

دکتر بهرام رنجبریان (نویسنده اصلی)

محمد زاهدی

بررسی اثرات تکرار سفر به اصفهان بر میزان رضایت گردشگران خارجی

چکیده:

در این مقاله، سطح رضایت گردشگرانی که برای نخستین بار به اصفهان سفر می‌کنند، در مقایسه با آنها که این سفر را تکرار کرده‌اند، مورد بررسی قرار گرفته است. نوشتار حاضر حاصل یک مطالعه‌ی میدانی است و ۱۶۰ تن از گردشگران خارجی، که در طول سال ۱۳۸۲ به اصفهان سفر کرده بودند، به‌طور اتفاقی انتخاب شده و پرسشنامه‌ی مفصل‌تری در اختیار آن‌ها تکمیل شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که سطح رضایت خاطر گردشگرانی که سفر به اصفهان را تکرار نموده‌اند، پایین‌تر از آنهایی است که برای نخستین بار چنین سفری را تجربه می‌کنند. پژوهشگران به استفاده از نظریه‌ی عدم تأیید انتظارات، دلایل چنین نتایجی را مورد بررسی قرار داده و آنها را با واقعیت‌ات منطبق دانسته‌اند.

کلیدواژه‌ها: گردشگری، رضایت مشتری، نظریه عدم تأیید انتظارات، تجربه سفر، اصفهان.

درآمد:

گردشگر عبارت است از کسی که مدتی بیش از یک شب و کمتر از یک سال متوالی را با هدفی غیر از کسب درآمد به سرزمینی بجز اقامتگاه معمول خود سفر می‌کند. (رنجبریان و زاهدی، ۱۳۸۶: ۱۲) گردشگرانی که برای نخستین بار به یک مقصد سفر می‌کنند با آنهایی که چنین سفری را تکرار می‌کنند، دو گروه جداگانه به حساب می‌آیند، زیرا هر یک رفتار، انتظارات و انگیزه‌های متفاوتی برای سفر به آن مقصد دارند. از آنجا که جذب و حفظ هر دو گروه برای موفقیت مقصد گردشگری دارای اهمیت است، مدیریت مقاصد گردشگری تلاش می‌کند تا نسبتی از هر دو را در میان بازدیدکنندگان خود داشته باشند. هر چند نسبت بازدیدکنندگان تکراری به کل گردشگران، به عنوان شاخصی مهم برای تصمیم‌گیری مدیران محسوب می‌شود، اما کاهش

تعداد گردشگران جدید می‌تواند نشانه‌ی روند نزولی تقاضای مقصد مورد نظر باشد. به هر حال، جذب مشتری جدید امری پرهزینه است، ضمن این که اطمینان از تداوم این ارتباط یا تکرار سفر وجود ندارد. اینک مناسب است تا برخی شواهد آماری را در خصوص تکرار سفر در مقاصد گردشگری مختلف مرور کنیم.

براساس آمار و اطلاعات موجود، حدود ۶۵ تا ۷۳ درصد گردشگران خارجی سفر کرده به انگلستان در سال‌های ۹۶-۱۹۸۶ میلادی، گردشگران تکراری بوده‌اند. آمار گردشگران سال ۲۰۰۱ میلادی کشور آمریکا نیز حاکی از آن است که ۸۰ درصد کل گردشگران خارجی سفر کرده به این کشور را کسانی تشکیل می‌دهند که قبلاً به آمریکا سفر کرده بودند. در هنگ کنگ نیز آمار و اطلاعات حکایت از آن دارد که در سال ۲۰۰۱ میلادی، ۵۹ درصد گردشگران سفر کرده به این جزیره، کسانی بودند که قبلاً تجربه‌ی سفر به آنجا را داشته‌اند. (وانگ، ۲۰۰۴)

در ادبیات موجود بازاریابی، دُعا می‌شود که هزینه‌ی جذب یک مشتری جدید، گاه پنج تا شش برابر متقاعد کردن مشتری موجود به تکرار خرید است. (پرمان، ۱۹۹۸)

گردشگرانی که به صورت تکراری از یک مقصد دیدار می‌کنند معمولاً با آن مقصد آشنا هستند و دلیل تکرار دیدار از آن مقصد نیز رضایت حاصل از تجارب قبلی ایشان است. معمولاً این دسته افراد درآمد با ثباتی برای مقصد گردشگری ایجاد می‌کنند (Lau & Mckercher, 2004). گردشگران تکراری برای مقصد گردشگری نوعی کانال ارتباطی محسوب می‌شوند، زیرا با توجه به رضایت آنها از دیدار قبلی، اطلاعات مطلوب مقصد را با دوستان، اقوام، آشنایان و دیگر گردشگران بالقوه در میان می‌گذارند و گفته‌های آنها تبلیغ خوبی برای مقصد گردشگری به حساب می‌آید. به عبارت دیگر این دسته معمولاً سفیران مقصد گردشگری در بازارهای بالقوه هستند. بازدید کنندگان تکراری همچنین از نظر ایجاد و حفظ سهم بازار به خصوص برای مقاصد شناخته شده دارای اهمیت فراوانند. (کوزاک، ۲۰۰۱)

