



اصالت سنجی

خلاصه انگلیسی این مقاله با عنوان:  
Investigating the effect of space users'  
satisfaction with tourism in the urban  
environment and capital creation  
در همین شماره به چاپ رسیده است.

شهرسازی ایران، دوره ۳، شماره ۵، پاییز و زمستان ۱۳۹۹، صفحه ۱۱۳ - ۱۲۰  
تاریخ دریافت: ۹۹/۳/۳۱، تاریخ بررسی اولیه: ۹۹/۴/۷، تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۲۵، تاریخ انتشار:  
۹۹/۹/۲۲

## بررسی تأثیر رضایتمندی کاربران فضا از گردشگری در محیط شهری و خلق سرمایه

رقیه ودایع خیری\*

استادیار، گروه شهرسازی، واحد رباط کریم، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده: آسیب‌شناسی نظام مدیریت اجرایی کشور گویای آن است، که نظام دیوان سالار دچار عوارض فقدان روحیه مشارکت‌پذیر، مشارکت‌جویی، نبود روحیه پاسخگویی به مردم، انتقادناپذیری، تمرکزگرایی، عدم انعطاف‌پذیری، اولویت‌داشتن منافع شخصی در دستگاه‌های دولتی بر منافع عمومی، رجحان رابطه بر ضابطه، کندی انجام کار، غلبه بی‌تفاوتی نسبت به نتیجه کار و حاکمیت روحیه طلبکارانه در برخورد با ارباب‌رجوع به عنوان شهروندان است. توسعه گردشگری پایدار نیازهای گردشگران فعلی و مناطق میزبان را برآورده و شانس آیندگان را حفظ و تقویت می‌کند. توسعه گردشگری پایدار منجر به مدیریت منابع تمام مناطق به شیوه‌ای می‌شود که نیازهای اقتصادی و اجتماعی و زیبایی‌شناسی را برآورده و تعامل فرهنگی، فرایندهای اکولوژیکی، تنوع حیات و سیستم‌های حمایت از حیات حفظ می‌شود. هدف کلی تحقیق حاضر عبارت از: بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از کارآمدی و توانمندی‌های کارکنان طرح جامع گردشگری در برنامه‌ریزی فضای گردشگری شهر و با توجه به بیان مساله و هدف تحقق می‌توان سوال پژوهش را اینگونه بیان کرد: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد برنامه‌ریزی گردشگری طرح جامع چگونه است؟ در مجموع مشخص کردید که مجموعه شاخص‌های در نظر گرفته شده برای این پژوهش، در مجموع ۵۶٪ از عوامل موثر در رضایتمندی را شناسایی نموده است.

واژگان کلیدی: گردشگری، رضایتمندی، محیط شهری

\*مسئول مکاتبات: rvkheiry@yahoo.com

### ۱- مقدمه

مشتریان (شهروندان و گردشگران در این پژوهش) و یکی از روش‌های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه ارزیابی نظر بهره‌برداران و استفاده‌کنندگان از این خدمات است. در واقع با توجه به ارتباط مستقیم آنها با خدمات ایجاد شده و نیازهای گوناگون مردم به خدمات وامکانات موجود در شهرها و نواحی می‌توانند نقش مؤثری را در سنجش کارایی یا کمبودهای خدمات موجود داشته باشند.

از طرفی در نظام مدیریت جدید، توجه به اصل مشتری‌گرایی و جلب رضایت خدمت‌گیرندگان یکی از جهت‌گیری‌های مهم سازمانی است. حتی رضایت

یکی از روش‌های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه ارزیابی نظر بهره‌برداران و استفاده‌کنندگان از این خدمات است. در واقع با توجه به ارتباط مستقیم آنها با خدمات ایجاد شده و نیازهای گوناگون مردم به خدمات وامکانات موجود در شهرها و نواحی می‌توانند نقش مؤثری را در سنجش کارایی یا کمبودهای خدمات موجود داشته باشند.

