

Research Paper

Analysis of People's Satisfaction with the Quality of Tourist Urban Parks in Small Cities (Case Study: Sarcheshmeh Park in Khansar City)

Mohammad Reza Haghi¹ , Ehsan Heidarzadeh^{*2} 

¹ Assistant Professor in Architecture Department, Engineering Faculty, Razi University, Kermanshah, Iran (mr.haghi@razi.ac.ir)

² Assistant Professor in Urban Planning, Art & Architecture Faculty, Persian Gulf University, Bushehr, Iran (e.heidarzadeh@pgu.ac.ir)



10.22080/JTPD.2022.23134.3662

Received:

June 5, 2022

Accepted:

September 18, 2022

Available online:

November 6, 2022

Keywords:

Service's Satisfaction, Urban Park, Tourist Park, Green Space, Khansar City

Abstract

Context and Purpose: Nowadays, more extensive services are expected from large city parks in a way that some of them also play the role of tourist attractions. Therefore, in the present research, Sarcheshmeh Park in Khansar City has been selected as a tourist park and the satisfaction of people with its services has been evaluated.

Design/methodology/approach: The current research is descriptive-analytical. The data was collected with 400 questionnaires which were distributed among the visitors of Sarcheshmeh Park. Next, the data were analyzed with an exploratory factor analysis model and linear multivariate regression.

Findings: According to the factor analysis model, the quality of tourist parks is categorized into 9 factors including "vitality", "basic services", "peace and joy", "unique to an individual", "family safe", "management and maintenance", "dynamic stimulus", "complementary facilities", and "natural ecosystem". Also, based on the linear multivariate regression model, the factors of basic services, family safety, and dynamic stimulus have the greatest impact on the satisfaction of visitors with these parks.

Conclusion: The weakness of the investigated park is in the two factors of management and maintenance and dynamic stimulus. Among the suggestions to improve these factors, Sarcheshmeh Street can be turned into a pedestrian street, especially during busy days, installing sports equipment in the vicinity of the children's playground, installing bicycle paths in the park and the paths leading to it, and setting up seasonal exhibitions in the park.

Originality/value: Utilizing new statistical models and the use of more than 50 indicators for evaluation are the most important differences between this research and previous studies.

*Corresponding Author: Ehsan Heidarzadeh

Address: Assistant Professor in Urban Planning, Art & Architecture Faculty, Persian Gulf University, Bushehr, Iran.

Email: E.heidarzadeh@pgu.ac.ir

Tel: +989171263644



Extended Abstract

1. Introduction

As an important part of the urban green network, parks have many environmental, recreational, aesthetic, economic, and psychological benefits. They are also increasingly involved in mental health, physical health, recovery, and stress reduction. Urban parks in many developing countries face a lot of pressure due to urban sprawl and population growth (Bahriny & Bell, 2020; Mokhtari et al., 2019; Taylor et al., 2020). Therefore, it is necessary to pay full attention to the potential obstacles to the better functioning of urban parks and to meet the needs of residents in terms of understanding and collective satisfaction (Liu & Xiao, 2021; Mohammadpour et al., 2021; Sivalioglu & Berköz, 2016). Therefore, the present study, with the aim of measuring the quality of services provided in tourist urban parks in small towns, has extracted the opinions of visitors to an example of such parks.

2. Research Methodology

In the present study, first, through a review of valid domestic and foreign texts, satisfaction indicators of the quality of urban parks have been extracted. Then, the indicators were arranged in the form of questionnaire items, and their validity and reliability were examined. The validity of the questions was checked by receiving the opinion of 15 experts and their reliability was calculated by Cronbach's alpha test as 0.871. In order to estimate the sample size, Cochran's formula was used in which $p = q = 0.5$, and the maximum error was considered 0.05. According to the population of the city and tourists, the sample size was 383 people, which was

considered to be approximately 400 people. Then, the questionnaires were distributed among the people who were present in the park or were relatively familiar with the study sample (Sarcheshmeh Khansar Park). The data obtained from the questionnaires were entered into SPSS software and evaluated by exploratory factor analysis and linear multivariate regression. The output of the factor analysis model summarized 50 quality indicators of urban parks in 9 factors and then the linear multivariate regression model determined the weight and impact of these 9 factors on the visitors' satisfaction with Sarcheshmeh Park. Finally, based on the findings of statistical models, operational strategies were developed to improve people's satisfaction with Sarcheshmeh Park.

3. Research Findings

After creating the rotated matrix of factors and using the position of 50 variables in the factors, the factors were interpreted and named.

The first factor explains 13.26% of the total variance and is most relevant with the variables of "restaurant and coffee shop", "security and supervision", "light and brightness", "variety of client groups", "pause and interaction spaces", "music playback", and "fit and the balance between population density and crowds." This factor can be called "vitality".

The second factor explains 12.16% of the total variance and has the most relationship with the variables of "benches and living platforms", "drinking water", "toilet", "car parking", "service kiosks (snack sales, etc.), and "absence of pollution (air, noise, etc.)". This factor can be called "basic services".

The third factor explains 10.75% of the variance. This factor is the most relevant with the variables of "green space (trees, grass, etc.)", "waterfall and fountain", "not disturbed by other users", "not disturbed by insects and vermin", "legibility and spatial scale", and "timeliness (day and night/summer and winter) and can be called "peace and happiness".

The fourth factor is significantly related to the variables of "statue, element, sculpture", "fostering creativity and different experiences", "representing indigenous culture", "historical elements and memorable events", and "resident comfort" and explains 10.09% of the total variance. This factor can be named "uniqueness".

The fifth factor explains 8.18% of the variance and is closely related to the variables of "signs", "children's playground", "quiet and relaxing spaces", "pavilions and shading structures", "safety", "deployment and picnic areas and spaces", and "suitability for the presence of physically disabled people". This factor can be called "family safety".

The sixth factor explains 7.55% of the total variance and has the most relationship with the variables of "trash", "hygiene, cleanliness, and non-vandalism", "invitations and park entrances", "access to the park", "emergency relief and services", and "staff and service providers". This factor can be called "management and maintenance".

The seventh factor explains 6.25% of the total variance. This factor is most related to the variables of "sports equipment", "playground and adult sports", "hiking and paving", "variety of social activities", and "access and bicycle

traffic" and can be called a "dynamic stimulus".

The eighth factor is related to the variables of "cultural facilities (library, amphitheatre)", "prayer hall", "competition and exhibition space", "service cost", and "tourist accommodation spaces (hotel, inn, etc.)". It is significant and explains 14.5% of the total variance and can be interpreted as "complementary facilities".

The ninth factor explains 3.81% of the total variance and is related to the variables of "natural elements (rock, water, soil, etc.)", "native birds and animals", and "landscape and visual appeal". This factor can be called "natural ecosystem".

4. Conclusion

Findings show that 50 indicators are involved in evaluating the quality of urban parks in 9 factors which are categorized as "vitality", "basic services", "peace and happiness", "uniqueness", "family safety", "management and maintenance", "dynamic stimulus", "complementary facilities", and "natural ecosystem". Among these factors, basic services, family shelter, and dynamic stimulus have the greatest impact on client satisfaction with the quality of the park. Regarding the study sample (Sarcheshmeh Park), the two factors of basic services and complementary facilities were the most satisfactory. In contrast, the lowest level of user satisfaction is related to the two factors of dynamic stimulus and management and maintenance, and decisions should be taken to improve them. The most important priority strategies for Sarcheshmeh Park are suggested as follows:



- Turning Sarcheshmeh Street into a pedestrian street, especially on busy days for pedestrians and bicycles.

- Installation of sports equipment in the vicinity of children's play environment.

- Installation of bicycle paths inside the park and the paths leading to it.

- Organizing waste bins in terms of location, number, type of design, and timely disposal.

- Deployment of trained paramedics and service personnel, especially during holidays and busy times.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

The article has one author and he approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work.

Conflict of Interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

The authors appreciate all the scientific consultants in this paper.



References

- Bahriny, F., & Bell, S. (2020). Patterns of Urban Park Use and Their Relationship to Factors of Quality: A Case Study of Tehran, Iran. *Sustainability*, 12 (1560): 1-33.
- Liu, R., & Xiao, J. (2021). Factors Affecting Users' Satisfaction with Urban Parks through Online Comments Data: Evidence from Shenzhen, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (253): 1-22.
- Mohammadpour, S., Rahimi, A., Abbasian, F., Aghnaei, N. (2021). Assessing the factors affecting tourist's satisfaction with tourism destinations (case: Ab'o Atash park). *Journal of Tourism Planning and Development*, 10 (38): 35-57 (in Persian).
- Mokhtari, S., Hosseini Goushe, S., Hosseini Fouladi, Sh., Ivanbagha, R., Hosseini Agha, M., Khammar, A., & Poursadeqiyan, M. (2019). Health, Safety, and Environmental Status of the Urban Parks in Iran: A Systematic Review. *Health in Emergencies & Disasters Quarterly*, 4 (4): 179-184.
- Sivalioglu, P., & Berkoz, L. (2016). Relationship between place attachment and user satisfaction at some national parks in Turkey. *AZITU Journal of Faculty of Architecture*, 13 (1): 171-181.
- Taylor, L., H. Leckey, E., J. Lead, P., & F. Hochuli, D. (2020). What Visitors Want from Urban Parks: Diversity, Utility, Serendipity. *Frontiers in Environmental Science*, 8: 1-12.