گردشگران بار اول اطلاعاتی در مورد شرایط، امکانات و داشتهای مقصد مورد نظر ندارند و برای اولین بار این مسائل را تجربه می‌کنند. اما گردشگران تکراری با مقصد آشنا هستند و گاهی علاقمندند که تجارب خوش گذشته را تکرار نمایند و یا از جاذبه‌های دیگر موجود در مقصد، که در سفر گذشته فرصت دیدار از آن را نداشته‌اند، بازدید نمایند. این دو گروه طبیعتاً باید انگیزه‌های متفاوتی برای سفر داشته باشند، که بر رفتار و رضایت خاطر حاصل از تجربه‌ی عملی آنها در مقصد تأثیر می‌گذراند.

نوشتار حاضر، در صدد آن است که با مطالعه‌ی سفر گردشگران خارجی شهر اصفهان، تفاوت سطح رضایت آنها را در دو گروه گردشگران بار اول و کسانی که تکرار سفر به اصفهان داشته‌اند، مورد بررسی قرار دهد.

مروری بر ادبیات موضوع

آنچه که به هنگام بررسی ادبیات موجود، در زمینه‌ی رضایت مشتری، نظر خواننده را به خود جلب می‌کند، تعریف و معنای آن است. از یک دیدگاه، تعاریف موجود یک امتیاز به حساب می‌آید، زیرا بیانگر توجه پژوهشگران نسبت به مسأله‌ی رضایت مشتری است. اما از جهت دیگر موجب پیچیدگی مسأله می‌شود. نبود توافق نسبت به یک تعریف مشخص، مانعی برای ایجاد یک مقیاس مشخص اندازه‌گیری می‌شود و امکان مقایسه‌ی نتایج را دشوار می‌سازد. (گیس، کوت، ۲۰۰۰)

الیور (۱۹۹۷) اظهار می‌دارد تا وقتی که در مورد تعریف رضایت مشتری سؤال نشده، این مفهوم برای همه آشناست. بسیاری از پژوهشگران مطالعات خود را به فرض مشخص بودن این مفهوم انجام داده و تأکید تمرکز خود را بر مطالعه و بررسی اعتبار الگوهای متفاوت قرار داده‌اند. (الیور، ۱۹۹۷) به مفهوم عام، رضایت مشتری نوعی ارزیابی از واقعیت‌های مصرف است که در دامنه‌ای از مطلوب تا نامطلوب تغییر می‌یابد. از طرفی، بعضی محققان دیدگاهی اقتصادی نسبت به رضایت مشتری دارند، یعنی نتیجه‌ی مصرف را مورد مطالعه قرار می‌دهند، اما برخی دیگر فرآیند ارزیابی را مورد توجه قرار داده‌اند، که دیدگاه شناختی است.

یکی از نظریه‌هایی که در زمینه‌ی رضایت مشتری، پذیرش عمومی و گستردگی توجه دارد، نظریه‌ی عدم تأیید انتظارات^۱ است این نظریه از چهار جزء اصلی برخوردار است؛ انتظارات، عملکرد استنباط شده، عدم تأیید، و رضایت مشتری. (چورچیل و سوپرنان، ۱۹۸۲)

فرض اصلی این نظریه آن است که رضایت مشتری از یک محصول یا خدمت، حاصل مقایسه‌ی انتظارات و ادراک از عملکرد است و به اندازه و جهت عدم تأیید آن بستگی دارد. در این الگو اگر عملکرد متناظر با سطح انتظارات باشد، تجربه‌ی مصرف کننده، تأیید کننده انتظارات است. اما اگر عملکرد کمتر از سطح

انتظارات باشد، مصرف کننده عدم تأیید منفی انتظارات را تجربه می‌کند. سرانجام در صورتی که عملکرد بالاتر از سطح انتظارات باشد، مصرف کننده عدم تأیید مثبت انتظارات را تجربه خواهد کرد. (فیلیس، بام گرتتر، ۲۰۰۲) در گذشته تصور بر آن بود که رضایت حاصل انتظارات و عدم تأیید آن است یعنی جهت مثبت و منفی آن مورد نظر بوده است. (الیور، ۱۹۸۹) تحقیقات انجام شده اخیر نشان داده است که عدم تأیید می‌تواند تابعی منفی از انتظارات، و تابعی مثبت از عملکرد استنباط شده باشد و عملکرد استنباط شده به طور مثبت متأثر از انتظار است. (فیلیس، بام گرتتر، ۲۰۰۲) از جهت دیگر سطح انتظارات در بین مصرف کنندگان مختلف متفاوت است (تس و ویلتون، ۱۹۸۸) زیرا انتظارات متغیرند ماهیّت هنجاری داشته باشد، یعنی هر مصرف کننده انتظارات خاصّی از یک محصول دارد.

