

Research Paper

**Evaluating Tourist Satisfaction from Architectural Quality of Eco lodges with the Aim of Determining the Principles for Organizing Them (Case Study: Villages of Tonekabon County, Mazandaran Province)**

A.A. Raeisi Nejad<sup>1</sup>, S.M. Mirhoseini<sup>2</sup>, H. Jahanbakhsh<sup>3</sup>, M. Teimouri<sup>4</sup>  
Received: 15 April, 2021 Accepted: 6 October, 2021

**Abstract**

Using tourism opportunities to improve rural development to preserve social and natural values and control the quality of eco-lodge's architecture, necessitates the creation of a framework that addresses the relationship between the quality of architecture and tourist satisfaction. The purpose of this article is to find a framework for standardizing the architecture of residences and assessing the level of tourist satisfaction as well as the relationship between motivation, tourist satisfaction and their willingness to stay in again. The research method is descriptive-analytical in which after after compiling a conceptual model based on content analysis of theoretical content of vernacular architecture and identifying measurable models of tourist satisfaction, field information was collected through a questionnaire. According to the developed conceptual model, the physical-spatial, naturalistic and socio-cultural dimensions of architecture are assumed to meet the basic, functional and emotional requirements of tourist satisfaction, respectively. The statistical population includes ecotourists who refer to four active ecotourist residences in Tonkabon. The results show that the architecture of eco-lodges in terms of meeting the naturalistic /functional needs of tourists with an average of 3.08 is the most satisfied and in this regard, they prefer these resorts. In the next stage, the index of physical space needs with an average of 2.03 gained audience satisfaction. Socio-cultural indicators of residences had the lowest level of satisfaction. The analysis of the results indicates that in the research samples, location and naturalistic features of the architecture of the eco-lodges have been consistent with nature tourism as the dominant motivation of the eco-tourist. At the same time, these residences have not been able to motivate the clients to experience the rural life and to enable them to experience and interact with the indigenous culture and community. Finally, suggestions for improving the architectural quality of eco-lodges are presented.

**Keywords:** Tourist Satisfaction, Architectural Quality, Rural Development, Eco-lodge, Mazandaran (Province).

---

1. PhD Student in Architecture, Department of Architecture, Arak Branch, Islamic Azad University, Arak, Iran.

2. Corresponding Author and Assistant Professor, Department of Architecture, Arak Branch, Islamic Azad University, Arak, Iran. (sm\_mirhoseini@iau.ac.ir)

3. Associate Professor, Department of Architecture, Payame Noor University, Tehran, Iran.

4. Assistant Professor, Department of Architecture, Arak Branch, Islamic Azad University, Arak, Iran.

DOI: 10.30490/RVT.2021.354210.1344

## روستا و توسعه

سال ۲۵، شماره ۱۰۰، زمستان ۱۴۰۱

### مقاله پژوهشی

# ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی با هدف تبیین ضوابط ساماندهی آن‌ها (مطالعه موردی: اقامتگاه‌های بوم‌گردی روستایی تنکابن، استان مازندران)

امیرافشین رئیسی نژاد<sup>۱</sup>، سید محمد میرحسینی<sup>۲</sup>، حیدر جهانبخش<sup>۳</sup>، محمود تیموری<sup>۴</sup>  
تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۷/۱۴

### چکیده

استفاده از قابلیت‌های بوم‌گردی برای توسعه اجتماعی-اقتصادی روستاها از یک‌سو و از سوی دیگر لزوم ایجاد چارچوبی برای کنترل کیفیت معماری اقامتگاه‌ها به‌عنوان بخشی از خدمات گردشگری، پرداختن به تأثیر کیفیت معماری اقامتگاه‌ها بر میزان رضایتمندی گردشگران را ضروری می‌سازد. این مقاله به بررسی و سنجش ابعاد رضایتمندی بوم‌گردان از ویژگی‌های کیفی معماری بومی اقامتگاه‌ها و نیز رابطه میان انگیزه، رضایتمندی گردشگران و میزان تمایل آن‌ها به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی می‌پردازد. روش تحقیق مقاله توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری شامل بوم‌گردان مراجعه‌کننده به چهار اقامتگاه بوم‌گردی فعال شهرستان تنکابن است. یافته‌های تحقیق نشان داد که معماری اقامتگاه‌ها از لحاظ تأمین نیازهای عملکردی/طبیعت‌گرایی با میانگین ۳/۰۸ بیشترین جلب رضایتمندی را داشته‌اند. شاخص‌های نیازهای کالبدی

۱- دانشجوی دکتری معماری، گروه معماری، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران.

