

ارزیابی رضایتمندی گردشگران از کیفیت مبلمان پارکهای شهری (مطالعه موردی: پارک ائل گلی-تبریز)

سعید گراوند^۱، عدرا گراوند^۲، محمدرضا منصوری^۳

^۱ کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب، تهران، ایران

^۲ کارشناس کامپیوتر گرایش نرم افزار، شهرداری کوهدشت، کوهدشت، ایران

^۳ کارشناس ارشد شهرسازی، شهرداری کوهدشت، کوهدشت، ایران

چکیده

در دنیای رقابتی صنعت گردشگری برتری از آن مقصدی است که از طریق کیفیت محصولات و خدمات، ارائه تجربیات شگفت انگیز، ارزش‌های عالی و تأمین انتظارات گردشگران، موجبات رضایت گردشگران و بازدیدکنندگان را فراهم نماید. به همین دلیل بسیاری از کشورها استراتژی‌های توسعه یافته‌ای دارند تا بطور مؤثری تعداد گردشگران را افزایش دهند. یکی از استراتژی‌هایی که بسیار مورد توجه قرار گرفته رضایت گردشگران است. مبلمان شهری بخش زیادی از فعالیت‌ها در شهر را سامان می‌دهد و باعث بالا رفتن کیفیت برخورداری شهروندان از محیط پیرامون و افزایش رفاه و لذت آنها در خیابان، پارک و عرصه‌های دیگر شهری می‌شود. فضاهایی همچون میدین و پارک‌ها، پیاده روها و... تأثیر زیادی در کیفیت زندگی شهری بر جای می‌گذارد. عناصری از مبلمان شهری تأثیری بسیاری در مناسب سازی فضاهای شهری دارند. در همین راستا، پژوهش حاضر به منظور بهبود وضعیت کمی و کیفی سطوح‌های زیاده و نیمکت‌ها در پارک ائل گلی-تبریز، کیفیت مبلمان با استفاده از روش‌های اسنادی و مطالعه میدانی جمع آوری شده و میزان رضایت هر کدام از این عناصر با استفاده از پرسشنامه و تحلیل آماری آن توسط نرم افزار SPSS (آزمون‌های کای اسکوتر و اسپیرمن) نشان داده شده است. نتایج به دست آمده از آزمون کای اسکوتر نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً بالای گردشگران از وضعیت پارک ائل گلی-تبریز در سطح ۹۹ درصد می‌باشد. همچنین نتایج حاصل از ضریب همبستگی اسپیرمن نشان دهنده رابطه بین سن گردشگران و رضایتمندی از مبلمان شهری می‌باشد به گونه‌ای که ضریب همبستگی در سطح ۹۹ درصد حاصل شده است.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، مبلمان شهری، گردشگری، پارک ائل گلی-تبریز.

-۱ مقدمه

انسان شهری امروز، به منظور ارضای نیازهای اجتماعی و ایفای نقش اجتماعی خود، نیاز به فضاهایی با حدود، شرایط و امکانات مناسب دارد. در شهرهای معاصر فضاهای عمومی شهر، به مثابه یکی از اجزای کالبدی شهر، دارای مفهوم عمومی و اجتماعی بوده و در واقع نیازهای اجتماعی انسان‌ها اهمیت زیادی دارد (مسعودی، ۱۳۸۰: ۱۲). علاوه بر این، زندگی شلوغ شهری نیز بر کمبود وقت برای فعالیت‌های اوقات فراغت، تفریح و سرگرمی در فضاهای شهری تأثیر می‌گذارد (اگوز، ۲۰۱۰، ۷۲۱).^۱ از چند دهه پیش تاکنون، بار دیگر مکان‌های عمومی به عنوان فضایی جهت زندگی مطرح شدند و اهمیت برنامه‌ریزی و طراحی مناسب عناصر شهری از جمله مبلمان، امری است که دوباره کشف شده است. اهداف اصلی برنامه‌ریزی شهری، سلامت، آسایش و زیبایی هستند، لذا دستیابی به آنها منوط به دقت و حوصله و برنامه‌ریزی صحیح مبلمان شهری است (زنگی‌آبادی و تبریزی، ۱۳۸۳: ۳). طراحی و ایجاد مبلمان شهری از عواملی است که در ایجاد هویت، زیبایی و خوانایی شهر بسیاری اهمیت دارد (مشیری و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۲). مبلمان یا اثاثیه‌اشیایی هستند که به منظور آسایش و راحتی، ارائه اطلاعات، کنترل حرکت، حفاظت و بهره‌گیری توسط استفاده‌کنندگان در فضاهای شهری مستقر شده‌اند (هریس، ۱۹۹۸: ۲)^۲

این عناصر کارکرد عمومی دارند و وجود آنها در فضای شهری نیازی از نیازهای عمومی شهروندان را تأمین می‌کند (پاکزاد، ۱۳۷۹: ۷۸). گردشگری فعالیت اقتصادی پیچیده‌ای است که به همه منافذ زندگی بشر نفوذ کرده است (میلنکوسواکا، ۲۰۱۱: ۴۹)^۳

از طرفی گردشگری در حال تبدیل شدن به بزرگترین و پردرآمدترین صنعت در ابعاد جهانی است، به طوری که ۱۱ درصد از تولید ناخالص جهانی، ۱۰ درصد از اشتغال، ۵ درصد از صادرات و ۵ درصد از سرمایه‌گذاری جهانی را به خود اختصاص داده است (شورای جهانی سفر و گردشگری، ۲۰۱۳). علاوه بر این، در بسیاری از نواحی جهان نیز میزان تجارت گردشگری برابر یا حتی بیشتر از صادرات نفت، تولیدات مواد غذایی و اتومبیل است. چنین گسترش جهانی بخصوص در کشورهای صنعتی و در حال توسعه منجر به رشد اقتصادی و اشتغال در بسیاری از بخش‌های مرتبط، از ساخت و ساز گرفته تا کشاورزی و مخابرات شده است (داری و بلیز، ۲۰۱۱).^۴ مطالعات انجام شده در مورد آمارهای بدست آمده گواهی بر موضوع مذکور می‌باشد، بررسی جدیدترین آمار و اطلاعات نشان دهنده صعودی بودن رشد سالانه این صنعت است، چنانچه تعداد گردشگران در سال ۲۰۱۲ نسبت به سال ۲۰۱۱ که برابر با ۹۹۶ میلیون نفر بود با ۴٪ افزایش برای اولین بار از مرز یک میلیارد نفر گذشته و به ۱۰۳۵ میلیارد نفر رسید و انتظار می‌رود، این صنعت در سال ۲۰۱۳ نیز رشدی نزدیک به همان میزان را داشته باشد (سازمانی جهانی گردشگری،^۵ ۲۰۱۳). مطالعات زیادی در ارتباط با مبلمان شهری و ابعاد مختلف آن در ادبیات داخلی و خارجی صورت پذیرفته است که به مواردی اشاره می‌گردد:

هودسن^۶ (۲۰۰۴)، در پژوهشی به اندازه‌گیری رضایمندی گردشگران از حیات وحش کنیا، پرداخته و نتایج حاکی از آن بود که بین انتظارات و ادراکات گردشگران و مدیران مراکز، تفاوت معناداری در مورد کیفیت خدمات وجود دارد. همچنین آتیلگان^۸ (۲۰۰۳)، در بررسی کیفیت خدمات صنعت گردشگری، دریافت که بین انتظارات و رضایتمندی گردشگران آلمانی و روسی از کیفیت خدمات گردشگری تفاوت وجود دارد. میندز و همکاران^۹ (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای به بررسی تجربه گردشگر و کشف رابطه بین رضایت گردشگر و وفاداری مقصد پرداختند. آن‌ها دلایلی را که منجر به عدم رضایت از تجربه گردشگری می‌شوند را کشف و براساس مدل‌سازی ساختاری معادل، روابط بین سطوح رضایت با تجربه گردشگری و وفاداری گردشگر به مقصد را ثابت

1 - oguz

2 - Harris

3 - Milenkovska

4. World Travel & Tourism Council

5 - Buhalis & Darcy

6. World Tourism Organization

7. Hudson

8. Atilgan

9. Mendes et al

کردند. نگسان و همکاران (۲۰۱۲)، در مقاله‌ای تحت‌عنوان رفتار و فعالیت‌های انسان در رابطه با پارک شهری شاه علم در طول شب، با بررسی رفتار و فعالیت‌های انسان در فضاهای باز عمومی نشان دادند که بررسی رفتارهای انسان می‌تواند در طراحی و توسعه پارک‌های عمومی به خصوص در زمان‌های شب مؤثر واقع شود. راسیدی و همکاران (۲۰۱۲)، در پژوهشی با عنوان تأثیرات طراحی فضای سبز عمومی در ارتباط متقابل اجتماعی ساکنان شهری، با بررسی تخریب فضای سبز عمومی ناشی از شهرنشینی سریع در مالزی و با هدف ارتباط متقابل فضای سبز و تعامل اجتماعی نشان دادند که تنوع زیرفضاهای شهری از جمله تراکم پوشش گیاهی، جمعیت حیوانات، اشکال آب، در رفتار و تعامل اجتماعی افراد بسیار مؤثر است.

زنگی‌آبادی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان "تحلیل پراکنش فضایی مبلمان شهری در پارک‌های شهری و تأثیرات آن بر رضایت و استقبال شهروندان اصفهان" به روش پیمایشی پرداخته‌اند. در نهایت نتایج پژوهش حاکی از آن بود که وضعیت تأهل و وجود برنامه‌های ورزش صبحگاهی، سن و میزان فاصله از پارک در انگیزه فعالیت‌های ورزشی افراد مؤثر بوده و همچنین، متغیرهای منطقه سکونت، نوع پارک، وضعیت تأهل و وجود برنامه‌های صبحگاهی نیز در انگیزه استفاده از مبلمان ورزشی پارک مؤثر بوده‌اند. لاهیجانیان و شیعه بیگی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان "رویکردی تحلیلی به طراحی و مدیریت پارک‌های شهری و رابطه آن با سلامت شهروندان" با روش پیمایشی در محدوده پارک ۸ شهریور شهر سمنان انجام داده‌اند. نتایج گویای این بود که ۳۱ درصد پاسخ‌گویان وضعیت صندلی‌های پارک را خیلی مناسب و مناسب ارزیابی کرده‌اند. حدود ۳۵ درصد نیز این وضعیت را تاحدودی مناسب دانسته‌اند. حدود ۳۴ درصد نیز از وضعیت صندلی‌های پارک رضایت نداشته‌اند. میرفخرالدینی و همکاران (۱۳۹۱) نیز در تحقیقی به بررسی میزان رضایتمندی گردشگران درمانی شهر یزد و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر آن با روش تاپسیس فازی پرداختند. نتایج رتبه بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت گردشگران درمانی نشان داد که دارا بودن تجهیزات مناسب و مناسب بودن کیفیت درمان، نسبت به سایر عوامل از وضعیت بهتری برخوردار است. زیاری و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی گردشگران در شهر نورآباد ممسنی، پرداخته و نتایج حاکی از آن است که گردشگران بیشترین رضایتمندی را از وجود حس مهمان نوازی مردم محلی و کمترین رضایت را از کیفیت اقامتگاه‌ها داشته‌اند. بیدختی و روحی‌پور (۱۳۹۲)، نیز در تحقیق خود تأثیر وضعیت تأهل را بر انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات صنعت هتلداری استان سمنان مورد مطالعه قرار دادند، آنها نیز نتوانستند هیچ رابطه‌ای بین وضعیت تأهل و انتظارات مشتریان از ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات یعنی قابلیت اعتماد، پاسخگو بودن، اطمینان خاطر، همدلی و عوامل محسوس بیابند. حمیدی و اسماعیل زادگان (۱۳۹۴)، در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر کارآئی پارک شهری با تأکید بر عملکرد و سرزندگی آن در پارک ائل‌رباغی شهر ارومیه با روش تحلیلی-کاربردی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که عوامل مؤثر بر کارآئی پارک شهری از نظر استفاده کنندگان: فضا، عامل‌های عملکرد و آسایش، تمیزی و منظر، مدیریت مطلوب و جامعیت کاربران پارک است.