از طرفی در نظام مدیریت جدید، توجه به اصل مشتری‌گرایی و جلب رضایت خدمت‌گیرندگان یکی از جهت‌گیری‌های مهم سازمانی است. حتی رضایت

دستگاه‌های دولتی، موجب افزایش اعتماد عمومی (که) بزرگ‌ترین سرمایه و تکیه‌گاه برای نظام اداری است) نیز می‌شود (سالاری‌راد و صالحی، ۱۳۹۱).

## ۲- بیان مسئله

اهمیت یک سازمان به میزان اعتمادی است که مردم به آن دارند، و این مهم محقق نمی‌شود مگر با جلب رضایت شهروندان و مراجعین و ارایه خدمات مناسب به شهروندان ممکن می‌شود. جلب اعتماد مردم و افزایش آن از اصول اساسی و بنیادی سرمایه اجتماعی است و به طور کلی میزان سرمایه اجتماعی در هر گروه یا جامعه‌ای نشان دهنده میزان اعتماد افراد به یکدیگر است. از این رهگذر دولت‌ها از طریق پاسخگویی شفاف و مسئولانه به مردم به عنوان ارباب رجوع، می‌توانند پایه‌های اعتماد عمومی را تحکیم نموده و با تقویت سرمایه اجتماعی، پشتوانه مردمی خود را تقویت نمایند. از طرفی ساختار نظام اداری کشور بیانگر این واقعیت است که مقوله رضایت شهروندان در برنامه ریزی‌های سازمان‌ها و اداره کل‌ها کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در دستگاه‌های اجرایی در بسیاری از موارد، بازخور تعریف شده‌ای از خدمات ارائه شده وجود نداشته و جمع‌آوری و طبقه‌بندی، تجزیه و تحلیل دیدگاه‌ها، پیشنهادهای و انتقادهای مراجعان و در نهایت به کارگیری آن به عنوان یک ابزار نظارتی در فرایند فعالیت‌ها، به منظور بهینه‌سازی امور، جایگاه بایسته و شایسته‌ای نداشته است. آسیب‌شناسی نظام مدیریت اجرایی کشور گویای آن است که نظام دیوان سالار دچار عوارض فقدان روحیه مشارکت‌پذیری، مشارکت‌جویی، نبود روحیه پاسخگویی به مردم، انتقادناپذیری، تمرکزگرایی، عدم انعطاف‌پذیری، اولویت‌داشتن منافع شخصی در دستگاه‌های دولتی بر منافع عمومی، رجحان رابطه بر ضابطه، کندی انجام کار، غلبه بی‌تفاوتی نسبت به نتیجه کار و حاکمیت روحیه طلبکارانه در برخورد با ارباب‌رجوع به عنوان شهروندان است (رونق، ۱۳۸۸).

## ۳- هدف و سوال تحقیق

بدیهی است که هر پژوهش تحقیقی می‌بایست اهدافی را دنبال کند و همین اهداف تحقیق است که فرایند تحقیق را جهت می‌دهند. هدف کلی تحقیق حاضر عبارت از؛ بررسی میزان رضایتمندی شهروندان از کارآمدی و توانمندی‌های کارکنان طرح جامع گردشگری در برنامه ریزی فضای گردشگری شهر و با توجه به بیان مساله و هدف تحقق می‌توان سوال پژوهش را اینگونه بیان کرد: میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد برنامه ریزی گردشگری طرح جامع چگونه است؟