۲- نویسنده مسئول و استادیار گروه معماری، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران.

(sm\_mirhoseini@iau.ac.ir)

۳- دانشیار گروه معماری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۴- استادیار گروه معماری، واحد اراک، دانشگاه آزاد اسلامی، اراک، ایران.

ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از.....

فضایی در مرتبه بعد با میانگین ۲/۰۳ رضایتمندی مخاطبان را کسب کرده‌اند. شاخص‌های فرهنگی- اجتماعی اقامتگاه‌ها کمترین میزان رضایتمندی را داشته‌اند. تحلیل نتایج حاکی از آن است که در نمونه‌های تحقیق، مکان‌یابی و ویژگی‌های طبیعت‌گرایی معماری اقامتگاه‌ها با طبیعت‌گردی به‌عنوان انگیزه غالب بوم‌گردان همخوانی داشته است. با این حال، این اقامتگاه‌ها نتوانسته‌اند انگیزه تجربه زندگی روستایی مراجعان را تأمین کنند و امکان تجربه و تعامل آن‌ها را با فرهنگ و جامعه بومی فراهم آورند.

**کلیدواژه‌ها:** رضایتمندی گردشگر، کیفیت معماری، توسعه روستایی، اقامتگاه بوم‌گردی، مازندران (استان).

## مقدمه

بنابر تجربیات جهانی، گردشگری روستایی به‌عنوان یکی از انواع گردشگری، می‌تواند منابع قابل ملاحظه اقتصادی و اجتماعی را برای نواحی روستایی از راه افزایش درآمد و بهبود زیرساخت‌ها به‌ویژه در نواحی حاشیه و کمتر توسعه‌یافته به همراه آورد. توسعه روستایی از طریق گردشگری نیازمند برنامه‌ریزی در همه بخش‌ها است که یکی از این بخش‌ها، بخش خدمات اقامتی است. این نوع از گردشگری در ایران به دلیل تنوع بومی روندی رو به توسعه در دهه اخیر داشته است. استان مازندران در طی این روند، شاهد شکل‌گیری اقامتگاه‌های بوم‌گردی متعددی بوده است که دلیل اصل آن وجود نواحی متنوع کوهستانی، جلگه‌ای و ساحلی و جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی مختلف در مناطق روستایی است. اقامتگاه‌های بوم‌گردی سبب می‌شود زنجیره فعالیت‌های اقتصادی و فرهنگی به طور مستقیم و غیرمستقیم درگیر شود و فرصت‌های بسیار خوبی برای کسب و کارهای کوچک و خانوادگی ایجاد نماید. به‌علاوه باعث افزایش تعاملات فرهنگی جامعه میزبان با گردشگران و میهمان شده و در نتیجه رضایتمندی بیشتر گردشگران را فراهم می‌سازد. از سوی دیگر گسترش گردشگری به نواحی روستایی بدون مدیریت و برنامه‌ریزی مناسب، می‌تواند تهدیدی برای یکپارچگی اکوسیستم‌ها و فرهنگ‌های محلی باشد. یکی از مهم‌ترین موضوعات و چالش‌هایی که در ساخت و طراحی اقامتگاه‌های بوم‌گردی مورد بحث قرار می‌گیرد، کیفیت اقامتگاه‌ها از نظر اصول معماری است.