۲- ادبیات تحقیق

در دوره‌ی معاصر مشکلات کلان شهرها فقط در ازدیاد جمعیت، ترافیک، گرانی، اقتصاد و نا به سامانی‌های زیست‌محیطی و ... خلاصه نمی‌شود؛ بلکه انواع ناهنجاری‌های رفتاری، مشکلات اجتماعی و فشارهای روحی و روانی ناشی از سیمای ناخوشایند بصری نیز خود دلایل کافی برای افزایش مسائل زندگی مدرن شهری و تنگ‌تر شدن عرصه بر جامعه‌ی امروزی است. به یقین آرامشی که از نمای مناسب شهری در پی استفاده‌ی صحیح از مبلمان شهری حاصل می‌شود، بی تأثیر در زندگی شهروند امروزی نخواهد بود؛ به گونه‌ای که گاهی این احساس، خستگی را از انسان خسته از کار و تلاش و هیاهوی روزانه گرفته و با آرامشی پایدار، او را تا در منزل بدرقه می‌کند. لذا تأثیری که سیمای آرامش بخش شهری به او عطا کرده است، پشتوانه‌ای معنوی برای ارتباط خانوادگی و به ارمغان بردن این حس به درون خانه می‌شود. با نگرشی اقتصادی و سودمندانه به این مقوله، نتیجه‌ای به دست می‌آید که گاهی بسیاری از طراحان مبلمان شهری، به ویژه در کشورهای عقب مانده یا در حال توسعه، درصدد به وجود آوردن سیمایی از شهر هستند که آنها را به سود بیش‌تر برساند، و کم‌تر به جزئیات و نیازهای روانی، اجتماعی جامعه توجه دارند. اگرچه گاهی ناچار به رعایت استانداردهای شهری می‌شوند، معمولاً این مقررات را قوانینی دست و پاگیر و

ناسودآور می‌دانند. لذا پرداختن به مسائلی همچون مبلمان شهری و تأثیر عملکرد آن در سیما و هویت شهر را کاری عبث و یا حداقل دست و پاگیر و ناسودآور می‌دانند و به همین دلیل حاضر نمی‌شوند بر سر مسائلی همچون موارد یاد شده ریسک اقتصادی را بپذیرند. در عصر حاضر، سیما و نمایی از شهر مورد توجه است که با طرح‌های بدیع و مدرن، رنگ‌های گرم و تند و تابلوهای رنگارنگ نئون به همراه نورپردازی‌های شبانه، جذابیت خود را حفظ کرده و خودنمایی کند، بی توجه به این که این مبلمان شهری طراحی شده چه تأثیری در ذهن مخاطب شهری و شهروند ساکن شهر خواهد گذارد. در واقع مبلمان شهری یکی از مصادیق بارز خدمت‌رسانی، حفظ هویت، زیبایی بصری شهر و رضایتمندی شهروندان می‌باشد (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲: ۷)

مبلمان شهری، مجموعی از تجهیزات و تسهیلاتی است که کیفیت و کارایی زندگی را در شهر و خیابان ارتقا می‌بخشد. در بررسی سیر تحول این مجموعه و سابقه تلاش‌های پیشین آنچه که قابل ذکر است، ارتباط تنگاتنگ تاریخی و تفکیک ناپذیر این عناصر با خاستگاه خود است. خیابان و کوچه، میدان، پارک و در کل خود شهر، خاستگاه‌های نخستین انواع مبلمان هستند. تأثیرات مستقیم و مشخص هر شهری بر مجموعه عناصر و فضاهایش بر کسی پوشیده نیست. بدیهی و روشن است که مبلمان شهری علاوه بر خصوصیات و ویژگی‌هایی که نام برده شد، باید سهم مهمی در به وجود آوردن آرامش و سلامت روحی و ذهنی افراد داشته باشد. گاهی شلوغی و اغتشاش عناصر چنان است که نه تنها آرامشی را به دنبال ندارد، بلکه باعث سردرگمی و آشفتگی شهروندان نیز می‌شود، به گونه‌ای که انسان خسته از کار روزانه هیچ رغبتی برای نشستن و استفاده کردن از فضای شهری و مبلمان آن ندارد. شاید تا کنون کم‌تر به رابطه‌ی مبلمان شهری و آرامش روانی افراد توجه شده باشد، اما به یقین اولین تأثیرات خود را در ارتباط با چگونگی استفاده‌ی شهروندان از این عناصر خواهد داشت. به هر جهت، زمانی که در یک بازار شلوغ و پر سر و صدا با تابلوهای نامنظم مختلف رو به رو می‌شویم، خود به خود احساس نبود آرامش و آشفتگی را خواهیم داشت و یا وقتی در فضای شهری که برای استفاده ساکنان در نظر گرفته شده که دقایقی را بیاسایند، اما رعایت بسیاری از مسائل روانی شهری در آن لحاظ نشده است، احساس راحتی نداشته و آرامشی نیز به دنبال نخواهد آمد. بدین ترتیب، این نیز هنر طراحان و دست‌اندرکاران مسائل مبلمان شهری است که با چیدمان صحیح و استفاده‌ی به جا، ضمن به وجود آوردن محیط و منظر مناسب و عملکردی در خور استفاده‌ی ساکنان، به مسائل روحی، روانی و آرامش بخش محیط نیز توجه کافی داشته باشند در واقع مبلمان شهری به عنوان یکی از عوامل رفع کمبودها و مشکلات شهری نقش مهمی در رضایتمندی از کیفیت زندگی دارد (باتالا، ۲۰۱۰: ۹۳۵).^{۱۰}

مبلمان شهری از جمله عناصر سازنده فضای شهری محسوب می‌شود که کمیت و کیفیت زیبایی، راحتی، دوام و محل استقرار آن نقش بسیار اساسی در دستیابی به شهری زیبا و سالم دارد شهری که در آن شهروندان احساس آسایش بنمایند و حضور در آن را به نشستن در خانه ترجیح دهند. از آنجا که سه هدف اصلی برنامه‌ریزی شهری، سلامت، آسایش و زیبایی می‌باشد لذا دستیابی به هر سه مورد، در کنار توجه به طراحی دلپذیر فضای شهری به دقت و حوصله در طراحی و برنامه‌ریزی مبلمان شهری است. مبلمان زیبا در فضای نازیبا، جذابیتی نخواهد داشت و فضای زیبایی که در آن مبلمان نازیبا استقرار یابد، جلوه نخواهد کرد بدین منظور طراحی توأم فضای شهر و مبلمان شهری اساس دستیابی به شهر سالم امروزی است. از سوی دیگر توجه به تناسبات انسانی در ساخت مبلمان شهری و نیز توجه به شرایط اقلیمی و مصالح بومی نیز از ضروریات در طراحی مبلمان شهری است. مکان‌یابی محل استقرار مبلمان، توالی و تواتر چیدمان آن نیز در کیفیت بصری فضا تأثیر مثبتی بر جای می‌گذارد در واقع مبلمان شهری مثل هر عنصر دیگری در سیمای شهر تأثیرگذار است و باید در این حوزه با طراحی و برنامه‌ریزی‌های دقیق، متناسب با فرهنگ و آداب و رسوم مردم حرکت کرد (مشیری، ۱۳۹۳: ۸۲). مبلمان شهری بخش زیادی از فعالیت‌ها در شهر را سامان می‌دهد و باعث بالا رفتن کیفیت برخورداری شهروندان از محیط پیرامون و افزایش رفاه و لذت آنها