اگر چه فرض بر آن بوده که عدم تأیید انتظارات میزان رضایت را مشخص می‌کند، اما در تحقیق ریزگ وچاندک (۲۰۰۲) نشان داده شده که انتظارات، خود بر سطح رضایت تأثیر دارند. یعنی افرادی با سطح انتظارات کم، سطح رضایت بالایی به دست می‌آورند. (ریزگ، چاندک، ۲۰۰۱)

تحقیقات متعددی، پیشنهاد اضافه شدن هیجانانام مصرف را در الگوی رضایت داشته‌اند، نتایج این تحقیقات بیانگر تأثیر هیجانانام مثبت و منفی بر سطح رضایت بوده است. (الیور اتال، ۱۹۹۷) البته در صورتی که هیجانانام حین مصرف را در الگو اضافه کنیم، مفروضات در مورد رضایت تغییر می‌یابد و رضایت به یک فرآیند شناختی تبدیل می‌شود که دارای عنصر عاطفی نیز هست. (فیلیس، بام گرتتر، ۲۰۰۲) اگر چه این فرض همیشه صادق نیست و رضایت آمیخته‌ای از شناخت و هیجانانام است، اما شرایطی وجود دارد که در آن رضایت بیشتر یک فرآیند شناختی است و در شرایطی دیگر این رضایت بیشتر حاصل یک فرآیند عاطفی است. (الیور اتال، ۱۹۹۷)

اینک در چارچوب مطالعات خاص صنعت گردشگری که موضوع تکرار تجربه سفر و رضایت مشتری را مدنظر قرار می‌دهند، نیز می‌باید به برخی موارد پرداخته شود.

کوزاک و رمینگتون (۲۰۰۰) تجارب و ادراک گردشگران را اساس انتخاب آنها در مورد مقصد گردشگری می‌دانند. آنها چنین بیان می‌دارند که رضایت حاصل از سفر به یک مقصد با تمایل تکرار سفر به آن مقصد و با پیشنهاد آن مقصد به دیگران ارتباط دارد. (کوزاک، رمینگتون، ۲۰۰۰)

در مطالعه‌ای دیگر، چنین اشاره شده که بازدید کنندگان مرتبه‌ی اول در مقایسه با بازدید کنندگان تکراری تصویر ذهنی و همچنین رضایت متفاوتی از یک مقصد گردشگری دارند. تصویر ذهنی استنباط شده شامل خود محصول، نگرش و برخورد کارکنان بخش گردشگری با بازدید کنندگان و محیط است. آنها اشاره کرده‌اند که آشنایی و آگاهی نسبت به مقصد گردشگری، تصویر استنباط شده از آن مقصد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. یعنی کسانی که نسبت به یک مقصد آشنایی دارند (به دلیل تجربه) تصویر ذهنی مثبت‌تری از آن مقصد داشته و همچنین علاقه‌ی بیشتری برای بازدید از آن محل دارند. در این مطالعه، نشان داده شده که تجربه‌ی قبلی سفر به یک مقصد، رضایت بازدید کنندگان را در سفر بعدی و احتمال تکرار سفر توسط ایشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. (میل من، پیزام، ۱۹۹۵)

در مطالعه کوزاک و رمینگتون اشاره شده که بازدید کنندگان تکراری نسبت به بازدید کنندگان بار اول جنبه‌هایی از مقصد را رضایت بخش‌تر استنباط می‌کنند. (کوزاک، رمینگتون، ۲۰۰۰)

بیشتر گردشگران بین‌المللی، وقتی که برای بار اول به یک مقصد گردشگری وارد می‌شوند، از آنچه که در مقصد در انتظار آنهاست در کی محدود و نامشخص دارند، بنابراین کسب آگاهی بیشتر مستلزم پی‌جویی و درک از جانب گردشگر است. از جهت دیگر، گردشگران از نظر میزان علاقه برای اکتشاف و کسب تجربه جدید متفاوت‌اند (تس و کراتس، ۲۰۰۵) و این نکته نیز بر میزان رضایت آنها تأثیر می‌گذارد. پلاگ (۲۰۰۱) برای توضیح این مسأله ارائه داده است. او شخصیت افراد را روی یک طیف مورد مطالعه قرار داده، که در یک سوی این طیف افراد درون‌گرا هستند. این دسته افراد نسبت به مسائل قابل پیش‌بینی و مشخص عکس‌العمل مثبت‌تری دارند. جانب دیگر این طیف، افراد برون‌گرا قرار دارند که ماجراجو و کنجکاو بوده و میل زیادی برای اکتشاف دارند. براساس مطالعه‌ی پلاگ، افراد اغلب تعادلی بین این دو عامل ایجاد می‌کنند. (پلاگ، ۲۰۰۱)

براساس نظریه‌ی سطح انگیزتگی بهینه^۱ نیز می‌توان مسأله‌ی بالا را توضیح داد. آن دسته از افراد که از سطح انگیزتگی پایین برخوردارند، به دنبال انتخاب‌هایی هستند که ریسک کمتری دارد و به همین سبب محل‌های تکراری، رضایت بیشتری برای آنها فراهم می‌سازد. از جهت دیگر افرادی که از سطح انگیزتگی بالایی برخوردارند، محل‌های جدید، غذاهای جدید و مسائل چالش برانگیز، موجب رضایت بیشتری برای آنان می‌شود.

