

# نیازسنجی در شهر: مرور نظام‌مند مطالعات انجام‌شده درباره سنجش نیازهای شهری<sup>۱</sup>

زهرا ناجی اصفهانی\*

مینا جلالی\*\*

مهدی زیانپور\*\*\*

## چکیده

شرایط زندگی شهری امروز، نیازهای شهروندان را متنوع، متکثر، و پیچیده کرده است. اجرای طرح‌های نیازسنجی در شهر، تمهیدی برای شناسایی نیازهای مهم شهروندان، فراهم کردن زمینه‌های تحقق آن‌ها، و شناخت تغییرات پیاپی زیست شهری است. در مقاله حاضر با استفاده از روش اسنادی و مرور نظام‌مند مطالعات نیازسنجی — که در شهرها انجام شده‌اند — پیشنهادهایی در مورد چگونگی سنجش نیازهای شهری ارائه شده است. یافته‌ها حاکی از این است که در طرح‌های نیازسنجی شهری انجام‌شده، کاستی‌های روش‌شناسی‌ای مانند عدم تناسب گستره جامعه مورد مطالعه و اهداف نیازسنجی با روش اتخاذشده، محدود بودن پیمایش‌ها به پرسش‌های بسته، توجیه نداشتن بهره‌گیری از شیوه‌های نمونه‌گیری در گردآوری داده‌ها، عدم اتخاذ رویکرد نمونه‌گیری درست، و همچنین، کاستی‌هایی در مورد نحوه استخراج مفهوم نیازها وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی:** شهر، نیازهای شهری، نیازسنجی، مرور نظام‌مند

روشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

۱. این مقاله، برگرفته از طرح پژوهشی‌ای با عنوان «آسیب‌شناسی مطالعات نیازسنجی شهری با تأکید بر تجارب شهر اصفهان» است که توسط گروه پژوهشی مطالعات اجتماعی-فرهنگی شهر جهاد دانشگاهی واحد اصفهان انجام شده است.

\* دانش‌آموخته دکترای جامعه‌شناسی، استادیار پژوهش در گروه مطالعات اجتماعی-فرهنگی شهر جهاد دانشگاهی، واحد اصفهان  
Naji.zahra@gmail.com

\*\* دانشجوی دکترای جامعه‌شناسی، کارشناس پژوهش گروه مطالعات اجتماعی-فرهنگی شهر جهاد دانشگاهی، واحد اصفهان (نویسنده مسئول)  
Jalali\_mina64@yahoo.com

\*\*\* دانش‌آموخته دکترای جامعه‌شناسی، استادیار پژوهش در گروه مطالعات اجتماعی-فرهنگی شهر جهاد دانشگاهی، واحد اصفهان  
Zhianpourmehdi@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۱۵

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۸/۱۰

فصلنامه راهبرد اجتماعی-فرهنگی، سال هشتم، شماره سی‌وسوم، زمستان ۱۳۹۸، صص ۲۹-۵

## مقدمه

افزایش شهرها و پویایی محیط شهری، به متنوع‌تر و پیچیده‌تر شدن نیازها و مسائل این شکل از زندگی انجامیده است. انجام نیازسنجی‌ها توسط سازمان‌های متولی مدیریت شهری، تمهیدی جدی برای شناسایی این نیازها و فراهم کردن زمینه‌های تحقق آن‌ها است؛ بنابراین، نیازسنجی، به‌عنوان یکی از اصول استانداردسازی مدیریت شهری، می‌تواند در تصمیم‌سازی برای تدوین الگوها، هنجارها، و استانداردهای خدمات شهری، مؤثر و کارآمد باشد، به مدیران شهری برای رویارویی با مسائل و تغییرات مداوم زیست و کالبد شهری کمک کند، و با تمرکز بر نیازهای شهروندانی که به آن‌ها خدمات ارائه می‌کند، مسیر جلب مشارکت، تأمین عدالت اجتماعی، رفاه شهروندان، و حل مشکلات مرتبط با خدمات شهری را هموار کند. براین اساس، بازخوانی نیازسنجی‌های انجام‌شده، به‌منظور تدوین شیوه‌ اجرای نیازسنجی‌های بعدی، دربردارنده تجربه‌های ارزشمندی برای پژوهشگران خواهد بود. در این مقاله تلاش کرده‌ایم با بررسی نیازسنجی‌های داخلی و خارجی، ضمن توصیف مختصر و مقایسه آن‌ها با یکدیگر، نکته‌های موجود در این پژوهش‌ها را در دو محور روش‌شناختی (اعم از روش‌های انتخابی، شیوه‌های نمونه‌گیری، نحوه استخراج، و شیوه سنجش نیازها) و شیوه استخراج مفهوم نیازها، تشریح کنیم و در پایان مقاله نیز با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده، پیشنهادهایی برای انجام نیازسنجی‌های شهری آینده ارائه شده است. براین اساس، اهداف پژوهش حاضر عبارتند از:

- شناسایی خلأهای کاربردی در سنجش نیازهای شهری؛

- شناسایی ضعف‌های علمی/ روشی در سنجش نیازهای شهری؛
  - ارائه پیشنهاداتی جهت انجام نیازسنجی‌های شهری.
- با توجه به اهداف یادشده در پی پاسخ‌گویی به پرسش‌های زیر هستیم:
- ضعف‌های روش‌شناختی سنجش، اجرا، و استخراج نیازهای شهری چه مواردی هستند؟
  - چه شکاف‌هایی میان استلزامات علمی-روشی و اجرای طرح‌های سنجش نیازهای شهری در واقعیت وجود دارد؟

### ۱. ادبیات پژوهش

لئونارد دهل (واضع ایده شهر سالم) نیازهای شهری را در پنج محور نیازهای اساسی و اولیه، عملکردی و هنری، ارتباطی و شبکه‌ای، زیرساخت‌ها، و ملاحظات اکولوژیک بررسی کرده است. نیازهای اساسی و اولیه، به توانایی هر شهر در تأمین نیازهای اساسی شهرنشینان خود (مانند غذا، لباس، خانه، امنیت، مراقبت‌های بهداشتی، و...) اشاره دارد. در عرصه تأمین نیازهای عملکردی و هنری، زمینه‌هایی فراهم می‌شود که برای تولد، رشد، آموزش، کار، و تفریح شهروندان هر شهر لازم هستند و باید قابلیت تحقق را برای همگان داشته باشند. نیازهای ارتباطی و شبکه‌ای، به انواع ارتباطات در ابعاد مختلف، اعم از راه‌های انتقال غذا یا پول، ارتباط عقاید، تغذیه ارزش‌ها، تماس‌های اجتماعی و ارتباط با سایر شهرها و کشورها اشاره دارد. نیازهای زیرساختی، دربردارنده زیرساخت‌های فیزیکی و غیرفیزیکی، پنهان و منعطف (مانند قوانین و مقررات، نظام‌ها و الگوهای رفتاری) است که روی هم‌رفته، نحوه مدیریت جامعه را شکل می‌دهند. درنهایت، دهل با تأکید بر ملاحظات و سپس، نیازهای اکولوژیک، درعمل، مفهوم توسعه پایدار را وارد مفاهیم شهرسازی می‌کند. به نظر او، این‌دسته از نیازها، اساسی‌ترین و درازمدت، جزء مهم‌ترین نیازها هستند (اسماعیلی صالحی، ۱۳۷۹: ۶۸-۶۷).

ماتسوکا و کاپلان، نیازهای موجود در شهر را به دو بخش کلی نیازهای طبیعی و نیازهای تعامل انسانی، تقسیم کرده‌اند. از دید آنان، تفاوت این دو نیاز، در تماس فیزیکی با محیط طبیعی است. نیازهای طبیعی، نیازها و اهدافی هستند

که توسط محیط طبیعی و با احساس رضایت و سلامت فیزیکی، عاطفی، و روحی در تماس با محیط برآورده می‌شوند. این نیازها را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد: دسته نخست، به استفاده از پارک‌ها، جنگل‌های شهری، فضای سبز بیمارستان‌ها، مدارس، و سایر چشم‌اندازهای طبیعی اشاره دارد؛ دسته دوم، به نیازهای زیبایی‌شناختی‌ای مانند مناظر طبیعی، تمیزی آن، و صداهای دلنواز مربوط است؛ و دسته سوم، نیازهای تفریح و سرگرمی مانند پیاده‌روی، دویدن، دوچرخه‌سواری، و سایر ورزش‌ها و بازی‌ها را دربر می‌گیرد. بخش دوم نیازها، به تعامل انسانی و حفظ حریم خصوصی، مشارکت شهروندی، و هویت اجتماعی مربوط می‌شود (ماتسوکا و کاپلان، ۲۰۰۸: ۹-۱۲).

