

## ارزیابی کیفیت خدمات و اوقات فراغت پارک بانوان

### مطالعه موردی: پارک بانوان شهر اردبیل

وحید وحدت جناقردا\*، ساناز اخوان رادا<sup>۲</sup>، پربناز حسامیان<sup>۳</sup>

۱. کارشناس ارشد فیزیولوژی ورزش، دانشگاه علامه قزوینی، قزوین، ایران

۲. دانشجوی دکتری بهداشت عمومی، دانشگاه هلسینکی، فنلاند

۳. کارشناس مدیریت ورزشی، دانشگاه مقدس اردبیلی، اردبیل، ایران

#### چکیده:

پژوهش حاضر با هدف، ارزیابی کیفیت خدمات و اوقات فراغت پارک بانوان شهر اردبیل، بصورت توصیفی-پیمایشی انجام گردید. جامعه آماری پژوهش حاضر را بانوان ۱۸+ شهر اردبیل که به منظور گذران اوقات فراغت، به پارک بانوان مراجعه می‌کردند، تشکیل دادند و به دلیل گستردگی جامعه آماری مورد مطالعه، بر اساس فرمول کوکران (۳۸۴) نفر انتخاب، که در نهایت ۳۷۰ نفر در پژوهش مشارکت نمودند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌های کیفیت خدمات لیو (۲۰۰۸) و پرسشنامه اوقات فراغت ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۰) انتخاب گردید و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS22 و از آزمون‌های توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و درصد)، استنباطی (فریدمن و دو جمله‌ای) و جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که مولفه‌های ۱. رده سنی ۲۱ تا ۳۰ سال، ۲. مدرک کارشناسی، ۳. مجرد، ۴. بازنشسته، ۵. درآمد ۲۰ تا ۳۰ میلیون ریال، ۶. سابقه تمرینی ۶ تا ۱۲ ماه، ۷. با هدف و انگیزه سلامتی، ۸. ۲ تا ۳ بار تمرین در هفته بیشترین فراوانی را در بین مولفه‌های پژوهش دارند و اما تحلیل نتایج‌های استنباطی پژوهش نشان داد که، کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن از وضعیت مناسبی برخوردار بوده و همچنین بین مولفه‌های کیفیت خدمات اولویت معنادار وجود دارد و همچنین اوقات فراغت و مؤلفه‌های آن نیز از وضعیت مناسبی برخوردار بوده و همچنین بین مولفه‌های اوقات فراغت هم اولویت معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، اوقات فراغت، پارک بانوان، اردبیل.

\* ایمیل نویسنده مسئول: [vahdat72@yahoo.com](mailto:vahdat72@yahoo.com)

#### مقدمه:

زندگی در دنیای امروز ابتکار عمل سریع را از انسان گرفته و او را دچار فقر حرکتی کرده و این فقر حرکتی مشکلات جسمی، روانی و اجتماعی را برای وی پدید آورده است. همچنین کاهش تحرک و فعالیت بدنی نیز در زندگی روزمره که به دلیل گسترش وسایل و امکانات رفاهی و شیوه های نوین زندگی مدرن به وجود آمده است و ضرورت برنامه ریزی در جهت تأمین حرکت مورد نیاز جسمانی را بیش از پیش آشکار می سازد. حال که صحبت از فعالیت بدنی و ورزش است باید اشاره کرد که امروزه شاهد رویدادها و رخدادادهای مختلف ورزشی و همچنین شکل های متنوع فعالیت های بدنی و اجراهای ورزشی در سرتاسر جهان هستیم، که هر کدام به نوعی منجر به تحولات مختلفی در جوامع می گردند و در این میان داشتن اوقات فراغت سالم و ورزش های همگانی یا به عبارتی، ورزش برای همه از جایگاه ویژه ای در توسعه سلامتی افراد و جوامع برخوردار است و علاوه بر آن فواید اقتصادی و اجتماعی بسیاری را نصیب کشورها نموده است.

در کل، فعالیت بدنی همواره جزء مکملی از زندگی فرد و خانواده در عصر گذشته، حاضر و تمدن های گوناگون انسان بوده و هست، همچنین در ارتباطات خانوادگی و فعالیت های گوناگون اجتماعی سهم بسزایی داشته و از رهگذر فعالیت های تفریحی، اوقات فراغت و برگزاری مراسم آیینی چند منظوره برای اعضای خانواده، خرسندی، لذت و شادی به ارمغان آورده است و نیز در ایجاد امنیت، آسایش روانی و اجتماعی برای افراد، جوامع و تأمین بهداشت و سلامتی و زندگی سالم بعنوان یکی از دستاوردهای فعالیت بدنی تاثیرات ارزنده ای گذاشته است. اما در این میان، اوقات فراغت به عنوان اساسی ترین و لذت بخش ترین لحظات انسان تلقی می شود و به منزله ی یک پدیده و در برخی ممالک یک مسئله فرهنگی، اجتماعی، اختصاصی و حتی سیاسی مطرح است، و نیز توجه به اوقات فراغت در پایان قرن نوزدهم با توسعه صنعت مکانیزه شدت گرفت و در نتیجه، افراد فرصت بیش تری برای پرداختن به فعالیت های اختیاری مانند ورزش یا دیدن تئاتر را پیدا کردند که اوقات فراغت نامیده شد.