¹⁰ -Butala

در خیابان، پارک و عرصه‌های دیگر شهری می‌شود (امینی و سمیاری، ۱۳۸۵: ۶). سازماندهی مبلمان شهری به عنوان یکی از مهم‌ترین عناصر محیط شهری سهم بسزایی در مطلوبیت و مطبوعیت فضا از نظر شهروندان دارد و عدم برنامه‌ریزی یا برنامه‌ریزی ناقص در زمینه مبلمان شهری، به عدم کارآیی این عناصر دامن می‌زند. وقتی که تناسب و مشکلات را از دیدگاه استفاده‌کنندگان مورد بررسی قرار دهیم، در واقع خود را در بطن آداب و رسوم، فرهنگ و دیدگاه‌های آن‌ها قرار داده‌ایم. در عصر حاضر سیما و نمایی از شهر مورد توجه است که با طرح‌های بدیع و مدرن، رنگ‌های گرم، تند و تابلوهای رنگارنگ نئون به همراه نورپردازی‌های شبانه، جذابیت خود را حفظ کرده و خودنمایی کند، بی توجه به این که این مبلمان چه تأثیری در ذهن مخاطب شهری خواه گذارد (فوکوری و کوتوبا، ۲۰۰۲: ۸۲)

طبق نظر بایراکس، مبلمان شهری، واجد خصوصیتی هستند که برقراری ارتباط بین مردم را صورت می‌دهند و به فضا معنای کار کدوری و زیبایی گونه می‌دهند. کمیات و کیفیات گوناگونی دارند که منطقه هویت می‌بخشند و آن را تکمیل می‌کنند. بنا به این دلایل، عناصر مبلمان شهری اهمیت بسیاری نه فقط برای اهداف کارکردی دارند، بلکه همچنین به واسطه تأثیراتی که در باز احیای چشم اندازه‌ها دارند، مفید فایده می‌باشند^{۱۱} (بالا، ۲۰۰۲: ۲۴۳)

همان طور که در بسیاری از فضاهای شهری، انباشت و تراکم زیاد مبلمان شهری باعث کاهش و کم رنگ شدن هویت و شخصیت آن می‌گردد. همان قدر هم تصور اینکه فضای خالی از هر نوع مبلمان باشد، ما را به یاد کوچ و متروکه بودن فضا می‌اندازد و نشان بی توجهی به آن می‌باشد. به علاوه به کارگیری مناسب و اصولی مبلمان شهری موجب برقراری ارتباط منطقی بین فعالیت‌های هم سنخ، نظام دسترسی آنها و خدمات دهی فضاها شده و نتایجی نظیر افزایش تعداد کاربران و استفاده بهینه از کاربری‌ها با توجه به عملکرد آنها در پی خواهد داشت (زنگی‌آبادی و تبریزی، ۱۳۸۴: ۴۶) هر محیط و فضای شهری مثل فضای تفریحی حاشیه رودخانه بسته به ظرفیت، اهداف و کاربردهای آن، مبلمان و تجهیزات خاص خودش را می‌طلبد. از آنجا که هیچ محیط انسان ساختی بدون در نظر گرفتن خصوصیات فرهنگی و کالبدی و تمهیدات موردنظر کاربران خود پایدار نخواهد ماند، تحقیق و پژوهش در زمینه طراحی، برنامه‌ریزی و مکان‌یابی مبلمان شهری، نقد و بررسی نمونه‌های موجود در سطح کشور و استفاده از تجربیات کشورهای پیشرو در این زمینه، امری ضروری و حیاتی می‌باشد (زنگی‌آبادی، ۱۳۹۲: ۱۴۷).

۲-۱- رضایت‌مندی گردشگران

رضایت (جزء عاطفی) و واسطه اثرکیفیت خدمات (جزء شناختی) بر نیت رفتاری است (لای و کوانگ وین، ۲۰۱۳: ۷۳).^{۱۲} در ادبیات بازاریابی، شواهد تجربی حاکی از آنست که رضایت، یک شاخص قوی از تکرار خرید و توصیه محصولات و یا خدمات به دیگران است. باتوجه به این که رضایت‌مندی گردشگران یکی از مهم‌ترین عوامل رقابتی و بهترین شاخص برای تضمین رشد سودهای آتی محسوب می‌شود و میزان رضایت گردشگران به عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار قلمداد می‌شود. به هر میزان که رضایت گردشگر و توقعات و انتظارات هنجارمند گردشگران تأمین شود به همان میزان جذب گردشگر و توسعه توریسم محقق می‌شود. اگر گردشگران از تجربه تعطیلات خود راضی باشند، آنها به احتمال زیاد به همان مقصد بازمی‌گردند و افراد دیگر را برای رفتن به آن مقصد ترغیب می‌کنند (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷)؛ بنابراین رضایت گردشگر به عنوان با اهمیت‌ترین مقوله برای مدیریت مقاصد گردشگری است (سانگ و همکاران، ۲۰۱۱).^{۱۳} رضایت‌مندی از محیط گردشگری تنها می‌تواند محصول زنجیره‌های از اقدامات منطقی، هماهنگ و برنامه-محور باشد. ارائه خدمات با کیفیت بالا و حصول اطمینان از

¹¹ - Bulut

¹² - Lai & Quang Vinh

¹³ - Song et al

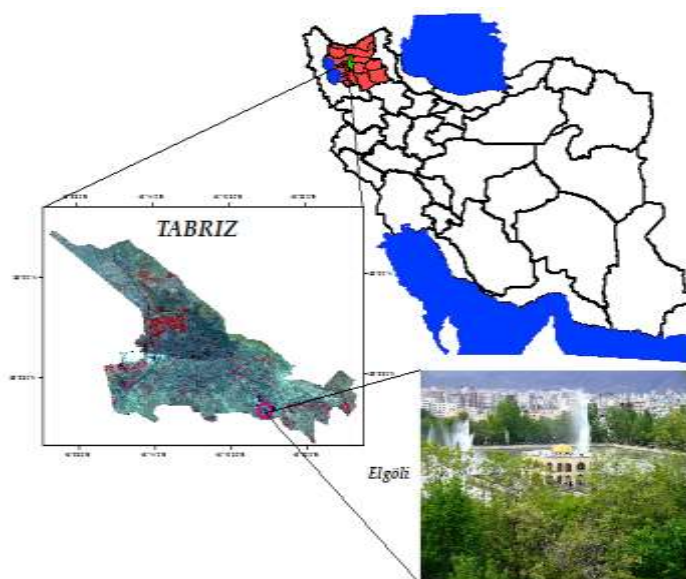
رضایت مشتری به طور گسترده‌ای به عنوان عوامل مهم منجر به موفقیت صنایع گردشگری می‌شود (چن و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۱۹)^{۱۴}