علمی پژوهشی

تحلیل رضایتمندی مردم از کیفیت پارک‌های شهری گردشگرپذیر در شهرهای کوچک، نمونه مطالعه: پارک سرچشمه شهر خوانسار

محمد رضا حقی^۱ ID، احسان حیدرزاده^۲ ID*

^۱ استادیار گروه معماری، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران (mr.haghi@razi.ac.ir)
^۲ استادیار گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران (e.heidarzadeh@pgu.ac.ir)



10.22080/JTPD.2022.23134.3662

چکیده

زمینه و هدف: امروزه خدمات گسترده‌تری از پارک‌های بزرگ شهری انتظار می‌رود به‌طوری‌که برخی از آن‌ها نقش جاذبه‌ای گردشگری را نیز ایفا می‌کنند. از همین‌رو، در پژوهش حاضر، پارک سرچشمه در شهر خوانسار به عنوان یک پارک گردشگرپذیر انتخاب و به ارزیابی رضایتمندی مردم از خدمات آن پرداخته شده است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر، توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر مطالعات اسنادی و پیمایش میدانی است. داده‌ها به کمک ۴۰۰ پرسش‌نامه و با توزیع در میان مراجعه‌کنندگان به پارک سرچشمه گردآوری شده است. در ادامه داده‌ها در نرم‌افزار SPSS وارد شده و به کمک مدل تحلیل عاملی اکتشافی و رگرسیون چندمتغیره خطی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌ها: مطابق مدل تحلیل عاملی، کیفیت پارک‌های گردشگرپذیر در ۹ عامل شامل «سرزندگی»، «خدمات پایه»، «آرامش و فرح‌بخشی»، «منحصربه‌فردی»، «مأمّن خانوادگی»، «مدیریت و نگهداری»، «محرک پویایی»، «تسهیلات مکمل» و «زیست‌بوم طبیعی» دسته‌بندی می‌شوند. همچنین بر اساس مدل رگرسیون چندمتغیره خطی، عوامل خدمات پایه، مأمّن خانوادگی و محرک پویایی بیشترین تأثیر را بر رضایت مراجعه‌کنندگان به این گونه پارک‌ها دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها: ضعف پارک مورد بررسی در دو عامل مدیریت و نگهداری و محرک پویایی بوده است و پیشنهادها باید در راستای ارتقای شاخص‌های این عوامل باشد. از جمله پیشنهادها برای بهبود این عوامل می‌توان به تبدیل خیابان سرچشمه به پیاده‌راه به‌ویژه در ایام پرمراجعه، تعبیه وسایل و تجهیزات ورزشی در هم‌جواری محیط بازی کودکان، تعبیه مسیرهای دوچرخه‌سواری درون پارک و مسیرهای منتهی به آن و برپایی نمایشگاه‌های فصلی در پارک اشاره نمود.

نوآوری و اصالت: استفاده از مدل‌های آماری جدید و کاربست بیش از ۵۰ شاخص جهت ارزیابی، مهم‌ترین تفاوت‌های این پژوهش با پژوهش‌های پیشین است.

تاریخ دریافت:

۱۶ اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ پذیرش:

۲۷ شهریور ۱۴۰۱

تاریخ انتشار:

۱۵ آبان ۱۴۰۱

کلیدواژه‌ها:

رضایت از خدمات، پارک شهری، پارک گردشگری، فضای سبز، شهر خوانسار.

* نویسنده مسئول: احسان حیدرزاده

آدرس: استادیار گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری،

دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران.

ایمیل: E.heidarzadeh@pgu.ac.ir

تلفن: ۰۹۱۷۱۲۶۳۶۴۴

۱ مقدمه

می‌برند. این علایق در گذر زمان تکامل می‌یابند و لازم است به طور پیوسته بررسی و ارزیابی شوند. بدین سبب توسعه فضاهای سبز در سطح شهرها نیاز به مدیریت فعال و پویا دارد. این مدیریت خود نیازمند پیش‌نیازهایی است که یکی از آنها، شناخت و ارزیابی وضع موجود و تعیین الگوی بهینه است زیرا اگر مردم در پارک‌ها نادیده گرفته شوند یا تاریخ و پیشینه آن‌ها محو شود، از پارک استفاده نخواهند کرد (Pourahmad & Habibian, 2018: 62).

افزایش رضایت گردشگران یکی از توابع عملکردهای اولیه مقاصد گردشگری بوده و یک پیش‌نیاز برای توسعه استراتژی منجر به بهبود جذابیت و موقعیت رقابتی مقاصد می‌باشد (Sanaeimoghadam et al., 2020: 49). در واقع رضایت بازدیدکنندگان به طور قابل توجهی در بازدید مجدد آن‌ها تأثیر می‌گذارد. این موضوع بیانگر اهمیت رضایت بازدیدکننده در وفاداری به مقصد پارک است. مسؤولین پارک‌ها باید اهمیت بررسی رضایتمندی را تشخیص دهند و آن را به طور منظم ارزیابی و بر تغییرات آن در طول زمان، نظارت کنند. در واقع، مشتریان ناراضی در آینده مقصد دیگری را انتخاب می‌کنند؛ حال آنکه رضایتمندی آن‌ها باعث می‌شود مقصد را به دیگران نیز توصیه کنند (Al Hadi et al., 2019: 11; Lee et al., 2020: 491). آگاهی از درک عمومی برای برنامه‌ریزی آینده ضروری است و می‌تواند منجر به سیاست‌گذاری بهتر و در نهایت تصمیم‌گیری بهتری برای یک محیط شهری شود (Malik et al., 2021: 2).

از همین‌رو، پژوهش حاضر با هدف سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در پارک‌های شهری گردشگرپذیر در شهرهای کوچک، به استخراج نظرات مراجعه‌کنندگان به نمونه‌ای از این گونه پارک‌ها پرداخته است.

نمونه مورد مطالعه در پژوهش حاضر، پارک سرچشمه در شهر خوانسار از توابع استان اصفهان است که علاوه بر خدمات‌رسانی به شهروندان، مورد

با گسترش شهرها و افزایش تراکم آن‌ها، فضاهای سبز شهری، مخصوصاً پارک‌ها، هم از سمت عرصه علمی و هم از سمت عرصه سیاست‌گذاری، توجه بیشتری را به خود جلب کرده‌اند (Liu & Xiao, 2021: 1). پارک‌ها به عنوان بخش مهمی از شبکه سبز شهری، مزایای گسترده محیطی، تفریحی، زیبایی‌شناسی، اقتصادی و روان‌شناختی را به دنبال دارند. آن‌ها همچنین به طور فزاینده‌ای در سلامت روان، سلامت جسم، بازیابی سلامتی و کاهش استرس نقش دارند. پارک‌های شهری در بسیاری از کشورهای در حال توسعه، به خاطر گسترش شهری و افزایش جمعیت، با فشارهای زیادی روبه‌رو هستند (Bahriny & Bell, 2020: 1). در واقع پارک‌ها یک راهبرد اساسی برای بهبود کیفیت زندگی اجتماعی هستند و در درمان بیماری‌های جسمی و روانی، ایجاد یک محیط مطلوب برای کودکان و انسجام اجتماعی، نقش اساسی دارند (Mokhtari et al., 2019: 180). دامنه خدمات اکوسیستمی که پارک‌ها ارائه می‌دهند نیز گسترده است به عنوان مثال پالایش آب، تصفیه هوا، تنظیم آب و هوا، تجزیه و جداسازی کربن، تأمین زیستگاه و منابع برای حیات وحش از جمله خدمات پارک‌هاست (Taylor et al., 2020: 2).

چنانچه بپذیریم یک شهروند یک سوم ساعات یک شبانه‌روز را صرف تفریح و فراغت خود می‌کند، لزوم پرداختن به پارک‌های شهری و نیز سنجش میزان رضایت بازدیدکنندگان از خدمات و امکانات آن بیش از پیش حس می‌شود (Mohammadpour et al., 2021: 39). از همین‌رو توجه کامل به موانع بالقوه عملکرد بهتر پارک‌های شهری و تأمین نیازهای ساکنان از نظر درک و رضایت جمعی، ضروری است (Liu & Xiao, 2021: 1).

پارک‌های شهری، بخشی از مراکز اجتماعی، تفریحی و رفاهی عمومی در شهر هستند که گروه‌های مختلف و با سلیق متفاوت از آن‌ها بهره



رضایت مردم از پارک سرچشمه شهر خوانسار به تفکیک عوامل مختلف به چه میزان است؟

چه راهبردهایی برای افزایش سطح رضایتمندی مردم از پارک سرچشمه خوانسار در اولویت قرار دارند؟

۲ ادبیات پژوهش

۲.۱ پارک‌های شهری

پارک‌های شهری یعنی تمامی پارک‌های تفریحی که به مناطق گوناگون شهر خدمات ارائه می‌کنند. عملکرد اصلی این پارک‌ها ایجاد احساس آرامش، کمک به تجدید قوا و تأمین نشاط برای مردم است. در نتیجه، راحتی و ایمنی و قابلیت این مکان‌ها باید در حد کمال و عوامل تشنج‌زا در آن‌ها در حد صفر باشد. این پارک‌ها به چند نوع تقسیم می‌شوند: پارک‌های همسایگی، پارک‌های محله، پارک‌های ناحیه‌ای، پارک‌های منطقه شهری و پارک‌های حاشیه‌ای (Sayadnia et al., 2017: 231). از دیدگاه شهرسازی، فضای سبز شهری، بخشی از سیمای شهر است که از انواع گیاهان تشکیل یافته و از دیدگاه زیست‌محیطی، فضای نسبتاً بزرگی متشکل از گیاهان با ساحتی جنگلی و برخوردار از بازدهی زیست محیطی معین و درخور شرایط زیست‌محیطی حاکم بر شهر است (Moradian et al., 2019: 114-115). فضاهای سبز شهری خدمات اکوسیستمی مهمی از جمله تأمین زیستگاه گیاهان و جانوران، بهبود کیفیت هوا، کاهش سر و صدا و تعدیل درجه حرارت، را ارائه می‌دهند. به طور خاص، فضای سبز می‌تواند به کاهش جزیره گرمایی شهری در آب و هوای گرم و خشک کمک کند. از نظر اجتماعی، پارک‌های شهری می‌توانند با تهیه مکان‌هایی برای تجمع افراد و تجربه طبیعت، به کیفیت زندگی مراجعه‌کنندگان به پارک کمک کنند. در نهایت، پارک‌های شهری از نظر اقتصادی و ارزش‌های اقتصادی از جمله افزایش ارزش املاک و مستغلات واقع در مجاورت آن‌ها را فراهم می‌کنند

استفاده گردشگران نیز قرار می‌گیرد. پارک سرچشمه به سبب وسعت، قدمت و کیفیات طبیعی، به عنوان اصلی‌ترین جاذبه تفریحی و گردشگری شهر شناخته می‌شود و لذا مراجعه‌کنندگان به آن طیف متنوعی از گروه‌های اقتصادی و اجتماعی را شامل می‌شود. مشخصه پارک سرچشمه از یک سو چشمه‌های آب و درختان کهن‌سال، به عنوان دو عنصر کلیدی هویت‌بخش و از سوی دیگر، ثبات در ساختار و شاکله آن در طول دهه‌های متمادی است که به خاطر انگیزی این فضا برای شهروندان و گردشگران انجامیده است.