اما در مسئله گذران اوقات فراغت تفاوت های بسیاری وجود دارد، یکی از این تفاوت ها موضوع جنسیت است، چرا که زنان و مردان در ابعاد متفاوتی از اجتماع قرار دارند، بنابراین بانوان در منزل و با انجام مراقبت های عاطفی و به دنیا آوردن فرزند، تضاد زیادی با فعالیت های روزمره مردان دارند، اما مشاهده می شود که این قشر به کرات یا از مقوله ی فراغت بی بهره است یا از اماکن و فعالیت های مشابه مردان استفاده می کنند. بنابراین بر طبق نظر بورديو درباره سبک زندگی زنان بطور عام شغل مردان تعیین کننده اوقات فراغت زنان است، در واقع زنانی که همسرانشان دارای مشاغل عالی بودند میزان اوقات فراغت بیشتری داشتند و بهتر از سایرین می توانستند از اوقات خود استفاده کنند و با توجه به رفاهی که داشتند از امکانات موجود استفاده کنند، و همچنین بر اساس پژوهش، سمیه شفیعی در سال ۱۳۸۳، میزان اوقات فراغت و میزان رضایت بانوان از فراغتشان با تقسیم کار مشارکتی در خانه، پایگاه اجتماعی\_ اقتصادی زن و میزان قدرت تصمیم گیری او رابطه مستقیم و با تعداد فرزندان خردسالش، رابطه عکس دارد.

در کل، اوقات فراغت برای تمام زنان به عنوان یک تجربه با آزادی نسبی می باشد، که از نظر فردی ارضاکنده و ذاتاً ارزشمند است و می تواند به خود شکوفایی و در نهایت به یک زندگی سعادتمند برای زنان منتهی گردد. از این رو بایستی

برای گذران اوقات بهینه زنان مجتمع ها و مراکز خاص در نظر گرفته شود تا زنان بتوانند نیرویی مضاعف را کسب نموده و با فراغ بال بر مشکلات زندگی فائق آیند. بنابراین پارک های بانوان به جهت اینکه قادرند فرصت های تفریحی با ارزشی را برای بانوانی که در شهر ها زندگی می کنند فراهم نمایند اهمیت بیشتری دارد چرا که پارک های بانوان فرصت هایی را برای ورزش، استراحت و سلامت بدنی و ذهنی زنان به وجود می آورد و همچنین جلوگیری از محرومیت اجتماعی، به وسیله دسترسی تمام زنان به امکانات و تسهیلات، رفع مشکلات اجتماعی و به وجود آوردن مکان هایی آرام در شهر به منظور ارتقای سلامت ذهنی زنان، می تواند از عملکردهای پارک بانوان باشد. اما انتقاداتی بر اجرای پارک بانوان بعنوان فضایی اختصاصی بانوان وارد شده است، از جمله اینکه پارک، محلی است عمومی و از این منظر اختصاص یک پارک به قشری خاص چیزی جز نقض غرض نیست و یا اینکه ایجاد پارک بانوان به مفهوم جداسازی جنسیتی است که عامل کاهش اعتماد به نفس زنان و چیرگی بیشتر مردان بر آنهاست و همچنین ایجاد پارک مخصوص بانوان نشان از وجود مشکلی از لحاظ اجتماعی در سایر پارک های شهری است، و ایجاد و توسعه تسهیلات و امکانات ورزشی مناسب و استاندارد یکی از عوامل اصلی زیر بنای مربوط به توسعه ورزشی و تفریحات سالم است زیرا پیشرفت اجرایی ورزشی ورزشکاران بدون دسترسی به امکانات و تسهیلات ورزشی مناسب تقریباً غیرممکن است. بعلاوه در بین جوامع مختلف به ویژه کشورهای توسعه یافته، مردم سعی دارند تا سلامتی خود را با پرداختن به فعالیت های ورزشی حفظ و ارتقاء دهند، همچنین بر اساس شواهد موجود، دسترسی به امکانات و زیر ساخت های ورزشی مناسب و توسعه یافته همواره یکی از عوامل توسعه یافتگی کشورها به طور اعم و ورزش آنها به طور خاص به شمار می رود.

اما برای اولین بار، پارک های بانوان در سال ۱۹۱۳، زمانی که زوجی به نام جیمز و مری هیل زمینی را در شهر هلنا در ایالت مونتانا آمریکا برای ایجاد پارک به شهرداری اهدا کردند، احداث گردید و در سال ۲۰۰۰ نیز پارک زنان و باغ افتخارات مشارکت زنان در طول تاریخ، در شیکاگو افتتاح شد، در این پارک مسیر پیچ در پیچی ساخته شده است که استعاره از یک زن در حال حرکت از مرزهای سنتی و دوره های زندگی خویش است، و در کشور ایران نیز، پارک بانوان در دهه هشتاد، بر اساس سند چشم انداز، بند چهاردهم (امور فرهنگی) در دستور کار شهرداری ها و شوراهای شهر سراسر کشور قرار گرفتند، این پارک ها با هدف پاسخ دادن به نیازهایی که به دلیل محدودیت های جامعه یا ترجیح شخصی برای بانوان به وجود آمده اند، ایجاد شده اند و رعایت امنیت اجتماعی، محصور بودن، مشرف نبودن ساختمان های اطراف به پارک های زنان از ویژگی های اصلی این مراکز است.

بنابراین پارک بانوان بروجرد، اولین پارک ویژه زنان در ایران است که در سال ۱۳۸۰ در زمینی به مساحت بیش از ۴۰ هزار متر مربع طراحی و به بهره برداری رسید. در کل، پارک بانوان، عرصه ای برای فعالیت های فرهنگی، اجتماعی- مشارکتی، فراغتی- تفریحی، بهداشتی و اقتصادی، مبتنی بر ارزش های اجتماعی- فرهنگی بانوان در هر جامعه ای می باشد، لذا برنامه ریزی و طراحی در این پارک ها می بایست زمینه ساز شکوفایی، بالندگی، ایجاد حس اعتماد به نفس و مشارکت و نیز اشتغال برای بانوان باشد و در واقع پاسخ به نیازی باشد که به دلیل محدودیت های جامعه یا ترجیح شخصی، برای بانوان به وجود آمده است و به اعتماد برخی از جامعه شناسان، این مساله می تواند تا حدی به تخلیه هیجانات زنان منجر شود. اما بصورت

کلی، محمدی و همکاران (۱۳۸۶) در تحقیقی جهت ارزیابی کیفی فضاهای سبز شهری و بهینه سازی استفاده شهروندان از آن، به این نتیجه رسیدند که پارک ها و فضاهای سبز شهری از مهمترین عوامل موثر در شکل دهی به پایداری اجتماعی و همبستگی های شهری اند، ولی عواملی مانند مشکلات زندگی شهری، ایمنی پارک و فضای سبز، امنیت و متناسب نبودن امکانات مورد نیاز برای گروه های مختلف سنی و جنسی در این مکان ها از جمله عوامل کاهش تمایل شهروندان برای استفاده از این عرصه می باشند.

