تکریم ارباب رجوع و شهروندان، به دو ناحیه تقسیم شده و براساس آخرین سرشماری سال ۱۳۹۰ حدود ۲۲۲ هزار نفر جمعیت را در خود جای داده‌است که ۷/۹ درصد کل جمعیت شهر است و تراکم جمعیتی

آن ۱۲۳ نفر در هر هکتار است. سرانه فضای سبز برابر با ۷۳/۷ مترمربع و مساحت معابر آن نیز برابر با ۴۱۵ هکتار است و عمده کاربری‌های این منطقه، مسکونی، تجاری، اداری و آموزشی است و مساحت کل معابر آن ۴۱۵ هکتار است که حدود ۲۳ درصد از منطقه را دربر گرفته‌است. درضمن، کل فضای سبز منطقه ۱،۷۱۵،۹۸۳ مترمربع است که سرانه هر نفر حدود ۷/۷۳ مترمربع برآورد شده‌است.

جدول (۳)، تعداد و مشخصات امکانات و خدمات موجود در منطقه ۱۱ مشهد را نشان می‌دهد که برای بررسی آن از چند فاکتور اصلی استفاده شده‌است.



شکل ۱: نقشه منطقه ۱۱ شهر مشهد

تهیه و ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۵

جدول ۳: مشخصات موجود امکانات و خدمات در منطقه ۱۱ مشهد

نام پارکینگ	مساحت (مترمربع)	ظرفیت (دستگاه)	نوع پارکینگ	سال بهره‌برداری	موقعیت
پارک ملت	۱۹۵۰	۸۵	مسطح	۱۳۸۶	ضلع جنوبی پارک ملت
پارک ملت	۷۵۰۰	۳۰۰	مسطح	۱۳۸۶	ضلع شرقی پارک ملت
معلم	۱۰۰	۲۴	مکانیزه	۱۳۸۶	معلم ۱
فرهنگ	۷۰۲	۳۶	مسطح	شهرداری منطقه	فرهنگ ۴۲
نام	تعداد	متوسط مساحت هر قطعه	نام	تعداد	
کافی‌شاپ‌ها و رستوران‌ها	۵۱۴	بین ۳۰ تا ۱۵۰ متر	مغازه‌های دارای پروانه	۱۴۵۶	
درمانگاه‌ها	۱۱۵	بین ۶۰ تا ۱۵۰ متر	هتل و مسافرخانه‌ها	۱۷۵	
عابرنانک و خودپرداز	۲۱۵		جایگاه سوخت	۳	
تاکسی‌رانی	۱۵۰۰ واحد		سالن‌های ورزشی	۱۵	
اتوبوس‌رانی	۱۵۶ واحد		اورژانس و آتش‌نشانی	۷	
دسترسی به مترو	۵ ایستگاه				

مأخذ: شهرداری مشهد، ۱۳۹۵

## یافته‌های تحقیق

## یافته‌های توصیفی

یافته‌های مطالعه حاضر در دو بخش توصیفی (بیان ویژگی‌های جامعه نمونه به لحاظ سن، جنسیت و سایر مشخصات آن‌ها) و یافته‌های استنباطی دسته‌بندی شده‌است؛ به طوری که در بخش اول با استفاده از جداول توزیع فراوانی، محاسبه توصیف‌کننده‌های عددی از جمله شاخص‌های طیف لیکرت و شاخص‌های پراکندگی (انحراف معیار و واریانس)، سؤالات مطرح‌شده مورد توصیف قرار گرفته است. سپس به منظور وضعیت بررسی پاسخ‌گویان از نظر جنسیت، در بین ۱۹۶ نفر از پاسخ‌گویان، ۶۰/۲

مرد و ۳۹/۸ درصد از آن‌ها زن بودند. از نظر گروه سنی، بیشترین پاسخ‌گویان بین ۲۰ تا ۳۰ سال بودند که ۹۰/۸ درصد را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین از نظر وضعیت تأهل ۰/۷۶ درصد از پاسخ‌گویان مجرد و ۰/۲۴ درصد متأهل بودند. از لحاظ ویژگی تحصیلات شش مؤلفه در نظر گرفته شده‌است که گزینه فوق دیپلم و بالاتر، ۰/۷۵ درصد یعنی بیشترین پاسخ‌ها را به خود اختصاص داده‌است. از نظر شغل پنج مؤلفه در نظر گرفته شده که گزینه شغل آزاد با ۴۵/۹ درصد، دارای بیشترین پاسخ است و از لحاظ مالکیت مسکن، مؤلفه مسکن شخصی ۶۴/۳ درصد از پاسخ را به خود اختصاص داده‌است.

جدول ۴: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان

شاخص	نوع	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۱۸	۶۰/۲
	زن	۸۷	۳۹/۸
گروه سنی	کمتر از ۲۰ - ۳۰	۱۷۸	۹۰/۸
	۳۰-۴۰	۱۸	۹/۲
وضعیت تأهل	متاهل	۴۷	۰/۲۴
	مجرد	۱۴۹	۰/۷۶
تحصیلات	بی‌سواد	۰	۰
	خواندن و نوشتن	۰	۰
	ابتدایی	۲	۱/۰
	راهنمایی	۱	۰/۵
	دبیرستان	۴۶	۲۳/۵
	فوق‌دیپلم و بالاتر	۱۴۷	۰/۷۵
شغل	شاغل دولتی	۲۷	۱۳/۸
	کشاورزی	۲	۰/۱
	شغل آزاد	۹۰	۴۵/۹
	بازنشسته	۱۲	۶/۱
	سایر	۶۵	۳۳/۲
نوع مالکیت مسکن	شخصی	۱۲۶	۶۴/۳
	اشتراکی	۱۶	۸/۲
	استیجاری	۵۷	۲۷/۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

کافی‌شاپ‌ها، رستوران‌ها، هتل‌داری، مسافرخانه‌ها، شهربازی‌ها، پارک‌ها و حیات‌وحش، سینما و تالارها، سالن‌های ورزشی، کلانتری‌ها، اورژانس و آتش‌نشانی، کانون‌های فرهنگی و مذهبی، دسترسی به اطلاعات، شعبه‌های عابربانک و جایگاه سوخت به‌عنوان متغیرهای وابسته و از شاخص‌های تأسیسات و تجهیزات شهری شبانه به‌عنوان متغیر مستقل در این تحقیق در نظر گرفته شده‌است. لذا برای بررسی سؤالات مطرح‌شده و میزان هر کدام از آنها از انحراف معیار و واریانس استفاده شد.