- اما نکته‌ی دیگر که باید بدان توجه داشت، انگیزه‌ی تکرار سفر به یک مقصد گردشگری است. در ادامه پنج دلیل مورد اشاره آمده است: (گیتل سون و کرومپتون، ۱۹۸۴)
۱. کاهش ریسک تجربه‌های نامطلوب؛
 ۲. اطمینان از نوع افرادی که با آن برخورد خواهند داشت؛
 ۳. ایجاد ارتباط عاطفی با زمان کودکی؛
 ۴. تجربه جنبه‌هایی از مقصد که در سفر قبلی فرصت آن فراهم نشده است؛
 ۵. همراهی برای آشنا کردن دیگران نسبت به مقصدی که موجب تجربه‌ی رضایت بخش برای گردشگر شده است.

روش تحقیق

تحقیقی که مقاله‌ی حاضر از آن استخراج شده است، یک تحقیق توصیفی است، یعنی نگرش‌ها، ترجیحات، باورها و نظرات یک بخش از بازار گردشگری را در ارتباط با اصفهان به عنوان یک مقصد گردشگری بیان می‌کند.

ماهیت مطالعه‌ی از این دست، که در قالب مطالعات بازار جای می‌گیرد، اقتضا دارد که به طور معمول از مصرف کننده آغاز شده و به خود مصرف کننده ختم شود. از این روش انجام تحقیق بررسی یا پیمایش میدانی انتخاب گردید.

به منظور رسیدن به برداشت‌های مشتریان از مقصد گردشگری مورد نظر، نخست فهرستی از کلیه‌ی نقاط برخورد گردشگران خارجی با محیطی که به آن سفر می‌کنند، مورد شناسایی قرار گرفت. سپس در خصوص هر مورد، جنبه‌هایی که می‌توانست مورد توجه گردشگران قرار گیرد و موجبات رضایت‌مندی یا نارضایتی ایشان را فراهم آورد، مشخص گردید. سرانجام براساس این دیدگاه نسبت به طراحي پرسشنامه‌ی جامعی که ابعاد مختلف برخورد گردشگر با جامعه‌ی مقصد رولورد توجه قرار دهد، اقدام گردید.

این پرسشنامه به طور کلی مشتمل بر ۲۷ سؤال است که جنبه‌های گوناگون برخورد گردشگر با محیط را مورد ارزشیابی قرار می‌دهد. پرسشنامه‌ی تهیه شده، با توجه به الگوهای تجارب و مطالعات قبلی شامل سؤالات در خصوص اطلاعات شخصی، جنس، ملیت، سن، تحصیلات) هدف از سفر، انگیزه‌ی نخستین سفر، مدت

اقامت برنامه‌ریزی شده در ایران و اصفهان، دفعات بازدید قبلی از ایران و اصفهان، اخذ روایت و چگونگی برنامه‌ریزی سفر است. (۱۳ سؤال)

هشت سؤال رضایت گردشگر را از جنبه‌های مختلف سفر اندازه‌گیری می‌نمایم. معمولاً گردشگران رضایت خود را از سفر براساس احساسات و هیجانات به دست آمده از سفر، راحتی و ایمنی، کسب تجارب و دانش و اطلاعات جدید و برطرف کردن کسالت و یکنواختی زندگی روزمره بیان می‌نمایند. به همین منظور سعی شده است رضایت گردشگران از جوانب مختلف سفر براساس همین معیارها مورد پرسش قرار گیرد.

در خصوص قابلیت اعتماد پرسشنامه، با توجه به ساختار آن که از بخش‌های متفاوتی تشکیل شده است، ترجیح داده شد با استفاده از بخش‌هایی که میزان رضایت گردشگران ارزشیابی می‌نمایند قابلیت اعتماد پرسشنامه مورد سنجش قرار گیرد. در این مطالعه با استفاده از فرمول آلفای کرونباخ قابلیت اعتماد به پرسشنامه برابر ۹۱/۳۵ درصد به دست آمد که بسیار مناسب است.

جامعه‌ی آماری تحقیق شامل کلیه‌ی مسافران خارجی است که در طول سال ۱۳۸۲ شمسی از شهر اصفهان بازدید نموده‌اند، بدیهی است که در طول اجرای طرح مقدماتی (و با اعتماد بسیار حتی هم اینکه نیز با دقتی از تعداد گردشگرانی که اصفهان را مقصد سفر خود برگزیده‌اند، در دست نبود.

در خصوص تعیین اندازه‌ی نمونه باید گفت که به طور متعارف در تحقیقات توصیفی زمینه‌یاب و پیمایشی لازم است که اندازه‌ی حجم نمونه، حداقل صد تن، باشد (حافظ‌نیا، ۱۳۷۷) در مطالعه‌ی دیگری که توسط میشل و کارسون انجام شده است، اندازه‌ی نمونه را برای جامعه‌ی بزرگ براساس یک جدول کلی تعیین می‌نمایند. در این جدول، اظهار شده است که در صورت جمع‌آوری یکصد و شصت نمونه می‌توان انتظار داشت که با اطمینان ۹۰ درصد (یا ۹۰ درصد مواقع) مقدار محاسبه تنها ۲۰ درصد با مقدار واقعی تفاوت دارد. لذا در این تحقیق به استناد دو منبع بالا یکصد و شصت نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری به صورت اتفاقی بوده که با مراجعه به هتلی و مراکز تجمع و بازدید گردشگران انجام شده است.