بر اساس تعریف رسمی در سال ۲۰۰۲، اقامتگاه بوم‌گردی یا اکولوژ<sup>۱</sup>، دارای استانداردهایی از جمله داشتن معماری با مصالح بومی و هماهنگ با طبیعت و محیط است. علاوه بر این در مقوله اقامتگاه‌های بوم‌گردی، رضایت گردشگران از کیفیت معماری مهم و تعیین‌کننده به شمار می‌رود. توجه به میزان رضایت گردشگران، علاوه بر پایداری گردشگری، موجب توسعه «اقتصاد فرهنگی»

خواهد بود که تأثیرات اقتصادی آن بر روی حفاظت و بازسازی پدیده‌ها اثبات شده است ( Hwang and Lee, 2015). با این حال، برای معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی در نظام گردشگری موجود کشور، الگو، ضوابط یا راهنمایی تعریف نشده است. روند اعطای مجوز دولت برای ساخت اقامتگاه در سال‌های اخیر بسیار بیشتر شده و همین مسئله باعث شده است تا بسیاری از مردم تنها با تغییر کوچکی در مرمت خانه‌های خود به کمک سهل‌گیری مراجع مربوطه، اقدام به اخذ مجوز بوم‌گردی نمایند. در حالی که این افراد به طور عمده توجهی به مسئله هویت و کیفیت معماری بومی اقامتگاه خود ندارند و تنها منافع مالی حاصل از ورود بوم‌گردان را مدنظر قرار می‌دهند. افزایش بی‌رویه تعداد اقامتگاه‌ها می‌تواند باعث دلسرد شدن بخشی از بومگردان از این اقامتگاه و کاهش جذابیت برای آن‌ها شود که برای آینده بوم‌گردی تهدید محسوب می‌شود.

پژوهش‌های متعددی درباره رضایتمندی گردشگران انجام شده است که خلاصه‌ای از جدیدترین آن‌ها در جدول ۱ آورده شده است. بررسی این مقالات نشان می‌دهد که محققان با رویکردهای متفاوت، موضوع رضایتمندی گردشگری را مورد بررسی و تحلیل قرار داده‌اند.

### جدول ۱. خلاصه تحقیقات پیشین درباره رضایتمندی گردشگران و مؤلفه‌های مؤثر بر آن

| پژوهشگر                  | عنوان   | نتیجه  |
|--------------------------|---|--|
| Aghaei et al., 2015      | تحلیل مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رضایتمندی از مقاصد گردشگری (مورد پژوهی: گردشگران شهرستان قروه) | محاسبه آزمون پیرسون نشان داد که بین کیفیت خدمات و تسهیلات با رضایتمندی گردشگران، همبستگی مثبت و معناداری در تمامی شاخص‌ها برقرار است و در نهایت رابطه رضایتمندی و جذب گردشگران با ضریب ۰/۷۵۳ محاسبه شد.  |
| Hesam, 2018              | ارزیابی رضایتمندی گردشگران از مقصدهای گردشگری روستایی، مطالعه موردی: روستاهای شهرستان فومن  | امنیت در گروه الزامات اساسی در رتبه اول و دسترسی، ایمنی، پاکیزگی مقصد، آداب و رسوم محلی، به ترتیب اولویت‌های مهم بوده‌اند. هنر و صنایع دستی و مطلوبیت معماری در گروه الزامات عملکردی، اولویت سوم و چهارم داشته‌اند. تنوع فعالیت‌ها، مناظر و چشم‌اندازهای طبیعی و ارتباط با طبیعت در گروه الزامات انگیزشی، به ترتیب بیشترین اولویت‌ها را به خود اختصاص داده‌اند.  |
| Shamsoddini et al., 2017 | سنجش میزان رضایتمندی گردشگران از محصول توریسم با استفاده از مدل هالست مطالعه موردی: کندوان  | امنیت و رفتار جامعه میزبان در جلب رضایتمندی گردشگران تأثیر بالایی داشته است. مؤلفه‌های مربوط به جاذبه مقصد در جلب رضایت فراتر از انتظار گردشگران بوده است. ولی مؤلفه‌های دسترسی آسان، پارکینگ، نقشه‌های راهنما و خدمات بهداشتی پایین‌تر از حد انتظار بوده است. مؤلفه‌های محیط و جاذبه مقصد در جلب رضایت کلی گردشگران از محصول گردشگری روستای کندوان، نقش اساسی داشته ولی ابعاد خدمات و امکانات رفاهی مشکل داشته‌اند. |