در مطالعه حاضر برای بررسی نقش شهرهای شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان در محدوده مورد مطالعه، معیارهایی در نظر گرفته شده‌است و سؤالات در پرسشنامه تحقیق با مقیاس رتبه‌ای براساس طیف لیکرت (۱) بیانگر بسیار کم، ۲ کم، ۳ متوسط، ۴ زیاد و ۵ خیلی زیاد) طراحی شد تا میزان اثرگذاری هر کدام از شاخص‌ها و مؤلفه‌ها مشخص شود که چه میزان شهر شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان مؤثر واقع شده‌است. همان‌طور که جدول (۵) نشان می‌دهد، برای بررسی نقش شهرهای شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان از ۱۹ معیار (تاکسی‌رانی، اتوبوس‌رانی، مترو، بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها، مغازه‌ها و

جدول ۵: ویژگی‌های توصیفی سؤالات مطرح شده در تحقیق مورد مطالعه

شاخص‌ها	متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	انحراف معیار	واریانس
تاکسی‌رانی	رضایت از خدمات‌رسانی تاکسی	۹	۲۲	۱۲۱	۳۱	۱۳	۰/۸۴۶	۰/۷۱۶
	رضایت از کرایه تاکسی‌رانی	۳۷	۶۲	۷۹	۱۲	۶	۰/۹۶۶	۰/۹۳۳
	رضایت از برخورد رانندگان تاکسی	۱۷	۴۹	۸۲	۴۰	۸	۰/۹۷۵	۰/۹۵۰
	رضایت از سازمان تاکسی‌رانی	۲۱	۴۴	۹۷	۲۷	۷	۰/۹۴۱	۰/۸۵۵
اتوبوس‌رانی	رضایت از خدمات‌دهی اتوبوس‌رانی تا ساعت ۱۰ شب	۱۲	۲۸	۶۸	۷۱	۱۷	۱/۰۱	۱/۰۲
	رضایت از کرایه اتوبوس‌رانی تا ساعت ۱۰ شب	۱۴	۴۰	۷۳	۴۴	۲۵	۱/۱۰	۱/۲۱
مترو	رضایت از خدمات‌دهی مترو در جابه‌جایی مردم تا ساعت ۱۰ شب	۸	۹	۳۵	۷۷	۶۷	۱/۰۳	۱/۰۷
	رضایت از خدمات‌دهی حمل‌ونقل مترو	۱۲	۹	۳۸	۷۹	۵۸	۱/۰۹	۱/۲۰
	رضایت از حمل‌ونقل مترو در کاهش هزینه‌ها	۱۷	۱۵	۴۴	۷۵	۴۵	۱/۱۷	۱/۳۸
	رضایت از حمل‌ونقل مترو در رسیدن به مقصد	۱۵	۱۶	۲۷	۷۴	۶۴	۱/۲۰	۱/۴۴
بیمارستان‌ها	رضایت از عملکرد بیمارستان‌ها در خدمات‌رسانی	۴۴	۴۲	۷۸	۲۸	۴	۱/۰۵	۱/۱۱
	رضایت از کارایی پرسنل‌ها بیمارستان	۴۰	۵۳	۷۰	۲۷	۶	۱/۰۶	۱/۱۲
	رضایت از امکانات بیمارستان	۳۳	۵۴	۷۲	۳۳	۴	۱/۰۲	۱/۰۴
	رضایت از برخورد پرسنل‌های بیمارستان در نحوه خدمات‌دهی به مردم	۳۴	۴۲	۸۷	۲۴	۹	۱/۰۴	۱/۱۰
	رضایت از سرعت ارائه خدمات پرسنل‌های بیمارستان به بیماران	۴۰	۵۷	۶۸	۲۷	۴	۱/۰۳	۱/۰۶
کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها	رضایت از خدمات‌رسانی کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها به مردم	۱۵	۳۵	۹۳	۴۳	۱۰	۰/۹۵۵	۰/۹۱۳
	رضایت از امکانات کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها	۱۵	۳۲	۱۰۴	۴۰	۵	۰/۸۸۱	۰/۷۷۶
	رضایت از برخورد پرسنل درمانگاه‌ها و کلینیک‌ها	۱۷	۴۲	۹۲	۳۸	۷	۰/۹۴۲	۰/۸۸۷
	رضایت از دسترسی به داروخانه‌ها	۱۰	۲۲	۸۰	۵۸	۲۶	۱/۰۱	۱/۰۲
مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها	رضایت از دسترسی به مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها	۳	۱۶	۶۴	۷۴	۳۹	۰/۹۳۹	۰/۸۸۱
	رضایت از خدمات‌دهی مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها	۳	۱۵	۷۰	۷۸	۳۰	۰/۸۹۲	۰/۷۹۶
	رضایت از تنوع مواد غذایی کافی‌شاپ‌ها	۵	۲۴	۸۱	۵۶	۳۰	۰/۹۷۶	۰/۹۵۲
	رضایت از قیمت‌گذاری مغازه‌ها و کافی‌شاپ	۲۳	۵۵	۶۷	۲۹	۲۲	۱/۱۵	۱/۳۳
رستوران‌ها	رضایت از خدمات‌دهی رستوران‌ها	۱۱	۲۷	۸۵	۴۹	۲۴	۱/۰۲	۱/۰۴
	رضایت از خدمات رستوران‌ها در شب در جهت فراغت مردم	۱۰	۳۲	۶۸	۶۶	۲۰	۰/۹۹۰	۰/۹۷۹
	رضایت از نوع و کیفیت غذا رستوران‌ها	۷	۳۷	۸۰	۵۱	۲۱	۱/۰۷	۱/۱۴
	رضایت از فضاهای رستوران	۱۵	۲۴	۶۶	۶۹	۲۲	۱/۰۰	۱/۰۱
هتل‌داری	رضایت از خدمات‌دهی هتل‌داران	۹	۳۵	۶۴	۷۰	۱۸	۰/۹۸۲	۰/۹۶۳
	رضایت از مدیریت و پرسنل‌های هتل‌داران	۶	۵۴	۷۰	۵۱	۱۵	۱/۰۸	۱/۱۸
	رضایت از قیمت هتل‌داران به مسافران	۳۲	۵۲	۵۷	۵۱	۴	۰/۹۹۲	۰/۹۸۵
	رضایت از کیفیت هتل‌داری	۱۴	۴۱	۸۸	۳۹	۱۴	۱/۰۲	۱/۰۵