برای بیان معنادار بودن تفاوت سطح رضایت گردشگران در گروه‌های متفاوت گردشگر بار اول و گردشگران که به صورت تکراری به اصفهان سفر داشته‌اند، از آزمون آماره T استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها

در خصوص ۱۶۰ گردشگری که به سؤالات پرسشنامه‌ی تحقیقاتی پاسخ گفتند، به اختصار به اطلاعات زیر می‌توان اشاره نمود.

اگرچه گردشگران مرد ۵۸/۱ درصد مجموع گردشگران را شامل شدند، لیکن اطلاعات اخذ شده از سایر سؤالات پرسشنامه نشان داد که با توجه به سهم سفرهای کاری که از سوی مردان انجام می‌پذیرد، در واقع تفاوت معنی‌داری میان زنان و مردان در انتخاب اصفهان به عنوان یک مقصد گردشگری وجود نداشته است. بیش از ۵۵ درصد گردشگران سفر کرده به اصفهان اروپایی بوده‌اند و پس از آن‌ها گردشگران آسیایی با ۱۷ درصد و گردشگران حوزه‌ی خاورمیانه با ۱۳/۸ درصد، عمده بازار گردشگری اصفهان را تشکیل داده‌اند. این موضوع با اطلاعات سازمان ایرانگردی و جهانگردی، که اروپا را عمده‌ترین بازار هدف ایران می‌داند، مطابقت دارد.

نتایج نشان می‌دهد که پراکندگی گردشگران در گروه‌های متفاوت سنی یکسان بوده است و بیشترین جمعیت مسافران، به گروه سنی بالاتر از پنجاه سال مربوط است.

بیش از ۷۳ درصد گردشگران با هدف گردش و تفریح به اصفهان سفر نموده‌اند. در حالی که به عنوان مثال ۱۰/۷ درصد از مسافران با هدف کار و تجارت به اصفهان آمده‌اند.

حدود ۴۵ درصد گردشگران، انگیزه خود از سفر به اصفهان را سفارش دوستان اعلام کرده‌اند. این موضوع اهمیت رضایت‌مندی مشتریان را در شکل دهی بازار آتی گردشگران نشان می‌دهد.

در حدود ۴۰ درصد گردشگران سفر خود را برای مدتی بیش از دو هفته برنامه‌ریزی نموده‌اند و این موضوع از نکات مثبت صنعت گردشگری استان به حساب می‌آید.

بیش از ۸۶ درصد گردشگران خارجی که اصفهان را به عنوان مقصد خویش برگزیده‌اند، دارای تحصیلات دانشگاهی بوده‌اند. این موضوع شاهدهی برای آن است که می‌توان گردشگری فرهنگی را وجهه‌ی غالب گردشگری در اصفهان برشمرد.

موضوع تکرار سفر و رضایت خاطر، از جمله نکاتی است که برنامه‌ریزان توسعه‌ی گردشگری باید بدان توجه داشته باشند. نخستین مطلب مهم آن است که به‌طور متوسط نمونه‌گیری انجام شده حکایت از آن دارد که در حدود ۶۰ درصد گردشگرانی که به اصفهان سفر کرده‌اند، دارای تجربه‌ی قبلی سفر به ایران هستند،

همچنین ۳۱/۴ درصد ایشان اصفهان را برای بیش از یک بار مورد بازدید قرار داده‌اند. این موضوع از نظر پایداری و توسعه‌ی بازار گردشگری دارای اهمیت بسیاری است، چندان که در بخش‌های پیشین مقاله به‌طور کوتاه به آن پرداخته شد. از گردشگران سفر کرده به اصفهان در خصوص سطح رضایت خاطر ایشان و تعداد دفعات تکرار سفر به ایران سؤال گردید جدول یک نتایج آزمون آماره t در خصوص شاخص رضایت و تکرار سفر به ایران را ارائه می‌دهد.

جدول (۱) آزمون آماره t در خصوص تکرار سفر به ایران و شاخص رضایت خاطر

درجه معنادار بودن	آماره t	به ایران سفر نداشته است			به ایران سفر داشته است			رضایت گردشگران
		S	\bar{X}	N	S	\bar{X}	N	
۰/۰۴۵	۴/۰۲۴	۱۸/۲۷۵	۱۹۸/۸۱۲	۶۳	۲۰/۹۶۶	۱۹۲/۴۶۰	۹۶	