اما سنجش کیفیت خدمات در صنعت خدمات ورزشی نیز موضوعی بحث انگیز است، رابینسون نیز اشاره کرده که ویژگی های مجموعه های ورزشی، آن ها را از سایر مراکز خدماتی متمایز می سازند؛ اولاً اینکه، خدمات ورزشی حالتی لوکس دارند و افراد با هزینه های مرتبط با آن با احتیاط برخورد می کنند، دوماً، مشتریان معمولاً در زمان های تفریح و استراحت به مجموعه های ورزشی مراجعه می کنند و سوماً اینکه، اغلب اوقات در فعالیت های مثل پشتیبانی از گروه ورزشی و مجموعه های ورزشی سرمایه گذاری عاطفی صورت می گیرد و احساس تعلق به باشگاه، انتظارات از مجموعه های ورزشی را نسبت به سایر ارائه دهندگان خدمات، افزایش می دهد.

اما علی رغم گذشت زمان طولانی از مطرح شدن موضوع کیفیت خدمات و شیوه های سنجش و ارزیابی آن، نه تنها توجه به این موضوع مهم کاهش نیافته، بلکه به دلیل اهمیت فزاینده خدمات در اقتصاد کشورها نقش آن بیش از پیش اهمیت یافته است و در این زمینه سید جوادین و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان "مدلی از ارزیابی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان خدمات ورزشی" با ارائه مدل نشان دادند که، کیفیت خدمات مجموعه های ورزشی بر حضور مجدد آنان تاثیرگذار است.

لذا با توجه به نحوه گذران اوقات فراغت زنان و کیفیت خدمات پارک بانوان، این پژوهش بر آن است تا بتواند اوقات فراغت و کیفیت خدمات پارک بانوان شهر اردبیل را بررسی نماید.

#### روش پژوهش:

با توجه به اینکه پژوهش حاضر، کیفیت خدمات و اوقات فراغت پارک بانوان شهر اردبیل را ارزیابی می کند، نوع پژوهش توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش را، بانوان ۱۸ سال به بالا که به منظور گذراندن اوقات فراغت خود به پارک بانوان شهر اردبیل مراجعه می کنند، تشکیل دادند، بر اساس آمار رسمی سرشماری جمعیت زنان شهر اردبیل ۲۹۶۴۸۸ نفر، که از بین آنها تعداد زنان بالای ۱۸ سال اردبیل ۲۱۵۹۶۲ نفر می باشد، اما بر اساس فرمول تعیین حجم نمونه کوکران، ۳۸۴ نفر جهت انجام مطالعات در پارک بانوان اردبیل بعنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند که در نهایت ۳۷۰ نفر در پژوهش مشارکت کردند، همچنین تکمیل پرسشنامه در طول هفته (۷ روز) و در ساعت های متفاوت با مراجعه به پارک بانوان واقع در میدان جانبازان، خیابان یسری (والی) انجام گرفت. در این پژوهش جهت تعیین عوامل کیفیت خدمات و اوقات فراغت ورزشی از دو پرسشنامه؛ ۱. پرسشنامه استاندارد ارزیابی کیفیت خدمات لیو ۲۰۰۸ و ۲. پرسشنامه اوقات فراغت استفاده گردید

پرسشنامه استاندارد ارزیابی کیفیت خدمات: توسط لیو ساخته شده، دارای ۵ زیرمقیاس و تفکیک هر زیر مقیاس عبارت است از؛ موارد کیفی ملموس؛ ۱ الی ۳، اعتماد؛ ۴ الی ۸، پاسخگویی؛ ۹ الی ۱۲، اطمینان؛ ۱۳ الی ۱۶، همدلی؛ ۱۷ الی ۲۱.

پرسشنامه اوقات فراغت: توسط ابراهیمی و همکاران ساخته شده، بر اساس مقیاس لیکرت؛ کاملاً مخالفم: ۱، مخالفم: ۲، نظری ندارم: ۳، موافقم: ۴، کاملاً موافقم: ۵ می باشد. این پرسشنامه دارای ۴ زیرمقیاس و هر زیر مقیاس به عبارت است از؛ مهارت تصمیم گیری: ۱ الی ۶، مهارت آگاهی از فراغت؛ ۷ الی ۱۹، مهارت روابط اجتماعی؛ ۲۰ الی ۳۲، مهارت خودآگاهی؛ ۳۳ الی ۵۶. روایی و پایایی پرسشنامه ها، در پژوهش ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۰) در سنجش اوقات فراغت پایایی ابزار مورد نظر ۰/۹۵ به دست آمده است و در تحقیق محمودی، سجادی و گودرزی (۱۳۹۴) در کیفیت خدمات ضمن سنجش و تأیید روایی صوری و محتوایی این ابزار توسط ۹ نفر از اساتید علوم ورزشی، روایی سازه ای آن نیز محاسبه شد که KMO آن ۰/۸۷۲ و بارتلت آن ۰/۰۰۱ حاصل شد.