## ادامه جدول ۵

شاخص‌ها	متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	انحراف معیار	واریانس
مسافر خانه‌ها	رضایت از کیفیت بهداشتی مسافرخانه	۱۹	۵۴	۸۰	۳۰	۱۳	۰/۹۶۲	۰/۹۲۶
	رضایت از وسایل گرمایی و سرمایی مسافرخانه‌ها	۱۸	۳۵	۸۷	۵۰	۶	۱/۰۱	۱/۰۲
	رضایت از قیمت‌دهی مسافرخانه‌ها	۲۵	۲۸	۸۵	۵۳	۵	۰/۹۶۴	۰/۹۳۰
	رضایت از خدمات‌دهی مسافرخانه	۲۱	۴۳	۸۹	۳۷	۶	۱/۰۶	۱/۱۳
	رضایت از امنیت در مسافرخانه‌ها	۱۸	۴۳	۸۲	۳۵	۱۸	۱/۱۶	۱/۳۵
شهربازی‌ها	رضایت از فضاهای شهربازی	۱۵	۱۹	۸۰	۳۷	۴۵	۱/۱۳	۱/۲۸
	رضایت از شهربازی در شادی و اوقات فراغت	۸	۴۲	۶۳	۴۵	۳۸	۱/۲۸	۱/۶۴
	رضایت از تجهیزات شهربازی‌ها	۲۱	۴۶	۵۵	۳۴	۴۰	۱/۱۰	۱/۲۲
	رضایت از فضای سبز پارک‌ها	۹	۲۵	۵۴	۶۵	۴۳	۱/۱۱	۱/۲۴
پارک‌ها و حیات‌وحش	رضایت از امنیت و آرامش در فضای پارک	۱۲	۴۳	۶۲	۵۲	۲۷	۱/۲۰	۱/۴۴
	رضایت از پارک‌ها و حیات‌وحش	۲۰	۳۷	۵۴	۵۶	۲۹	۱/۱۹	۱/۴۲
	رضایت از خدماتی مانند دوچرخه‌سواری و پیاده‌روی در داخل پارک‌ها	۲۱	۴۳	۶۲	۴۳	۲۷	۱/۱۱	۱/۲۴
	رضایت از پارک‌ها در فضاهای بازی کودکان	۱۵	۱۹	۷۲	۵۶	۳۴	۱/۰۹	۱/۱۸
	رضایت از ایجاد روشنی در پارک‌ها و حیات‌وحش	۱۴	۳۰	۸۲	۴۲	۲۸	۱/۲۴	۱/۵۳
	رضایت از خدمات‌دهی شهرداری در پارک‌ها و حیات‌وحش	۳۰	۲۹	۷۰	۳۹	۲۸	۱/۳۱	۱/۷۱
سینما و تالارها	رضایت از برگزاری کنسرت و تئاتر	۳۰	۲۴	۷۵	۳۲	۳۵	۱/۰۲	۱/۰۴
	رضایت از خدمات‌دهی سینماها به مردم	۱۰	۲۲	۷۶	۶۱	۲۷	۱/۰۰	۱/۰۰
	رضایت از خدمات‌دهی تالارها در جشن‌ها	۱۴	۳۲	۷۹	۵۸	۱۳	۱/۱۴	۱/۳۱
	رضایت از مدیریت سینما و تالارها	۲۲	۴۰	۷۲	۴۰	۲۲	۱/۰۹	۱/۲۰
	رضایت از سینماها و تالارها در اوقات فراغت	۱۲	۳۷	۷۷	۴۱	۲۹	۱/۲۰	۱/۴۵
سالن‌های ورزشی	رضایت از وسایل گرمایی و سرمایی سالن‌ها	۱۳	۳۹	۶۰	۴۱	۴۳	۱/۱۸	۱/۴۱
	رضایت از سالن‌ها ورزشی در اوقات فراغت	۱۳	۴۵	۵۷	۴۵	۳۶	۱/۱۵	۱/۳۳
	رضایت از دسترسی به سالن‌های ورزشی	۱۵	۳۷	۸۲	۲۷	۳۵	۱/۲۱	۱/۴۶
	رضایت از خدمات‌دهی سالن‌های ورزشی	۲۸	۴۵	۶۲	۳۸	۲۳	۱/۲۲	۱/۵۰
	رضایت از برخورد نیروهای کلاتری‌ها	۲۹	۴۲	۶۷	۳۲	۲۶	۱/۲۲	۱/۵۰
کلاتری‌ها	رضایت از نقش پلیس در امنیت جانی و مالی	۴۱	۳۵	۷۳	۲۷	۲۰	۱/۲۱	۱/۳۲
	رضایت از کارکرد کلاتری‌ها	۴۰	۴۱	۵۵	۳۳	۲۵	۱/۱۶	۱/۳۶
	رضایت از خدمات کلاتری در محله‌ها	۱۹	۳۸	۶۸	۴۳	۲۸	۱/۲۰	۱/۴۵
آتش‌نشانی	رضایت از خدمات‌دهی اورژانس‌ها و آتش‌نشانی‌ها	۱۶	۴۷	۵۹	۴۰	۳۴	۱/۰۹	۱/۱۹
	رضایت از به‌موقع‌رسیدن اورژانس‌ها و آتش‌نشانی‌ها	۹	۳۹	۷۴	۴۲	۳۲	۱/۱۶	۱/۳۶
	رضایت از برخورد پرسنل‌های اورژانس‌ها و آتش‌نشانی‌ها	۲۰	۳۲	۷۴	۴۱	۲۹	۱/۱۳	۱/۲۹

ادامه جدول ۵

شاخص‌ها	متغیرها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	انحراف معیار	واریانس
کانون‌های فرهنگی و مذهبی	رضایت از کانون‌های فرهنگی و مذهبی	۱۷	۳۴	۷۷	۳۹	۲۹	۱/۱۱	۱/۲۴
	رضایت از برگزاری‌های مراسم مذهبی و فرهنگی	۱۶	۲۷	۷۳	۵۲	۲۸	۱/۰۷	۱/۱۶
	رضایت از فعالیت‌های هنری و اجتماعی (تئاترها، استودیوها)	۲۹	۴۲	۶۷	۳۲	۲۶	۱/۲۲	۱/۵۰
	رضایت از فعالیت‌های دست‌فروشان شهری	۱۴	۳۰	۸۲	۴۲	۲۸	۱/۲۴	۱/۵۳
دسترسی به اطلاعات	رضایت شهروندان در فضاهای فرهنگی شهر و خدمات‌دهی به آن‌ها	۱۷	۳۳	۷۳	۵۶	۱۷	۱/۰۳	۱/۰۷
	رضایت از سطح دسترسی به نوآوری (رسانه‌ای، آموزشی، تکنولوژی و...)	۱۰	۴۱	۶۹	۵۰	۲۶	۱/۱۷	۱/۳۷
	رضایت از دسترسی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی	۱۴	۳۷	۷۰	۳۸	۳۷	۱/۰۷	۱/۱۵
عابری بانک	رضایت از کارآمدی ارتباطات و کارآمدی توسعه سیستم برای ارتباط	۱۱	۲۲	۶۲	۵۹	۴۲	۱/۱۰	۱/۲۲
	رضایت از دسترسی به شعبه‌های عابر بانک	۸	۲۸	۵۳	۶۴	۴۳	۱/۰۲	۱/۰۴
جایگاه زیاده‌رسان	چه اندازه از کارکرد خدمات بانکی احساس رضایت می‌کنید؟	۶	۱۵	۶۵	۶۳	۴۷	۱/۰۲	۱/۰۴
	رضایت از دریافت پول از طریق عابربانک‌ها	۱۴	۲۴	۷۴	۶۷	۱۷	۰/۹۶۸	۰/۹۳۷
جایگاه زیاده‌رسان	رضایت از دسترسی به خدمات سوخت‌گیری	۱۱	۲۸	۹۲	۴۸	۱۷	۱/۰۶	۱/۱۲
	رضایت از دریافت سوخت برای نیازهای خود	۱۶	۳۴	۷۳	۵۶	۱۷	۱/۰۳	۱/۰۷
	رضایت از برخورد پرسنل‌های جایگاه سوخت‌رسانی	۲۰	۴۱	۶۴	۵۰	۲۱	۱/۰۹	۱/۲۰
بازار	رضایت از نظارت‌های مدیران شهر از انجام فعالیت‌ها	۲۹	۴۲	۶۷	۳۲	۲۶	۱/۲۲	۱/۵۰
	رضایت از فعالیت خرده‌فروشان	۱۵	۳۲	۱۰۴	۴۰	۵	۰/۸۸۱	۰/۷۷۶
	رضایت از خدمات نورپردازی در شب	۹	۳۵	۸۰	۵۱	۲۱	۱/۰۷	۱/۱۴
	رضایت از جاذبه‌های بصری شبانه شهر	۳۷	۶۱	۸۰	۱۲	۶	۰/۹۶۶	۰/۹۳۳
	رضایت از زیرساخت‌های چون گاز، آب و مخابرات	۲۱	۵۲	۸۱	۲۹	۱۳	۰/۹۶۲	۰/۹۲۶

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

## تحلیل استنباطی متغیرها

در بخش تحلیل استنباطی، ابتدا با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف فرض نرمال بودن نمونه‌ها مورد بررسی قرار گرفته، سپس با استفاده از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای و معناداری ضریب همبستگی و سوالات تحقیق مورد آزمون قرار گرفته‌اند. همچنین برای ارتباط بین متغیر وابسته و متغیرهای مستقل با استفاده از همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چندمتغیره بهره گرفته شده‌است.