## ۴- پیشینه مطالعاتی

نصیری هنده خاله و گنجی (۱۳۹۷) در پژوهشی به سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات شهری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی بوستان نهج‌البلاغه تهران) پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، گردشگران از بازدید از بوستان نهج‌البلاغه در زمینه تأمین نیازهای اساسی، با سنجش شاخص‌های امنیت (۶۱۵/۰)، کیفیت شرایط زیستمحیطی مناظر و چشم اندازها (۶۱۰/۰) و زیبایی و طراحی محیط بوستان نهج‌البلاغه (۶۰۳/۰) بیشترین رضایتمندی را داشته‌اند و کمترین رضایتمندی در قالب نیازهای عملکردی با شاخص نیازسنجی رفتار فضایی گردشگران (۴۹۳/۰) فضای آرام همراه بانشاط (۴۲۸/۰) و برپایی نمایشگاه‌های هنری و صنایع اقوام مختلف (۴۷۰/۰) اظهار شده است. بیشترین نارضایتی گردشگران در ردیف نیازهای عملکردی طبقه‌بندی می‌شوند، همچنین تحلیل آماری آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که، همبستگی معناداری بین شاخص امنیت (۹۲/۰) کیفیت و شرایط محیطی (۸۴۳/۰) و زیبایی طراحی بوستان (۶۱۸/۰) وجود دارد. حقیقی نسب و همکاران (۱۳۹۳) عوامل موثر بر

(حسینی مهر و تبری، ۱۳۹۰). امروزه، توسعه گردشگری به عنوان یکی از توان‌های بالقوه توسعه منطقه‌ای در کنار سایر فعالیت‌ها محسوب شده و مطالعات نشان داده‌اند که بین رشد و توسعه صنعت گردشگری و رشد و توسعه اقتصادی کشورها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد (Lee & Kwon, 1995). امروزه گردشگری به قدری در توسعه اقتصادی - اجتماعی کشورها اهمیت یافته است که اقتصاددانان آن را صادرات نامرئی نام نهاده‌اند. مسافرت و گردشگری از نظر اقتصادی، پیامدهای زیست‌محیطی و اجتماعی - فرهنگی برای مناطق توریست‌پذیر پراهمیت است. این مسائل نه فقط باید درک و مدیریت شوند، بلکه همچنین باید در توسعه و تغییر گسترده جهانی، مورد توجه قرار گیرند (لطفی خاچکی، ۱۳۸۷). ترکیبی از فعالیت‌ها، خدمات و صنایع، صنعت گردشگری را شکل می‌دهد. کمیت و کیفیت این عوامل نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا عدم موفقیت گردشگری در هر منطقه ایفا می‌کند. این عوامل تحت عنوان ارکان گردشگری محسوب می‌شوند. ارکان صنعت گردشگری را می‌توان در چهار گروه اصلی طبقه‌بندی نمود: منابع طبیعی، عوامل زیربنایی، تجهیزات حمل و نقل و منابع فرهنگی و روحیه مهمان‌نوازی. توسعه گردشگری پایدار نیازهای گردشگران فعلی و مناطق میزبان را برآورده و شانس آیندگان را حفظ و تقویت می‌کند. توسعه گردشگری پایدار منجر به مدیریت منابع تمام مناطق به شیوه‌ای می‌شود که نیازهای اقتصادی و اجتماعی و زیبایی‌شناسی را برآورده و تعامل فرهنگی، فرایندهای اکولوژیکی، تنوع حیات و سیستم‌های حمایت از حیات حفظ می‌شود (جورابی و رحمانی، ۱۳۹۲). وانس اسمیت از شش گونه گردشگری به صورت زیر نام می‌برد:

(۱) گردشگری قومی: این نوع از گردشگری به منظور مشاهده سبک زندگی افراد بومی و اقوام انجام می‌شود. هدف گردشگری قومی شناخت اقوام مختلف و

رضایت گردشگران در ایران پرداخته‌اند. محققان در این پژوهش تأثیر عوامل مختلف امنیت، هماهنگی بین سازمان‌های مرتبط، تبلیغات گردشگری، زیرساخت و کیفیت خدمات گردشگری بر رضایت گردشگران در ایران را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از پژوهش و برای آزمون فرضیه‌ها از تحلیل واریانس ANOVA و آزمون دنباله‌دار دانکن برای تعیین اختلاف سطوح استفاده شده است. محققان در نهایت به این نتیجه رسیده‌اند که بین سطوح پنجگانه فوق در ایجاد رضایت گردشگران اختلاف معناداری وجود دارد.