اگرچه پیش از انجام پژوهش حاضر، بازخورد نظرات شهروندان و گردشگران در خصوص پارک سرچشمه حاکی از رضایت نسبی آن‌هاست. اما نمی‌توان برخی انتقادات نسبت به کیفیت پارک را نادیده گرفت. تحلیل رضایتمندی مردم از پارک سرچشمه از دو منظر حائز اهمیت است. نخست آن‌که در سال‌های اخیر (سه دهه اخیر) اقدامات و به‌سازی قابل ملاحظه‌ای از سوی مدیریت شهری برای ارتقای کیفیت آن صورت نپذیرفته است. دوم آن‌که در سال‌های اخیر تسهیلات و خدمات ارائه شده در پارک به فراخور رشد جمعیت شهر و نیز افزایش مراجعه گردشگران به این پارک، توسعه نیافته‌اند. از همین‌رو، تحلیل رضایت مردم از کیفیت پارک می‌تواند کاستی‌ها را شناسایی و مدیریت شهری را برای اتخاذ تصمیمات متناسب یاری رساند.

با توجه به اینکه دستیابی به راهکارهای مؤثر در ارتقای رضایت مردم از این پارک نیازمند تحلیلی جامع است، لذا بهره‌گیری از طیف جامعی از شاخص‌ها در ابعاد کالبدی، زیست‌محیطی، اقتصادی، اجتماعی، مدیریتی و ... در دستور کار پژوهش حاضر قرار گرفته است. در همین راستا، مهم‌ترین سؤالات پژوهش شامل موارد زیر است:

مهم‌ترین شاخص‌ها و عوامل ارزیابی کیفیت و خدمات پارک‌های شهری چه مواردی هستند؟

روان‌شناختی و تنظیم روابط مرتبط با مشارکت در امور تفریحی بپردازد. این چارچوب این مفهوم را تجسم می‌بخشد که فرصت‌های تجربه تفریحی می‌تواند به وسیله مدیران تسهیل گردد (Crilly et al., 2012: 218). اقلام کیفیت خدمات می‌تواند بر اساس عوامل پایه، هیجانی و عملکردی طبقه‌بندی شوند. برخی مدل‌های رضایتمندی، عوامل پایه را به عنوان ویژگی‌هایی تعریف می‌کنند که یک بازدیدکننده انتظار دارد (به عنوان مثال دسترسی به توالی‌های تمیز). عوامل پایه حداقل نیازهایی هستند که در صورت نبود، موجب نارضایتی می‌شوند. از طرف دیگر، عوامل هیجانی بازدیدکننده را خوشحال و فراتر از انتظار خود می‌کنند (به عنوان مثال، تفسیر فوق‌العاده خوب یا مشاهدات غیر منتظره حیات وحش). این عوامل در صورت وجود رضایت مشتری را افزایش می‌دهند، اما اگر نباشند، موجب نارضایتی نمی‌شوند. عوامل عملکردی (به عنوان مثال دسترسی به کارکنان پارک، پاسخ‌گویی و رفتار دوستانه آن‌ها) عواملی هستند که دارای یک ارتباط خطی با رضایتمندی می‌باشند. به این معنا که این عوامل در صورت بالابودن عملکرد موجب رضایتمندی می‌شوند و در صورت پایین بودن عملکرد، موجب نارضایتی می‌شوند (Ibid: 219).

۲٫۳ رضایتمندی از خدمات

رضایتمندی مشتری عبارت است از قضاوتی که یک محصول یا یک خدمت سطح لذت‌پذیری از مصرف را برای مشتری فراهم می‌کند. به عبارت دیگر، رضایتمندی عبارت است از یک قضاوت ارزیابانه بعد از انتخاب، مرتبط با یک خرید انتخابی مشخص (Ali et al., 2018: 4). رضایت عبارت است از ارزیابی مشتریان در مورد اینکه آیا محصول و خدمت توانسته است نیازها و انتظارات آنان را برآورده نماید یا خیر. کیفیت بالای خدمات مهم‌ترین موضوع در رضایت مشتریان می‌باشد که تأثیر زیادی بر وفاداری آنان می‌گذارد (Ahmadi & Asgari Dehabadi, 2015: 12). رضایت بازدیدکننده نه تنها منجر به

(Rigolon, 2016: 161). امکانات لازم برای طراحی یک پارک بسته به اندازه و مقیاس آن عبارت‌اند از: زمین‌های ورزشی (بسته به نیاز زمین تنیس، بسکتبال، فوتبال، والیبال، اسکیت، پینگ‌پنگ و ...)، نواحی با فضای سبز، فراهم کردن امکانات دید به مکان‌های زیبا، تسهیلات پیک نیک، زمین بازی کودکان، پارکینگ برای اتومبیل‌ها و دوچرخه‌ها، مسیرهای پیاده‌روی، فواره‌ها و استخرهای آب، آمفی‌تئاتر باز، تسهیلات ورزشی، غرفه‌های نمایشگاهی، اتاق‌هایی برای استراحت، تسهیلات سرگرمی و تفریحی، امکانات فرهنگی و آموزشی و ... (Sadeghian & Vardanyan, 2015: 120-122).

۲٫۲ کیفیت خدمات

کیفیت جزء مفهیمی است که معانی مختلفی داشته و می‌توان آن را از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داد. از جنبه تولیدکننده، کیفیت عبارت است از توانایی محصول برای انجام کارهایی که برای آن طراحی گردیده است. اما از جنبه مشتری، کیفیت به آن دسته از ویژگی‌ها و خصوصیات محصول و یا خدمت اشاره می‌نماید که بر قابلیت ایجاد رضایت در وی تأثیرگذار هستند (Ahmadi & Asgari Dehabadi, 2015: 12).

کیفیت خدمات می‌تواند به عنوان اختلاف بین خدمات دریافت‌شده واقعی و انتظارات مشتریان از خدمات تعریف شود (Ramezanzadeh et al., 2020: 40). در ارتباط با پارک‌ها، کیفیت خدمات دربردارنده محیط کالبدی، تعامل و تصویر ذهنی کیفیت محصول است. کیفیت محیط کالبدی بیانگر جنبه‌های قابل محسوس خدمات است. کیفیت تعامل مرتبط با یک جریان دو طرفه اطلاعات بین مشتری‌ها و تولیدکنندگان خدمات است (Abbas et al., 2020: 404). تمرکز بر کیفیت خدمات در مدیریت مناطق تحت حفاظت با چارچوبی تحت عنوان "مدیریت تجربه مبنا" شناخته می‌شود که در اواخر دهه ۱۹۷۰ پدیدار شد تا به توضیح ارتباطات



آموزشی برای کارکنان پارک‌ها را پیشنهاد می‌کند (Ping Kou & Li Wu, 2014: 1543).

راجر و همکاران (۲۰۱۵) به دنبال بررسی روابط علی بین کیفیت خدمات، رضایت بازدیدکننده و وفاداری بازدیدکننده با استفاده از یک طرح آزمایشی تصادفی است. در این راستا دو ویژگی مربوط به کیفیت خدمات (حضور محیط‌بان و ارائه اطلاعات) با استفاده از تحلیل رگرسیون، مورد بررسی قرار گرفتند تا مشخص شود که آیا تأثیری بر رضایت و وفاداری بازدیدکنندگان یک پارک ملی در استرالیا دارند؟ مطابق با نتایج، دستکاری این دو ویژگی دارای تأثیر آماری معناداری بر رضایت و وفاداری بازدیدکننده نداشت (Rodger et al., 2015: 172).

سایمان و همکاران (۲۰۱۶) به دنبال نشان دادن رضایتمندی از کیفیت خدمات در پارک‌های ملی آفریقای جنوبی هستند. در این راستا، پرسش‌نامه‌ای با ۸ بعد مختلف و ۳۱ ویژگی کیفیت خدمات، به منظور ارزیابی کیفیت خدمات در دوره آوریل ۲۰۱۲ تا مارچ ۲۰۱۳ انجام گرفت. مطابق با نتایج، کیفیت خدمات بسته به زمانی از سال که پارک بازدید می‌شود، تفاوت پیدا می‌کند (Saayman et al., 2016: 1207).