۳- روش تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-تحلیلی و به لحاظ اجرا از نوع پیمایشی و به لحاظ روش جمع آوری داده‌ها از نوع میدانی می‌باشد. در آغاز، مطالعات سازمان‌یافته‌ای به منظور تهیه ادبیات و مبانی تئوریک به صورت کتابخانه‌ای انجام گرفته است و در مرحله مطالعه میدانی با استفاده از ابزارهای مورد نیاز تحقیق (پرسشنامه محقق‌ساخته) به جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش گردشگرانی هستند که در تعطیلات نوروز ۱۳۹۶ به این پارک مراجعه نموده که با استفاده از روش کوکران تعداد ۱۷۲ نفر از آنها انتخاب شده و پرسشنامه به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع شده است.

۴- معرفی محدوده مورد مطالعه

ائل‌گلی، یکی از مهم‌ترین مقاصد گردشگری شهر تبریز است که در جنوب شرق تبریز و در هفت کیلومتری مرکز شهر واقع شده است (شکل ۱). این بنا در زمان آق‌قویونلوها احداث و در دوره صفویان گسترش یافته و بعد از زلزله در دوره قاجاریه توسط قهرمان میرزا پسر عباس میرزا نایب السلطنه بازسازی شده است. مساحت استخر با محوطه آن ۵۴ هزار و ۶۷۵ متر مربع است (پوررجبی، ۱۳۸۳: ۱۳). اهمیت این جاذبه برای گردشگری شهر تبریز را می‌توان با احداث هتل بین‌المللی پارس ائل‌گلی به زیر بنای بیست و هشت هزار متر مربع، احداث رستوران‌ها، بوفه‌ها، فروشگاه‌ها، گسترش فضای سبز، احداث شهرسازی و تسهیلات دیگر بهتر نشان داد (زینالی و همکاران، ۲۰۱۴)^{۱۵}



شکل ۱: موقعیت فضایی محدوده مورد مطالعه

¹⁴ - Chen & et al

¹⁵ - Zeinali & et al

۵- یافته‌های تحقیق

در بخش یافته‌های تحقیق ابتدا به ارائه یافته‌های توصیفی پرداخته می‌شود. این یافته‌ها شامل سن، جنس، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات گردشگران می‌باشد. جدول شماره ۱ نشان دهنده مشخصات نمونه مورد مطالعه می‌باشد.

جدول ۱: وضعیت نمونه مورد مطالعه در پژوهش

مؤلفه‌ها	جنسیت		تأهل		سن (سال)		
	مرد	زن	متأهل	مجرد	کمتر از ۲۰	۲۰ تا ۳۰	۳۰ تا ۴۰
فراوانی	۱۱۸	۵۴	۹۰	۸۲	۲۴	۳۴	۶۰
درصد	۶۸/۶	۳۱/۴	۵۲/۳	۴۷/۷	۱۴	۱۹/۸	۳۴/۹

مآخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶

همانطور که مشاهده می‌شود از ۱۷۲ نفر نمونه مورد مطالعه، تعداد ۱۱۸ نفر (۶۸/۶ درصد) مرد و تعداد ۵۴ نفر (۳۱/۴ درصد) زن می‌باشند. همچنین ۹۰ نفر (۵۲/۳ درصد) متأهل و تعداد ۸۲ نفر (۴۷/۷ درصد) مجرد می‌باشند. از نظر سن، تعداد ۲۴ نفر کمتر از ۲۰ سال، ۳۴ نفر بین ۲۰ تا ۳۰ سال، تعداد ۶۰ نفر بین ۳۰ تا ۴۰ سال، تعداد ۳۲ نفر بین ۴۰ تا ۵۰ سال و تعداد ۲۲ نفر نیز بیش‌تر از ۵۰ سال سن داشته‌اند. همان‌طور که مشاهده می‌شود بیش‌ترین فراوانی مربوط به گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشد (معادل ۳۴/۹ درصد کل پاسخگویان).

جدول ۲: وضعیت تحصیلات نمونه مورد مطالعه در پژوهش

مؤلفه‌ها	تحصیلات			
	بیسواد	ابتدایی	راهنمایی	دیپلم
فراوانی	۲	۵۰	۵۰	۳۸
درصد	۱/۲	۲۹/۱	۲۹/۱	۲۲/۱

مآخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۲ نشان دهنده وضعیت تحصیلات در نمونه مورد مطالعه می‌باشد. همان‌طور که مشاهده می‌شود از ۱۷۲ نفر نمونه مورد مطالعه ۲ نفر (۱/۲ درصد) بیسواد بوده و تعداد ۵۰ نفر (۲۹/۱ درصد) ابتدایی، تعداد ۵۰ نفر (۲۹/۱ درصد) راهنمایی، تعداد ۳۸ نفر (۲۲/۱ درصد) دیپلم و تعداد ۳۲ نفر (۱۸/۶ درصد) دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر می‌باشند (جدول ۲). سپس در بخش یافته‌های تحلیلی تحقیق ابتدا به بررسی میزان رضایتمندی گردشگران از میلمان شهری (نیمکت‌ها و سطل‌های زباله) در محدوده پارک ائل‌گلی پرداخته می‌شود سپس به بررسی رابطه بین ویژگی‌های فردی و شخصی گردشگران و میزان رضایتمندی آنها از میلمان شهری مذکور پرداخته شده است. از آزمون ناپارمتریک کای اسکوئر جهت بررسی میزان رضایتمندی گردشگران از میلمان شهری (نیمکت‌ها و سطل‌های زباله) در محدوده پارک ائل‌گلی - تبریز استفاده شده است. اطلاعات مندرج در جدول شماره ۳ نشان دهنده میزان رضایتمندی می‌باشد.