مرین و تامبر (۲۰۰۷) در پژوهشی به رضایتمندی و نارضایتی از ویژگی‌های مقاصد گردشگری، تأثیر آن در رضایتمندی کلی و تمایل به بازگشت دوباره پرداخته‌اند. حققان با نظر سنجی از ۲۴۲۳ گردشگر ساحلی به این نتیجه دست یافته‌اند که تجربیات نارضایتی باعث کاهش رضایتمندی کلی شده و احساسات منفی ناشی از تجاری شدن، شلوغ شدن و تخریب محیطی به‌طور چشمگیری باعث کاهش تمایل گردشگران در بازگشت به مقصد می‌شود.

پرینسن (۲۰۰۳) در پژوهشی به رضایتمندی گردشگران از مقصد گردشگری: زمینه‌ها و پیامدها پرداخته‌اند یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که رضایت گردشگران نتیجه‌ی انگیزه‌ی آنان، اهداف و ادراک آنان از خدمات گردشگری است و در این میان جنبه‌ی ساماندهی خدمات مسافرتی به تنهایی ۱۱ درصد واریانس رضایتمندی کلی گردشگر را توضیح می‌دهد.

## ۵- مبانی نظری

گردشگری شاید یکی از رایج‌ترین روش‌های گذران اوقات فراغت است که با انگیزه‌های متفاوت از تفریح و استراحت گرفته تا فعالیت‌های تجاری و اقتصادی و سیاحت و زیارت و ورزش را شامل می‌شود

شرکت در تجربه‌های آنان است.

۲) گردشگری هنری: درصدد شناخت هنرهای ملل دیگر و آگاهی از آن است.

۳) گردشگری تاریخی: این گونه از گردشگری که (گردشگری میراث) نیز نامیده می‌شود به بازدید از موزه‌ها، مکان‌ها و ابنیه تاریخی می‌پردازد و امروزه بخش عمده‌ای از گردشگری را به خود اختصاص داده است.

۴) گردشگری طبیعت‌گرا: تأکید این گونه از گردشگری بیشتر بر جاذبه‌های محیطی و طبیعی و پناه بردن به آغوش طبیعت زیبا و تحسین و درک و لذت بردن از جاذبه‌های طبیعی است.

۵) گردشگری تفریحی: توجه این گونه از گردشگری معطوف به شرکت در فعالیت‌های ورزشی، استفاده از چشمه‌های آب معدنی، حمام آفتاب و برخوردهای اجتماعی در یک محیط دلنشین و راحت است.

۶) گردشگری کاری: مقصود اصلی از این گونه گردشگری، تفریح یا استراحت نیست بلکه انجام بخشی از کار یا حرفه توأم با مسافرت است. مشخصه این گردشگری شرکت در کنفرانس‌ها، گردهمایی‌ها، سمینارهای علمی، تحقیقاتی و تخصصی است (کلانتری و قیامی، ۱۳۹۴). مشارکت را جزئی از حقوق مدنی انسان‌ها به شمار آورده‌اند و آن امری تحمیلی یا دعوتی نیست، بلکه آن را اعطای قدرت فراگیر به گروه‌های ضعیف دانسته‌اند. مشارکت در ابعاد سیاسی، اقتصادی و فرهنگی و به طور کلی، تمام ابعاد زندگی را شامل می‌شود. مشارکت امری ارادی است که افراد یک جامعه به‌طور مستقیم و غیرمستقیم در شکل دادن زندگی مسئولیت‌های مختلف را تقبل کرده، در آن شرکت می‌کنند (مظلوم خراسانی و همکاران، ۱۳۹۱). از نظر بانک جهانی، مشارکت فرایندی است که از طریق آن صاحبان منافع در برنامه‌های مربوط به فعالیت‌های توسعه اثر گذاشته و بر تصمیمات و منابعی که آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، نظارت دهند. سازمان بین