پژوهش کوتهنسنز و بلسچک (۲۰۱۷) با استفاده از سیستم اطلاعات جغرافیایی به دنبال ارتباط میان ارزیابی‌های ذهنی از محیط کالبدی و شاخص‌های فضایی عینی است تا همبستگی بین ویژگی‌های ادراکی و عینی پنج پارک شهری را در مجارستان بررسی کند. تجزیه و تحلیل آماری، دو همبستگی متوسط و دو همبستگی جزئی را بین ادراک انسان از فضای سبز و شاخص‌های محیطی مرتبط با آن نشان داد (Kothencz & Blaschke, 2017: 233).

در پژوهش ال عباس و پولات (۲۰۱۸) نرخ رضایتمندی کاربران برای امنیت، حفاظت و نگهداری، کافی بودن و سرعت توسعه، برای دو پارک در ترکیه مشخص شده است. مطابق با یافته‌ها، تفاوت‌های معناداری بین کاربران این دو پارک در

افزایش بازدیدهای منظم می‌شود، بلکه منجر به حفظ وفاداری به مقصد می‌شود که در نهایت تحقق اهداف اقتصادی و افزایش درآمد را در پی دارد (Sivalioglu & Berkoz, 2016: 172).

رضایتمندی مشتری رابطه مثبت قوی با قصد خرید مجدد و عملکرد مالی او دارد (wu et al., 2021: 2). این مسأله نشان می‌دهد که قبل از رفتار انتخاب، یک سری انتظارات اولیه از یک محصول یا خدمات خاص توسط مشتریان شکل می‌گیرد (Jin & Chen, 2021: 435). به طور کلی مشتریان قبل از تصمیم‌گیری در مورد خدمات، مفید بودن، معنی‌دار بودن و مقرون به صرفه بودن خدمات ارائه شده برای استفاده از آن را ارزیابی می‌کنند (Truong et al., 2020: 531). در این حالت است که رضایتمندی کلی تحت تأثیر شرایطی از جمله وضعیت منابع، محیط اجتماعی و وضعیت مدیریت قرار می‌گیرد و این تأثیرات بیشتر تحت ارزیابی ذهنی بازدیدکنندگان با توجه به ویژگی‌های اقتصادی-اجتماعی آن‌ها، ویژگی‌های فرهنگی، تجربه، هنجارها، نگرش‌ها و ترجیحات‌شان قرار می‌گیرد (Fletcher & Fletcher, 2003: 22). در این میان حتی جذابیت ظاهری کارکنان خدماتی دارای تأثیر بر رفتار و رضایتمندی مشتری است (Wu et al., 2021: 1).

۲،۴ پیشینه تحقیق

پینگ‌کو و لی‌وو (۲۰۱۴) در مطالعه‌ای بر روی پارک E-DA در تایوان به بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات این پارک تفریحی و رضایتمندی مشتریان پرداختند. نتایج حاصل از پرسش‌نامه‌های پر شده از گردشگران نشان داد که جنبه‌های کیفیت خدمات یک پارک تفریحی شامل ملموس بودن خدمات، قابلیت اطمینان، پاسخ‌گویی، اطمینان و همدلی، دارای تأثیر معناداری بر رضایتمندی مشتری بودند. با توجه به اهمیت ارتباطات میان بازدیدکنندگان و کارکنان خدماتی، این پژوهش اجرای برنامه‌های

علوی و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی به دنبال ارزیابی رضایتمندی شهروندان از پارک‌های شهر نظرآباد هستند. برای گردآوری اطلاعات از روش‌های پیمایشی مثل پرسش‌نامه استفاده شده است. با توجه به نتایج آزمون T تک نمونه‌ای، فرضیه‌های تحقیق مبنی بر عدم رضایتمندی شهروندان از مؤلفه‌های امنیت، تأسیسات و تجهیزات رفاهی در پارک‌ها و فضاهای سبز شهر نظرآباد مورد تأیید قرار گرفت و میانگین پاسخ کمتر از حد متوسط است. بنابراین شهروندان از وضعیت فضاهای سبز و پارک‌ها در نظرآباد راضی نیستند (Alavi et al., 2016).

پوراحمد و حبیبیان (۲۰۱۸) با بهره‌گیری از مدل رضایت - اهمیت و رویکرد مخاطب‌محور، تعدادی از پارک‌های شهری اهواز را ارزیابی کیفی و مقایسه می‌کنند. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، داده‌ها با روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل واریانس یک طرفه و T تک نمونه‌ای)، تحلیل و در پایان نمودار رضایت- اهمیت برای معیارهای بررسی شده در پارک‌های شهر اهواز ترسیم شد. نتایج نشان می‌دهد مردم بیشترین اهمیت را برای معیارهای امنیت و نظافت و کمترین اهمیت را برای امکانات فرهنگی قائل بوده‌اند. به طور کلی فاصله میانگین انتظارات مردم از وضع موجود، در پارک دولت کمتر و در پارک شهروند بیشتر از بقیه بوده است (Pourahmad & Habibian, 2018).

۲/۵ مستندسازی شاخص‌ها

از آنجاکه کیفیت پارک‌های شهری متأثر از ابعاد مختلف کالبدی، اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی و ... است، لذا برای سنجش آن نیاز به شناسایی گستره‌ی جامعی از شاخص‌های مرتبط با آن است. از همین رو، پس از تدوین مبانی نظری و گردآوری پیشینه پژوهش، اقدام به خلاصه‌سازی و مستندسازی شاخص‌ها در قالب جدول ۱ شده است. لازم به ذکر است مستندسازی و گزینش

ارتباط با متغیرهای امنیت، کافی بودن و سرعت توسعه وجود دارد (Alabbas & Polat, 2018: 440).

منیرو الزمان و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای رضایت کاربران از سه پارک در عربستان را مورد بررسی قرار دادند. مقایسه بین گروه‌های مختلف استفاده‌کننده به وسیله تجزیه و تحلیل داده‌های ترتیبی با تکنیک‌های غیر پارامتری انجام گرفت. نتایج هیچ تفاوتی در سطح رضایتمندی در بین کاربران سه پارک، نشان نمی‌دهد. بنابراین به نظر می‌رسد مسائل این پارک‌ها سیستماتیک هستند. با این حال، تفاوت رضایتمندی در بین جنسیت‌ها و سنین مختلف وجود دارد (Maniruzzaman, 2021: 1).

طبری کوچکسرائی و همکاران (۲۰۱۲) به دنبال ارزیابی پارک‌های شهری (ولیعصر و سراج) و بهینه‌سازی قابلیت استفاده آن‌ها برای شهروندان قائمشهر می‌باشد. روش تحقیق به صورت اسنادی-تحلیلی و پیمایشی بوده و یافته‌ها با توزیع ۱۱۷ پرسش‌نامه بین استفاده‌کنندگان پارک صورت پذیرفت. نتایج نشان می‌دهد که در هر دو پارک، مبلمان و امکانات ایمنی پارک در حد متوسط بوده اما به لحاظ امکانات فرهنگی، پارک سراج نسبت به پارک ولی عصر در جایگاه ضعیف‌تری قرار دارد (Tabari Kouchaksarai et al., 2012).

آهنگری و همکاران (۲۰۱۳) به دنبال اولویت‌بندی شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از پارک‌ها و فضاهای سبز شهری با استفاده از مدل TOPSIS، در پارک‌های (محمدیه، ساحلی و ملت) شهر بوکان می‌باشند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های پرسش‌نامه‌ها نشان می‌دهد که اکثر معیارها از حد ایده‌آل مثبت به یک اندازه فاصله دارند و فاصله آن‌ها از ۰/۵ تا ۰/۶ می‌باشد. در رتبه‌بندی نهایی، عنصر فضای سبز در رتبه اول رضایتمندی از عناصر پارک‌های شهری قرار گرفته است. همچنین شاخص امنیت رتبه ۱۴ را کسب کرده که کم اهمیت‌ترین عنصر می‌باشد (Ahangari et al., 2013).



سوی کارشناسان» و «تطابق با شرایط فرهنگی و بومی ایران» انجام پذیرفته است.

شاخص‌ها با در نظر گرفتن مواردی همچون «تواتر استفاده از شاخص در مقالات»، «همپوشانی حداقلی با سایر شاخص‌ها»، «قابلیت تحلیل از