جدول ۳: بررسی میزان رضایتمندی گردشگران از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز با استفاده از Chi-Square آزمون ناپارامتریک

ردیف	مؤلفه‌ها	ضریب معناداری sig	ضریب Chi-Square	درجه آزادی
۱	تعداد سطل‌های زباله	۰/۰۰۲**	۱۷/۰۲	۴
۲	تعداد نیمکت‌ها	۰/۰۰۰**	۲۰/۸۶	۴
۳	جانمایی سطل‌های زباله	۰/۰۰۰**	۲۳/۱۸	۴
۴	جانمایی نیمکت‌ها	۰/۳۹۰ NS	۴/۱۱	۴
۵	شکل و فرم سطل‌های زباله	۰/۰۲۱ NS	۱۱/۵۵	۴
۶	شکل و فرم نیمکت‌ها	۰/۰۶۵ NS	۱۴/۱۱	۴
۷	راحتی نیمکت‌ها	۰/۰۰۰**	۴۵/۱۶	۴
۸	رنگ نیمکت‌ها و سطل‌های زباله	۰/۹۱۳NS	۰/۹۷۷	۴
۹	تناسب سطل‌های زباله و نیمکت‌ها با محیط	۰/۰۰۱**	۱۹/۴۶	۴
۱۰	جدید و نو بودن سطل‌های زباله	۰/۰۴۴NS	۱۳/۷۶	۴
۱۱	جدید و نو بودن نیمکت‌ها	۰/۰۰۸**	۹/۸۱	۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶ معناداری ۱٪ ** عدم معناداری NS

همان طور که مشاهده می‌شود در رابطه با مؤلفه‌های تعداد سطل‌های زباله، تعداد نیمکت‌ها، جانمایی سطل‌های زباله، راحتی نیمکت‌ها، تناسب سطل‌های زباله و نیمکت‌ها با محیط و جدید و نو بودن نیمکت‌ها ضریب معناداری در سطح ۱٪ حاصل شده است و برای مؤلفه‌های جانمایی نیمکت‌ها، شکل و فرم سطل‌های زباله، رنگ نیمکت‌ها و سطل‌های زباله و جدید و نو بودن سطل‌های زباله عدم معناداری حاصل شده است. در واقع میزان رضایتمندی گردشگران از تعداد سطل‌های زباله، تعداد نیمکت‌ها، جانمایی سطل‌های زباله، راحتی نیمکت‌ها، تناسب سطل‌های زباله و نیمکت‌ها با محیط و جدید و نو بودن نیمکت‌ها در پارک ائل گلی - تبریز در سطح بالاتری قرار دارد و بالعکس در رابطه با مؤلفه‌های جانمایی نیمکت‌ها، شکل و فرم سطل‌های زباله، رنگ نیمکت‌ها و سطل‌های زباله و جدید و نو بودن سطل‌های زباله رضایتمندی در سطح پایین‌تری قرار دارد (جدول ۳). جدول ۴ نشان دهنده فراوانی‌های به دست آمده از مؤلفه‌های مربوط به مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز از دید گردشگران می‌باشد.

جدول ۴: فراوانی پاسخ به رضایتمندی گردشگران از مبلمان شهری پارک ائل گلی - تبریز

ردیف	مؤلفه‌ها	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	تعداد سطل‌های زباله	۵۸	۲۲	۴۰	۳۸	۱۴
۲	تعداد نیمکت‌ها	۲۰	۵۲	۵۲	۳۸	۱۰
۳	جانمایی سطل‌های زباله	۳۸	۶۴	۳۲	۲۴	۱۰
۴	جانمایی نیمکت‌ها	۳۲	۳۴	۴۰	۴۴	۲۲
۵	شکل و فرم سطل‌های زباله	۲۰	۳۶	۴۶	۵۰	۲۰
۶	شکل و فرم نیمکت‌ها	۱۶	۴۶	۵۲	۲۴	۳۲
۷	راحتی نیمکت‌ها	۵۲	۷۴	۲۲	۱۸	۶
۸	رنگ نیمکت‌ها و سطل‌های زباله	۳۸	۳۶	۳۸	۳۰	۳۰
۹	تناسب سطل‌های زباله و نیمکت‌ها با محیط	۵۶	۴۶	۳۴	۲۶	۱۰
۱۰	جدید و نو بودن سطل‌های زباله	۴۶	۱۴	۳۸	۴۴	۳۰
۱۱	جدید و نو بودن نیمکت‌ها	۲۸	۳۶	۴۴	۵۲	۱۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۶

همان طور که مشاهده می‌شود برای بسیاری از مؤلفه‌ها بیشتر پاسخگویان گزینه خیلی زیاد و زیاد را انتخاب کرده‌اند و فقط تعداد کمی از آنها گزینه کم و خیلی کم را انتخاب نموده‌اند. در واقع بیشتر گردشگران از تعداد سطرها و نیمکت‌ها، جانمایی سطرها و نیمکت‌ها، رنگ و تناسب آنها تا حد زیادی رضایت دارند. تنها در رابطه با دو مؤلفه شکل و فرم سطرها و نیمکت‌ها و فرم نیمکت‌ها بیشتر پاسخگویان گزینه رضایتمندی متوسط و کم را انتخاب نموده‌اند و در رابطه با سایر مؤلفه‌های مربوط به مبلمان شهری رضایتمندی در سطح بالایی بیان شده است (جدول ۴).

در نهایت از ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین ویژگی‌های گردشگران (نظیر سن، جنس، وضعیت تأهل و سطح تحصیلات) و میزان رضایتمندی از مبلمان شهری (نیمکت‌ها و سطرها و نیمکت‌ها) در پارک ائل گلی - تبریز استفاده شده است.

جدول ۵: ضریب همبستگی اسپیرمن جهت بررسی رابطه بین مشخصات فردی و شخصی گردشگران و رضایتمندی از مبلمان شهری

ردیف	متغیر	تعداد نمونه	ضریب همبستگی و سطح معنی داری	
			RS	sig
۱	جنس	۱۷۲	۰/۱۱۷	۰۲۸۵NS
۲	سن	۱۷۲	۰/۵۴۱	**۰۰۰۵
۳	وضعیت تأهل	۱۷۲	۰/۰۰۳	۰۰۹۷۶NS
۴	میزان تحصیلات	۱۷۲	۰/۱۴۷	۰۰۱۷۸NS

همان‌طور که مشاهده می‌شود رابطه معنادار بین سن و میزان رضایتمندی از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز وجود دارد که این رابطه در سطح ۰/۱٪ معنادار می‌باشد. در رابطه با سایر مؤلفه‌ها (جنس، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات) رابطه معنادار حاصل نشده است. ضریب اسپیرمن به دست آمده نشان دهنده رابطه مثبت و معنادار می‌باشد. در واقع با افزایش سن گردشگران، میزان رضایتمندی آنها از مبلمان شهری نیز افزایش و با کاهش سن، میزان رضایتمندی نیز کاهش می‌یابد (ضریب اسپیرمن ۰/۵۴۱). این نتیجه به دست آمده خود گویای توجه مسئولین و مدیران شهری به سلیقه و خواست جوانان می‌باشد. یافته‌های به دست آمده نشان دهنده رابطه اندک و مثبت بین میزان تحصیلات و رضایتمندی از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز می‌باشد. در واقع با افزایش سطح تحصیلات، میزان رضایتمندی از مبلمان شهری نیز افزایش می‌یابد (با ضریب اسپیرمن ۰/۱۴۷). در نهایت باید اذعان نمود که جهت رضایتمندی بیشتر گردشگران از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز باید شکل و فرم نیمکت‌ها و سطرها و نیمکت‌ها به روز و متناسب با سلیقه گردشگران باشد تا بیشترین رضایتمندی حاصل شود.