المللی کار (I.L.O)، مشارکت را سهم افراد یا گروه‌های سازمان یافته جمعیت فعال از لحاظ اقتصادی، در تسریع توسعه اقتصادی و اجتماعی می‌داند (اسماعیل زاده و همکاران، ۱۳۹۳). دموکراتیک شدن و تحقق شهروندی پیامد موج‌های چندگانه در جامعه سیاسی مدرن بوده، که از جمله است انقلاب کبیر فرانسه و اعلامیه حقوق انسان و شهروند (۱۷۸۹)؛ انقلاب امریکا (۱۹۷۰) و منشور حقوق (۱۸۷۰) و تثبیت نظام حق رأی (۱۹۴۱)؛ قانون حقوق مدنی (۱۹۶۷)؛ و قانون حق رأی (۱۹۶۵). به نظر مک لین اوج تحقق شهروندی، پیدایش دولت رفاه پس از جنگ جهانی دوم بوده است (Cook & Melo Zurita, 2019).

مشارکت شهروندی و ارتباط دوسویه دولت - شهروند، صرفاً در جوامع سیاسی مدرن و دموکراتیک لیبرال امکان‌پذیر است. به عنوان نمونه استینتون (۱۹۹۱) ایده شهروندی را که نوعی «رنسانس جدید» است رکن دموکراسی لیبرال می‌داند و معتقد است که تحقق «شهروندی حقیقتاً مشارکتی» درگرو وجود و استقرار نظام سیاسی دموکراتیک لیبرال است. در واقع یک گونه مدرن از لیبرال دموکراسی تحت عنوان دموکراسی همسایگی الهام بخش مشارکت اجتماعی می‌باشد (Cook & Melo Zurita, 2019). واژه رضایتمندی در فرهنگ لغت انگلیسی به معنای، تحقق خواسته‌ها، انتظارات، یا نیازهایی است، که موجب رضایت خاطر فرد می‌شوند. در معنای حقوقی، به معنای پرداخت بدهی یا انجام یک تعهد، همچنین به معنای احساس متنفع شدن، به واسطه بازپرداخت و یا دریافت یک مطالبه، که پیشتر به واسطه فرایندی ناعادلانه از فرد سلب شده است، تعریف شده است. رضایتمندی تفاوت مابین عملکرد و انتظارات است. اگر عملکرد برابر یا بالاتر از حد انتظار باشد، مشتری راضی است و اگر انتظارات بیش از عملکرد باشد، مشتری ناراضی است (Zenker et al, 2013).

## ۶- روش تحقیق

تحقیق حاضر با توجه به هدف کاربردی و از جهت روش و اجرا توصیفی-پیمایشی می‌باشد. که به مطالعه ویژگی‌ها و صفات افراد جامعه پرداخته و وضعیت جامعه آماری رادر قالب چند صفت و متغییر مورد بررسی قرار می‌دهد. از این جهت روش تحقیق روش کاربردی است: زیرا برای رفع نیازمندی‌های بشر و بهبود و بهینه‌سازی ابزار، روش‌ها، و الگوها و برنامه‌ها در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقاء سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می‌گیرد. از طرفی تحقیق توصیفی است زیرا تحقیق توصیفی تحقیقی است که در طی آن به دنبال یافتن شرح تفصیلی پدیده‌ای هستیم که آن را می‌شناسیم اما همه ابعاد آن را درک نکرده ایم، نظرات افراد و گروه‌ها در مورد یک پدیده نیز مصداقی از توصیف است، که تحقیق با هدف مذکور را توصیفی گویند. برای گردآوری اطلاعات در پژوهش حاضر از دو روش عمده، مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی‌های میدانی استفاده خواهد شد. بدین صورت که برای مطالعه زمینه پروژه و گردآوری اطلاعاتی در مورد عملکرد سازمانی، رضایتمندی شهروندان، گردشگری، گردشگران، عملکرد

برنامه‌ریزی ... از مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی رضایتمندی شهروندان و گردشگران از عملکرد برنامه‌ریزی گردشگری اداره کل میراث فرهنگی و صنایع‌دستی و گردشگری: مطالعه موردی اداره کل میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری از پرسشنامه محقق ساخته استفاده خواهد شد.