با توجه به جهت‌گیری‌های مختلف در تعریف نیاز، این مفهوم را می‌توان به‌مثابه فاصله یا شکاف<sup>۱</sup> (ارزیابی عینی نیاز براساس تفاوت میان عملکرد مطلوب و عملکرد مشاهده‌شده یا پیش‌بینی‌شده)، خواست یا ترجیح<sup>۲</sup> (ارزیابی ذهنی نیاز براساس توجه به خواسته‌ها و دیدگاه‌های افراد مورد مطالعه) و عیب یا کاستی<sup>۳</sup> (درنظر گرفتن نقص یا مسئله در یک زمینه خاص به‌عنوان نیاز) درنظر گرفت. براساس این تعریف‌ها، رویکردهای سنجش نیاز را می‌توان در قالب چهار رویکرد نیازسنجی هدف‌محور (نیاز به مثابه فاصله یا شکاف)، توافق‌سنج (نیاز به مثابه خواست یا ترجیح)، مسئله‌محور (نیاز به مثابه عیب یا کاستی) و جامع‌نگر (نیاز به مثابه شکاف، خواست و کاستی) معرفی کرد. این رویکردها، تنها به سنجش نیازهای شهری اختصاص ندارند، اما در مطالعات مختلف سنجش نیازهای شهری، به‌کار رفته‌اند.

در نیازسنجی‌های هدف‌محور، فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب برای رسیدن به هدف تعیین‌شده، درنظر گرفته می‌شود. نیاز، شکاف قابل‌اندازه‌گیری بین دو وضعیت است: «چه هست؟» (وضعیت و حالت موجود) و «چه باید باشد؟» (وضعیت و حالت مطلوب). این دو وضعیت، باید اندازه‌گیری

1. Discrepancy View

2. Want & Preference

3. Felt Needs

شده و این اختلاف بین آن‌ها توضیح داده شود. انجام نشدن این کار، به این معنا است که ما به‌طور مستقیم، یک نیاز را تشخیص نداده‌ایم (آلتشود و کومار، ۲۰۱۰: ۳). با استفاده از این نوع نیازسنجی، برای تعیین فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب، لازم است که با مشارکت سازمان‌های متولی مدیریت شهری، وضع موجود خدمات ارائه شده و وضع مطلوب بر اساس استانداردهای موجود بررسی شده و براساس فاصله میان آن‌ها، میزان نیاز شهروندان به‌دست آید.

در نیازسنجی توافق‌سنج، «نیاز»، تداعی‌کننده خواست یا ترجیح افراد است و دیدگاه‌ها و عقاید آنان در مورد نیازها، کانون اصلی نیازسنجی خواهد بود. هدف این نوع نیازسنجی، فرایند گردآوری و ایجاد توافق بین دیدگاه‌ها و ایده‌های گوناگون است (یارمحمدیان و بهرامی، ۱۳۸۳: ۶۸-۶۶ و نوری و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۲). در این نوع نیازسنجی، تنها وضعیت مطلوب از نظر افراد سنجیده می‌شو و از شهروندان پرسیده می‌شود که به چه چیز نیاز دارند؟

در نیازسنجی مسئله‌محور، «نیاز»، به عنوان نوعی عیب یا کاستی در نظر گرفته می‌شود و نیازسنجی عبارت است از: شناسایی مسائل و مشکلات برای انجام اقدامات اصلاحی و افزایش کارایی (نوری و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۰۳). این شیوه نیازسنجی، دارای مفهومی از مشکل و نیاز است، ولی برخلاف رویکرد هدف‌محور، نشانی از یک اختلاف قابل‌اندازه‌گیری ندارد؛ به این معنا که نیاز به واسطه مقایسه «وضعیت مطلوب» و «وضعیت موجود» مشخص نشده و احتمالاً به شرایط مطالعه‌نشده‌ای مربوط است که می‌تواند راه‌حل‌های فراوانی داشته باشد (آلتشود و کومار، ۲۰۱۰: ۴). هدف از سنجش نیازهای شهری در این رویکرد، شناخت مسائل، مشکلات، و معایب موجود در عملکرد شهر یا سازمان‌های متولی مدیریت شهری است.

در کنار این سه رویکرد، می‌توان به رویکرد چهارمی به عنوان رویکردی جامع‌نگر اشاره کرد که در پی شناخت نیاز از جنبه‌های متفاوت ذهنی و عینی است. در این رویکرد برای مشخص کردن نیاز، به مقایسه شرایط فعلی با شرایط مطلوب، در نظر گرفتن مشکلات، کاستی‌ها، ترجیحات، علایق، و انتظارات توجه

می‌شود و پس از گردآوری اطلاعات از این مجراهای چندگانه به راهبردهای رفع نیاز و انجام اقدامات لازم فکر می‌شود. از این رو، نیازسنجی از این منظر، با هدف حل مشکلات جاری، پرهیز از تکرار مشکلات فعلی یا گذشته، استفاده از فرصت‌های آتی، و ایجاد فرصت یادگیری، رشد و توسعه انجام می‌شود (گوپتا و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۵-۱۴). چنانچه از این رویکرد در سنجش نیازهای شهری بهره برده شود تلاش خواهد شد همه جنبه‌های سه رویکرد پیشین برای سنجش نیازهای شهری در نظر گرفته شود.

## ۲. روش پژوهش

یکی از شناخته‌شده‌ترین روش‌ها برای مرور پژوهش‌های گذشته، تحلیل اسنادی در قالب مروری نظام‌مند است. نویسندگان مختلف، فرایندهای نسبتاً مشابهی را برای مرور نظام‌مند پژوهش‌ها مطرح کرده‌اند؛ به‌عنوان نمونه پایگاه اطلاعاتی کوکران، در این راستا، هفت مرحله را پیشنهاد کرده است: ۱. انتخاب پرسش پژوهش؛ ۲. تعریف معیارهای ورود مطالعات؛ ۳. یافتن مطالعات مرتبط؛ ۴. انتخاب مطالعات؛ ۵. ارزیابی کیفیت مطالعات؛ ۶. استخراج داده‌ها؛ ۷. تحلیل و بیان نتایج (پرتو و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۲۸). در پژوهش حاضر نیز با استفاده از این پروتکل، اقدام به مرور نظام‌مند موضوع پژوهش کردیم. معیار ورود طرح‌ها و مقاله‌ها برای مرور نظام‌مند، انتشار آن‌ها در یک بازه زمانی ده‌ساله (۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ و ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۵) بوده و به‌لحاظ زبان پژوهش‌ها به‌دلیل محدودیت‌های زمانی، مالی، و نیروی انسانی — تنها پژوهش‌های نوشته‌شده به زبان انگلیسی یا فارسی، جست‌وجو شده‌اند؛ به‌لحاظ نوع مطالعات نیز، با توجه به محوریت موضوع سنجش نیازهای شهری در این پژوهش، تنها پژوهش‌هایی که به سنجش نیازهای شهری و نیازسنجی در این موضوع پرداخته‌اند، در جامعه آماری گنجانده شده‌اند. برای یافتن پژوهش‌های مرتبط، به وب‌سایت سازمان‌های پژوهشی و سایر وب‌سایت‌های معتبر مانند "sid.ir"، "noormags.com"، "irandoc.com"، "ensani.ir"، "scholar.google.com"، "civilica.com"، "hakim.hbi.ir"، "undp.org"، "osce.org"، "sciencedirect.com"، "proquest.com"، "ebsco.com" مراجعه شد. در منابع

فارسی، با جست‌وجوی واژه‌هایی مانند «نیازسنجی»، «نیازسنجی شهری»، و «نیازهای شهری»، و در منابع انگلیسی، با جست‌وجوی واژه‌هایی مانند "Needs Assessment"، "Need Assessment in city"، "Need Assessment of citizen"، و "Urban Needs Assessment"، مرتبط‌ترین پژوهش‌های مربوط به نیازسنجی‌های شهری انتخاب، و سایر مطالعات نیازسنجی، اعم از نیازسنجی‌های آموزشی، بهداشتی، و سازمانی، از فرایند بررسی حذف شدند. برخی از پژوهش‌های سازمانی، با مراجعه حضوری به سازمان مربوطه، کتابخانه‌ها، یا مراکز اسناد و پژوهش‌ها، و برخی دیگر، از طریق سایت سازمان‌های پژوهشی و سایر وبسایت‌های یادشده، تجزیه و تحلیل شدند.