جدول شماره یک- مستندسازی شاخص‌های کیفیت پارک‌های شهری

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	شاخص‌ها	
*		*			*	*	*	*	*	*				*	*	*		نیمکت و سکوهای نشیمن	C1
*			*					*	*				*			*	*	آبخوری	C2
*		*			*	*							*		*	*	*	سطل زیاله	C3
*		*			*					*	*	*	*		*	*	*	تابلوه‌ها و علائم راهنما	C4
*								*	*	*	*	*				*		رستوران و کافی‌شاپ	C5
*		*						*	*	*	*	*	*			*		سرویس بهداشتی (دوش)	C6
*		*			*	*		*	*	*	*	*				*		زمین بازی کودکان	C7
*		*	*	*		*		*	*	*	*	*		*	*			تجهیزات ورزشی	C8
*		*			*	*		*	*	*	*	*						زمین بازی و ورزش بزرگسالان	C9
	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	امنیت و نظارت	C10
*	*	*		*	*				*		*							امکانات فرهنگی (کتابخانه، آمفی‌تئاتر)	C11
*														*			*	عناصر طبیعی (سنگ، آب، خاک و فضای سبز (درختان، چمن و ...))	C12
*		*			*	*	*	*	*					*			*	پرندگان و جانوران بومی	C13
*		*			*					*	*	*	*					تندیس، المان، مجسمه	C14
	*		*	*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	بهداشت، نظافت و عدم فضاهای ساکت و آرامش‌بخش	C15
	*		*				*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	آلاچیق و سازه‌های سایه‌ساز	C16
*					*	*	*	*	*	*	*	*	*				*	نور و روشنایی	C17
*		*			*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	پارکینگ خودرو	C18
*														*			*	دعوت‌کنندگی و ورودی‌های پارک	C19
*		*			*			*	*	*	*	*	*			*	*	کیوسک‌های خدماتی (فروش تنقلات و ...)	C20
*																*	*	نمازخانه	C21
*				*			*	*	*	*	*	*	*	*			*	منظرسازی و جذابیت بصری	C22
	*		*					*	*	*	*	*	*			*	*	تنوع گروه‌های مراجعه‌کننده	C23
	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	دسترسی به پارک	C24
		*			*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	مسیرهای پیاده‌روی و سنگفرش	C25
		*			*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	آبنما و فواره	C26
		*			*	*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	فضای برگزاری مسابقات و ایمنی	C27
				*		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	عدم وجود آلودگی (هوا، صوتی و ...)	C28
								*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	تنوع فعالیت‌های اجتماعی	C29
								*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	فضاهای مکث و تعامل	C30
													*	*	*	*	*	امداد و خدمات اورژانسی	C31
													*	*	*	*	*	امکان پخش موسیقی	C32
													*	*	*	*	*	هزینه استفاده از خدمات	C33
								*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	کارکنان و ارائه‌دهندگان خدمات	C34
										*	*	*	*	*	*	*	*	پروراندن خلاقیت و تجارب	C35
										*	*	*	*	*	*	*	*	نمایانگر فرهنگ بومی	C36
										*	*	*	*	*	*	*	*	عناصر تاریخی و وقایع	C37
											*	*	*	*	*	*	*	تناسب و تعادل تراکم جمعیت و شلوغی	C38
										*	*	*	*	*	*	*	*	سطوح و فضاهای استقرار و	C39

محصولات خوراکی، مسجد، سرویس بهداشتی و غیره سبب گردیده در بیشتر ایام سال مردم و گردشگران برای تفریح و گذران اوقات فراغت به این پارک مراجعه کنند (شکل‌های ۱، ۲ و ۳).

در دامنه کوه و در جنوب شهر واقع شده است. از مهم‌ترین خصوصیات این پارک می‌توان به وجود چندین چشمه طبیعی، نهرهای آب، مقبره تاریخی باباپیر و درختان کهن سال اشاره کرد. وجود تسهیلات و خدماتی همچون رستوران، کیوسک‌های فروش



شکل شماره یک- بقعه باباپیر در پارک ملی سرچشمه



شکل شماره دو- چشمه مرزنگشت در پارک ملی سرچشمه



شکل شماره سه- فضای بازی کودکان در پارک سرچشمه

۴ یافته‌ها و بحث

پس از استخراج و جمع‌بندی شاخص‌های کیفیت پارک‌های شهری، تنظیم پرسش‌نامه بر اساس شاخص‌ها انجام پذیرفته است. سؤالات پرسش‌نامه در سه بخش تدوین شده‌اند. بخش اول شامل سؤالات کلی و توصیفی است که نیم‌رخ از وضعیت

کاربران را مورد پرسش قرار می‌دهد. بخش دوم شامل سؤالاتی است که شاخص‌های کیفیت پارک را در قالب سؤالات طیف لیکرت مورد پرسش قرار می‌دهد. در بخش سوم نیز سؤالاتی باز برای دریافت نظرات، ایده‌ها و پیشنهادهای کاربران تنظیم شده است. برخی از یافته‌های بخش اول پرسش‌نامه، مطابق جدول ۲ می‌باشد.

جدول شماره دو- آمار توصیفی مراجعه‌کنندگان به پارک ملی سرچشمه خوانسار

حجم نمونه	وضعیت سکونت	سن
۴۰۰	ساکنین بومی (۳۰۷ نفر) گردشگر (۹۳ نفر)	کمتر از ۱۵ سال (۷٪) ۱۵ تا ۳۰ سال (۴۴٪) ۳۱ تا ۵۰ سال (۲۹٪) بالای ۵۰ سال (۲۰٪)
جنسیت	هدف مراجعه	نوع مراجعه
مرد (۷۴٪) زن (۲۶٪)	تفریحی (۵۹٪) ورزشی (۲۷٪) سایر (۱۴٪)	انفرادی (۱۸٪) گروه دوستان (۴۱٪) خانوادگی (۴۱٪)

در ادامه داده‌ها در نرم‌افزار SPSS وارد شده است. داده‌ها شامل ماتریسی از ۴۰۰ ردیف (هر ردیف به ازای یک پرسش‌نامه) و ۵۱ ستون (۵۰ ستون به ازای ۵۰ متغیر و یک ستون برای سؤال کلی) است.

اعتبارسنجی داده‌ها برای استفاده در مدل تحلیل عاملی اکتشافی به کمک آزمون‌های مختلف بررسی شده است که نتایج بیانگر مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل مورد نظر است (جدول ۳).

جدول شماره سه- مقادیر آزمون‌های اعتبارسنجی داده‌ها در رضایتمندی مردم از کیفیت پارک سرچشمه (منبع: نگارندگان)

بازه قابل قبول	مقادیر به دست آمده	آزمون
>۰/۷	۰/۸۵۲	آلفای کرونباخ
>۰/۷	۰/۷۷۴	آزمون کفایت نمونه‌گیری کایزر مییر
-	۱۱۹۳/۱۷۰	کای اسکوتر
-	۲۹۴	درجه آزادی
<۰/۰۵	۰/۰۰۰	سطح معناداری

مهم‌تر اینکه سهم هر یک از عوامل مربوطه در تبیین رضایت مردم از پارک به چه میزان بوده است.

مطابق با جدول ۴ مشاهده می‌شود ۹ عامل به عنوان عوامل تبیین‌کننده کیفیت پارک سرچشمه خوانسار نقش دارند. مجموع واریانس تجمعی این

بعد از کنترل اعتبار داده‌ها، واریانس تبیین شده هر عامل محاسبه می‌شود. مقادیر واریانس عوامل مشخص می‌کند که برآیند تحلیل عاملی در کاهش و خلاصه‌سازی متغیرها و سنجه‌های کیفیت پارک سرچشمه به چند عامل نهایی منتهی شده است و



۹ عامل استخراجی برابر با ۷۷/۱۹ می‌باشد یعنی در مجموع بیش از ۷۷ درصد از رضایتمندی مردم از کیفیت پارک سرچشمه خوانسار را تبیین می‌کنند که آماره قابل قبولی می‌باشد.

جدول شماره چهار- مجموع واریانس تبیین‌شده عوامل مؤثر بر کیفیت پارک سرچشمه خوانسار (منبع: نگارندگان)

عوامل	مجموع ضرایب عاملی چرخش داده شده		
	مقدار ویژه	درصد از واریانس	درصد از واریانس تجمعی
۱	۳/۹۷	۱۳/۲۶	۱۳/۲۶
۲	۳/۶۴	۱۲/۱۶	۲۵/۴۲
۳	۳/۲۲	۱۰/۷۵	۳۶/۱۷
۴	۳/۰۲	۱۰/۰۹	۴۶/۲۶
۵	۲/۴۵	۸/۱۸	۵۴/۴۴
۶	۲/۲۶	۷/۵۵	۶۱/۹۹
۷	۱/۸۷	۶/۲۵	۶۸/۲۴
۸	۱/۵۴	۵/۱۴	۷۳/۳۸
۹	۱/۱۴	۳/۸۱	۷۷/۱۹

عوامل ۹ گانه به دست آورند. در این مرحله، با توجه به شاخص‌هایی که در زیرمجموعه هر عامل قرار می‌گیرند نام‌گذاری عوامل نیز انجام می‌پذیرد (جدول ۵).

پس از تعیین تعداد عوامل، ضروری است جایگاه ۵۰ شاخص مورد نظر در هر عامل مشخص شود. لذا پس از تعیین واریانس هر یک از عوامل، ماتریس عاملی را با روش چرخش واریانس دوران داده تا هر یک از متغیرهای مربوطه بیشترین ارتباط را با

جدول شماره پنج- ماتریس عاملی دوران یافته و بارهای عاملی متغیرها (منبع: نگارندگان)

نام‌گذاری پیشنهادی عوامل	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
سرزندگی	C5	۰/۶۰۵							
	C41	۰/۵۹۰							
	C19	۰/۵۵۴							
	C33	۰/۴۹۱							
	C10	۰/۴۷۶							
	C25	۰/۴۵۵							
	C35	۰/۴۳۷							
خدمات پایه	C6		۰/۶۱۶						
	C1		۰/۶۰۷						
	C20		۰/۵۳۰						
	C2		۰/۵۲۲						
	C22		۰/۵۰۶						
	C31		۰/۴۴۲						

C13			۰/۵۵۱					آرامش و فرح بخشی
C50			۰/۵۰۵					
C28			۰/۴۹۲					
C49			۰/۴۴۸					
C45			۰/۴۱۸					
C43			۰/۴۰۳					منحصربه فردی
C48			۰/۵۱۰					
C15			۰/۵۰۷					
C40			۰/۵۰۷					
C38			۰/۴۴۹					
C39			۰/۴۲۹					مأمن خانوادگی
C42				۰/۵۷۲				
C4				۰/۵۴۹				
C17				۰/۵۲۸				
C7				۰/۵۲۷				
C30				۰/۵۱۸				
C46				۰/۴۹۲				مدیریت و نگهداری
C18				۰/۴۲۵				
C16				۰/۶۲۱				
C34				۰/۵۸۱				
C26				۰/۵۷۰				
C3				۰/۵۶۳				
C37				۰/۵۲۸				محرك پویایی
C21				۰/۴۰۳				
C44				۰/۵۷۸				
C9				۰/۵۰۳				
C8				۰/۴۹۲				
C27				۰/۴۹۲				تسهیلات مکمل
C32				۰/۴۶۰				
C36				۰/۵۲۷				
C23				۰/۴۶۶				
C29				۰/۴۳۱				
C47				۰/۴۳۰				زیست بوم طبیعی
C11				۰/۴۰۶				
C12						۰/۴۵۷		
C24						۰/۴۲۸		
C14						۰/۴۰۶		

کلی کیفیت پارک ملی سرچشمه به تفکیک عوامل
گانه مشخص شده است. بر این اساس، دو عامل

در ادامه با توجه به بار عاملی شاخصها و میزان
رضایتمندی مراجعه کنندگان از شاخصها، وضعیت

لذا نمودار درختی (Treemap) امتیاز عوامل، مطابق شکل ۴ به دست می‌آید که در آن مساحت مستطیل‌ها نمایانگر وزن عامل و رنگ آن‌ها نمایانگر میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان است (شکل ۴).