## ۷- یافته‌های تحقیق

جهت سنجش، از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. چون مقدار p-value در این آزمون کمتر از ۰/۰۵ است، پس فرض صفر یعنی برابری میانگین با عدد ۳ رد می‌شود. جهت پاسخ به این سوال که میانگین جامعه کوچک‌تر از ۳ است یا بزرگ‌تر از آن، باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کرد. از آنجایی که میزان اختلاف میانگین به میزان -۴۵۹۲۶ می‌باشد و این مقدار کوچک‌تر از عدد ۳ است و همچنین کرانه‌های پایین و بالا نیز هر دو منفی هستند، بنابراین امتیاز شاخص رضایتمندی از برنامه ریزی طرح جامع گردشگری، پایین کمتر از حد متوسط است.

جدول ۱: آزمون تی تک نمونه ای

آزمون تی تک نمونه ای				
میانگین خطا	انحراف	متوسط	n	مشارکت
۰,۰۲	۰,۴۲	۱,۶۵	۳۹۰	مشارکت
۰,۰۲	۰,۴۴	۲,۸۳	۳۹۰	خدمات اجتماعی
۰,۰۲	۰,۴۱	۲,۷۴	۳۹۰	کالبدی-محیط زیست
۰,۰۲	۰,۴۱	۱,۶۹	۳۹۰	فرهنگی
۰,۰۲	۰,۴۶	۳,۳۴	۳۹۰	اقتصادی
۰,۰۱	۰,۲۱	۲,۵۴	۳۹۰	شاخص رضایتمندی

## ۷- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

امروزه، توسعه گردشگری به عنوان یکی از توان‌های بالقوه توسعه منطقه‌ای در کنار سایر فعالیت‌ها محسوب

این راستا، نمونه‌ای به حجم ۳۹۰ نفر از شهروندان مورد مطالعه قرار گرفت. در این راستا، پنج شاخص مشارکت، خدمات اجتماعی، کالبدی-محیط زیست، فرهنگی و اقتصادی (که در مجموع شامل ۲۷ گویه بود) در میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد طرح جامع موثر دانسته شدند. براساس نتایج بدست آمده از پرسشنامه پژوهش (آمار توصیفی) مشخص گردید که شهروندان در حوزه عملکرد اقتصادی رضایت متوسط، در حوزه عملکردهای خدمات اجتماعی و کالبدی-محیط زیست رضایت پایین و در حوزه‌های مشارکت و فرهنگ رضایت بسیار پایین داشته‌اند. به منظور بررسی دقیق‌تر و جامع‌تر پرسشنامه پژوهش از آمار تحلیلی و آزمون تحلیل عاملی استفاده شد. هدف از به‌کارگیری این مدل، دستیابی به تعیین‌کننده‌ترین عوامل مرتبط با رضایتمندی شهروندان (فارغ از دسته‌بندی پرسشنامه) بوده است، که براساس شاخص‌های میانگین، انحراف معیار و واریانس محاسبه می‌شود. در مجموع مشخص گردید که مجموعه شاخص‌های در نظر گرفته شده برای این پژوهش، در مجموع ۵۶٪ از عوامل موثر در رضایتمندی را شناسایی نموده است.