جدول شماره یک نشان می‌دهد، میانگین رضایت گردشگرانی که به ایران سفر داشته‌اند نسبت به کسانی که به ایران سفر نداشته‌اند، تفاوت معنی‌داری داشته است. اگر رضایت کلی به دست آمده در دامنه‌ی (۵۱-۹۱) باشد، بسیار ضعیف محسوب می‌شود. دامنه‌ی (۹۲-۱۳۲) ضعیف، (۱۳۳-۱۷۳) متوسط، (۱۷۴-۲۲۴) زیاد و (۲۱۵-۲۵۵) بسیار زیاد را بیان می‌دارند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که رضایت هر دو گروه در حد زیاد بوده است، اما کسانی که قبلاً به ایران سفر داشته‌اند اکنون رضایت کمتری نسبت به کسانی دارند که برای بار اول سفر می‌کنند. شاید دلیل آن، یکنواخت یا عادی شدن بسیاری از جاذبه‌هاست. اگر چه به هر تقدیر براساس قواعد علم اقتصاد مطلوبیت نهایی حاصل از مصرف هر کالا یا خدمت (اینجا سفر به یک مقصد گردشگری) نزولی است.

موضوع تکرار سفر در ارتباط با ابعاد رضایت خاطر گردشگر از سفر نیز مورد بررسی قرار گرفته است. برای این منظور از آزمون آماره t استفاده شده است. جدول شماره (۲) این نتایج را نشان می‌دهد.

جدول ۲: آزمون آماره (t) در خصوص ابعاد رضایت و انجام سفر به ایران

درجه معنادار بودن	آماره t	به ایران سفر نداشته است			به ایران سفر داشته است			رضایت گردشگران
		S	\bar{x}	N	S	\bar{x}	N	
۰/۰۱۲	۲/۵۳۵	۷/۴۶۴	۳۲/۲۲۹	۹۶	۷/۰۸۳	۲۹/۲۲۲	۶۳	خدمات حمل و نقل داخلی
۰/۱۱۴	۱/۵۹۱	۴/۲۰۰	۳۵/۵۲۱	۹۶	۴/۸۸۰	۳۴/۳۶۵	۶۳	کیفیت امکانات اقامتی
۰/۱۰۳	۱/۶۴۲	۴/۱۱۴	۳۴/۵۵۲	۹۶	۵/۰۷۴	۳۳/۳۴۹	۶۳	مهمان نوازی و توجه به مشتری
۰/۰۱۷	۲/۷۰۴	۳/۲۶۰	۲۱/۲۴۰	۹۶	۳/۶۵۳	۱۹/۹۰۵	۶۳	سطح قیمت‌ها
۰/۳۷۶	۰/۸۸۹	۳/۴۱۲	۲۲/۵۲۱	۹۶	۳/۹۰۶	۲۲/۰۰۰	۶۳	زبان مشترک و ارتباطات
۰/۷۰	-۰/۳۸۶	۲/۷۵۶	۱۹/۵۵	۹۶	۱۹/۷۳	۱۹/۷۳	۶۳	جنبه‌های فرهنگی
۰/۳۷۹	-۰/۸۸۱	۴/۴۹۹	۳۳/۱۹۸	۹۶	۵/۳۰۷	۳۳/۸۸۹	۶۳	امکانات خرید
۰/۳۷۲	-۰/۹۰۰	۲/۵۴۵	۲۲/۳۷	۴۳	۲/۳۲۶	۲۳/۰۰۰	۱۸	خدمات تورگردان

جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که در سطح رضایت گردشگرانی که قبلاً به ایران سفر کرده‌اند، نسبت کسانی که فرصت سفر به ایران را نداشته‌اند تنها در مورد خدمات حمل و نقل و سطح قیمت‌ها دارای تفاوت معناداری است. رضایت گردشگرانی که قبلاً به ایران سفر داشته‌اند در خصوص خدمات حمل و نقل نسبت به دیگران کمتر است. این مسأله در مورد سطح قیمت‌ها نیز مصداق دارد و این تفاوت‌ها معنی‌دار است. نکته‌ی جالب‌که البته توجه خاص‌تری برای آن در نظر نداریم، آن است که دو بعد سطح قیمت‌ها و خدمات حمل و نقل داخلی، از یک جهت متمایز از بقیه ابعاد هستند. براساس نتایج آماری این دو بعد دو سوی سطح رضایت خاطر گردشگران از ابعاد مقصد بوده‌اند، به گونه‌ای که بیشترین رضایت خاطر از سطح قیمت‌ها و کمترین رضایت خاطر از خدمات حمل و نقل داخلی در کشور برای گردشگران حاصل شده است.

این موضوع را البته از زاویه‌ی دید نظری عدم تأیید انتظارات نیز می‌توان مورد بررسی و تحلیل قرار داد. همان گونه که در بخش نظری مقاله توضیح داده شد، آن هنگام که مصرف‌کننده محصولی را تجربه می‌کند، با انتظارات شکل گرفته در ذهن او که حاصل داده‌ها و تجارب قبلی خود یا سایرین و نیز تصورات و نسبت به

محصول می‌باشد متفاوت است، موضوع عدم تأیید انتظارات مطرح می‌شود. البته عدم تأیید انتظارات ممکن است سمت و سوی مثبت یا منفی داشته باشد.