«تسهیلات مکمل» و «خدمات پایه» با بیشترین رضایت و دو عامل «محرک پویایی» و «مدیریت و نگهداری» با کمترین رضایتمندی همراه بوده‌اند. از سوی دیگر، درصد واریانس عوامل با یکدیگر متفاوت هستند که باید در قضاوت‌ها مورد توجه قرار گیرد.



شکل شماره چهار- نمودار درختی امتیاز عوامل رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به پارک سرچشمه خوانسار

شاخص امداد و خدمات اورژانسی نیز تمهیدات لازم برای دسترسی به کمک‌های اولیه به‌ویژه در ایام تعطیل و شلوغ فراهم نشده است.

در تحلیل ضعف عامل محرک پویایی می‌توان به عدم برگزاری نمایشگاه‌ها و جشنواره‌های فصلی و دائمی و مسابقات فرهنگی، هنری و ... جهت استفاده بیشتر گروه‌های مختلف اجتماعی نام برد. همچنین محیط‌های مناسب نظیر کتاب‌خانه، زمین‌های ورزشی، آمفی‌تئاتر و مسیرهای پیاده برای استفاده گروه‌های سنی و جنسی مختلف، به چشم نمی‌خورد. رنگ‌های شاد و همگون با محیط پارک که برای گروه‌های مختلف جذاب باشد، نیز کمتر وجود دارد. متأسفانه این پارک فاقد زمین ورزشی استاندارد بوده و اغلب مراجعه‌کنندگان در چمن و طبیعت پارک به بازی و ورزش مشغول می‌گردند. مسیر دوچرخه مناسب نیز در اطراف و داخل پارک وجود ندارد. در مسیرهای پیاده‌روی استقرار چراغ‌های روشنایی در کنار هم و چیدمان ردیفی نیمکت‌ها بدون در نظر گرفتن ارتباط آن‌ها با روشنایی و یا فضاهای مربوط به استراحت و گفت‌وگوی مراجعین با یکدیگر بوده است و فاقد هدف و

مطابق شکل ۴، پارک سرچشمه به لحاظ مدیریت و نگهداری و نیز محرک پویایی با شرایط مطلوبی همراه نیست و با توجه به وزنی که در ارتقای کیفیت پارک دارند، نیازمند توجه بیشتر در فرآیند برنامه‌ریزی و طراحی هستند.

در تحلیل ضعف عامل مدیریت و نگهداری در شاخص دسترسی به پارک، علت را می‌توان در دسترسی نامناسب به وسایل حمل و نقل عمومی، ساختار نامناسب شبکه معابر اطراف و فاصله نامناسب پارک از خیابان‌های اصلی و فرعی شهر جست‌وجو کرد. در توجیه ضعف دعوت‌کنندگی ورودی‌های پارک، کمبود تابلوهای راهنما در نقاط اطراف پارک و نبود نقشه راهنما برای اطلاع‌رسانی مناسب به مراجعین، مؤثر بوده است. همچنین اندازه تابلوهای فعلی نیز کوچک بوده و از رنگ مناسب و خوانایی لازم برخوردار نیستند. در شاخص بهداشت و نظافت، بوفه‌های موجود در پارک به پاکیزگی و آراستگی بیشتری نیاز دارند. در این شاخص سرویس‌های بهداشتی فاقد تجهیزات مناسب هستند و نظافت و نگهداری از آن‌ها به صورت منظم و روزانه انجام نمی‌شود. در تحلیل

سرچشمه (متغیر وابسته) با روش رگرسیون خطی چندگانه مورد بررسی قرار گرفته است. مطابق با تحلیل رگرسیونی، مقدار ضریب همبستگی (R) برابر با ۰/۷۵۸، ضریب تعیین (R Square) برابر با ۰/۵۷۵ و دوربین واتسون (Durbin-Watson) برابر ۲/۰۳۱ می‌باشد که بیانگر مناسب بودن مدل رگرسیونی است. در نهایت خروجی مدل رگرسیونی مطابق جدول ۶ به دست می‌آید.

ایده خاصی در چیدمان آنهاست. در حقیقت، چراغ‌ها فقط برای روشنایی مسیر عبور بوده و نقشی در روشن ساختن اطراف صندلی‌ها ندارند. حتی جنس آنها نیز از تنوعی که بیانگر اندیشه‌ای در طراحی باشد، برخوردار نیست.

در ادامه رابطه خطی میان عوامل ۹ گانه (متغیر مستقل) و رضایتمندی کلی مراجعه‌کنندگان به پارک

جدول شماره شش- ضرایب عوامل در مدل رگرسیونی (منبع: نگارندگان)

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	۳/۲۰۷	۰/۰۴۱		۱۵/۴۰۹	۰/۰۰۰
عامل ۱ (A)	۰/۴۶۰	۰/۰۲۷	۰/۴۵۱	۲/۶۶۱	۰/۰۰۰
عامل ۲ (B)	۰/۵۶۲	۰/۰۲۷	۰/۵۵۴	۱/۱۱۸	۰/۰۰۰
عامل ۳ (C)	۰/۳۵۵	۰/۰۲۷	۰/۳۴۵	۳/۳۱۶	۰/۰۱۱
عامل ۴ (D)	۰/۴۰۹	۰/۰۲۷	۰/۳۹۷	۱/۴۶۴	۰/۰۲۷
عامل ۵ (E)	۰/۵۰۴	۰/۰۲۷	۰/۴۹۵	۲/۰۲۹	۰/۰۰۰
عامل ۶ (F)	۰/۲۱۷	۰/۰۲۷	۰/۲۱۱	۲/۸۳۶	۰/۰۳۱
عامل ۷ (G)	۰/۴۸۱	۰/۰۲۷	۰/۴۷۵	۱/۷۱۳	۰/۰۰۰
عامل ۸ (H)	۰/۱۲۹	۰/۰۲۷	۰/۱۲۲	۱/۳۶۰	۰/۰۰۰
عامل ۹ (I)	۰/۱۶۶	۰/۰۲۷	۰/۱۵۸	۱/۴۰۷	۰/۰۱۶

پویایی) ارتباط نزدیکی با فعالیت‌های بدنی و ورزش دارد و عامل «مأمن خانوادگی» نیز ارتباط نزدیکی با حضور جمعی و تفریحی خانواده‌ها در پارک‌های شهری دارد. عامل «خدمات پایه» نیز مبین حداقل خدمات و تسهیلاتی است که عموماً انتظار می‌روند انواع پارک‌ها و بوستان‌ها از آن برخوردار باشند. از نگاه دیگر، می‌توان این سه عامل را در راستای توقعات اولیه‌ای دانست که مردم از پارک‌ها انتظار دارند و در واقع از ضرورت بیشتری نسبت به عواملی همچون منحصربه‌فردی و سرزندگی برخوردارند. لذا با توجه به ضریب بتای بیشتر این عوامل، انتظار می‌رود ارتقای آنها، تأثیری ملموس‌تر و پررنگ‌تر بر جلب رضایت مراجعه‌کنندگان به پارک داشته باشد.

با توجه به ضرایب جدول ۶، می‌توان مدل رگرسیونی را به صورت زیر استخراج نمود:
رابطه ۱:

$$R = 0.460A + 0.562B + 0.355C + 0.409D + 0.504E + 0.217F + 0.481G + 0.129H + 0.166I + 3.207$$

مطابق رابطه ۱، عوامل خدمات پایه، مأمن خانوادگی و محرک پویایی بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی مراجعه‌کنندگان از کیفیت پارک دارند. به نظر می‌رسد این یافته به دلیل نقشی است که پارک‌های شهری به عنوان فضایی تفریحی، اجتماعی و ورزشی ایفا می‌کنند. به عبارت دیگر، عامل «محرک



۵ نتیجه‌گیری

نرم‌افزار SPSS وارد شده و به کمک مدل تحلیل عاملی و رگرسیون چندمتغیره خطی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد ۵۰ شاخص در ارزیابی کیفیت پارک‌های شهری دخیل هستند که در ۹ عامل شامل «سرزندگی»، «خدمات پایه»، «آرامش و فرح‌بخشی»، «منحصربه‌فردی»، «مأمّن خانوادگی»، «مدیریت و نگهداری»، «محرک پویایی»، «تسهیلات مکمل» و «زیست‌بوم طبیعی» دسته‌بندی می‌شوند. از میان این عوامل، خدمات پایه، مأمّن خانوادگی و محرک پویایی تأثیر بیشتری بر رضایتمندی مراجعه‌کنندگان از کیفیت پارک دارند. در خصوص نمونه مورد مطالعه (پارک سرچشمه)، دو عامل خدمات پایه و تسهیلات مکمل از بیشترین رضایت برخوردار بوده‌اند. در مقابل، کمترین میزان رضایت کاربران مربوط به دو عامل محرک پویایی و مدیریت و نگهداری است که باید برای ارتقای آن‌ها اقدامات لازم صورت پذیرد.