روش‌های تجزیه و تحلیل آماری مورد استفاده در این پژوهش از آمارهای توصیفی (فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و درصد)، آمار استنباطی (فریدمن و دوجمله ای) و جهت تعیین نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف و به منظور تجزیه و تحلیل داده های پژوهش حاضر، از نرم افزار spss22 استفاده شد.

## یافته‌های پژوهش:

### توصیف متغیرهای پژوهش:

#### بخش اول: آمار توصیفی داده های پژوهش

جدول ۱. وضعیت سنی و تحصیلی

| وضعیت سنی      | فراوانی | درصد | وضعیت تحصیلی  | فراوانی | درصد |
|----------------|---------|------|---------------|---------|------|
| ۱۸ تا ۲۰ سال   | ۳۶      | ۹,۷  | زیر دیپلم     | ۱۲      | ۳,۲  |
| ۲۱ تا ۳۰ سال   | ۱۴۳     | ۳۸,۷ | دیپلم         | ۳۴      | ۹,۲  |
| ۳۱ تا ۴۰ سال   | ۱۲۰     | ۳۲,۴ | کاردانی       | ۱۰۷     | ۲۸,۹ |
| ۴۱ تا ۵۰ سال   | ۴۷      | ۱۲,۷ | کارشناسی      | ۱۸۲     | ۴۹,۲ |
| ۵۰ تا ۶۰ سال   | ۱۸      | ۴,۹  | کارشناسی ارشد | ۳۲      | ۸,۷  |
| ۶۰ سال به بالا | ۶       | ۱,۶  | دکتری         | ۳       | ۰,۸  |
| کل             | ۳۷۰     | ۱۰۰  | کل            | ۳۷۰     | ۱۰۰  |

توصیف وضعیت سنی شرکت کنندگان در تحقیق (جدول ۱) بیانگر این است که، بیشتر بانوانی که از پارک استفاده می کردند در گروه سنی ۲۱ تا ۳۰ سال قرار داشتند و گروه سنی ۶۰ سال به بالا کمترین تعداد و تنها ۱/۶ درصد از شرکت

کنندگان پژوهش بودند و نتایج حاصل از بررسی توصیفی وضعیت تحصیلی افراد شرکت کننده در پژوهش نشان داد که، ۴۹/۲ درصد از بانوان شرکت کننده در پژوهش دارای مدرک کارشناسی (بیشترین) و ۰/۸ درصد شرکت کنندگان دارای مدرک دکتری (کمترین) می باشند.

جدول ۲. وضعیت تأهل

| وضعیت تأهل | فراوانی | درصد |
|------------|---------|------|
| مجرد       | ۹۶      | ۲۶   |
| متأهل      | ۲۷۴     | ۷۴   |
| کل         | ۳۷۰     | ۱۰۰  |

در توصیف یافته های مربوط به وضعیت تأهل شرکت کنندگان در پژوهش (جدول ۲)، افراد متأهل ۷۴ درصد (۲۷۴ نفر) و مجردان ۲۶ درصد (۹۶ نفر)، از شرکت کنندگان را تشکیل دادند

جدول ۳. وضعیت شغلی و میزان درآمد ماهیانه

| وضعیت شغلی | فراوانی | درصد | میزان درآمد ماهیانه    | فراوانی | درصد |
|------------|---------|------|------------------------|---------|------|
| دانشجو     | ۲۴      | ۶,۵  | بدون درآمد             | ۹۳      | ۲۵,۱ |
| کارمند     | ۸۲      | ۲۲,۲ | ۱۰ تا ۲۰ میلیون ریال   | ۷       | ۱,۹  |
| بازنشسته   | ۱۳۰     | ۳۵,۱ | ۲۰ تا ۳۰ میلیون ریال   | ۲۱۵     | ۵۸,۱ |
| خانه دار   | ۹۵      | ۲۵,۷ | ۳۰ تا ۴۰ میلیون ریال   | ۴۱      | ۱۱,۱ |
| آزاد       | ۲۹      | ۷,۸  | ۴۰ تا ۵۰ میلیون ریال   | ۴       | ۱,۱  |
| سایر       | ۱۰      | ۲,۷  | ۵۰ میلیون ریال به بالا | ۱۰      | ۲,۷  |
| کل         | ۳۷۰     | ۱۰۰  | کل                     | ۳۷۰     | ۱۰۰  |

نتایج حاصل از بررسی توصیفی شغل شرکت کنندگان در پژوهش نشان داد (جدول ۳) از مجموع ۳۷۰ نفر، ۲۵/۷ درصد خانه دار، ۶/۵ درصد دانشجو، ۷/۸ درصد آزاد، ۳۵/۱ درصد بازنشسته و ۲۲/۲ درصد کارمند بودند و نتایج حاصل از بررسی توصیفی میزان درآمد شرکت کنندگان در پژوهش نشان داد که از مجموع ۳۷۰ نفر، ۵۸/۱ درصد درآمد ۲۰ تا ۳۰ میلیون ریال، دارای بیشترین فراوانی و درآمد ۴۰ تا ۵۰ میلیون ریال دارای کمترین فراوانی بود

جدول ۴. سابقه ورزشی و هدف و انگیزه از تمرین در پارک

| سابقه ورزشی   | فراوانی درصد | هدف و انگیزه                 | فراوانی درصد |
|---------------|--------------|------------------------------|--------------|
| کمتر از ۶ ماه | ۱۰۳          | اوقات فراغت                  | ۲۷,۸         |
| ۶ تا ۱۲ ماه   | ۹۰           | آمادگی جسمانی                | ۲۴,۳         |
| ۱ تا ۲ سال    | ۶۹           | کنترل وزن                    | ۱۸,۷         |
| ۲ تا ۳ سال    | ۶۷           | تناسب اندام                  | ۱۸,۱         |
| بیش از ۳ سال  | ۴۱           | سلامتی                       | ۱۱,۱         |
| کل            | ۳۷۰          | ارتباط با مردم و اجتماعی شدن | ۱۰۰          |
|               | ۳۷۰          | کل                           | ۱۰۰          |

نتایج حاصل از بررسی توصیفی سابقه ورزشی بانوان شرکت کننده در پژوهش نشان داد (جدول ۴) ۲۴/۳ درصد با ۶ تا ۱۲ ماه سابقه ورزشی دارای بیشترین فراوانی و در یافته های حاصل از بررسی توصیفی هدف و انگیزه بانوان استفاده کننده از پارک، نشان داد که ۳۲/۲ درصد با هدف سلامتی و ۳/۲ درصد با هدف کنترل وزن از پارک بانوان استفاده می کنند.