۶- بحث و نتیجه‌گیری

مبلمان شهری، مجموعی از تجهیزات و تسهیلاتی است که کیفیت و کارایی زندگی را در شهر و خیابان ارتقا می‌بخشد. مبلمان شهری از جمله عناصر سازنده فضای شهری محسوب می‌شود که کمیت و کیفیت زیبایی، راحتی، دوام و محل استقرار آن نقش بسیار اساسی در دستیابی به شهری زیبا و سالم دارد شهری که در آن گردشگران احساس آسایش بنمایند و حضور در آن را به نشستن در خانه ترجیح دهند. از آنجا که سه هدف اصلی برنامه‌ریزی شهری، سلامت، آسایش و زیبایی می‌باشد لذا دستیابی به هر سه مورد، در کنار توجه به طراحی دلیزیر فضای شهری به دقت و حوصله در طراحی و برنامه‌ریزی مبلمان شهری است. در شهرهای امروزی مکان‌های نشستن از عناصر مهم مبلمان به حساب می‌آیند و برنامه‌ریزان و طراحان با مجهز کردن فضاهایی از شهر با این عناصر، محیطی جهت توقف، آرامش، گفتگو و تعامل اجتماعی که از نیازهای انسان امروزی است به وجود می‌آورند. هدف اصلی برنامه‌ریزان شهری و طراحان از طراحی ساخت و ارائه مبلمان شهری در چند دسته کلی تقسیم بندی می‌شود که

در ذیل اشاره‌ای به اختصار به این مسئله می‌شود. در کل اجزای مبلمان شهری، دو ویژگی اساسی دارند: کاربردی بودن و زیبایی، که در صورت داشتن هر دو ویژگی، می‌توانند نیاز عملکردی و بصری شهروندان را همزمان برآورده سازند. هدف از پژوهش حاضر بررسی رضایتمندی گردشگران از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز می‌باشد که بدین منظور از روش توصیفی - تحلیلی و پیمایش میدانی استفاده شده است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش گردشگرانی هستند که در طول تعطیلات نوروز ۱۳۹۶ به این پارک مراجعه نموده که با استفاده از روش کوکران تعداد ۱۷۲ نفر از آنها انتخاب شده و پرسشنامه به صورت تصادفی ساده بین آنها توزیع شده است.

از آزمون ناپارمتریک کای اسکور جهت بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از مبلمان شهری (نیمکت‌ها و سطل‌های زباله) در محدوده پارک ائل گلی - تبریز استفاده شده است در رابطه با مؤلفه‌های تعداد سطل‌های زباله، تعداد نیمکت‌ها، جانمایی سطل‌های زباله، راحتی نیمکت‌ها، تناسب سطل‌های زباله و نیمکت‌ها با محیط و جدید و نو بودن نیمکت‌ها ضریب معناداری در سطح ۰/۱ حاصل شده است در واقع در رابطه با مؤلفه‌های مذکور رضایتمندی گردشگران در سطح بالایی قرار دارد اما در رابطه با مؤلفه‌های جانمایی نیمکت‌ها، شکل و فرم سطل‌های زباله، رنگ نیمکت‌ها و سطل‌های زباله و جدید و نو بودن سطل‌های زباله عدم معناداری حاصل شده است یعنی رضایتمندی در سطح پایینی قرار دارد. همین‌طور یافته‌های به دست آمده از ضریب همبستگی اسپیرمن نیز نشان دهنده رابطه معنادار بین سن و میزان رضایتمندی از مبلمان شهری در پارک ائل گلی - تبریز وجود دارد که این رابطه در سطح ۰/۱ معنادار می‌باشد. در واقع با افزایش سن گردشگران، میزان رضایتمندی آنها از مبلمان شهری نیز افزایش و با کاهش سن، میزان رضایتمندی نیز کاهش می‌یابد (ضریب اسپیرمن ۰/۵۴۱). این نتیجه به دست آمده خود گویای توجه مسئولین و مدیران شهری به سلیقه و خواست جوانان می‌باشد.

منابع

۱. آهنگری، شورش؛ موسی‌زاد، چیمین و محمدی، رباب (۱۳۹۲)، اولویت‌بندی شاخص‌های رضایتمندی شهروندان از پارک‌ها و فضاهای سبز شهری (نمونه موردی: شهر بوکان)، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، سال دوم، شماره هفتم، پاییز، ۲۰-۸.
۲. بهزادفر، مصطفی (۱۳۸۶)، هویت شهر؛ نگاهی به هویت شهر تهران، نشر شهر تهران.
۳. بیدختی، علی اکبر و روحی پور، سپیده (۱۳۹۲)، تأثیر ویژگی‌های جمعیت شناختی بر انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات در صنعت هتلداری استان سمنان، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری، شماره ۶، ۱۸۰-۱۶۰.
۴. پاکزاد، جهان‌شاه، مبلمان شهری، مسائل و رویکردها، مجله شهرداری‌ها، ویژه‌نامه‌ی شماره ۲، سال دوم، شماره ۱۳، ۱۳۷۹.
۵. حمیدی، حسین و اسماعیل زادگان، نعیمه (۱۳۹۴)، عوامل مؤثر بر کارائی پارک شهری (با تأکید بر عملکرد و سرزندگی آن) نمونه مورد مطالعه: پارک ائلر باغی شهر ارومیه، مجله علوم و تکنولوژی محیط زیست، دوره هفدهم، شماره یک، بهار، صص ۹۲-۱۰۲.
۶. زنگی آبادی، علی، تبریزی، نازنین (۱۳۸۳)، طراحی و برنامه‌ریزی مبلمان شهری، انتشارات شریعه توس.
۷. زنگی آبادی، علی، تبریزی، نازنین (۱۳۸۴)، تحلیل فضایی مبلمان شهری در میدان امام (نقش جهان) اصفهان، ماهنامه پیام سبز.
۸. زنگی آبادی، علی، رحیمی، علیرضا، میرزایی، سارا (۱۳۹۲)، تحلیل تطبیقی مبلمان شهری در حاشیه کارون و زاینده رود، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۸۲، شماره ۳.
۹. زنگی آبادی، علی، تبریزی، نازنین (۱۳۸۵)، تحلیل فضایی مبلمان شهری محدوده گردشگری بخش مرکزی شهر اصفهان، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی.
۱۰. زیاری، کرامت اله، مهدی، علی، مهدیان، معصومه (۱۳۹۲)، بررسی و تحلیلی بر مبلمان شهری از دریچه رضایت شهروندی و عملکرد مدیریت شهری، فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم انداز زاگرس، سال پنجم، شماره ۱۸.
۱۱. زیاری، کرامت‌الله، امانپور، سعید، امیری فهلیانی، محمدرضا (۱۳۹۲)، بررسی عوامل مؤثر در توسعه صنعت گردشگری شهری با تأکید بر عوامل مؤثر بر رضایتمندی گردشگران (نمونه موردی: شهر نورآباد ممسنی)، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، سال دهم، شماره ۳۷.