### ۳. جامعه آماری و نمونه مورد مطالعه

همان‌گونه که اشاره شد، جامعه آماری این مطالعه، پژوهش‌هایی هستند که در بازه زمانی ۱۳۸۳ تا ۱۳۹۳ و ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۵، نیازهای شهری را بررسی کرده‌اند. پس از بررسی پژوهش‌های گردآوری‌شده و تعیین ارتباط با موضوع و اهداف پژوهش، روی هم‌رفته ۲۹ پژوهش، برای تجزیه و تحلیل انتخاب شدند. همان‌گونه که در جدول‌های ۱ و ۲ مشاهده می‌شود، پژوهش‌ها براساس روش پژوهش، شیوه‌های انتخاب موارد یا گردآوری داده‌ها، شیوه نمونه‌گیری، گستره نیاز، و نحوه استخراج و سنجش نیازها، تلخیص، بازبینی، و تجزیه و تحلیل شده‌اند.

جدول ۱. طرح‌ها و پژوهش‌های داخلی انجام‌شده در حوزه سنجش نیازهای شهری

عنوان پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری / شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	روش استخراج و سنجش نیازها
نیازسنجی پژوهشی منطقه پایگاه تحقیقات توسعه و ارتقای سلامت شهر فرخ‌شهر استان چهارمحال و بختیاری (۱۳۸۳)	روش کیفی	پژوهش مشارکتی و ارزیابی سریع نیاز بر مبنای سه اصل مشاهده، مصاحبه با گروه‌های مختلف مردم، و داده‌های گردآوری‌شده از منطقه	احتمالی (تصادفی منظم)	توسعه اجتماعی و سلامت جامعه	در نظر گرفتن نیاز به مثابه مشکل (مشکلات سالمندان، فرهنگی، عمرانی، ورزشی، زنان، بهداشت، جوانان، امنیت اجتماعی و اشتغال)
نیازسنجی مقدماتی در پایگاه تحقیقات جمعیتی شهرستان دنا (۱۳۸۴)	روش کیفی	بحث‌های گروهی متمرکز با گروه‌های مختلف مردمی اعم از شهری و روستایی	هدفمند	نیازهای بهداشتی محیط و اجتماعی-اقتصادی	در نظر گرفتن نیاز به مثابه کمبودها، معضلات، و مشکلات موجود (معضلات بهداشتی محیط و مشکلات اجتماعی-اقتصادی)
نیازسنجی فرهنگی محلات شهر اصفهان (محله شمس‌آباد) (۱۳۸۵)	روش کمی	پیمایش از ساکنان محله با استفاده از پرسش‌نامه	احتمالی (خوشه‌ای تصادفی)	نیازهای فرهنگی	در نظر گرفتن نیاز به مثابه مهم‌ترین مشکلات اجتماعی و معضلات محله
نیازسنجی فرهنگی-اجتماعی محله‌های اصفهان (محله حسین‌آباد-خانه فرهنگ اندیشه) (۱۳۸۵)	روش کمی	پیمایش از ساکنان محله با استفاده از پرسش‌نامه	احتمالی (خوشه‌ای تصادفی)	نیازهای فرهنگی و اجتماعی	در نظر گرفتن نیاز به مثابه معضلات محله
مطالعه تطبیقی نیازهای فرهنگی برای گذراندن اوقات فراغت در شهر اصفهان؛ مطالعه موردی مناطق رهنان و خانه اصفهان (۱۳۸۶)	روش کمی	پیمایش از ساکنان این محله‌ها با استفاده از پرسش‌نامه	غیراحتمالی (سه‌میه‌ای به نسبت جنس و سن مناطق)	نیازهای فرهنگی	استخراج نیاز از طریق بررسی میزان وجود امکانات فرهنگی در منطقه و در نظر گرفتن نیاز به مثابه کمبود این امکانات
نیازسنجی فرهنگی-اجتماعی محلات شهر اصفهان (محله رهنان) (۱۳۸۶)	روش کمی	پیمایش از ساکنان این محله‌ها با استفاده از پرسش‌نامه	احتمالی (خوشه‌ای تصادفی)	نیازهای فرهنگی-اجتماعی	در نظر گرفتن نیاز به مثابه کمبود امکانات و مشکلات فرهنگی-اجتماعی محله
نیازسنجی و اولویت‌بندی مشارکتی مشکلات اجتماعی-اقتصادی ساکنین	روش کیفی	پژوهش مشارکتی، ارزیابی سریع بر مبنای به‌کارگیری روش مثلث‌بندی	احتمالی (تصادفی برای تشکیل گروه متمرکز) و هدفمند برای	نیازهای اجتماعی-اقتصادی	در نظر گرفتن نیاز به مثابه مشکلات اجتماعی-اقتصادی



عنوان پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری / شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	روش استخراج و سنجش نیازها
منطقه ۱۷ تهران (۱۳۸۶)		(مشاهده، مصاحبه، و منابع ثانویه)	مصاحبه		
بررسی نیازهای بهداشتی و اجتماعی ساکنین منطقه ۱۷ شهرداری تهران (۱۳۸۶)	روش کمی و کیفی	پرسش‌نامه استاندارد بررسی جهانی سلامت سازمان جهانی بهداشت، تحقیق مشارکتی و بحث‌های گروهی	احتمالی (خوشه‌ای) و هدفمند	نیازهای بهداشتی-اجتماعی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه مشکلات
نیازسنجی محله ۱۱ از منطقه ۱۷ شهرداری تهران (۱۳۸۶)	روش کمی	پیمایش با استفاده از پرسش‌نامه نیمه‌ساخت‌یافته	احتمالی (تصادفی خوشه‌ای)	نیازهای اجتماعی، فرهنگی، و کالبدی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه مشکلات محله و تممیم آن به سایر محله‌های مناطق تهران
بررسی نیازهای فرهنگی مردم شهر کرج در سال (۱۳۸۶)	روش کمی	پیمایش با استفاده از پرسش‌نامه	غیراحتمالی (سه‌میه‌ای)	نیازهای فرهنگی و هنری	سنجش مستقیم نیاز در پنج سطح (از نیاز خیلی زیاد تا خیلی کم)
نیازسنجی تفریحی شهروندان ۱۵ تا ۴۰ سال شهر اصفهان (۱۳۸۷)	روش کمی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه (پرسش‌های باز و بسته)	احتمالی (خوشه‌ای چندمرحله‌ای)	نیازهای تفریحی، اجتماعی، و آموزشی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه شکاف وضع موجود (آنچه اکنون وجود دارد) و وضعیت مطلوب (آنچه به آن نیاز است)
تحلیل جامعه‌شناختی نیازهای اجتماعی و کالبدی محلات شهر از دیدگاه توسعه پایدار محله‌ای (مطالعه محلات شهر اصفهان) (۱۳۸۷)	روش کمی و کیفی	پیمایش از شهروندان با پرسش‌نامه و مصاحبه عمیق با شهرداران مناطق سیزده‌گانه شهر اصفهان	احتمالی (نمونه‌گیری مختلط: طبقه‌ای و خوشه‌ای چندمرحله‌ای) و هدفمند	نیازهای فضای کالبدی و فضای اجتماعی اجتماع محله‌ای	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه مسائل و مشکلات برای برخی از شاخص‌ها و پرسش از نیاز مستقیم به امکانات و تسهیلات در محل برای برخی دیگر
نیازسنجی و توسعه‌ی فضاهای فرهنگی شهروندان نجف‌آباد (۱۳۸۹)	روش کمی	پیمایش با استفاده از پرسش‌نامه	احتمالی (خوشه‌ای چندمرحله‌ای از شهروندان) سرشماری از مدیران	نیازهای فضاهای فرهنگی	استخراج نیاز از طریق بررسی نوع، تعداد، و مکان استقرار فضاهای فرهنگی و شناخت اولویت این موارد از دیدگاه مدیران و شهروندان
نیازسنجی عمومی شهر اصفهان در موضوعات شهری با رویکرد محله‌محوری	روش کمی و کیفی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه و مصاحبه	احتمالی (خوشه‌ای) و هدفمند	نیازهای کالبدی، اجتماعی، و	استخراج نیاز براساس تضارب کمیت در کیفیت یا میزان درگیری در کیفیت