از طرف دیگر، اطلاعاتی که گردشگران را در خصوص مقصد تغذیه می‌نمایند عمدتاً آ رسانه‌های جمعی هستند چنانچه روشن است طی تقریباً سه دهه‌ی گذشته این اسباب‌های اطلاع‌رسانی بنابه ملاحظات و جهت‌گیری‌های سیاسی نگاه منفی و ناخوشایندی نسبت به جامعه و کشور ما داشته‌اند. چنین روندی را در انتقال اخبار، ساخت برنامه‌های مستند و به تصویر کشیدن چهره‌ی ایران و ایرانی به عنوان فضا و جامعه‌ای بسته، کم‌اطلاع، خشن، متعصب، و متحجر، بدوی و عقب افتاده و آرای شرایط اقتصادی اجتماعی، بهداشتی و امنیتی بسیار نامناسب، می‌توان مشاهده نمود.

بدیهی است آن هنگام که گردشگری به کشور ما وارد می‌شود و چنین فضایی پیرامون سرزمین مقصد در ذهن وی شکل گرفته است و در عمل با فضایی روبرو می‌شود که از آنچه انتظار داشته است در جهت مثبت بسیار متمایز است، مسأله‌ی عدم تأیید انتظارات از نوع مثبت آن روی می‌دهد. به این ترتیب مسافران نخستین بار به سرزمین ما بطور متعارف نگاهی مثبت به سرزمین و جامعه‌ی مقصد دارند.

اینک وضعیتی را در نظر بگیریم که گردشگر برای تکرار سفر به ایران وارد می‌شود. تجربه‌ی سفر قبلی بسیاری از ذهنیت‌ات نادرست و منفی القا شده از سوی رسانه‌ها را از ذهن او زدوده است و در واقع ذهنیت گردشگر نه براساس اطلاعات دست‌دوم بلکه براساس اطلاعات دست‌اول حاصل از تجربه‌ی بازدید قبلی خود او شکل می‌گیرد. به طور متعارف می‌توان ادعا نمود که گردشگرانی که سفر به یک مقصد را تکرار می‌کنند، قضاوت‌های منطقی‌تر و شایسته‌تری نسبت به کسانی که برای نخستین بار به آن مقصد سفر می‌کنند، دارند. به دیگر سخن باید بتوان به‌طور متعارف اظهار داشت که از وسعت شکاف میان انتظارات و تجربه در تکرار تجربه کاسته می‌شود. به این ترتیب وقتی ملاحظه می‌شود که گردشگرانی که سفر به ایران را تجربه‌ی مجدد و یا چند باره می‌کنند، سطح رضایت خاطر کمتری را (اگر چه مثبت) نسبت به بازدیدکننده مرتبه‌ی اول ابراز می‌دارند. موضوع اگر چه ناخوشایند و تعجب‌برانگیز، لیکن مبتنی بر تئوری است زیرا اطلاعات حاصل از تجارب فوق‌قبلی سبب شده است که کمتر موضوعی ایشان را به تعجب وادارد.

نتیجه‌گیری

مطالعات متعددی در سراسر جهان، در ارتباط با بررسی وجود تفاوت در رضایت خاطر حاصل از سفر به یک مقصد برای نخستین بار و نیز تکرار سفر به آن مقصد انجام شده است و بیشتر پژوهشگران اشاره نموده‌اند که چنین تفاوتی در واقع وجود دارد. به این ترتیب اگر چه متغیرهای بسیاری در کسب رضایت خاطر از سفر به یک مقصد نقش آفرینی می‌نمایند، یکی از آنها را نیز باید تجربه‌ی سفر قبلی به مقصد مورد نظر دانست.

در این نوشتار، محققان موضوع دیگری را نیز مورد بررسی قرار داده‌اند. در واقع سؤال این است که آیا در میان گردشگرانی که به ایران سفر کرده‌اند، خود موضوع تکرار سفر یا سفر برای نخستین بار نیز بر میزان رضایت خاطر ایشان تأثیر گذار بوده است. پاسخ البته مثبت است و چنین می‌نماید که گردشگران سفر کرده به ایران برای نخستین بار، سطح رضایت خاطر بالاتری را نسبت به آنها که تجربه‌ی سفر به ایران داشته‌اند، کسب کرده‌اند.

این نتیجه، اگر چه نخست غیرمنتظره و عجیب می‌نماید، اما با استناد به نظریه‌ی عدم تأیید انتظارات قابل توجیه است. در خصوص ایران وجود فضای تبلیغاتی مسموم و سنگینی که رسانه‌های غربی از فضای داخلی کشور ترسیم نموده‌اند، چنان است که گردشگر در بدو ورود انتظار برخورد با سرزمینی عقب مانده و مردمانی دور از مدنیّت را دارد و با تجربه‌ای که کسب می‌کند قضاوت مطرح شده از سوی او به طور متعارف بیانگر سطح رضایتی بالاست.