جدول ۵. دفعات استفاده از پارک

| دفعات استفاده از پارک | فراوانی | درصد |
|-----------------------|---------|------|
| ۱ بار در هفته         | ۶۴      | ۱۷,۳ |
| ۲ تا ۳ بار در هفته    | ۲۸۸     | ۷۷,۸ |
| ۴ تا ۷ بار در هفته    | ۱۸      | ۴,۹  |
| کل                    | ۳۷۰     | ۱۰۰  |

نتایج حاصل از بررسی توصیفی میزان دفعات استفاده از پارک در پژوهش نشان داد (جدول ۵) که از مجموع ۳۷۰ نفر حاضر در پژوهش، ۷۷/۸ درصد ۲ تا ۳ بار در هفته، ۱۷/۳ درصد ۱ بار در هفته و ۴/۹ درصد ۴ تا ۷ بار در هفته از پارک بانوان استفاده می کنند

میانگین و انحراف استاندارد متغیرها و مولفه های پژوهش

جدول ۶. میانگین و انحراف استاندارد متغیرها و مولفه های کیفیت خدمات و اوقات فراغت

| عوامل            | کیفیت خدمات | موارد کیفی ملموس | اعتماد      | پاسخگویی      | اطمینان   | همدلی |
|------------------|-------------|------------------|-------------|---------------|-----------|-------|
| میانگین          | ۲,۰۷        | ۲,۲۳             | ۲,۱۴        | ۲,۸۵          | ۲,۰۱      | ۲,۸۷  |
| انحراف استاندارد | ۰,۴۲        | ۰,۶۱             | ۰,۶۹        | ۰,۹۷          | ۰,۶۳      | ۰,۸۰  |
| عوامل            | اوقات فراغت | تصمیم گیری       | مهارت آگاهی | روابط اجتماعی | خود آگاهی |       |
| میانگین          | ۲,۴۸        | ۲,۳۷             | ۲,۲۳        | ۲,۱۵          | ۲,۰۵      |       |
| انحراف استاندارد | ۰,۲۰        | ۰,۵۵             | ۰,۳۹        | ۰,۴۰          | ۰,۳۳      |       |

با توجه به نتایج جدول ۶، میانگین کیفیت خدمات و اوقات فراغت بترتیب، ۲/۰۷ و ۲/۴۸ می باشد.

### فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها

فرض نرمال بودن توزیع داده‌های کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن "موارد کیفی ملموس، اعتماد، پاسخگویی، اطمینان، همدلی و کیفیت خدمات" و اوقات فراغت و مؤلفه‌های آن "تصمیم‌گیری، آگاهی فراغت، روابط اجتماعی، خودآگاهی" با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف بررسی و با توجه بر اینکه، سطوح معناداری تمامی موارد زیر ۰/۰۵ می‌باشد، نتیجه می‌گیریم که، توزیع داده‌ها غیر نرمال هستند.

### بخش دوم: جدول اطلاعات استنباطی متغیرهای تحقیق

\* با توجه به غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها جهت تعیین وضعیت متغیرها و مؤلفه‌های مورد بررسی، داده‌ها با استفاده از آزمون دو جمله‌ای تجزیه و تحلیل و بررسی شد.

جدول ۷. آزمون توزیع دو جمله‌ای (تعیین وضعیت کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن)

| مؤلفه‌ها         | طبقه | تعداد | نسبت مشاهده شده | نسبت آزمون | سطح معناداری |
|------------------|------|-------|-----------------|------------|--------------|
| موارد کیفی ملموس | M<2  | ۱۳۱   | ۰,۳۵            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۳۹   | ۰,۶۵            |            |              |
| اعتماد           | M<2  | ۹۳    | ۰,۲۵            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۷۷   | ۰,۷۵            |            |              |
| پاسخگویی         | M<2  | ۱۶۰   | ۰,۴۳            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۱۰   | ۰,۵۷            |            |              |
| اطمینان          | M<2  | ۱۰۷   | ۰,۲۹            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۶۳   | ۰,۷۱            |            |              |
| همدلی            | M<2  | ۷۹    | ۰,۲۱            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۹۱   | ۰,۷۹            |            |              |
| کیفیت خدمات      | M<2  | ۱۰۲   | ۰,۲۸            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|                  | M>2  | ۲۶۸   | ۰,۷۲            |            |              |

بر اساس نتایج بدست آمده (جدول ۷) بین میانگین‌های مشاهده شده با میانگین بهینه کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ تفاوت معناداری وجود دارد. بر اساس داده‌های جدول در مورد کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن، می‌توان گفت که میانگین‌های مشاهده شده بالاتر از میانگین بهینه (فرضی) بوده است، در نتیجه، می‌توان گفت، کیفیت خدمات و مؤلفه‌های آن از وضعیت مناسبی برخوردار هستند.