عنوان پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری / شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	روش استخراج و سنجش نیازها
(۱۳۸۹)				فرهنگی	موضوعات شهری
نیازسنجی فرهنگی، ورزشی، تفریحی شاهین شهر (۱۳۸۹)	روش کمی و کیفی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه (باز و بسته) و بحث متمرکز گروهی با کاربران اصلی مراکز فرهنگی و ورزشی وابسته به سازمان رفاهی تفریحی	احتمالی (خوشه‌ای دومرحله‌ای) و هدفمند	نیازهای فرهنگی، ورزشی، و تفریحی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه وضع مطلوب (تعیین چیزهایی که پاسخ‌گویان آن را مطلوب می‌دانند)
نیازسنجی تفریحی شهروندان ۶۴-۱۵ سال شهر اصفهان در ابعاد فردی، محیطی، اجتماعی، و فرهنگی (۱۳۹۰)	روش کمی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه با پرسش‌های بسته و باز	احتمالی (طبقه‌بندی متناسب با حجم)	نیازهای تفریحی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه وضعیت مطلوب (فعالیت‌ها، برنامه‌ها، و امکاناتی که باید فراهم شود).
نیازسنجی فرهنگی-اجتماعی دختران ۱۳ تا ۱۸ ساله اصفهان (۱۳۹۰)	روش کمی و کیفی	مصاحبه با دختران به‌منظور تدوین پرسش‌نامه و پیمایش از آنان با استفاده از پرسش‌نامه	غیراحتمالی (سهمیه‌ای براساس متغیرهای گروه سنی و منطقه محل زندگی)	نیازهای فرهنگی-اجتماعی	استخراج نیاز از طریق شاخص‌سازی در ابعاد فرهنگی و اجتماعی در قالب طیف لیکرت
ارزیابی مقطعی نتایج نیازسنجی مشارکتی محله‌محور در منطقه ۱۷ تهران: سه سال بعد از مداخله (۱۳۹۰)	روش کمی و کیفی	مصاحبه فردی براساس راهنمای نیمه‌ساخت‌یافته با شورایاران و مسئولان محلی و پیمایش برای ارزیابی کیفیت مداخله‌های انجام‌شده	احتمالی (خوشه‌ای) و هدفمند	نیازهای اجتماعی، فرهنگی، و کالبدی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه مشکلات
رضایت‌سنجی و نیازسنجی طرح احیای میدان امام علی (۱۳۹۱)	روش کمی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه با پرسش‌های باز و بسته (به‌تفکیک برای گروه‌های هدف)	نظام‌مند از افراد و نمونه‌گیری طبقه‌ای از خودروها براساس معیار زمان	نیازهای کالبدی، اجتماعی طرح عمرانی شهرداری	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه ایرادهای طرح
سنجش نیازهای شهروندان شهر اصفهان در سه سطح شهر، منطقه، و محله (با تأکید بر مفهوم کیفیت زندگی) (۱۳۹۱)	روش کمی	پیمایش از شهروندان با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد شده و هماهنگ با متن شهر اصفهان و مأموریت‌های شهرداری	احتمالی (خوشه‌ای دومرحله‌ای)	نیازهای کالبدی، رفاهی، تفریحی، اجتماعی، و فرهنگی، حکمرانی	استخراج نیاز بر مبنای تقاطع وجود رضایت، استفاده-رضایت، درگیری-رضایت، دسترسی-رضایت، و اهمیت-رضایت به امکانات شهری

نیازسنجی در شهر: مرور نظام‌مند مطالعات انجام‌شده درباره سنجش نیازهای شهری ۱۵

عنوان پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری / شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	روش استخراج و سنجش نیازها
				و انجام خدمات توسط شهرداری	
نیازسنجی عمومی شهروندان به‌منظور استفاده در تدوین برنامه‌بودجه ۱۳۹۴ (۱۳۹۳)	روش کمی و کیفی	پیمایش با پرسش‌های باز و بسته و سنجش نیازهای شهروندان در سه سطح شهر، منطقه و محله (با تأکید بر مفهوم کیفیت زندگی) و مصاحبه با شهرداران مناطق پانزده‌گانه اصفهان و بحث متمرکز گروهی با معتمدان محله‌ها	احتمالی (خوشه‌ای دومرحله‌ای) و هدفمند	نیازهای کالبدی، رفاهی، تفریحی، فرهنگی، و حکمرانی و انجام خدمات توسط شهرداری	استخراج نیاز بر مبنای تقاطع وجود-رضایت، استفاده-رضایت، درگیری-رضایت، و اهمیت-رضایت به امکانات شهری

جدول ۲. طرح‌ها و پژوهش‌های خارجی انجام‌شده در راستای سنجش نیازهای شهری

پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری / شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	نحوه استخراج و سنجش نیازها
نیازسنجی توسعه خدمات شهری (۲۰۰۵)	روش کیفی	مصاحبه، نشست متمرکز با افراد	هدفمند	نیاز به تجهیزات و امکانات مراکز ارائه‌دهنده خدمات شهری	بررسی میزان وجود و دسترسی به خدمات و در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه کمبود این خدمات
نیازسنجی سریع افراد تازه‌آواره‌شده منطقه کردستان عراق (۲۰۰۷)	روش کیفی	نیازسنجی سریع	هدفمند	نیازهای بهداشتی، معیشتی، و اجتماعی	بررسی میزان دسترسی به خدمات، در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه کمبود این خدمات و اولویت‌بندی آن
نیازسنجی بی‌خانمان‌های سیاتل (۲۰۰۹)	روش کمی و کیفی	پیمایش و مصاحبه با بی‌خانمان‌ها با پرسش‌نامه پرسش‌های بسته	احتمالی (خوشه‌ای) و هدفمند	نیازهای بهداشتی، معیشتی، و اجتماعی	بررسی میزان وجود و استفاده از خدمات ارائه‌شده و در نظر گرفتن

پژوهش	روش پژوهش	روش گردآوری داده‌ها	نمونه‌گیری/ شیوه‌های انتخاب موارد	گستره سنجش نیازهای شهری	نحوه استخراج و سنجش نیازها
					نیاز به‌مثابه کمبود این خدمات
نیازسنجی سریع در برج‌البراجنه (۲۰۱۳)	روش کیفی	نیازسنجی سریع	هدفمند	نیازهای حوزه سلامت، آموزشی، و معیشتی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه شکایات‌ها و مشکلات زمان حاضر (وضعیت موجود) و آرزوها و درخواست‌ها برای آینده (وضعیت مطلوب)
گزارش نیازسنجی شهرداری به‌منظور کاهش تأثیر بحران پناهندگان سوریه بر جوامع میزبان آسیب‌پذیر در اردن (۲۰۱۴)	روش کمی و کیفی	پیمایش از طریق پرسش‌نامه (با شهرداران مناطق، سران شوراها، رؤسای خدمات اجتماعی) و برگزاری نشست متمرکز گروهی (با اعضای شورای شهر جدید، شهردار، اعضای شهرداری، بزرگان قوم‌ها، مدیران مدارس، پزشکان، امام جماعت مساجد، و اعضای سابق شورای شهر)	احتمالی (تصادفی) و هدفمند	نیازهای سلامت، اجتماعی، اقتصادی، و معیشتی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه مشکلات و اولویت‌بندی آنان
نیازهای عابرن پیاده: بررسی وضعیت پیاده‌روهای مانیلا (۲۰۱۵)	روش کمی	پیمایش با استفاده از پرسش‌نامه با رویکرد AHP	احتمالی (خوشه‌ای چندمرحله‌ای)	نیازهای کالبدی	در نظر گرفتن نیاز به‌مثابه اولویت افراد برای انتخاب یک پیاده‌رو برای پیاده‌روی (وضع مطلوب)
نیازسنجی خدمات شهری و بهداشت در بین فقراى شهری شهر ماهاراشترا (۲۰۱۵)	روش کمی	تحلیل ثانویه داده‌های پیمایش خانوار در منطقه ۱ (سال ۲۰۰۷)	احتمالی (خوشه‌ای)	نیازهای خدمات شهری و بهداشتی	استخراج نیاز از طریق بررسی میزان پوشش بهداشت عمومی و بهداشت کودکان

### 1. District Level Household Survey

#### ۴. یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، در پژوهش‌های مرورشده، از هر دو روش کمی و کیفی استفاده شده است، اما غلبه با روش کمی است. ۴۵ درصد مطالعات با استفاده از روش کمی و اجرای پیمایش به نیازسنجی پرداخته‌اند. ۶۲ درصد از نیازسنجی‌ها، نیازهای شهری را در سطح شهر و ۳۸ درصد، در سطح مناطق شهری و محلی بررسی کرده‌اند. بیشتر پژوهش‌های مربوط به سنجش نیازهای شهری، همه‌نیازهای موجود در سطح شهر (اعم از نیازهای کالبدی، اجتماعی، فرهنگی، تفریحی، و ورزشی) را مطالعه کرده‌اند و شیوه نمونه‌گیری از موارد مورد مطالعه، به تناسب روش‌های پژوهش، احتمالی، غیراحتمالی، و ترکیبی بوده است؛ از آنجاکه بسیاری از نیازسنجی‌ها روش کمی را به کار برده‌اند، شیوه نمونه‌گیری بیشتر آن‌ها نیز (به استثنای ۳ مطالعه که از روش سهمیه‌ای استفاده کرده‌اند) احتمالی و با در نظر گرفتن شانس یکسان برای انتخاب شدن موردی مورد مطالعه بوده است. برای استخراج و سنجش نیازهای شهری نیز از انواع رویکردهای سنجش نیاز بهره گرفته شده است، اما در بسیاری از آن‌ها، نیاز به مثابه عیب یا کمبود امکانات یا خدمات شهری (در نظر گرفتن مشکلات، معضلات، و کمبودها) در نظر گرفته شده است.