- ۱- بررسی نرمال بودن توزیع نمونه‌های مورد مطالعه
- ۲- آزمون کولموگروف اسمیرنوف

فرضیه‌های آزمون نرمال بودن مورد مطالعه، به صورت زیر است.

$$\begin{cases} H_0: \text{نمونه دارای توزیع نرمال است} \\ H_1: \text{نمونه دارای توزیع نرمال نیست} \end{cases}$$

در واقع فرض صفر بیان می‌کند که توزیع نمونه، اختلاف معناداری با توزیع نرمال ندارد. در صورتی که مقدار احتمالی یعنی سطح معناداری کوچک‌تر از مقدار  $0/05$  باشد، فرض صفر یعنی فرض نرمال بودن توزیع نمونه مورد مطالعه در سطح خطای  $5$  درصد رد می‌شود و در غیر این صورت فرض صفر تأیید می‌شود و این به معنی آن است که توزیع نمونه مورد مطالعه، نرمال است. نتایج آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش در جدول (۶) قابل مشاهده‌است.

جدول ۶: نتیجه آزمون نرمال بودن شاخص‌ها

شاخص‌ها	تعداد	مقدار آماره آزمون کولموگروف اسمیرنف	سطح معناداری	نتیجه آزمون
تاکسی‌رانی	۱۹۶	۰/۸۲۸	۰/۴۹۹	نرمال است
اتوبوس‌رانی	۱۹۶	۱/۴۳۳	۰/۰۶۳	نرمال است
مترو	۱۹۶	۱/۵۳۵	۰/۰۱۸	نرمال نیست
بیمارستان‌ها	۱۹۶	۱/۱۳۳	۰/۰۰۰	نرمال نیست
کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها	۱۹۶	۱/۵۵۴	۰/۰۶۶	است است
مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها	۱۹۶	۱/۷۶۲	۰/۰۷۴	نرمال است
رستوران‌ها	۱۹۶	۱/۶۳۳	۰/۰۱۰	نرمال نیست
هتل‌داری	۱۹۶	۱/۳۷۲	۰/۰۸۶	نرمال است
مسافرخانه‌ها	۱۹۶	۱/۶۱۶	۰/۲۱۱	نرمال است
شهربازی‌ها	۱۹۶	۱/۳۶۹	۰/۰۹۷	نرمال است
پارک‌ها و حیات‌وحش	۱۹۶	۲/۲۳۰	۰/۰۰۰	نرمال نیست
سینما و تالارها	۱۹۶	۰/۸۹۹	۰/۳۹۴	نرمال است
سالن‌های ورزشی	۱۹۶	۱/۸۹۳	۰/۰۰۲	نرمال نیست
کلانتری‌ها	۱۹۶	۱/۲۶۹	۰/۰۸۰	نرمال است
اورژانس و آتش‌نشانی‌ها	۱۹۶	۱/۳۶۶	۰/۰۷۸	نرمال است
کانون‌های فرهنگی و مذهبی	۱۹۶	۱/۶۵۸	۰/۰۸۹	نرمال است
دسترسی به اطلاعات	۱۹۶	۲/۰۲۸	۰/۰۰۱	نرمال نیست
شعبه‌های عابر بانک	۱۹۶	۰/۹۲۴	۰/۳۶۰	نرمال است
جایگاه سوخت	۱۹۶	۱/۶۴۶	۰/۰۶۹	نرمال است
سایر	۱۹۶	۱/۶۱۷	۰/۲۱۰	نرمال است

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

شهربازی‌ها، پارک‌ها و حیات‌وحش، سینما و تالارها، سالن‌های ورزشی، اورژانس و آتش‌نشانی، کانون‌های فرهنگی و مذهبی، دسترسی به اطلاعات، شعبه‌های عابر بانک و جایگاه سوخت هستند و در شاخص‌های (تاکسی‌رانی، بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها، مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها، مسافرخانه‌ها و کلانتری‌ها) پایین‌تر از حد مطلوبیت موردنظر بوده‌اند. با اینکه معیارها در خدمات‌رسانی به مردم تأثیراتی داشته‌اند و پایه اصلی یک شهر شبانه را تشکیل می‌دهد و در طول شب به فعالیت‌های خود ادامه می‌دهند؛ ولی پایین‌ترین حد مطلوبیت عددی موردنظر را به خود اختصاص داده‌اند که از دلایل آن می‌توان در معیارهای «تاکسی‌رانی»، به نبود نظارت مدیریت حمل‌ونقل شهری، نبود نظارت سیستم‌های سیار در عملکرد تاکسی‌رانی و ارائه خدمات به شهروندان اشاره

به‌منظور بررسی نقش شهرهای شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان، از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شده‌است؛ به‌طوری که برای سنجش میزان این نقش، گویه‌های موردنظر تحقیق در ۲۰ گروه شاخص‌بندی شده‌اند؛ بنابراین با احتساب دامنه طیفی شاخص‌های موردنظر که بین ۱ تا ۵ براساس طیف لیکرت در نوسان است، این میزان برای برخی از ابعاد بالاتر و برخی پایین‌تر از شرایط مطلوب (۳) ارزیابی شده‌است و تفاوت معناداری آن نیز برای همه شاخص‌ها کاملاً معنادار است؛ بنابراین تحلیل داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه در محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد که تحلیل میانگین عددی از دیدگاه پاسخگویان براساس آزمون t تک‌نمونه‌ای مبین بالابودن تأثیرگذاری نقش شهرهای شبانه در شاخص‌های (اتوبوس‌رانی، مترو، رستوران‌ها، هتل‌داری،



و غیره اشاره کرد. در معیار «مسافرخانه» می‌توان به پایین‌بودن وسایل و امکانات مسافرخانه، فقدان نظارت بهداشتی، نظارت مدیران شهری در مسافرخانه و بی‌اعتمادی مسافرخانه برای مردم اشاره کرد. در معیار «رضایت از کلانتری‌های حوزه» می‌توان به این اشاره کرد که فقدان امنیت لازم توسط پرسنل‌های کلانتری، ضعف در گشت‌وگذار در محله‌های شهری و ترس مردم برای بیرون آمدن در شب نتوانسته است زمینه را برای بهبود امنیت کافی برای محله‌های شهری فراهم کند.