جدول ۸. آزمون فریدمن اولویت مؤلفه های کیفیت خدمات

| ردیف | آماره        | مقدار  |
|------|--------------|--------|
| ۱    | خی دو        | ۳۹,۱۶۳ |
| ۲    | درجه آزادی   | ۳      |
| ۳    | سطح معناداری | ۰,۰۰۴  |

همانطور که در جدول ۸ ملاحظه می گردد، سطح معناداری آزمون فریدمن کمتر از  $0/05$  می باشد، بنابراین بین مؤلفه های کیفیت خدمات اولویت معناداری وجود دارد.

جدول ۹. آزمون توزیع دو جمله ای (تعیین وضعیت اوقات فراغت و مؤلفه های آن)

| مؤلفه ها      | طبقه    | تعداد | نسبت مشاهده شده | نسبت آزمون | سطح معناداری |
|---------------|---------|-------|-----------------|------------|--------------|
| تصمیم گیری    | $M < 2$ | ۸۶    | ۰,۲۳            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|               | $M > 2$ | ۲۸۴   | ۰,۷۷            |            |              |
| آگاهی فراغت   | $M < 2$ | ۹۵    | ۰,۲۶            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|               | $M > 2$ | ۲۷۵   | ۰,۷۴            |            |              |
| روابط اجتماعی | $M < 2$ | ۸۲    | ۰,۲۲            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|               | $M > 2$ | ۲۸۸   | ۰,۷۸            |            |              |
| خود آگاهی     | $M < 2$ | ۷۳    | ۰,۲۰            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|               | $M > 2$ | ۲۹۷   | ۰,۸۰            |            |              |
| اوقات فراغت   | $M < 2$ | ۷۷    | ۰,۲۱            | ۰,۵        | ۰,۰۰۱        |
|               | $M > 2$ | ۲۹۳   | ۰,۷۹            |            |              |

بر اساس نتایج جدول ۹ مشخص می شود که بین میانگین های مشاهده شده با میانگین بهینه اوقات فراغت و مؤلفه های آن در سطح معناداری کمتر از  $0/01$  تفاوت معناداری وجود دارد. بر اساس داده های جدول در مورد اوقات فراغت و مؤلفه های آن می توان گفت که میانگین مشاهده شده بالاتر از میانگین بهینه (فرضی) بوده است، در نتیجه اوقات فراغت و مؤلفه های آن از وضعیت مناسبی برخوردار هستند.

جدول ۱۰. آزمون فریدمن اولویت مؤلفه های اوقات فراغت

| ردیف | آماره        | مقدار  |
|------|--------------|--------|
| ۱    | خی دو        | ۶۰,۳۰۴ |
| ۲    | درجه آزادی   | ۳      |
| ۳    | سطح معناداری | ۰,۰۰۲  |

همانطور که در جدول ۱۰ ملاحظه می گردد، سطح معناداری آزمون فریدمن کمتر از  $0/05$  می باشد، بنابراین بین مؤلفه های اوقات فراغت اولویت معناداری وجود دارد.

### بحث و نتیجه گیری:

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات و اوقات فراغت پارک بانوان مطالعه موردی: پارک بانوان شهر اردبیل انجام گرفت. نتایج این پژوهش نشان داد که، کیفیت خدمات و مؤلفه های آن از وضعیت مناسبی برخوردار بوده و با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون فریدمن کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین بین مولفه های کیفیت خدمات هم اولویت معناداری وجود دارد، که این یافته ها با نتایج تحقیقات ساعتچیان و همکاران (۱۳۸۹)، سید جوادین و همکاران (۱۳۸۹)، لیو (۲۰۰۸) همخوانی و با نتایج نعمتی (۱۳۹۲) ناهمسو می باشد، بعنوان مثال، محمودی و همکاران در سال ۱۳۸۹ در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که کیفیت خدمات مطلوب، بیشترین نقش و اهمیت در حضور مجدد مشتریان به مراکز آمادگی جسمانی دارند و نعمتی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی وضعیت کیفیت خدمات در مجموعه های ورزشی طبقه و شاندیز به این نتیجه دست یافت که، کیفیت خدمات ارائه شده در مجموعه های ورزشی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست.

علوی زاده (۱۳۸۶) در مطالعه ای به بررسی چگونگی نحوه گذران اوقات فراغت بانوان شهر کاشمر پرداخته است. این تحقیق ضمن بررسی مبانی نظری اوقات فراغت، عوامل و عناصر تأثیرگذار در چگونگی گذران اوقات فراغت در بین زنان شهر کاشمر از طریق تحقیقات پیمایشی صورت گرفت، آزمودنی ها در این تحقیق تعداد ۱۰۵ نفر از بین زنان ۲۰ تا ۶۵ ساله جهت انجام مطالعات انتخاب گردید و در نهایت مشخص شد که گذران اوقات فراغت در جامعه مورد بررسی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست و حدود نیمی از بانوان از چگونگی اوقات فراغت خود رضایت نداشته اند.

همچنین، صادقی خرمالو (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی عوامل اجتماعی و کالبدی موثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات ارائه شده در پارکهای محله ای منطقه دو شهرداری کلانشهر تبریز" دریافته اند که بین میزان رضایت از محل زندگی و میزان رضایتمندی از خدمات پارک های محله ای و همچنین بین میزان رضایت از زندگی و ابعاد پنجگانه رضایت از خدمات بعد ملموس، بعد پاسخگویی، اعتماد، اطمینان و همچنین همدلی رابطه معنی داری وجود دارد. بنابراین می توان اظهار کرد که، علیرغم گذشت زمان طولانی از مطرح شدن موضوع کیفیت خدمات، شیوه های سنجش و ارزیابی آن، نه تنها توجه به این موضوع مهم کاهش نیافته، بلکه به دلیل اهمیت فزاینده خدمات در اقتصاد کشورها نقش آن بیش از پیش اهمیت یافته است.