جدول ۳. یافته‌های توصیفی به دست آمده از مرور نظام‌مند

مورد	ویژگی	درصد	فراوانی
روش تحقیق	کمی	۴۵	۱۳
	کیفی	۲۱	۶
	کمی/کیفی	۳۴	۱۰
جامعه آماری	شهری	۶۲	۱۸
	منطقه‌ای/ محلی	۳۸	۱۱
گستره سنجش نیازها	عمومی (اعم از کالبدی، اجتماعی، فرهنگی، تفریحی، و ورزشی)	۶۵	۱۹
	موضوعی خاص (فرهنگی، فرهنگی-اجتماعی، فرهنگی-هنری، تفریحی، یا کالبدی)	۳۵	۱۰
نمونه‌گیری/ شیوه انتخاب موارد	احتمالی	طبقاتی	۷
		تصادفی ساده	۳
		خوشه‌ای	۳۱

مورد	ویژگی	درصد	فراوانی
	غیراحتمالی	هدفمند	۴
		سهمیه‌ای	۳
	ترکیبی	۳۴	۱۰
نحوه استخراج و سنجش نیازها	نیاز به‌منابه عیب یا کمبود (در نظر گرفتن مشکلات، معضلات، و کمبودها)	۵۹	۱۷
	خواست یا ترجیح (پرسش مستقیم از نیاز، پرسش از وضعیت مطلوب)	۲۴	۷
	شکاف بین وضع موجود و مطلوب	۷	۲
	جامع‌نگر (بر مبنای وجود رضایت، استفاده-رضایت، درگیری-رضایت، دسترسی-رضایت، و اهمیت-رضایت به امکانات شهری)	۱۰	۳

در ادامه برخی از یافته‌های تحلیلی حاصل از مرور نظام‌مند پژوهش‌های مربوط به سنجش نیازهای شهری در زمینه تناسب گستره سنجش نیاز شهری با روش، ادعای تعمیم، شیوه نمونه‌گیری، و نحوه استخراج مفهوم نیازهای شهری ضروری توضیح داده شده‌اند.

#### ۴-۱. تناسب گستره با روش، ادعای تعمیم و شیوه نمونه‌گیری

روش‌های کمی، برای انجام نیازسنجی‌های گسترده (سطح شهر) و عمومی (انواع نیازهای شهری اعم از نیازهای کالبدی، اجتماعی، و فرهنگی)، سنجش گستره متنوعی از نیازها، اطمینان از اعتبار درونی و بیرونی فرایند انجام کار، و تعمیم‌پذیری نتایج به همه شهر، مفید هستند. همچنین استفاده از پرسش‌نامه‌های استاندارد در فرایند انجام پیمایش‌ها با روش کمی، امکان مطالعه تطبیقی نتایج و دستیابی به روند تغییرات در طول زمان را فراهم می‌کند. اما چنانچه نیازهای شهری در سطح مناطق و محله‌ها سنجیده شوند، و هدف پژوهش، مطالعه تطبیقی نیازهای مناطق و محله‌های مختلف شهری با یکدیگر در یک زمان یا در گذر زمان (مطالعات پانل یا روند پژوهی) نباشد، استفاده از روش‌های کیفی - به دلیل شناخت عمیق‌تری که در پی دارد - توجیه‌پذیرتر است. شروع فرایند شناخت و فهم نیازها، بدون تحمیل یک طرح از پیش تعریف شده که ویژگی منحصر به فرد روش کیفی است، این امکان را برای پژوهشگر فراهم می‌آورد که نیازهای پیش‌بینی نشده را در هر مرحله از پژوهش، شناسایی کند؛ بنابراین، استفاده صرف از روش‌های کمی در این سطح، نه تنها به تعمیق شناخت نیاز کمکی نمی‌کند، بلکه به لحاظ کاربردی نیز

چندان مورد استفاده بهره‌برداران از طرح‌های شهری نیست.

فنون پژوهش باید براساس موضوع، شرایط و ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان انتخاب شوند، در غیراین صورت، نتایج قابل‌اعتنایی به‌دست نخواهد آمد. مصاحبه، بحث متمرکز گروهی و ارزیابی سریع، از جمله فنون مورد استفاده در نمونه‌های نیازسنجی‌ای است که از روش کیفی استفاده کرده‌اند. استفاده از فن ارزیابی سریع، به درک اولیه و کیفی موقعیت، فراهم کردن سریع اطلاعات دقیق و ارزان، تصمیم‌گیری‌های اولیه برای طراحی و اجرای فعالیت‌های کاربردی، تصمیم‌گیری برای انجام پژوهش‌های بیشتر، و بهره‌گیری از یک گروه دو یا چند نفری (معمولاً به‌طور جداگانه به‌نماینده‌گی از رشته‌های مختلف دانشگاهی) کمک می‌کند و اغلب پس از وقوع یک فاجعه یا در شرایط اضطراری از آن بهره‌گرفته می‌شود. به‌کارگیری این فن، به‌ویژه هنگامی که محدودیت‌های زمانی، مانعی برای استفاده از روش‌های کیفی هستند و لازم است به‌سرعت اطلاعات دقیق، کلی، و ارزانی گردآوری شود، قابل‌توجیه است (بیبه، ۱۹۹۵: ۴۲)؛ به‌عنوان مثال، استفاده از این فن در شرایط اضطراری و پس از وقوع فاجعه‌ای مانند جنگ، در پژوهش‌های «نیازسنجی افراد به‌تازگی آواره‌شده در منطقه کردستان» و «نیازسنجی در برج البراجنه در بین پناهندگان سوری» که درک اولیه موقعیت در کوتاه‌ترین زمان، مستلزم شناخت نیاز افراد آواره و پناهنده بوده است، منطقی و موجه به‌نظر می‌رسد.

شیوه نمونه‌گیری احتمالی، از جمله شیوه‌های موثق و متداول نمونه‌گیری در روش‌های کمی است. همان‌گونه که مشاهده شد، در بیشتر نیازسنجی‌های انجام‌شده نیز از نمونه‌گیری احتمالی و عمدتاً از شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شده است، زیرا این شیوه نمونه‌گیری در مناطق گسترده، احتمال انتخاب همه افراد جامعه آماری را به‌نسبت جمعیت هر خوشه (در مطالعات شهری مناطق) با تخصیص متناسب جمعیت، فراهم می‌کند، اما در برخی از نیازسنجی‌های مرور شده از شیوه نمونه‌گیری سهمیه‌ای استفاده شده است که از جمله نمونه‌گیری‌های غیراحتمالی است؛ به‌این‌معنا که همه افراد جامعه آماری، شانس یکسانی برای

انتخاب شدن در نمونه مورد مطالعه ندارند؛ از این رو، قابلیت تعمیم نتایج به دست آمده از اجرای این شیوه نمونه‌گیری به جامعه آماری، مورد تردید است. افزون بر این، زمانی از نمونه‌گیری سهمیه‌ای استفاده می‌شود که اطلاعات جامعی از جمعیت مورد مطالعه به منظور انتخاب نمونه به طور تصادفی — وجود نداشته باشد. از آنجا که جامعه آماری نیازسنجی‌های شهری، شهروندان ساکن در شهرها هستند و اطلاعات مورد نیاز مربوط به شهروندان، به تفصیل در آمارنامه‌های جمعیتی شهرها وجود دارد، استفاده از نمونه‌گیری‌های غیراحتمالی برای نیازسنجی‌های شهری، نه تنها قابل توجیه نیست، بلکه ادعای تعمیم نتایج آن‌ها به شهر نیز قابل تردید است.

با در نظر گرفتن اینکه پژوهش‌های کیفی، مدعی تعمیم یافته‌های خود به کل شهر نیستند و درصدد توضیح نیازهای یک محله یا منطقه به صورت عمیق و پرمایه هستند، مشارکت کنندگان در این نوع نیازسنجی‌ها نیز باید افراد ویژه‌ای باشند (اعم از مدیران و ساکنان محله‌ها و مناطق) که شناخت کامل و اطلاعات ویژه‌ای از این محدوده‌ها داشته باشند. هدفمندی در انتخاب مشارکت‌کنندگان تا اشباع اطلاعاتی ادامه می‌یابد و مشارکت کنندگان با توجه به موضوع و نیاز اطلاعاتی پژوهش به منظور مطالعه عمیق، انتخاب می‌شوند.