انطباق یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پیشین نیز نشان می‌دهد همان گونه که در پژوهش پینگ‌کو و لی‌وو (۲۰۱۴) به عامل «اطمینان از کیفیت خدمات» در رضایت کاربران اشاره شده است، در این پژوهش نیز عامل خدمات پایه بیشترین تأثیر را بر رضایتمندی از پارک داشته است. همین طور بالا بودن وزن عامل محرک پویایی در این پژوهش با نتیجه پژوهش منبروالزمان و همکاران (۲۰۲۱) مبنی بر «جذاب‌تر کردن پارک‌ها» در یک راستاست. در عین حال، علی‌رغم تأکید پژوهش راجر و همکاران (۲۰۱۵) بر کیفیت خدمات (با دو شاخص علائم راهنما و کارکنان ارائه‌دهنده خدمات)، اما این دو شاخص در این پژوهش جزو اولویت‌های اصلی قرار نگرفتند. همچنین علی‌رغم تأکید پژوهش‌های ال‌عباس و پولات (۲۰۱۸)، علوی و همکاران (۲۰۱۶) و پوراحمد و حبیبیان (۲۰۱۸) بر نقش امنیت در رضایتمندی کاربران از پارک، این شاخص در پژوهش حاضر در ذیل عوامل دارای اولویت قرار نگرفت. به نظر می‌رسد دلیل این امر، امنیت مطلوب شهر

سال‌هاست که افزایش جمعیت شهرها سبب شده است کیفیت زیست شهروندان با چالش‌هایی مواجه شود که مسأله تأمین محیط‌های تفریحی و فراغتی از جمله آن‌هاست. پارک‌های شهری از آن جهت که محیطی آرام و طبیعی را در اختیار مردم قرار می‌دهند از اهمیت به‌سزایی برخوردارند به نحوی که مطابق استانداردهای شهرسازی، انواع مختلفی از آن‌ها در سلسله‌مراتب تقسیمات کالبدی شهرها جانمایی می‌شوند. در این میان، برخی پارک‌های شهری به سبب موقعیت، مقیاس و تسهیلاتی که ارائه می‌دهند به کانون‌های جاذب جمعیت تبدیل می‌شوند و گاهی نمونه‌هایی از آن‌ها در شهرهای متوسط و کوچک، نقش جاذبه گردشگری پیدا می‌کنند. در چنین شرایطی، ارزیابی رضایت مردم از کیفیت خدمات پارک‌های شهری از اهمیت به‌سزایی برخوردار می‌شود؛ زیرا از این طریق می‌توان اولویت‌های ارتقای کیفیت آن‌ها را شناسایی نمود و در نهایت جذب بیشتر شهروندان و گردشگران را تحقق بخشید.

از همین‌رو، در پژوهش حاضر به ارزیابی رضایتمندی مردم از کیفیت خدمات ارائه‌شده در پارک گردشگری سرچشمه در شهر خوانسار پرداخته شده است. پارک سرچشمه به سبب قدمت، وسعت و محیط فرح‌بخشی که به کاربران خود عرضه می‌دارد از دیرباز علاوه بر جذب شهروندان به مثابه یک جاذبه گردشگری در سطح استان و منطقه عمل نموده است. این مسأله سبب می‌شود توقعات گسترده‌ای از این پارک وجود داشته باشد. لذا پژوهش حاضر با روش توصیفی تحلیلی و مبتنی بر مطالعات اسنادی و برداشت‌های میدانی به ارزیابی رضایت مردم از این پارک پرداخت. در این راستا، نخست شاخص‌های کیفیت خدمات پارک‌های شهری از منابع معتبر داخلی و خارجی استخراج شده و در ادامه به کمک پرسش‌نامه، از مراجعه‌کنندگان به پارک سرچشمه مورد پرسش قرار گرفته است. داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌ها در

داشته است، اما این عامل در پژوهش حاضر در اولویت‌های اصلی قرار نگرفته است که به نظر می‌رسد دلیل آن وجود درختان انبوه و متراکم در پارک سرچشمه و محیط پیرامونی آن باشد. با این اوصاف، در ادامه به مهم‌ترین راهبردهای دارای اولویت برای ارتقای رضایتمندی مردم از پارک سرچشمه خوانسار اشاره شده است.

خوانسار و همچنین قرارگیری پارک سرچشمه در منطقه‌ای با بافت اقتصادی و اجتماعی مناسب باشد. شایان ذکر است در پژوهش آهنگری و همکاران (۲۰۱۳) نیز شاخص امنیت جزو پایین‌ترین رتبه‌ها بوده است. همچنین اگرچه در پژوهش آهنگری و همکاران (۲۰۱۳) عامل «فضای سبز» رتبه نخست را در رضایتمندی از پارک‌های شهر بوکان

جدول شماره هفت- راهبردهای دارای اولویت جهت ارتقای رضایتمندی مردم از پارک ملی سرچشمه خوانسار

عامل	راهبردهای عملیاتی	سطح اولویت
محرک پویایی	تبدیل خیابان سرچشمه به پیاده‌راه به‌ویژه در ایام پرمراجعه جهت استفاده عابران پیاده و دوچرخه‌ها	درجه یک
	تعبیه وسایل و تجهیزات ورزشی در هم‌جواری محیط بازی کودکان تعبیه مسیرهای دوچرخه‌سواری درون پارک و مسیرهای منتهی به آن برپایی نمایشگاه‌های فصلی در پارک نظیر نمایشگاه گل و گیاه، کتاب، صنایع دستی و فرهنگی سامان‌دهی پیاده‌روهای منتهی به پارک سرچشمه به‌ویژه از نظر پیوستگی مسیر و حذف اختلاف سطح‌های شدید	درجه دو
مدیریت و نگهداری	برقراری برنامه‌های تفریحی صبحگاهی و ورزش‌های همگانی در پارک سرچشمه تنوع‌بخشی به تجهیزات ورزشی موجود در پارک احداث مسیر دوچرخه سواری در اطراف و قسمت‌های داخلی پارک	درجه یک
	سامان‌دهی سطل‌های زباله از نظر جانمایی، تعداد، نوع طراحی و تخلیه به‌موقع استقرار امدادگران و کارکنان خدماتی آموزش‌دیده به‌ویژه در ایام تعطیلات و زمان‌های شلوغ سامان‌دهی پارکینگ‌های حاشیه‌ای در مسیرهای منتهی به پارک سرچشمه برنامه‌ریزی برای اجرای پارکینگ طبقاتی در حوزه بلافاصل پارک سامان‌دهی و تعریف فضایی ورودی‌ها به منظور شخصیت‌بخشی به پارک نصب تابلوی نقشه دسترسی‌های پیرامونی و داخل پارک بهره‌گیری از علائق، انگیزه‌ها و نظرات مردمی در اداره بهتر امور مربوط به پارک	درجه دو
آرامش و فرح‌بخشی	سامان‌دهی، مرمت و بازطراحی حوضچه‌ها و آبنماهای موجود در پارک سامان‌دهی فیزیکی و عملکردی پارک جهت ایجاد جذابیت برای مخاطبان در ساعات پایانی روز و فصول سرد سنگفرش نمودن خیابان سرچشمه و سایر مسیرهای منتهی به پارک به منظور القای آرامش به محیط	درجه دو
	استفاده از عناصری مانند پوشش گیاهی، خاک نرم، ماسه، کفپوش‌های اسفنجی و... برای زمین بازی کودکان استفاده از فواره‌های آبی رنگی و نورپردازی شده برای القای حضور صدای آرامش‌بخش آب در محیط ایمن‌سازی نهرها، حوضچه‌ها، پله‌ها و سایر محیط‌های خطرآفرین برای فعالیت آزادانه کودکان بازبینی و اصلاح شیب مسیرهای پیاده در پارک با هدف سهولت در حرکت کودکان، سالخوردگان و سایر گروه‌های ناتوان جسمی حرکتی با توجه به بارش برف و یخبندان در فصول سرد ایجاد فضاهای استقرار و پیک‌نیک خانوادگی در دامنه پرشیب و جنگلی پارک	درجه دو