همچنین بر اساس یافته ها، اوقات فراغت و مؤلفه های آن از وضعیت مناسبی برخوردار بوده و با توجه به سطح معناداری آزمون فریدمن کمتر از ۰/۰۵ می باشد، بین مولفه های اوقات فراغت اولویت معناداری وجود دارد که این یافته ها با نتایج تحقیقات هزارجریبی (۱۳۹۰)، رضوی (۱۳۹۲) همسو و با نتایج تحقیقات ریسی (۱۳۸۶)، و مدنی (۱۳۹۰) که در نتایج آنها اوقات فراغت از وضعیت مطلوبی برخوردار نبوده است، نا همخوانی دارد.

در نهایت، زمانی که در پارک، کیفیت خدمات و اوقات فراغت از وضعیت مناسبی برخوردار باشد، حضور در آن نیز بیشتر و منظم تر می شود. تمرینات منظم و ورزش و گذران اوقات فراغت در یک محیط سالم و با کیفیت خدمات مناسب، فواید زیادی بر جامعه خواهد داشت، از فواید آن می توان به سلامتی و شادابی قشر بانوان جامعه (بانوان بعنوان تربیت کنندگان نسل آینده تأثیر زیادی برای سلامت اجتماعی و نشاط اجتماعی جامعه دارند)، پیشگیری و کاهش بیماری ها، کاهش هزینه های

درمان، کاهش افسردگی، بهبود کیفیت زندگی خانوادگی، افزایش کیفیت زندگی و پیشگیری از بیماری ها در دوران کهنسالی و ... اشاره نمود. بنابراین می توان از گذران اوقات فراغت در یک محیط سالم و با کیفیت خدماتی مناسب، بعنوان اساسی ترین و لذت بخش ترین لحظات انسان تلقی می شود و به منزله یک پدیده و در برخی ممالک یک مسئله ی فرهنگی، اجتماعی، اختصاصی و حتی سیاسی مطرح است.

#### تشکر و قدردانی:

بدین وسیله مراتب تقدیر خود را از تمامی بانوان، دوستان و اساتید محترم، که در انجام پژوهش حاضر، همکاری نمودند، اعلام می داریم.



## منابع:

- الماسی سمانه، رضوی سید محمد حسین و امیر نژاد سعید. (۱۳۹۴) بررسی رضایت مشتری و مشتری گرایی در اماکن ورزشی دولتی و خصوصی استان مازندران، پژوهش نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۱(۲۱)، ۱۲۹-۱۳۸
- اصغر پورزاوشتی مهسا. (۱۴۰۰) تأثیر کیفیت تعاملی بر نتیجه کیفیت با نقش میانجی انگیزش ورزش و ارزش درک شده در پارکهای ورزش بانوان شهر تبریز. پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت ورزشی گرایش بازاریابی ورزشی، دانشگاه تبریز، سال ۱۴۰۰
- پارسامهر مهربان، میرزائیان منفرد هادی، نیک نژاد محمد رضا، رسولی نژاد سید پویا. (۱۳۹۶) چکیده رابطه بین سرمایه فرهنگی و مشارکت در فعالیت های بدنی در بین زنان شهر یزد، پژوهش نامه مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی، ۱۳(۲۵)، ۸۳-۹۹
- ترانه یلدا. (۱۳۸۸) فراغت را همه جا می توان یافت، تهران، نشریه جستارهای شهرسازی، شماره ۱۰-۱۱، پاییز و زمستان ۱۳۸۸، مقاله شماره ۱۳
- حاضری صفیه. (۱۳۹۱) بررسی و ارزیابی کارکرد و موفقیت پارک های بانوان مورد نمونه، شهر تبریز، چهارمین همایش علمی سراسری دانشجویی جغرافیا، تهران
- رئیزی فاطمه. (۱۳۸۶) نحوه گذراندن اوقات فراغت و آرایه راهکارهایی جهت بهبود کیفیت آن، فصلنامه مطالعات فرهنگی\_ دفاعی زنان، ۲(۴)، بهار ۱۳۸۶
- سالاری ریحانه. (۱۳۹۹) بررسی محدودیت بانوان در گذران اوقات فراغت ورزشی (مطالعه موردی باغ خاتون)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی
- ساعتچیان وحید، رسولی مهدی، الهی علیرضا. (۱۳۸۹) ارتباط کیفیت خدمات، رضایتمندی و وفاداری با قصد حضور آتی مشتریان در مراکز آمادگی جسمانی و ایروبیک، چکیده مقالات اولین همایش بینالمللی آمادگی جسمانی و ایروبیک، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، سمینار ملی رفاه اجتماعی(۱۳۵۲)، مجموع مقالات.
- سرشماری عمومی نفوس و مسکن/ نتایج سرشماری/ نتایج تفصیلی سرشماری ۱۳۹۵ شهرستان/ جدول ۱ جمعیت / <https://www.amar.org.ir>
- سید جوادین سید رضا، خانلری امیر، استیری مهرداد. (۱۳۸۹) مدلی از ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان خدمات ورزشی، فصلنامه المپیک، ۱۸(۴).
- سیدجوادین سید رضا، خانلری امیر، استیری مهرداد. (۱۳۸۹) مدل بازاریابی تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان خدمات ورزشی، نشریه المپیک، ۱۸(۵۲)
- سید عامری میرحسن و محمد آلق قربان بردی. (۱۳۹۱) تبیین راهکارهای جذب و افزایش مشارکت شهروندان در برنامه های ورزش همگانی و تفریحی، پژوهش های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، ۲(۴)، ۲۳-۳۴
- صادقی خرمالو علی. (۱۳۹۱) بررسی عوامل اجتماعی و کالبدی موثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات ارائه شده در پارک های محله ای منطقه دو شهرداری کلانشهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، سال ۱۳۹۱
- علوی زاده سید امیر. (۱۳۸۷) بررسی چگونگی نحوه گذران اوقات فراغت بانوان شهر کاشمر، فصلنامه جمعیت، ۶۳-۶۴.
- عنایت حلیمه، نرهای نرجس. (۱۳۹۳) بررسی عوامل اجتماعی و اقتصادی مرتبط با میزان و نحوه گذران اوقات فراغت زنان (مطالعه موردی: زنان متأهل شاغل شهر نورآباد ممسنی) جامعه شناسی نهادهای اجتماعی، ۱(۴)، ۳۳-۵۵
- کاروانی عبدالطیف، آتش افروز سمیرا. (۱۳۹۴) بررسی و شناخت رابطه شبکه های اجتماعی مجازی و نحوه اوقات فراغت (مطالعه موردی: دانشجویان دانشگاه کاشان. نشریه مدیریت فرهنگی، ۹(۲۹)، ۸۲-۶۱
- کامرانی فر حدیث و بوزرجمهری خدیجه زنان. (۱۳۹۲) الگوی گذران اوقات فراغت و گردشگری روستایی (مطالعه موردی مناطق روستایی دهستان طرقله). زن و توسعه پایدار روستایی