شده و مطالعات نشان داده‌اند که بین رشد و توسعه صنعت گردشگری و رشد و توسعه اقتصادی کشورها رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در این راستا، حوزه برنامه‌ریزی گردشگری، طرح‌های جامع شهرستان در کشور ایران به منظور هماهنگ نمودن اقدامات و پروژه‌های گردشگری در فضای سرزمینی تهیه و تدوین شده‌اند. هدف این طرحها بهره‌وری حداکثری و ارائه مطلوبترین خدمات به شهروند/گردشگران است. اما در حقیقت، به مانند بسیاری از انواع دیگر طرح‌های تهیه شده در کشور، خلاء توجه به سهامداران اصلی (شهروندان)، در تهیه و اجرای این طرحها مشاهده می‌گردد. به گونه‌ای که در تهیه طرحها، در عمل جایگاه خاصی برای دخیل شدن، نظرات شهروندان در تهیه و اجرای طرحها مشاهده نمی‌شود و شهروندان تنها به صورت مجموعه‌ای از افراد منفعل که هیچگونه تخصص، ایده و ابزاری برای دخیل شدن در فرآیند برنامه‌ریزی ندارند، نگریسته می‌شوند. در چنین شرایطی توجه به نظرات شهروند/گردشگران راهگشای دستیابی به راهبردها و نکات کلیدی است، که دستیابی به هدف توسعه گردشگری را هر چه بیشتر تضمین می‌نماید. پژوهش حاضر با چنین پیش‌فرضی اقدام به مطالعه سطوح رضایتمندی شهروندان از طرح جامع نمود. در

#### جدول ۲: پیشنهادها

شماره	پیشنهاد
۱	ارتقای مشارکت فرهنگ محور شهروندان، در تشخیص-شناسایی، اولویت بندی الزامات، مفاد و راهبردهای توسعه گردشگری
۲	تولید محتوای رسانه در حوزه گردشگری و آگاهی رسانی سازمان متولی تهیه طرح جامع گردشگری (شرح، مراحل، اهداف و نتایج) با استفاده از ابزار آنلاین، وبسایتها و شبکههای اجتماعی
۳	ارتقای امنیت اجتماعی، حذف فضاهای کور، ارتقای نظارت محسوس (پلیس) و نامحسوس (دوربینهای مداربسته) در محدوده های گردشگری و نظارت بر فعالیت های غیررسمی (دستفروش و ...)
۴	تامین خدمات اقامتی و پذیرایی مطلوب در محدوده های خارج از شهر، به نحوی که انتظارات و ایده آل های گردشگران (با تاکید بر گردشگر خارجی) را تامین نماید.
۵	ساماندهی به فعالیت های اقتصادی محدوده های گردشگری، اخذ مالیات حق مرغوبیت به واسطه افزایش ارزش املاک



شخصی در سایت های و محدوده های گردشگری	
ارتقای کمی-کیفی دسترسی (حمل و نقل)، در قالب سامانه حمل و نقل گردشگری و ایجاد خطوط ویژه گردشگری (مبدأ-مقصد) با خودروهای یک شکل و دارای برچسب و علائم مخصوص تامین کننده رضایت گردشگر داخلی و خارجی	۶



## ۸- منابع

۱. اسماعیل زاده، حسن، صالح پور، شمسی، اسماعیل زاده، یعقوب (۱۳۹۳): عوامل مؤثر بر مشارکت در ساماندهی بافت های فرسوده شهری (مطالعه موردی: محدوده دولتخواه جنوبی)، فصلنامه جغرافیا، دوره جدید، سال دوازدهم، شماره ۴۳.
۲. جورابی، اصغر، رحمانی، بیژن (۱۳۹۲): آسیب شناسی توسعه گردشگری شهرستان نهاوند، فصلنامه جغرافیایی فضای گردشگری، دوره ۳، شماره ۹.
۳. حسنی مهر، سیده صدیقه، تبری، الهه (۱۳۹۰): پژوهشی در فضای گردشگری شهر انزلی با تأکید بر بازاریابی گردشگری، فصلنامه چشم انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال ۶، شماره ۱۷.
۴. حقیقی نسب، منیژه، یزدانی، حمیدرضا، کریمی، انسیه (۱۳۹۳): بررسی عوامل مؤثر بر رضایت گردشگران خارجی و نتایج آن و سنجش رضایت آنان از خدمات گردشگری در شهر اصفهان. مدیریت بازرگانی، ۴(۶).  
doi: 10.22059/jibm.2014.52107
۵. رجبی، آریتا (۱۳۹۰): شیوه های مشارکت شهروندی در فرایندهای توسعه شهری، فصلنامه آمایش محیط، شماره ۱۲.
۶. رونق، یوسف (۱۳۸۸) طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، منابع انسانی، شماره ۵.
۷. سالاری راد، معصومه، صالحی، جواد (۱۳۹۱) تکریم ارباب رجوع در پرتو آموزه های اخلاق سازمانی، مهندسی فرهنگی، سال ششم، شماره ۶۷ و ۶۸. *مجله علمی پژوهشی مطالعات فرهنگی*
۸. کلاتری، محسن، قیامی، مریم (۱۳۹۴): گردشگری موسیقی (موسیقی مقامی تربت جام)، فصلنامه جغرافیایی فضای گردشگری، دوره ۴، شماره ۱۵. *مجله علمی پژوهشی مطالعات فرهنگی*
۹. لطفی خاچکی، بهنام (۱۳۸۷): گردشگری به مثابه یک صنعت، نشریه راهبرد، سال اول، شماره ۲.
۱۰. لطفی، عزت الله، یاری، محمدسعید (۱۳۹۴) سنجش میزان رضایتمندی ارباب رجوع از عملکرد ناجا (نمونه پژوهشی شهرستان ایلام)، توسعه سازمانی پلیس، شماره ۵۳.
۱۱. مظلوم خراسانی، محمد، نوغانی، محسن، خلیفه، محمد رضا (۱۳۹۱): بررسی میزان مشارکت اجتماعی مردم در شهر مرودشت و عوامل مؤثر بر آن در سال ۱۳۸۷، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و سوم، شماره ۴۵.