کرد. در معیار «بیمارستان‌ها» می‌توان به ضعف پرسنل‌ها در خدمات‌رسانی به مردم، کمبود نیروهای پرسنل در خدمات‌دهی، ضعف مدیریت بیمارستان و غیره اشاره کرد. در معیارهای «کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها» نیز می‌توان به نبود نظارت مدیران بهداشتی در شب، نارضایتی پرسنل‌ها از حقوق خود و ضعف در خدمات‌رسانی، کمبود متخصص در کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها اشاره کرد. در معیارهای «مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها» می‌توان، به نبود نظارت اصناف و مدیران بهداشت در ارائه خدمات، گران‌فروختن اجناس به مردم، پایین‌بودن کیفیت غذا

جدول ۷: معناداری تفاوت از حد مطلوب شاخص‌های خدمات‌رسانی شهرهای شبانه به شهروندان

مطلوبیت عددی مورد آزمون = ۳						
شاخص‌ها	میانگین	آماره آزمون t	درجه آزادی	سطح معناداری	تفاوت از حد مطلوب	
					پایین‌تر	بالا‌تر
تاکسی‌رانی	۲/۷۸	-۴/۰۳۲	۱۹۵	۰/۰۰۰	-۰/۲۱۳۰۱	-۰/۱۰۸۸
اتوبوس‌رانی	۳/۱۸	۳/۴۸۱	۱۹۵	۰/۰۰۱	۰/۱۸۳۶۷	۰/۲۸۷۷
مترو	۳/۸۲	۱۲/۸۴۲	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۸۲۴۴۹	۰/۹۵۱۱
بیمارستان‌ها	۲/۵۵	-۷/۲۵۰	۱۹۵	۰/۰۰۰	-۰/۴۴۵۹۲	-۰/۳۲۴۴۶
کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها	۲/۵۷	-۶/۸۰۶	۱۹۵	۰/۰۰۰	-۰/۴۲۷۳۰	-۰/۳۰۳۶
مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها	۲/۸۲	-۳/۲۰۲	۱۹۵	۰/۰۰۲	-۰/۱۷۸۵۷	-۰/۰۶۸۶
رستوران‌ها	۳/۵۰	۹/۴۹۱	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۵۰۶۳۸	۰/۶۱۱۶
هتل‌داری	۳/۱۴	۲/۶۳۴	۱۹۵	۰/۰۰۹	۰/۱۴۷۹۶	۰/۲۵۸۷
مسافرخانه‌ها	۲/۸۹	-۲/۰۳۷	۱۹۵	۰/۰۴۳	-۰/۱۰۶۱۲	-۰/۰۰۳۴
شهرسازی‌ها	۳/۳۸	۳/۸۴۷	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۲۸۴۰۱	۰/۴۲۹۶
پارک‌ها و حیات‌وحش	۳/۲۳	۳/۹۳۱	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۲۳۱۰۵	۰/۳۴۷۰
سینماها و تالارها	۳/۰۵	۰/۸۷۷	۱۹۵	۰/۳۸۲	۰/۰۵۳۰۶	۰/۱۷۲۴
سالن‌های ورزشی	۳/۲۲	۳/۲۰۸	۱۹۵	۰/۰۰۲	۰/۲۲۴۴۹	۰/۳۶۲۵
کلانتری‌ها	۲/۹۱	-۰/۸۷۳	۱۹۵	۰/۳۸۴	-۰/۰۸۰۳۶	-۰/۱۰۱۲
اورژانس و آتش‌نشانی	۳/۱۷	۲/۴۴۱	۱۹۵	۰/۰۱۶	۰/۱۷۱۷۷	۰/۳۱۰۵
کانون‌های فرهنگی و مذهبی	۳/۱۴	۱/۸۶۶	۱۹۵	۰/۰۶۴	۰/۱۴۲۸۶	۰/۲۹۳۸
دسترس‌ی به اطلاعات	۳/۲۰	۳/۰۳۶	۱۹۵	۰/۰۰۳	۰/۲۰۴۰۸	۰/۳۳۶۷
شعبه‌های عابر بانک	۳/۵۶	۸/۶۰۹	۱۹۵	۰/۰۰۰	۰/۵۶۹۷۳	۰/۷۰۰۲
چایگاه سوخت	۳/۱۷	۳/۱۱۱	۱۹۵	۰/۰۰۲	۰/۱۷۲۱۹	۰/۲۸۱۴
سایر	۳/۳۲	۳/۲۱۱	۱۹۵	۰/۰۰۳	۰/۲۲۴۵۵	۰/۳۶۳۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

پیرسون از روش‌های پرکاربرد درجه‌ت تعیین میزان رابطه بین دو متغیر محسوب شده و با علامت r نشان داده می‌شود. این ضریب به منظور بررسی رابطه میان

در ادامه تحقیق به منظور بررسی رابطه میان شاخص‌های خدمات‌رسانی، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. از آنجا که ضریب همبستگی

دو یا چند متغیر مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ بنابراین برای معنادار بودن رابطه بین متغیرها از طریق ضریب همبستگی اسپیرمن، اگر سطح معناداری آزمون ( $sig$ ) کمتر از ۵ درصد باشد، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان رابطه بین متغیرها را ثابت کرد؛ بنابراین یافته‌های جدول (۸) نشان می‌دهد، که بین همه شاخص‌های موردنظر در سطح ۰/۰۵ درصد آلفا رابطه معناداری وجود دارد و این نشان می‌دهد که شاخص‌های موردنظر توانسته‌اند در نقش شهر شبانه مؤثر واقع شوند و زمینه را برای بهبود خدمات‌رسانی توسعه اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی و توسعه تأسیسات و تجهیزات شهری فراهم کنند.

بررسی نقش فعالیت‌های شبانه شهری در خدمات‌رسانی به شهروندان

جدول ۸: سنجش میزان همبستگی میان نقش شهر شبانه و خدمات‌رسانی به شهروندان

همبستگی اسپیرمن		مؤلفه‌های خدمات‌رسانی شهر شبانه
سطح معناداری	ارزش	
۰/۰۰۰	۰/۴۲۶	تاکسی‌رانی
۰/۰۰۰	۰/۳۸۵	اتوبوس‌رانی
۰/۰۰۰	۰/۴۶۸	مترو
۰/۰۰۰	۰/۴۷۳	بیمارستان‌ها
۰/۰۰۰	۰/۴۶۷	کلینیک‌ها و درمانگاه‌ها
۰/۰۰۰	۰/۵۳۷	مغازه‌ها و کافی‌شاپ‌ها
۰/۰۰۰	۰/۴۷۵	رستوران‌ها
۰/۰۰۰	۰/۴۶۳	هتل‌داری
۰/۰۰۰	۰/۳۶۷	مسافرخانه‌ها
۰/۰۰۰	۰/۵۱۶	شهربازی‌ها
۰/۰۰۰	۰/۵۷۰	پارک‌ها و حیات‌وحش
۰/۰۰۰	۰/۴۸۵	سینماها و تالارها
۰/۰۰۰	۰/۵۳۸	سالن‌های ورزشی
۰/۰۰۰	۰/۴۵۰	کلانتری‌ها
۰/۰۰۰	۰/۴۰۱	اورژانس و آتش‌نشانی
۰/۰۰۰	۰/۴۸۶	کانون‌های فرهنگی و مذهبی
۰/۰۰۰	۰/۶۹۱	دسترسی به اطلاعات
۰/۰۰۰	۰/۵۹۶	شعبه‌های عابر بانک
۰/۰۰۰	۰/۴۷۰	جایگاه سوخت
۰/۰۰۰	۰/۴۸۲	سایر
	۱۹۶	تعداد