#### ۴-۲. نحوه استخراج مفهوم نیازها

متداول‌ترین تعریف نیاز در نیازسنجی‌ها، در نظر گرفتن این مفهوم به مثابه فاصله یا شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب است. بسیاری از صاحب‌نظران این حوزه، از این تعریف به عنوان تعریفی عینی و قابل‌سنجش یاد می‌کنند که مورد اقبال بسیاری از بحث‌های نیازسنجی است. برخی از پژوهش‌های مرور شده در این مقاله نیز از آن بهره برده‌اند؛ اما استفاده از این شیوه، تنها در سطح متخصصان قابل بهره برداری است، زیرا تنها متخصصان و متولیان امور شهری، از شاخص‌های کارشناسی شده عینی (وضعیت موجود) و استانداردهای تعریف شده (وضعیت مطلوب) آگاهی دارند و قادر به ترسیم این شکاف به گونه‌ای عینی و دقیق هستند. افزون بر این، از آنجا که هدف از سنجش نیازهای شهری، برطرف کردن



نیازهای شهروندان است، تأکید صرف بر این دیدگاه و اولویت بخشیدن به نظر متخصصان و صاحب‌نظران، نادیده گرفتن انتظارات، خواسته‌ها، و ایده‌آل‌های شهروندان را در پی خواهد داشت.

سنجش نیاز باید به گونه‌ای غیر مستقیم اتفاق افتد تا پاسخ‌های نزدیک به واقعیت را در اختیار محقق قرار دهد و سوگیری ناشی از ابراز نیازمندی‌های کلیشه‌ای کنترل می‌شود. در برخی از مطالعات مرور شده نیاز به طور مستقیم (پرسش از میزان نیاز به برخی از امکانات شهری و درخواست از شهروندان برای مشخص کردن میزان نیازشان به این امکانات در قالب طیف‌های پنج‌تایی) مورد پرسش قرار گرفته است. این شیوه پرسش، با سوگیری همراه خواهد بود زیرا بهره‌گیری از لفظ نیاز در طرح سوال، برای پاسخگو تحریک‌کننده خواهد بود و موضع‌گیری او را در پی خواهد داشت؛ در نتیجه، پاسخ‌ها به سوی تمایل به اظهار نیاز (حتی اگر در واقع نیاز چندانی به آن احساس نشود) گرایش پیدا می‌کند.

سنجش نیاز به مثابه عیب یا کاستی، فاقد حمایت‌های جدی نظری و نیز دقت لازم برای سنجش نیازهای شهری است، اما بسیاری از مطالعات مرور شده در پژوهش حاضر، بر این مبنا انجام شده‌اند. در این رویکرد حتی اگر سنجش سطح حداقل رضایت (سطحی از عملکرد که در آن هدف و منظور تعیین شده محقق نشده باشد) را مترادف نیاز در نظر بگیریم، مشخص کردن سطح حداقل، مبهم و بحث‌برانگیز است. تعیین این سطح حداقل، تنها بر مبنای تجربه و به‌ویژه اجماع دیدگاه‌های افراد متخصص و حرفه‌ای امکان‌پذیر است. افزون‌براین، همان‌گونه که راجر کافمن و سایر منتقدان این رویکرد استدلال می‌کنند، شناسایی مسائل و مشکلات، مرحله‌ای پس از شناسایی نیازها است. به عبارت دیگر پس از شاخص‌سازی و فرایند سنجش نیازها، تنها نیازی که به‌عنوان نیاز مهم و اولویت‌دار در سطح شهر، منطقه، یا محله انتخاب شده و در راستای حذف یا کاهش آن برنامه‌ریزی می‌شود، نقص یا مشکل نام دارد و نمی‌توان از همان ابتدا سراغ نقص و عیب‌ها رفت (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۸).

از آنجا که نیاز، مفهوم پیچیده‌ای است و هریک از این تعریف‌ها بر جنبه‌ای از

این مفهوم تأکید دارند، در نظر گرفتن نیاز به عنوان ترکیبی از این مفاهیم، امکان ارائه تصویر جامع‌تری از نیاز را فراهم می‌کند. برخی از طرح‌های مطالعه‌شده در پژوهش حاضر نیز به منظور شناخت نیاز، آن را در قالب چندین تعریف بررسی کرده‌اند، اما در این مطالعات، نیاز، حاصل ترکیب این مفاهیم نیست، بلکه به گونه‌ای جداگانه براساس موضوعات شهری، نیاز به‌مثابه نقص در کنار نیاز به‌مثابه فقدان یا نیاز به‌مثابه ترجیح، بررسی شده و درنهایت نیز به‌گونه‌ای جداگانه گزارش شده است. سنجش نیاز به‌مثابه مفهومی جامع و ترکیبی، زمانی امکان‌پذیر است که ضمن سنجش چندوجهی این مفهوم، در فرایند تحلیل نیز این مفاهیم با هم تلفیق شوند. چنین اقدامی در مطالعه «نیازسنجی عمومی شهر اصفهان در موضوعات شهری با رویکرد محله‌محور» مبتنی بر تضارب کمیت در کیفیت یا میزان درگیری در کیفیت موضوعات شهری، و در دو نیازسنجی دیگر از شهروندان شهر اصفهان در سال ۱۳۹۱ و ۱۳۹۳ براساس تقاطع وجود (یا دسترسی) رضایت، درگیری (یا استفاده) رضایت و اهمیت- رضایت از امکانات شهری سنجش شده است. در این دو مطالعه، نیاز، مفهومی ترکیبی از نقص یا مشکل (با سنجش میزان رضایت از موضوعات شهری)، فقدان یا ضرورت (با سنجش میزان وجود/ دسترسی و درگیری/ استفاده از موضوعات شهری) و خواست یا ترجیح (با سنجش میزان اهمیت موضوعات شهری) است. اگرچه این نوع سنجش نیاز در موضوعات شهری نیز ذهنی است و بی‌توجهی به تعیین عینی شکاف بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب (براساس تعریف نیاز به‌مثابه فاصله یا شکاف) در آن مشاهده می‌شود، اما باید در نظر داشت که نفس سنجش نیاز شهروندان، مستلزم اتخاذ رویکردی ذهنی است، زیرا افراد، نیازهایشان در حوزه‌های شهری را براساس فهم ذهنی خود (تجربه‌ها، برداشتهای ذهنی، و پیش‌انگاشته‌ها) و نه شواهد عینی (استانداردهای تعریف‌شده) ابراز می‌کنند.

### نتیجه‌گیری

در این بخش، به‌منظور پر کردن شکاف‌های موجود میان استلزامات علمی و روشی و اجرای نیازسنجی در واقعیت و براساس آسیب‌های شناسایی‌شده از

مطالعات سنجش نیازهای شهری در مقاله حاضر، پیشنهادهایی برای اجرای علمی‌تر و روشمندتر نیازسنجی‌های شهری ارائه می‌شود.

۱. انتخاب رویکرد جامع‌نگر در صورت‌بندی مفهوم نیاز: پژوهشی در سنجش نیازهای شهری، موفق است که در تعریف و سنجش نیازها، رویکردی جامع اتخاذ نماید. در این رویکرد، افزون‌بر شناخت ذهنیت شهروندان از مفهوم نیاز، می‌توان از قابلیت‌های رویکرد هدف‌محور نیز استفاده نمود و با استفاده از دانش متخصصان و دیدگاه متولیان شهری، نتایج به‌دست آمده از نیازسنجی شهروندان را عینی‌تر و کاربردی نمود. همچنین پس از گردآوری اطلاعات از این مجراهای چندگانه، محققان مکلفند که به راهبردهای رفع نیاز و انجام اقدامات لازم نیز فکر کنند و آن‌ها را پیشنهاد دهند. از این‌رو پرداختن به نیازهای شهری، از این منظر پرهیز از تکرار مشکلات فعلی یا گذشته، استفاده از فرصت‌های آتی و ایجاد فرصت یادگیری، رشد و توسعه شهر را به دنبال دارد.