مدنی بهناز و اذانی مهری. (۱۳۹۰) بررسی مرکز گذران اوقات فراغت زنان در مناطق ۵ و ۶ اصفهان با استفاده از مدل های عوامل استراتژیک، مجله علمی\_ تخصصی برنامه ریزی فضایی، (۳)، ۱۱۳-۱۰۷

محمودی احمد، سجادی سید نصرالله، گودرزی محمود. (۱۳۹۴) بررسی تأثیر کیفیت خدمات و رضایت مندی بر وفاداری مشتریان در باشگاه های ورزشی (بدنسازی و ایروبیک). مدیریت ورزشی، (۱۷)، ۱۳۹۴

مطلبی محمد. نقدی بر پروژه پارک بانوان. ماهنامه پیام سبز، ش ۳۱

معصومی پیامی خانقاه. (۱۳۹۴) ارزیابی عملکرد پارک های بانوان در ارتقای عدالت جنسیتی، نمونه موردی: شهر اردبیل، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیل، رشته جغرافیا گرایش برنامه ریزی شهری، سال ۱۳۹۴

نادر پور نازیما. (۱۳۹۴) بررسی کیفیت فضایی پارک های بانوان شهر مشهد با تاکید بر رضایت مندی بانوان (نمونه موردی: پارک ریحانه)، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع) دانشکده هنر و معماری اسلامی، پایان نامه کارشناسی ارشد شهرسازی\_ طراحی شهری. زمستان ۱۳۹۴

نعمتی سید هاشم. (۱۳۹۲) بررسی وضعیت کیفیت ارائه خدمات در مجموعه های ورزشی شهرستان طرنبه و شاندریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده تربیت بدنی علوم ورزشی. سال ۱۳۹۲

هزار جریبی جعفر، امانیان ابوالفضل. (۱۳۹۰) آگاهی زنان از حقوق شهروندی و عوامل موثر بر آن، مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، (۹)۳، ۱-۱۸

هیوود، لس و همکاران. (۱۳۸۰) اوقات فراغت، ترجمه محمد احسانی، پژوهشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی، تهران، نشر امید دانش، چاپ دوم.

- Aldlaigan, A. H, & Buttle, F. A. (2002) SYSTRA-SQ: a new measure of bank service quality. *International Journal of Service Industry Management*. 13 (4).362-381
- Chicagoparkdistrict (2012). Retrieved October 2012, From <http://www.chicagoparkdistrict.com>
- Falahat, M.S., Kalami, M., (2008) The impact of urban open spaces on the quality of spending Leisure times, *Journal of Urban Management*, NO. 22: 85-98.
- Helenahistory. (2010). Retrieved October 2012, From <http://www.helenahistory.org/index.htm> .
- Liu, Yi-Chin. (2008). An analysis service quality, customer satisfaction and customer loyalty of commercial swim clubs in Taiwan. Dissertation of faculty of the United States Sports Academy

## Evaluate the quality of services and leisure of the women's park Case study: Ardabil Women's Park

Vahid Vahdat Janaghard<sup>1\*</sup>, Sanaz Akhavan Rad<sup>2</sup>, Parinaz Hesamian<sup>3</sup>

1. Msc exercise Psychology, Allameh Qazvini University, Qazvin, Iran

2. Phd Student, Department of Public Health, Faculty of Medicine, University of Helsinki, Finland

3. Bachelor of Science Sport Management, Moghadas Ardabili University, Ardabil, Iran

### Abstract:

the aim of this study was to evaluate the quality of services and leisure of Ardabil Women's Park in a descriptive-survey manner. The statistical population of the present study consisted of 18+ women in Ardabil who went to the women's park to spend their leisure time. And due to the size of the statistical population under study, according to Cochran's formula, (384) people were selected, which ultimately 370 people participated in the study. Data collection tools including service quality questionnaires of Liu (2008) and leisure questionnaire of Ebrahimi et al. (2011) were selected. And in order to analyze the data from SPSS22 software and descriptive tests (Frequency, mean, standard deviation and percentage), inferential (Friedman and binomial) Kolmogorov-Smirnov test was used to determine the normality of the data. The research results showed that the components 1. Age group 21 to 30 years, 2. Bachelor Degree, 4. Single, 4. Retired, 5. Income 20 to 30 million rials, 6. Training history 6 to 12 months, 7. With the goal and motivation of health, 8. Exercise 2 to 3 times a week is the most common among the research components But the analysis of the inferential results of the research showed that the quality of services and its components are in a good condition and also there is a significant time between the components of his service quality and also leisure and its components are in a good condition and also between Leisure components are also a significant priority.

**Keywords:** quality of service, leisure, women's park, Ardabil

\* Correspondence: [vahdat72@yahoo.com](mailto:vahdat72@yahoo.com)