۱۲. نصیری هنده خاله، گنجی، نسرین (۱۳۹۷) سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات شهری با استفاده

از مدل کانو (مطالعه موردی بوستان نهجالبلاغه تهران)، گردشگری شهری، دوره ۵، شماره ۲.

13. Cook, B. R., & Melo Zurita, M. d. L. (2019). Fulfilling the promise of participation by not resuscitating the deficit model. *Global Environmental Change*, 56, 56-65. doi:https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2019.03.001
14. Lee, c& Kwan, k, (1995): Importance of secondary impact of foreign tourism receipts on the south Korean economy, *Journal of travel research*, (37), p.50.
15. Marin, J.A & Taberner, J. G, (2007), Satisfaction and dissatisfaction with destination attributes: Influence on overall satisfaction and the intention to return, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 1, 74-9.
16. Pestana, M. H., Parreira, A., & Moutinho, L. (2019). Motivations, emotions and satisfaction: The keys to a tourism destination choice. *Journal of Destination Marketing & Management*. doi:https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.12.006..
17. van der Kloof, A., Bastiaanssen, J., & Martens, K. (2014). Bicycle lessons, activity participation and empowerment. *Case Studies on Transport Policy*, 2(2), 89-95. doi:https://doi.org/10.1016/j.cstp.2014.06.006.
18. Zagsta, R., Krausa, J., & Bertrandb, P. (2019). Option-Based Performance Participation. *Journal of Banking & Finance*. doi:https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2019.05.009.
19. Zenker, S., & Rütter, N. (2014). Is satisfaction the key? The role of citizen satisfaction, place attachment and place brand attitude on positive citizenship behavior. *Cities*, 38, 11-17. doi:https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.009.
20. Zenker, S., Petersen, S., & Aholt, A. (2013). The Citizen Satisfaction Index (CSI): Evidence for a four basic factor model in a German sample. *Cities*, 31, 156-164. doi:https://doi.org/10.1016/j.cities.2012.02.006.



نحوه ارجاع به این مقاله: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

ودایع خیری، رقیه. (۱۳۹۹). ودایع خیری، بررسی تأثیر رضایتمندی کاربران فضا از گردشگری در محیط شهری و خلق سرمایه، شهرسازی ایران، ۳ (۵)، ۱۱۳-۱۲۰.

**COPYRIGHTS**  
Copyright for this article is retained by the author(s), with publication rights granted to the Iranian Urbanism Journal. This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution License (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**URL:** <https://www.shahrsaziiran.com/1399-3-5-article8/>