(\*\*) معناداری همبستگی در سطح ۰/۰۱ (\*) معناداری همبستگی در سطح (۰/۰۵)

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

شهری از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد. برای معنادار بودن رابطه بین متغیرها از طریق ضریب

همچنین برای بررسی رابطه میان مؤلفه‌های خدمات‌رسانی شهر شبانه با تجهیزات و تأسیسات

یعنی با افزایش تجهیزات و تأسیسات شهری، خدمات‌رسانی به شهروندان، افزایش و با کاهش تجهیزات و تأسیسات، خدمات‌رسانی کاهش می‌یابد و این نشان می‌دهد که نقش فعالیت‌های شبانه در خدمات‌رسانی مهم بوده‌است و رضایت‌مندی شهروندان را در پی داشته‌است. از طرف دیگر، هرچه امکانات و خدمات در شهر شبانه بهتر باشد، زمینه را برای ارائه فعالیت‌های شبانه و خدمات‌رسانی به شهروندان بیشتر خواهد بود.

همبستگی پیرسون، اگر سطح معناداری آزمون ( $sig$ ) کمتر از ۵ درصد باشد، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان رابطه دو متغیر را ثابت کرد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، بین برنامه‌ریزی فضایی با توسعه پایدار گردشگری در سطح ۰/۰۵ درصد آلفا، رابطه مثبتی وجود دارد؛ بنابراین نتایج نشان می‌دهند که بعد تجهیزات و تأسیسات شهری با ( $r=0.763$ ) و شاخص‌های خدمات فعالیت شهری ( $r=.765$ ) در سطح ۹۵ درصد اطمینان، رابطه بین آن‌ها وجود دارد؛

جدول ۹: سنجش میزان همبستگی میان نقش تأسیسات و تجهیزات شهر شبانه و خدمات‌رسانی به شهروندان

مؤلفه‌های خدمات‌رسانی	تجهیزات و تأسیسات شهر شبانه	ضریب همبستگی	تأسیسات و تجهیزات شهر شبانه
۰/۷۶۳	۱/۰۰۰	رابطه معناداری	
۰/۰۰۰		تعداد نمونه	شاخص‌های خدمات‌رسانی
۱۹۶	۱۹۶	ضریب همبستگی	
۱/۰۰۰	۰/۷۶۵	رابطه معناداری	
	۰/۰۰۰	تعداد نمونه	
۱۹۶	۱۹۶		

معناداری همبستگی در سطح ۰/۰۱ (\*); مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

(جدول ۱۰). به عبارت دیگر، ضریب همبستگی بین این دو متغیر برابر با ۰/۶۹۷ است. مثبت بودن این مقدار نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر است و مقدار  $Sig = 0/000 < 0/05$  گویای معناداری این رابطه در سطح معناداری ۵ درصد است؛ درحالی که تأسیسات و تجهیزات شهر شبانه تأثیر مثبت و معناداری برای خدمات‌رسانی به شهروندان در محدوده مورد مطالعه به دنبال داشته‌است و این نشان از آن دارد که شهروندان از خدمات و امکاناتی که در شب دریافت می‌کنند، رضایت قابل قبولی دارند.

برای بررسی دامنه نقش فعالیت‌های شبانه در منطقه مورد مطالعه از دیدگاه پاسخگویان، سعی شد عمده‌ترین تأثیرات تجهیزات و تأسیسات شهر شبانه را در خدمات‌رسانی به شهروندان در ۱۹ شاخص از داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه استخراج شوند. به طوری که از داده‌های شاخص‌های «خدمات‌رسانی استخراج‌شده» به عنوان متغیر وابسته و از داده‌های متغیرهای «تجهیزات و تأسیسات» به عنوان متغیرهای مستقل در تحلیل رگرسیون چندگانه<sup>۱</sup> مورد استفاده قرار گرفت. بررسی مدل برازش رگرسیونی نشان‌دهنده این است که ۰/۶۹۷ متغیرها می‌تواند نقش فعالیت‌های شبانه در خدمات‌رسانی را در منطقه مورد مطالعه تبیین کنند

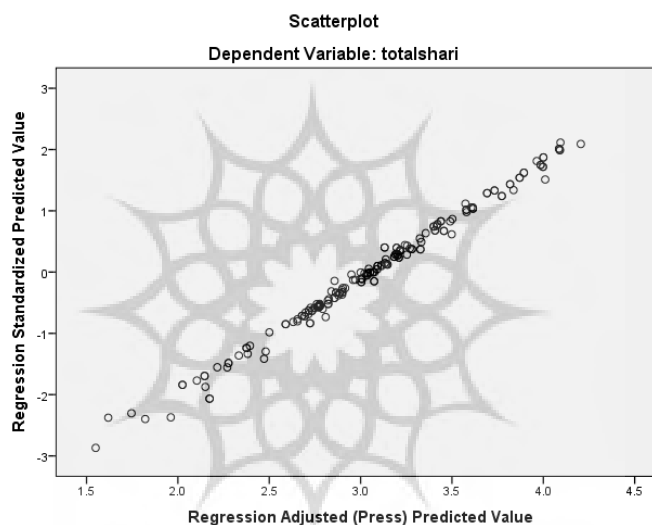
۱- برای بررسی نقش فعالیت شهرهای شبانه و تأثیر آن بر خدمات‌رسانی به شهروندان، از آزمون رگرسیون  $\bar{y} = a + bx$  استفاده شده‌است که این آزمون سطح معنادار بودن ابعاد به کار گرفته شده را نشان می‌دهد.

جدول ۱۰: تحلیل رگرسیون عوامل تأثیرگذار تجهیزات و تأسیسات شهر شبانه در رضایت مردم از خدمات‌رسانی به مردم

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تصحیح‌شده	اشتباه معیار
۰/۸۳۵	۰/۶۹۷	۰/۶۶۶	۰/۳۹۳۱۱

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

نمودار پراکنش متغیر وابسته (خدمات‌رسانی) و متغیر مستقل (تجهیزات و تأسیسات شهر شبانه) در زیر آمده‌است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، نقاط در این نمودار در اطراف یک خط راست با شیب مثبت پراکنده هستند و این مطلب گویایی وجود رابطه خطی مستقیم بین این دو متغیر است.



نمودار ۱: پراکنش متغیرهای وابسته (خدمات‌رسانی) و متغیرهای مستقل (شهر شبانه) تهیه و ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۵

همچنین با استفاده از مدل رگرسیونی چندگانه، نقش عوامل و ابعاد تأثیرگذار در میزان رضایت شهروندان از رضایتمندی شهر شبانه و خدمات‌رسانی در محدوده مورد نمونه مشخص شد؛ به طوری که نتایج به دست آمده حکایت از آن دارد که رابطه بین شاخص‌های به کار گرفته شده کاملاً معنادار است (جدول ۱۱). نسبت  $F$  که برابر با (۲۲/۶۳) است، دلالت بر آن دارد که مدل رگرسیونی تحقیق مدل مناسبی برای تبیین متغیرهای وابسته است. به عبارت دیگر، متغیرهای تحقیق قادرند که تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهند.