۲. انتخاب درست نوع روش انجام نیازسنجی (روش کمی، روش کیفی، هردو، یا ترکیبی): برمبنای مقتضیات هر یک از رویکردهای نیازسنجی، می‌توان از انواع روش‌های کمی، کیفی، یا ترکیبی استفاده کرد. روش‌های کمی، در جایگاه داوری تجربی، درجه عینیت نیازها را افزایش می‌دهند؛ بنابراین، می‌تواند در نیازسنجی‌های عینی و هدف‌محور که در پی اندازه‌گیری نیازها و تعیین اولویت‌ها برای عمل هستند، به‌کار روند. در نیازسنجی‌های ذهنی (مبتنی بر خواست و ترجیح یا احساس فقدان و ضرورت) که در پی دریافت دیدگاه شهروندان، شورایاری‌های محله، معتمدان، یا افراد محلی دارای تعامل زیاد با محیط مورد مطالعه هستند، می‌توان از روش‌های کمی و همچنین کیفی استفاده کرد. در نیازسنجی‌های شهری ذهنی، هنگامی باید از روش کمی استفاده شود که جامعه آماری مورد مطالعه، عموم شهروندان باشد، زیرا در چنین شرایطی، با جامعه آماری گسترده‌ای روبه‌رو هستیم و اندازه‌گیری میزان نیاز، عوامل مؤثر بر آن و تعمیم نتایج، از جمله اهداف این نیازسنجی‌ها است؛ بنابراین، امکان بهره‌گیری از روش‌های کیفی وجود ندارد. در مقابل، زمانی که جامعه مورد مطالعه، محدود به اجتماع خاصی (مانند محله) بوده

و هدف پژوهشگر، کشف و فهم معانی ذهنی اعضای اجتماع (مانند ساکنان محله) در مورد نیازهای شهری باشد بهتر است از روش‌های کیفی برای نیازسنجی‌های ذهنی استفاده شود.

استفاده از روش ترکیبی، امکان اندازه‌گیری نیازها و تعیین اولویت‌ها (در روش کمی) را همراه با کشف و شناسایی معانی نهفته در ذهنیت جامعه مورد مطالعه از نیاز (در روش کیفی) فراهم می‌کند. با استفاده از طرح تحقیق ترکیبی برای نیازسنجی، می‌توان اهدافی مانند چندزاویه‌نگری (همگرایی، جمع‌بندی، و هماهنگی نتایج برگرفته از روش‌های متفاوت)، مکمل بودن (تفصیل، ارتقا، تشریح، و روشن‌سازی نتایج برگرفته از یک روش با نتایج روش دیگر)، یا توسعه‌ای (استفاده از نتایج یک روش برای کمک به توسعه و رهنمون‌سازی روش دیگر) را دنبال کرد (گرین و همکاران، ۱۹۸۹، به نقل از: محمدپور و همکاران، ۱۳۸۸). در صورتی که ورود پژوهشگران به میدان به شیوه کیفی باشد، این امکان وجود دارد که نیازها بدون تکیه بر پیش‌فرض نظری خاص و با اتکا به یافته‌های به‌دست‌آمده از بافت مورد مطالعه، شناسایی شده و الگوی معتبری برای انجام یک نیازسنجی کمی طراحی شود. در مقابل، اگر اقتضاهای طرح (موضوع، اهداف، هزینه‌ها، و زمان) بر شروع مطالعه با روش کمی قرار گیرد، در پایان، بهره‌گیری از یافته‌های کیفی می‌تواند بار معنایی یافته‌های کمی و نقاط ابهام در نتایج را عمیق‌تر و روشن‌تر کند؛ به‌عنوان مثال، می‌توان ابعاد و ویژگی‌های اولویت‌های نیاز برگرفته از روش کمی را با انجام پژوهش کیفی در سطح محلات شناسایی کرد. استفاده هم‌زمان از هر دو روش کمی و کیفی، سبب کامل‌تر شدن یافته‌های نیازسنجی خواهد شد و امکان فهم و تفسیر نیازهای مختص به محله‌ها و مناطق و همچنین، تبیین و تعمیم نیازها به سطح شهر را فراهم خواهد کرد.

#### جدول ۴. نیازسنجی براساس نوع روش

روش قابل اجرا	مدل‌های نیازسنجی
کمی (شهر) / کیفی (اجتماع خاص)	نیازسنجی ذهنی
کمی	نیازسنجی عینی
ترکیبی	نیازسنجی جامع‌نگر (ذهنی و عینی)

۳. انتخاب روش براساس قلمرو: چنانچه قلمرو سنجش نیاز تنها در سطح مناطق یا محله‌ها باشد، استفاده از روش‌های کیفی به کشف و شناخت عمیق نیازهای مختص به این مناطق و محله‌ها می‌انجامد و نیازهای منحصربه‌فرد این مناطق، بدون تحمیل یک طرح ازپیش تعریف‌شده، شناسایی می‌شود. درمقابل، در صورتی که گستره سنجش نیازها، گسترده (سطح شهر) و عمومی (انواع نیازهای شهری، اعم از نیازهای کالبدی، اجتماعی و فرهنگی) باشد، به‌دلیل تنوع نیاز و تلاش برای تعمیم‌پذیر کردن نتایج به‌دست آمده برای همه شهر و مناطق، روش‌های کمی مناسب هستند. چنانچه گستره نیازسنجی، هر سه قلمرو شهری (شهر، منطقه، و محله) باشد، استفاده از هر دو روش کمی و کیفی در قالب روش‌های ترکیبی، توصیه می‌شود.

جدول ۵. روش قابل‌اجرا براساس قلمرو سنجش نیازهای شهری

روش قابل اجرا	قلمرو و جامعه آماری
کیفی	منطقه یا محله
کمی	شهر
ترکیبی	شهر، منطقه و محله

۴. انتخاب شیوه گردآوری داده‌ها براساس گروه‌های مورد مطالعه: کاربردی‌ترین شیوه برای سنجش نیازهای شهری از عموم شهروندان، پیمایش است. زیرا در نیازسنجی‌هایی که مخاطب آن، عموم شهروندان هستند امکان انجام مصاحبه‌های عمیق یا برگزاری بحث گروهی متمرکز با تعداد زیادی از افراد وجود ندارد و تنها راه، انجام پیمایش و انتخاب یک نمونه معرف احتمالی که نماینده دیدگاه‌های کل شهروندان باشد، است. چنانچه گروه‌های مورد مطالعه به‌منظور شناسایی نیازهای خاص یک محله، مخاطبان خاصی (اعم از شورایاری‌های محله، معتمدان، و شهروندانی که بیشترین درگیری را در محیط مورد مطالعه دارند) باشند، انجام مصاحبه و برگزاری بحث گروهی متمرکز به‌منظور درک معانی ذهنی آن‌ها از نیاز، مفید خواهد بود. در کنار این گروه از افراد، نخبگان و بهره‌برداران سازمانی، می‌توانند بخش دیگری از گروه مورد مطالعه را تشکیل دهند که برای این گروه نیز انجام مصاحبه و برگزاری بحث گروهی متمرکز می‌تواند به گردآوری اطلاعات

منجر شود. در کنار این فنون، اجرای روش دلفی نیز برای گروه متخصصان پیشنهاد می‌شود تا آن‌ها مجموعه دانش ناقص و نامطمئن در دسترس را ارزیابی و اصلاح کنند. در راستای شناخت همزمان دیدگاه مجموعه آگاهان (مخاطبان خاص، بهره‌برداران، مدیران شهری، و نخبگان) و پر کردن شکاف دیدگاه آن‌ها می‌توان با بهره‌گیری از فن گروه اسمی<sup>۱</sup> مجموع دیدگاه‌های این مطلعان را برای کشف و شناسایی نیازهای شهری به دست آورد. تکنیک گروه اسمی در نیازسنجی‌های شهری که با ذی‌نفعان مختلف اعم از کارشناس و غیر کارشناس (شورایاری‌های محله، معتمدان، شهروندانی که بیشترین درگیری را در محیط مورد مطالعه دارند، نخبگان، بهره‌برداران و مدیران شهری) مواجه است، به حضور همزمان آن‌ها در کنار یکدیگر و بارش فکری بین آن‌ها منجر می‌شود. بنابراین شیوه‌ای کم‌هزینه و کارآمد برای اکتشاف، تعمیق و اولویت‌بندی نیازهای شهری است و به شناخت دقیق و اجماع نظر در مورد اولویت نیازهای محلات منجر خواهد شد.