اما آنها که برای دفعات بعدی ایران را به عنوان مقصد برگزینند، از آن رو که قضاوت منفی اولیه یا پیش داوری قبل از سفر نخستین به واسطه‌ی تجربه سفر قبلی ایشان تعدیل شده است، با نگاهی واقع بینانه‌تر و منطقی‌تر به سرزمین و مردم ما می‌نگرند. نتایج نشان می‌دهد که اگر چه ایشان نیز سطح رضایت خوبی را کسب کرده و ابراز می‌دارند، لیکن میانگین سطح رضایت ایشان از کسانی که برای بار اول به ایران سفر می‌کنند، تا حدودی کمتر است.

این موضوع را در خصوص ابعاد مختلف رضایت خاطر از سفر نیز مورد بررسی خاص قرار داده‌ایم. از نظر قیمت‌ها و نیز خدمات حمل و نقل از دیدگاه آماری تفاوت ذکر شده، معنی‌دار تشخیص داده شده است، اگر چه موضوع درباره‌ی اغلب ابعاد سفر نیز مصداق دارد.

به نظر می‌رسد که موضوع ضعف اطلاع‌رسانی شایسته، در خصوص مقصد ایران به بازارهای هدف، که مشکلی دیرینه و دردی کهنه در توسعه گردشگری کشور به شمار می‌رود، هنوز و بطور جدی باید در کانون توجه سیاست‌گذاران قرار گیرد. از طرفی توجه به برخی زیربخش‌های مرتبط با صنعت گردشگری، نظیر حمل و نقل و نظارت شایسته‌تر، در خصوص آنها دارای اهمیت فراوانی است و بر میزان رضایت خاطری که گردشگران کسب می‌نمایند، بسیار تأثیر گذار می‌باشد.

منابع و مأخذ:

۱. حافظ‌نیا، محمدرضا (۱۳۷۷)، *مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*، تهران انتشارات سمت.
۲. رنجریان، بهرام و محمد زاهدی (۱۳۸۳)، *بررسی دیدگاه گردشگران خارجی سفر کرده به اصفهان به منظور شناخت نقاط قوت و ضعف بخش توریسم استان*، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اصفهان.
۳. رنجریان، بهرام و محمد زاهدی (۱۳۸۶)، *شناخت گردشگری*، چاپ سوم، اصفهان، انتشارات چهارباغ.
4. Churchill, G.A. Jr. & Surprenant, c. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, vol. 19, PP. 491-504
5. Giese, J.L., & Cote, J.A. (2000), Defining customer satisfaction, *Academy Marketing Science Review*. Vol. 11, PP. 1-30
6. Gitelson, R.J. & Crompton, J.L. (1984). Insights into the repeat vacation phenomenon. *Annals of Tourism Research*, Vol. 11, PP. 197-217.
7. Kozak, M. & Rimmington, M. (2000). Tourist satisfaction with Mallorca, Spain, as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, vol. 38, PP. 260-269
8. Kozak, M. (2001). Repeaters' behavior of two distinct destination, *Annals of Tourism Research* Vol. 28, No 3, PP. 785-808.
9. Lau, A.L. & Mackercher, B. (2004). Exploration versus acquisition: A comparison of first-time and repeat visitors. *Journal of Travel Research*, vol 42, feb., pp. 279-285
10. Milman, A. & Pizam, A. (1995). "The role of awareness and familiarity with destination: the central florida case", *Journal of Travel Research*, vol 33, No 3 PP. 21-27
11. Oliver, R. (1977). Effect of expectation and disconfirmation on post experience evaluation: an alternative interpretation. *Journal of Applied Psychology*, vol. 62, PP. 480-486.
12. Oliver, R.L., Rust, R.T., Varkis. (1997). "Customer delight: foundations, findings, and managerial insight". *Journal of Retailing*, vol. 73, No.3, PP. 311-36.
13. Oppermann, M. (1998). "Destination thresholds potential and law of repeat visitation", *Journal of Travel Research*, vol 37, No, 2, PP. 131-137
14. Phillips, D.M. & Baumgartner, H. (2002). "The role of consumption emotion in the satisfaction response". *Journal of Consumer Psychology*, vol. 12, No 3, PP.243-252
15. Plog, S. (2001). "Why destinations rise and fall in popularity?" An update of C.Q. Classic. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, June, PP. 1-12

16. Risig, M.D. & chandek, M.S. (2001). "The effects of expectancy disconfirmation of outcome satisfaction in police - citizen encounters", International Journal of Police Strategies and Management. Vol 24, No 1, PP. 88-89.
17. Tse, D.K and Wilton, P.c. (1988). "Models of consumer satisfaction formation: an etension". Journal of Marketing Research, vol, 25 No, 2, PP.204-212
18. Tse, P. & Crofts, J.C. (2005). "Antecedents of novelty seeking: international visitors' propensity to experient across Hong Kong's culinary tradition". Tourism Managment, vol. 26 No. 6, PP. 965-968.
19. Wang, D. (2004). "Tourist behavior and repeat visitation to Hong kong". Tourism Geographies vol.6, No.1, PP.99-118.

مشخصات نویسندگان:

دکتر بهرام رنجبریان دانشیار گروه مدیریت دانشگاه اصفهان.
 محمد زاهدی دانشجوی دوره دکتری اقتصاد دانشگاه اصفهان و مربی دانشگاه پیام نور.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
 پرتال جامع علوم انسانی