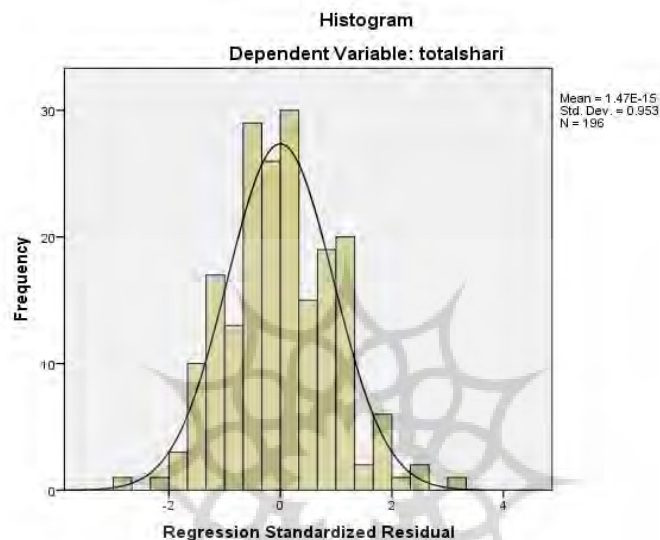
جدول ۱۱: تحلیل رگرسیون مبتنی بر وجود رابطه خطی بین میزان رضایت شهروندان و خدمات‌رسانی شهرهای شبانه

مؤلفه‌ها	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره آزمون $F$	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۶۲/۹۷۴	۱۸	۳/۴۹۹	۲۲/۶۳۹	۰/۰۰۰
باقی مانده	۲۷/۳۵۳	۱۷۷	۰/۱۵۵		
کل	۹۰/۳۲۷	۱۹۵			

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۵

دارند، در سمت راست میانگین و پاسخ‌های که نمره خدمات آن‌ها کم‌تر است، در سمت چپ میانگین قرار گرفته‌اند که رضایت شهروندان از خدمات‌رسانی شهر موردنظر را در پی داشته‌است.

همان‌طور که در نمودار زیر مشاهده می‌شود، میانگین پاسخ‌های رضایت از خدمات‌رسانی تقریباً در وسط منحنی توزیع قرار گرفته‌است و بیشترین فراوانی را دارد. پاسخ‌هایی که بیشترین رضایت از خدمات را



نمودار ۲. نمودار هستیوگرام متغیرهای مستقل و وابسته

تهیه و ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۵

### نتیجه

بالاتر و برخی پایین‌تر از شرایط مطلوب (۳) ارزیابی شده‌است و تفاوت معناداری آن نیز برای همه شاخص‌ها کاملاً معنادار است. از طرفی، برای بررسی رابطه میان مؤلفه‌های خدمات‌رسانی شهر شبانه با تجهیزات و تأسیسات شهری، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد که نشان داد، بین همه مؤلفه‌های خدمات‌رسانی شهرهای شبانه و تجهیزات و تأسیسات شهری در سطح ۰/۰۵ درصد آلفا رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. همچنین بررسی مدل برازش رگرسیونی نشان‌دهنده این است که ۰/۸۳۵ درصد از متغیرها می‌توانند نقش شهر شبانه در خدمات‌رسانی را در منطقه مورد مطالعه تبیین کنند که این مقدار نشان‌دهنده وجود رابطه مستقیم بین دو متغیر است؛ بنابراین با توجه به شواهد مشهود می‌توان اظهار کرد که سؤالات مطرح‌شده تأیید می‌شوند. البته شهر مشهد

فعالیت‌های شهری و زندگی شبانه در شهرهای مختلف جهان، با توجه به نقش غالب یا هویت هر یک از آن‌ها متنوع است؛ به‌طوری که برخی از این شهرها با هویت غالب حکومتی، تجاری و تفریحی، با توجه به تناسب شرایط مکانی، تاریخی و فرهنگی خود، برنامه‌ریزی متفاوتی برای حضور مردم در فضاهای شهری دارند و زمینه را برای خدمات‌رسانی به شهروندان فراهم می‌کنند؛ بنابراین با توجه به اهمیت موضوع و به‌منظور بررسی نقش شهرهای شبانه در خدمات‌رسانی به شهروندان، از آزمون‌های آماری استفاده شده‌است؛ به‌طوری که برای سنجش میزان و اهمیت موضوع و پاسخ‌گویی به سؤالات مطرح‌شده، گویه‌های موردنظر تحقیق در ۱۹ گروه شاخص‌بندی شده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که برخی از ابعاد

۵. اضافه کردن پرسنل‌ها در کلانتری‌ها، بیمارستان‌ها و رستوران‌ها در تقویت خدمات‌رسانی شبانه به شهروندان، خاطرات جمعی شهروندان و به‌خصوص زائران.

۶. برنامه‌ریزی دقیق برای تعیین و توزیع کاربری‌های بیمارستانی، کلانتری‌ها، رستوران‌ها و غیره، در فراهم کردن زمینه حضور مردم خدمات‌رسانی به آن‌ها مؤثر خواهد بود  
۷. پاسخ‌گویی مناسب به نیازهای فضای شبانه در شاخص‌هایی همچون بیمارستان، کلانتری، مسافرخانه، رستوران، تاکسی‌رانی و... است.

### منابع

- احدی، محمدرضا؛ سعید ضرغامی؛ آرزو آقامحمدی (۱۳۹۳). بررسی شاخص‌های توسعه پایدار در برنامه‌ریزی حمل‌ونقل، ششمین کنفرانس و برنامه‌ریزی مدیریت شهری با تأکید بر مؤلفه‌های شهر اسلامی، ۲۱ و ۲۲ آبان ۱۳۹۳. مشهد مقدس. صفحات ۱۴-۱.
- بصیری‌مژدی، رضا؛ حمیدرضا محملی‌ایبانه (۱۳۹۱)، منظر شبانه در تهران؛ ارزیابی ظرفیت‌ها و ضرورت‌ها، هفته‌نامه منظر. شماره ۲۱. زمستان ۱۳۹۱. صفحات ۳۹-۳۵.
- پوراحمد، احمد؛ محمدعلی خلیجی (۱۳۹۳). قابلیت‌سنجی تحلیل خدمات شهری با استفاده از تکنیک VIKOR، مطالعه موردی: شهر بناب، مجله برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال چهارم. شماره دوم. (پیاپی ۱۳). تابستان ۱۳۹۳. صفحات ۱۶-۱.
- ربانی، رسول؛ جواد نظری؛ مرضیه مختاری (۱۳۹۰). تبیین جامعه‌شناختی کارکرد پارک‌های شهری، مطالعه موردی: پارک‌های شهر اصفهان، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال سوم. شماره دهم. پاییز ۱۳۹۰. صفحات ۱۳۴-۱۱۱.
- سامانی، قدیسه (۱۳۹۱). راهبردهای طراحی و برنامه‌ریزی شهری در ارتقای حیات شبانه فضاهای شهری، فصلنامه پنجره. ۴ (۴۲).