جدول ۶. روش انجام نیازسنجی براساس گروه‌های مورد مطالعه

گروه مورد مطالعه	شیوه گردآوری اطلاعات
عموم شهروندان (در سطح شهر)	پیمایش
مخاطبان خاص (شورایاری‌های محله، معتمدان، شهروندانی که بیشترین درگیری را در محیط مورد مطالعه دارند)	مصاحبه و بحث گروهی متمرکز
بهره‌برداران و نخبگان	مصاحبه، بحث گروهی متمرکز و دلفی
مجموعه آگاهان (مخاطبان خاص، بهره‌برداران، مدیران شهری، و نخبگان)	گروه اسمی

## منابع

- احمدی رنانی، زهرا (۱۳۸۱)، «مطالعه تطبیقی نیازهای فرهنگی برای گذران اوقات فراغت در شهر اصفهان (مطالعه موردی: مناطق رهنان و خانه اصفهان)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات، دانشگاه اصفهان.
- صالحی، اسماعیل (۱۳۷۹)، «نیازسنجی شهری: معرفی نظریه لئوناردجی-دهل»، فصلنامه مدیریت شهری، سال اول، شماره اول، صص ۶۹-۶۶.
- امیری اسفرجانی، زهرا (۱۳۹۰)، «نیازسنجی فرهنگی اجتماعی دختران ۱۳ تا ۱۸ ساله اصفهان»، طرح پژوهشی به کارفرمایی سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان.
- آمار گستران اسپادانا (۱۳۸۹)، «نیازسنجی عمومی شهر اصفهان در موضوعات شهری با رویکرد محله‌محوری، به کارفرمایی شهرداری اصفهان.
- بابایی، محمود (۱۳۸۶)، «نیازسنجی اطلاعات، تهران: نشر پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران.
- پرتو، شهرزاد؛ ایزدی، محمدسعید؛ کریمی مشاور، مهرداد و زابلی، روح‌الله (۱۳۹۸)، «فضای باز عمومی، حامی فعالیت فیزیکی و ارتقای سلامت شهروندان: یک مرور نظام‌مند»، فصلنامه آموزش بهداشت و ارتقای سلامت ایران، دوره هفتم، شماره دوم، صص ۱۴۲-۱۲۶.
- جناب، سارا (۱۳۸۶)، «نیازسنجی فرهنگی اجتماعی محلات شهر اصفهان (محلّه رهنان منطقه ۱۱)»، طرح پژوهشی به کارفرمایی مدیریت پژوهش و برنامه‌ریزی سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان.
- خراسانی، اباصلت (۱۳۸۶)، «نیازسنجی آموزشی (استراتژی و راهبردهای عملیاتی)، تهران: نشر مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- خمسه، سمیرا و رضاییان، مجید (۱۳۸۶)، «بررسی نیازهای فرهنگی مردم شهر کرج در سال ۱۳۸۶»، مجله رهپویه هنر، دوره دوم، شماره چهارم، صص ۴۳-۵۰.
- دالوند، جواد (۱۳۸۷)، «نیازسنجی تفریحی شهروندان ۴۰-۱۵ ساله شهر اصفهان در سال ۱۳۸۷»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، طرح پژوهشی به کارفرمایی سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان.

رضایی، ناصر؛ صادقی، هیبت‌اله؛ ماری اریاد، حسین و افشون، اسفندیار (۱۳۸۴)، «نیازسنجی مقدماتی در پایگاه تحقیقاتی جمعیت شهرستان دنا»، مجله علمی-پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، شماره بیست و دوم.

رئیس، رویا و همکاران (۱۳۸۵)، «نیازسنجی پژوهشی منطقه پایگاه تحقیقات توسعه و ارتقای سلامت شهر فرخ‌شهر استان چهارمحال و بختیاری، سال ۱۳۸۳، دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، ویژه‌نامه تحقیقات جمعیتی، صص ۶-۱.

شاهنده، خندان و همکاران (۱۳۹۰)، «ارزیابی مقطعی نتایج نیازسنجی مشارکتی محله‌محور در منطقه ۱۷ تهران: سه سال بعد از مداخله»، مجله تحقیقات نظام سلامت حکیم، سال چهاردهم، شماره چهارم، صص ۲۲۶-۲۱۹.

طالبی، محمود (۱۳۸۵)، «نیازسنجی فرهنگی-اجتماعی محله‌های اصفهان (حسین‌آباد)»، به کارفرمایی مدیریت پژوهش و برنامه‌ریزی فرهنگی-تفریحی شهرداری اصفهان.

فتحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۸۸)، «نیازسنجی آموزشی: الگوها و فنون، تهران: نشر آبیژن.

فخیم پور، مریم‌سادات (۱۳۹۰)، «نیازسنجی تفریحی شهروندان ۶۴-۱۵ ساله شهر اصفهان در ابعاد فردی، محیطی، اجتماعی، و فرهنگی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، طرح پژوهشی به کارفرمایی سازمان فرهنگی-تفریحی شهرداری اصفهان.

قاسمی، وحید (۱۳۹۱)، «رضایت‌سنجی و نیازسنجی طرح احیای میدان امام علی»، به کارفرمایی شهرداری اصفهان.

کانون مهراندیشان ایران‌زمین (۱۳۸۵)، «نیازسنجی فرهنگی محلات شهر اصفهان (محله شمس‌آباد)»، به کارفرمایی شهرداری اصفهان.

مرادی، علیرضا؛ گلستانی، سیدهاشم و اسماعیلی، رضا (۱۳۸۹)، «نیازسنجی توسعه فضاهای فرهنگی شهر نجف‌آباد»، مجله برنامه‌ریزی درسی دانش و پژوهش در علوم تربیتی، شماره بیست و هفتم، صص ۷۸-۵۳.

معاونت پژوهشی جهاد دانشگاهی اصفهان (۱۳۸۹)، «نیازسنجی فرهنگی ورزشی، و رفاهی-تفریحی شاهین‌شهر»، به کارفرمایی سازمان فرهنگی-تفریحی شهرداری شاهین‌شهر.

معاونت پژوهشی جهاد دانشگاهی اصفهان (۱۳۹۱)، «سنجش نیازهای شهروندان شهر اصفهان در سه سطح شهر، منطقه، و محله (با تأکید بر مفهوم کیفیت زندگی)»، به کارفرمایی شهرداری اصفهان.

معاونت پژوهشی جهاد دانشگاهی اصفهان (۱۳۹۳)، «نیازسنجی عمومی شهروندان به منظور استفاده در تدوین برنامه و بودجه ۱۳۹۴»، به کارفرمایی شهرداری اصفهان.

معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی (۱۳۸۶)، «نیازسنجی و اولویت‌بندی مشارکتی مشکلات اجتماعی-اقتصادی ساکنین منطقه ۱۷ تهران».

معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی (۱۳۸۶). «بررسی نیازهای بهداشتی و اجتماعی



ساکنین منطقه ۱۷ شهرداری تهران». معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی (۱۳۸۶)، «نیازسنجی محله ۱۱ از منطقه ۱۷ شهرداری تهران». نوری، کمیل؛ یزدانی، حمیدرضا و خنیفر، حسین (۱۳۹۸)، «به‌گزینی روش‌های نیازسنجی آموزشی با استفاده از تکنیک TOPSIS»، *دوفصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی آموزشی*، دوره هشتم، شماره پانزده، صص ۹۶-۱۲۰. یارمحمدیان، محمدحسین و بهرامی، سوسن (۱۳۸۳)، *نیازسنجی در سازمان‌های بهداشتی، درمانی، و آموزشی*، اصفهان: دانشگاه علوم پزشکی.

- Amel Association International (2013), *Rapid Needs Assessment: Haret Hreik*, South Beirut, Burj el Barajneh.
- Altschuld, James W and Kumar, David Devraj (2010), *Needs Assessment an Overview*, SAGE.
- Beebe, J.(1995), "Basic Concepts and Techniques of Rapid Appraisal", *Human Organization*, Vol. 54, No. 1, 42.
- Chokhandre, P. and Kumar, A. (2015), "Civic Services and Health Need Assessment of Urban Poor in Maharashtra", *International Journal of Advanced Health Sciences*, Vol 1, Issue 9.
- Gupta, K., Sleezer, C.M., Russ-Eft, D.F.(2007), *A Practical Guide to Needs Assessment*, San Francisco: John Wiley & Sons.
- Mateo-Babiano, I. (2015), "Pedestrian's Needs Matters: Examining Manila's Walking Environment", *Transport Policy*, 45, 107-115.
- Matsuoka, R. H., & Kaplan, R.(2008), "People Needs in the Urban Landscape: Analysis of Landscape and Urban Planning Contributions", *Landscape and Urban Planning*, 84, 7-19.
- United Nations Development Program (2014), "Municipal Needs Assessment Report Mitigating the Impact of the Syrian Refugee Crisis on Jordanian Vulnerable Host Communities", available at: <http://www.undp.org/>.
- United Nations High Commissioner for Refugees (2007), *Rapid Need Assessment (RNA) of Recently Displaced Persons in the Kurdistan Region*, Dahuk Governorate.
- United Way of King County, City of Seattle and Committee to End Homelessness (2009), *Seattle Homeless Needs Assessment*, Seattle.
- Weitz Center for Development Studies (2005), "Needs Assessment of Municipal Services Development", available at: <http://www.osce.org/>.