حامی مالی

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

تضاد منافع

نویسنده (نویسندگان) اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

سهام نویسندگان در پژوهش

همه‌ی نویسندگان در تمام مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان، از همه‌ی افراد، به دلیل مشاوره و راهنمایی علمی و مشارکت‌شان در این مقاله تشکر و قدردانی می‌نمایند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- A.Hamilton, J., & L.Crompton, J. 1991. Identifying the dimensions of service quality in a park context, *Journal of environmental management*, 32: 211-220.
- Abbas, L., Lari, D., Iyanna, Sh., & Jabeen, F. 2020. Islamic and Muslim tourism: service quality and theme parks in the UAE, *Tourism Review*, 75(2): 402-413.
- Ahangari, Sh., Musazadeh, Ch., Mohammadi, R., 2013. Prioritization of Citizens' Satisfaction Indicators of Parks and Urban Green Spaces, *Quarterly Journal of Geography and Environmental Studies*, 2(7): 7-20 (in Persian).
- Ahmadi, S., Asgari Dehabadi, H., 2015. Investigating the Relationship between Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty among Customers, *Journal of Development and Transformation Management*, 23: 20-20 (in Persian).
- Alabbas, W., & Polat, A. 2018. Comparison of Park Users' Satisfaction in The Example of Konya and Kirkuk Cities, *Selcuk Journal of Agriculture and Food Sciences*, 32(3): 440-448.
- Alavi, S. A., Grossi, A., Shahrokhi Far, Z., Nasiri Majd, S., 2016. An Analysis of the Quantitative and Qualitative Status of Urban Green Space with Emphasis on Measuring the Satisfaction of Nazarabad Residents, *Sustainable Architecture and Urban Planning*, 4(2): 42-31 (in Persian).
- Ali, F., Kim, W., Li, J., & Jeon, H. 2018. Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks, *Journal of Destination Marketing & Management*, 7: 1-11.
- Bahriny, F., & Bell, S. 2020. Patterns of Urban Park Use and Their Relationship to Factors of Quality: A Case Study of Tehran, Iran, *Sustainability*, 12(1560): 1-33.
- Bazi, Kh., Samii, J., Shiravand, M., Memari, A., 2020. Evaluating Citizens' Satisfaction with the Quality of Urban Parks, *Geographical Thought*, 12(23): 86-67 (in Persian).
- Crilley, G., Weber, D., & Taplin, R. 2012. Predicting Visitor Satisfaction in Parks: Comparing the Value of Personal Benefit Attainment and Service Levels in Kakadu National Park, Australia, *Visitor Studies*, 15(2): 217-237.
- Dinarvandi, M., Jafari, H., Salehi, A., Helper, A., Tasa, H., 2013. Health, Safety and Environment Management in Urban Parks, *Environmental Science*, 39(3): 90-75 (in Persian).
- Eng, T., & Niininen, O. 2005. An integrative approach to diagnosing service quality of public parks, *Journal of Services Marketing*, 19(2): 70-80.
- Fletcher, D., & Fletcher, H. 2003. Manageable Predictors of Park Visitor Satisfaction: Maintenance and Personnel, *Journal of Park and Recreation Administration*, 21(1): 21-37.
- Hami, A., Faraji, S., Emami, F., 2018. Evaluation of effective indicators in the planning of regional parks in the city of Tabriz, *Journal of Physical Development Planning*, 3(4): 112-93 (in Persian).
- Hasani, M., Sakieh, Y., & Khammar, S. 2017. Measuring satisfaction: analyzing the relationship between sociocultural variables and functionality of urban



- recreational parks, Environment Development and Sustainability: A Multidisciplinary Approach to the Theory and Practice of Sustainable Development, Springer, 19: 2577-2594.
- Jin, R., Chen, K. 2021. Impact of Value Cocreation on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Car-Hailing Services, Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 16: 432-444.
- K. Fotiadis, A., & A. Vassiliadis, Ch. 2016. Service Quality at Theme Parks, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 17(2): 1-14.
- Karami, F., Zeynali, B., 2015. Product quality of tourist destinations, tourist satisfaction and tourist future; (Case study, Ail Goli Park, Tabriz), Journal of Geographical Space, 15(51): 119-97 (in Persian).
- Khaleghpanah, R., Universal, p., Khorasani, N., Goshtasb, H., 2019. Predicting Model of Citizens' Satisfaction with Urban Parks Using Artificial Neural Network, Natural Environment, Natural Resources of Iran, 72(2): 250-239 (in Persian).
- Kothencz, G., & Blaschke, T. 2017. Urban parks: Visitors' perceptions versus spatial indicators, Land Use Policy, 64: 233-244.
- Lee, S., Jeong, E., & Qu, K. 2020. Exploring Theme Park Visitors' Experience on Satisfaction and Revisit Intention: A Utilization of Experience Economy Model, Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism, 21(4): 474-497.
- Liu, R., & Xiao, J. 2021. Factors Affecting Users' Satisfaction with Urban Parks through Online Comments Data: Evidence from Shenzhen, China, International Journal of
- Environmental Research and Public Health, 18(253): 1-22.
- Malik, A., Zubair, M., & Manzoor, S. 2021. Valuing the invaluable: park visitors' perceived importance and willingness to pay for urban park trees in Pakistan, Ecosphere, 12(1): 1-14.
- Maniruzzaman, K.M., Alqahtany, A., Abou-Korin, A., & S. Al-Shihri, F. 2021. An analysis of residents' satisfaction with attributes of urban parks in Dammam city, Saudi Arabia, Ain Shams Engineering Journal, In Press, Pub Date: 2021-03-05, DOI: 10.1016/j.asej.2020.11.020.
- Mohammadpour, S., Rahimi, A., Abbasian, F., Aghnaei, N. 2021. Assessing the factors affecting tourist's satisfaction with tourism destinations (case: Ab'o Atash park). Journal of Tourism Planning and Development, 10(38): 35-57 (in Persian).
- Mokhtari, S., Hosseini Goushe, S., Hosseini Fouladi, Sh., Ivanbagha, R., Hosseini Ahagh, M., Khammar, A., & Poursadeqiyani, M. 2019. Health, Safety, and Environmental Status of the Urban Parks in Iran: A Systematic Review, Health in Emergencies & Disasters Quarterly, 4(4): 179-184.
- Moradian, A., Rakhshandeh Ro, M., Abdullah Zadeh Fard, A., 2019. Assessing the role of urban parks in the social sustainability of cities, Quarterly Journal of Urban Research and Planning, 10(37): 128-113 (in Persian).
- Naser, M., Mohammadi, A., 2016. Evaluating Citizens' Satisfaction with the Quality of Urban Parks (Case Study: Ahar City Parks), Quarterly Journal of Urban Management Studies, 8(20): 56-43 (in Persian).
- Ping Kuo, H., & Li Wu, K. 2014. The Influence of Service Quality on Customer

- Satisfaction in Theme Parks Design of Taiwan, *Advanced Materials Research*, 1008: 1543-1547.
- Pourahmad, A., Habibian, B., 2018. Evaluation of effective factors on the level of people's satisfaction with the parks of Ahvaz city with the satisfaction-importance model, *Quarterly Journal of Spatial Planning (Geography)*, 8(2): 80-61 (in Persian).
- Ramezanzadeh, M., Mirzaei, R., Ghanbari, R. 2020. Aesthetic Quality, Service Quality and Positive Experience on the Loyalty of Tourists (Case Study: savadkoh Forest Areas). *Journal of Tourism Planning and Development*, 8(31): 39-53 (in Persian).
- Rigolon, A. 2016. A complex landscape of inequity in access to urban parks: A literature review, *Landscape and Urban Planning*, 153: 160-169.
- Rodger, K., H. Taplin, R., & A. Moore, S. 2015. Using a randomized experiment to test the causal effect of service quality on visitor satisfaction and loyalty in a remote national park, *Tourism Management*, 50: 172-183.
- Saayman, M., Martí'n, J., & Roma'n, C. 2016. There is no fuzziness when it comes to measuring service quality in national parks, *Tourism Economics*, 22(6): 1207-1224.
- Sadeghian, M., & Vardanyan, Zh. 2015. A Brief Review on Urban Park History, Classification and Function, *International Journal of Scientific & Technology Research*, 4(11): 120-124.
- Sanaeimoghadam, S., Rahmani, B., Moridsadat, P., Taheri, N. 2020. Modeling the Impacts of Environmental Quality on Tourism Destinations on Tourist Satisfaction in Rural Areas Case study: Central part of Dena city. *Journal of Tourism Planning and Development*, 9(33): 47-70 (in Persian).
- Sayadnia, H., Mo'menpour Akordi, Q., Bahmani, S., Rasooli, S., 2017. An Analysis of the Role of Urban Parks in Improving the Quality of Urban Life, *Quarterly Journal of New Research in Geographical Sciences, Architecture and Urban Planning*, 7: 249-220 (in Persian).
- Shie, A., Habibi, K., Haghi, M., 2013. Assessing the condition of the central fabric of small towns to create sidewalks, *Haft Hesar Magazine*, 6(2): 54-43 (in Persian).
- Sivalioglu, P., & Berkoz, L. 2016. Relationship between place attachment and user satisfaction at some national parks in Turkey, *AZITU Journal of Faculty of Architecture*, 13(1): 171-181.
- Tabari Kouchaksarai, S., Leghai, H., Hosseini, S., 2012. Evaluation of Ghaemshahr urban parks and optimizing their usability for citizens, *Environmental Planning Quarterly*, 5(19): 98-75 (in Persian).
- Taylor, L., H. Leckey, E., J. Lead, P., & F. Hochuli, D. 2020. What Visitors Want from Urban Parks: Diversity, Utility, Serendipity, *Frontiers in Environmental Science*, 8: 1-12.
- Teeroovengadum, V. 2022. Service quality dimensions as predictors of customer satisfaction and loyalty in the banking industry: moderating effects of gender, [European Business Review](#), 34(1): 1-19.
- [Truong, N.](#), Dang-Pham, D., [Nkhoma, M.](#) 2020. Service innovation, customer satisfaction and behavioural intentions: a conceptual framework, [Journal of Hospitality and Tourism Technology](#), 11(3): 529-542.



- Ul Hadi, N., Aslam, N., & Gulzar, A. 2019. Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry, *Sustainability*, 11(2408): 1-17.
- Wu, G., Liang, L., Gursoy, D. 2021. Effects of the new COVID -19 normal on customer satisfaction: Can facemasks level off the playing field between average-looking and attractive-looking employees?, *International Journal of Hospitality Management*, 97: 1-12.
- Yaghfuri, H., Paydari, A., Sanjari, A., 2015. Distribution of parks and their quality assessment in cities using VIKOR model, *Environmental Management Quarterly*, 31: 145-123 (in Persian).
- Yu, B., Che, Sh., Xie, Ch., & Tian, Sh. 2018. Understanding Shanghai Residents' Perception of Leisure Impact and Experience Satisfaction of Urban Community Parks: An Integrated and IPA Method, *Sustainability*, 10(1067): 1-17.