به‌عنوان گزینه ترجیحی نسبی برای بررسی فعالیت‌های شبانه قلمداد شد. این شهر با دارا بودن حرم امام رضا<sup>(ع)</sup> و وجود زائران، نیازمند توجه بیشتر به خدمات شبانه است تا از یک‌سو، با ارائه خدمات و نظارت مدیریت شهری، رضایتمندی شهروندان بیشتر شود و از سوی دیگر، مشارکت شهروندان در زمینه فعالیت‌های شبانه باعث توسعه فعالیت در مغازه‌ها، امکان‌پذیری و غذاخوری، تفریحات و سرگرمی‌ها و نمایش‌های خیابانی و دیگر شاخص‌های زیربنای و روبنایی خواهد شد. در واقع با تشویق فعالیت‌های گوناگون اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی در شب، نه فقط آن را مستهلک نمی‌کند؛ بلکه حضور فعالیت مستمر شهروندان به آن اهمیتی می‌بخشد که چه مردم و چه مدیران شهر را در حفظ و نگهداری آن کوشا تر می‌کند؛ از این‌رو برای شاخص‌هایی که در این تحقیق از کمتر از حد آستانه مبانی موردنظر بوده‌اند، راهکارها و پیشنهادهایی ارائه شده‌است:

### پیشنهادها

۱. توجه بیشتر به ارگان‌های مدیریتی که طبق نظرسنجی از سطح مبانی نظری مورد پایین‌تر هستند و نتوانسته‌اند رضایت شهروندان را به‌دنبال داشته باشند.
۲. در شاخص‌هایی مانند کلانتری‌ها، بیمارستان‌ها، هتل‌ها و مسافرخانه‌ها که در سطح پایینی قرار گرفته‌اند، باید برنامه‌ریزی کرد و زمینه خدمات‌رسانی بهتر را فراهم کرد.
۳. توجه ویژه و ایجاد گفتگو میان ارگان‌های شهرداری و استانداری برای خدمات‌رسانی بهتر.
۴. ضرورت و لزوم نظارت و بررسی مدیران شهری در شاخص‌های بیمارستان، کلانتری، مسافرخانه، رستوران و... برای بهبود خدمات‌رسانی بهتر و ارتقاء سطح کیفیت زندگی شهروندان.

- Control 23 (2012) 159e164, journal homepage: [www.elsevier.com/locate/foodcont](http://www.elsevier.com/locate/foodcont).
- Mohd Riduan, N, Hafazah A, K, Syed Sobri, Z, Puziah, A, (2013), Urban Community Perception on Nighttime Leisure Activities in Improving Public Park Design, Social and Behavioral Sciences, Sciveres Science Direct, ELSEVIER, Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com), Procardia - Social and Behavioral Sciences 105 (2013)619-631.
  - Ngesan ,M. R and Abdul Karim , H.(2011), Impact of Night Commercial Activities towards Quality Of Life of Urban Residents, ELSEVIR ,scivers Science Direct Procedia - Social & Behavioral Sciences 35 (2012) 546- 555, Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com),
  - Ngesan, M.R and Abdul Karim,H,(2012), Night Time Social Behavior in Urban Outdoor Spaces of Shah Alam,Sciverse Science Direct, ELSEVIER, Procedia - Social and Behavioral Sciences 50 (2012) 959-968, Available online at [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
  - Royuela V, Surinach J. (2004), Constituents of quality of life and urban size, Social Indicators Research 74 (3): 549-572.
  - Shah Md, Atiquel Haq, urban green spaces and integrative approach to sustainable environment, journal of environmental protection,2 (2011) 606.
  - Taiwan Tourism Bureau. (2003). 2002 annual survey report on R.O.C. inbounds travelers. Taipei, Taiwan: Taiwan Tourism Bureau, Ministry of Transportation & Communications.
  - Talbot, D. (2007), regulates the night: race culture and exclusion in the making of the night-time economy. Alders hot: Ash gate.
  - Tierney, J. and Hobbs, D. (2003). Alcohol-related Crime and Disorder Data: Guidance for Local Partnerships. Home Office Online Research Report. London: Home Office.
  - Tourism Bureau, M.O.T.C. Republic of China (2010). Tourism policy Retrieved Jun 2, 2010, from .
  - Momenian, A & Zekavat.(2012). Rehumanasing Urban Space for Night Activities with Particular Reference to
  - Principal 24 hours Cities in Iran, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 4(23): 5055-5062, 2012. [http://admin.taiwan.net.tw/index\\_en.aspx](http://admin.taiwan.net.tw/index_en.aspx).
  - عباس‌زادگان، مصطفی؛ راضیه رضازاده؛ مریم محمدی؛ سجاد علی‌پوراشلیکی (۱۳۸۹). ارائه مدلی پیش‌بینی‌کننده از میزان رضایت از سفر با مترو، نشریه هویت شهر. سال چهارم. شماره ۶. بهار و تابستان ۱۳۸۹. صفحات ۷۵-۸۶.
  - علی‌اکبری، اسماعیل (۱۳۸۸). دولتمداری در اقتصاد شهری ایران، مطالعه موردی: استان ایلام، فصلنامه تحقیقات اقتصادی دانشکده اقتصاد. دانشگاه تهران. شماره ۶۶.
  - America Heritage Dictionary (2011). Nightlife. <http://www.answers.com/topic/nightclub> (6 March 2011).
  - Chang, J., & Hsieh, A.-T. (2006). Leisure motives of eating out in night markets. Journal of Business Research, 59(12), 1276e1278.
  - Chang, R. C. Y., Ki vela, J., & Make, A. H. N. (2010). Food preferences of Chinese tourists. Annuals of Tourism Research, 37(4), 989e1011.
  - Cicada, Claudio, Pirlogea, Carina, green spaces and public health in urban areas, heretical and Empirical Researches in urban Management, February (2011) 86.
  - Evans, G. (2012). Hold Back the Night: Nuit Blanche and all-night Events in Capital Cities. Current Issues in Tourism. 1 February.PP.35-49.
  - Hampshire, A., Morita, M., Matte, G. R., Matte, M. H., & Torres, E. A. F. S. (2005). Microbiological quality of selected street foods from a restricted area of São Paulo city, Brazil. Food Control, 16(5), 439-444.
  - Jones, P., Hillier, D., & Turner, D. (1999). Towards the 24-hour city. Town & Country Planning, 68, 164-165.
  - Lee, A.C.K, R. Maheswaran, The health benefits of urban green spaces: a review of the evidence, Journal of Public Health, 2 (2011) 219.
  - Lovett, A. and O'Connor, J. (1995). Cities and the night-time economy. Planning Practice & Research 10(2), PP. 127-134.
  - Mark, B. A., & Karen, H. (2011). Getting drunk safely? Night-life policy in the UK and its public health consequences. Drug and Alcohol Review. PP. 536-545.
  - Mei Sun, Yi, Wang ,S.T, Huang ,K.W.(2012), Hygiene knowledge and practices of night market food vendors in Tainan City, Taiwan ,ELSVIER, Contents lists available at Science Direct, Food