۱۲. لاهیجانیان، اکرم الملوک و شیعه بیگی، شادی (۱۳۸۹)، رویکردی تحلیلی به طراحی و مدیریت پارک‌های شهری و رابطه آن با سلامت شهروندان، نشریه هویت شهر، سال پنجم، شماره ۷، پاییز و زمستان، صص ۹۵-۱۰۴.
۱۳. مرتضایی، رضا (۱۳۸۱)، رهیافت‌هایی در طراحی مبلمان شهری، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۱۴. مسعودی، کیومرث (۱۳۸۰)، فضاهای عمومی شهر، جایگاه تعامل اجتماعی، مجله سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
۱۵. مشیری، رحیم، رحمانی، بیژن، اسلامی‌راد، قربان (۱۳۹۳)، مقایسه تطبیقی منظر بافت‌های شهر بر اساس شاخص‌های مبلمان شهری مطالعه موردی شهر بهشهر، فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس، سال ششم، شماره ۱۹.
۱۶. میرفخرالدینی، حیدر، میرفخرالدینی، فائزه و صدر بافقی، مهدی (۱۳۹۱)، بررسی میزان رضایتمندی گردشگران درمانی شهر یزد و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر آن با روش TOPSIS فازی. مجله علمی-پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، شماره ۵، ۶۷۸-۶۶۸.

17. Buhalis, D and Darcy, S.(2011), Accessible Tourism: Concepts and Issues. Chanel View Press.
18. Butala, Neel, M. Michael J. (2010), VanRooyan. Ronak Bhailal Patel, Improved Health outcomes in urban slums through infrastructure upgrading journal honepage.
19. Chen, Chien Min, Lee, Hong Tau, Hua Chen, Sheu & Hung Huang, Tsun, (2011), Tourist Behavioural Intentions inRelation to Service Quality and Customer Satisfaction in Kinmen National Park, Taiwan, International Journal Of Tourism Research, 13, 416-432.
20. Fukahori, Kiyotaka & Kubota, Yoichi. (2002), The role of Design Elements on the Cost-Effectiveness of Streetscape Improvement, Landscape & Urban Planning, N63.
21. Hughes, H. (2002), "Environmental Indicators", Annals of Tourism Research: 457-477.
22. Lai, Wen-Hsiang & Quang Vinh, Nguyen, (2013), How Promotional Activities and Evaluative Factors Affect Destination Loyalty: Evidence from International Tourists of Vietnam, International Journal of Marketing Studies; Vol. 5, No. 1
23. Milenkovska, Violeta, (2011), Contemporary tendencies in the Tourism Operation, UTMS Journal of Economics, 2 (1): 37-50.
24. Ngesana, M. R., Abdul K.H., and Zubirc, S. S. (2012), Human Behaviour and Activities in Relation to Shah Alam Urban Park during Nighttime, Journal of Social and Behavioral Sciences 68.pp. 427. 438.
25. Oguz, D., Cakci, I. (2010), Changes in leisure and recreational preferences: A case study of ANKARA, Journal of Scientific Research and Esseys, 5(8). pp. 721. 729.
26. Rasidia, M. H., Jamirsahb, N., and Ismail, S.(2012), Urban Green Space Design Affects Urban Residents' Social Interaction, Journal of Social and Behavioral Sciences 68.pp. 464 - 480.
27. Song, H. et al. (2011), Assessing mainland chines tourists' satisfaction with Hong Kong using tourist satisfaction index. International Journal of Tourism Research, No. 13, 82-96.
28. United Nation of World Tourism Organization, (2013), International Tourism to continue robust growth.<http://www.unwto.org>.
29. W. Harris, Charles & Nicholas T. Dines. (1998), Time Saver Standard for landscape Architecture: Design and Constuction Data: New York: Mac Graw-Hill Second Edition.
30. World Travel & Tourism Council. (2013). <http://www.wttc.org>.

Assessing the satisfaction of tourists from the quality of urban parks furniture (Case study: Eagle Goli Park)

Saeid Garavand¹, Ozra Gravand², MohhamdReza Mansouri³

1-Ma Geography & Urban Planning Payame Noor University of West Tehran Center, Tehran, Iran

2-Computer software orientation expert, Kohdasht municipality, Kouhdasht Iran

3-Ma Urban Planning Kohdasht municipality, Kouhdasht, Iran

Abstract

In the competitive world, the tourist industry is a destination that, through the quality of products and services, offering amazing experiences, great values and meeting the expectations of tourists, makes for the satisfaction of tourists and visitors. For this reason, many countries have developed strategies to effectively increase the number of tourists. One of the most sought after strategies is the satisfaction of tourists. Urban furniture organizes a large part of the activities in the city and increases the quality of citizens' access to the surrounding environment and increases their well-being and pleasure in the streets, parks and other urban areas. Spaces such as squares, parks, sidewalks, etc., have a great influence on the quality of urban life. Elements of urban furniture have a great influence on the suitability of urban spaces. In this regard, the present study was conducted to improve the quantitative and qualitative situation of garbage bins and benches in Eagle Goli-Tabriz Park. Furniture quality was obtained by using documentary and field studies and the satisfaction of each of the The data were analyzed using SPSS software (Quaker and Spearman tests) using a questionnaire. The results of the Chi-square test indicate that the relatively high level of satisfaction of tourists from the condition of the Eagle Goli-Tabriz Park is 99%. Also, the results of Spearman correlation coefficient show the relationship between the age of tourists and the satisfaction of urban furniture, so that the correlation coefficient is achieved at 99% level.

Keywords: Satisfaction, Urban Furniture, Tourism, El-Goli Park - Tabriz.