| پژوهشگر                          | عنوان   | نتیجه  |
|----------------------------------|---|--|
| Rokneddin Eftekhari et al., 2017 | سنجش رضایت گردشگران از مقاصد ساحلی مناطق روستایی استان گیلان  | میزان رضایتمندی از ابعاد خدمات امنیتی، تعاملات و مساحت ساحل بالاتر از متوسط و رضایتمندی از ابعاد اطلاع‌رسانی و مدیریت، امکانات رفاهی و تفریحی به ترتیب پایین‌ترین میانگین‌ها را داشته است. به طور کلی رضایتمندی گردشگران از مناطق ساحلی گیلان در سطح پایینی قرار داشته است.  |
| Anabestani et al., 2018          | بررسی و تحلیل آثار ایجاد اقامتگاه‌های بوم‌گردی بر توسعه سکونتگاه‌های روستایی (نمونه: روستای رادکان شهرستان چناران)                          | در بین عوامل اصلی تأثیرگذار بر توسعه پایدار روستایی به‌واسطه ایجاد اقامتگاه‌های بوم‌گردی، عوامل معماری- کالبدی و هویت اجتماعی- فرهنگی کمترین تأثیر را داشته‌اند.   |
| Razeghi and Hoorandi, 2018       | تحلیل تجارب احیای میراث معماری بر مبنای سنجش میزان رضایتمندی مخاطب مطالعه موردی: تجارب احیا با کاربری اقامتی-گردشگری در بافت تاریخی شهر یزد | سنجش میزان رضایتمندی کاربران گردشگر از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر حوزه‌های کیفی احیا به‌عنوان مبنای ارزیابی و شاخصه تحلیل کیفیت تجارب در نظر گرفته شده است. بر این اساس، رضایتمندی کاربران گردشگر از کیفیت‌های فرهنگی و ارزشی، تشخیص‌بخشی به مخاطب، اجتماعی، ایمنی و آرامش‌بخشی روانی و عملکردی در احیا در مراتب اول تا پنجم قرار داشته است. میزان رضایتمندی کلی گردشگران از احیاهای صورت گرفته بیش از ۶۰ درصد بوده است. |
| Kiani Salmi et al., 2019         | تحلیل کیفیت و تبیین مطلوبیت اقامتگاه‌های سنتی کاشان و نقش آن در رضایتمندی گردشگران شهری   | بعد امکانات و تجهیزات شامل نورپردازی، تجهیزات سرمایشی و گرمایشی، مبلمان و وسایل قدیمی و امکانات استراحت و خواب، بالاترین اثر را در رضایتمندی گردشگران داشته است. حس هویت و تعامل بیشتر با ساکنان بومی، احساس امنیت، علاقه به تجربه زندگی سنتی و وجود صنایع دستی بر رضایت آنان افزوده است. نتیجه کلی حاکی از آن است که بین متغیر مطلوبیت اقامت و رضایتمندی گردشگران ارتباط مستقیمی وجود دارد.                         |
| Hoang et al., 2016               | عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری در مورد انتخاب گردشگران خارجی برای یک مقصد گردشگری: مطالعه در شهر دا نانگ، ویتنام                                  | پنج عامل تأثیرگذار بر تصمیم‌گیری گردشگران خارجی به شهر دا نانگ به ترتیب عبارتند از: استاندارد ذهنی، ارزش درک شده، استراتژی‌های اطلاع‌رسانی، استراتژی‌های بازاریابی و محیط گردشگری. پنج عامل فوق تأثیر مثبتی در تصمیم‌گیری گردشگران خارجی به مقصد دا نانگ داشته و می‌تواند پایه‌ای مهم برای ایجاد استراتژی مناسب گردشگری در آینده باشد.   |
| Puh, 2014                        | تصویر مقصد و رضایت گردشگران مطالعه موردی مقصد مدیترانه  | هدف از این مقاله تعیین ابعاد و عواملی است که بر تصویر مقصد تأثیر می‌گذارد و به بررسی رابطه بین تصویر مقصد و رضایت گردشگری می‌پردازد. نتایج تحقیق نشان داد که عناصری مانند منابع و محیط طبیعی، تفریح و فراغت گردشگری و همچنین عوامل اقتصادی و محیط اجتماعی و جو محیطی، به طور مثبت بر رضایت گردشگری تأثیر می‌گذارد.   |

| پژوهشگر                       | عنوان   | نتیجه   |
|-------------------------------|---|---|
| Seyidov and Adomaitienė, 2016 | عوامل مؤثر بر انتخاب توریست‌های محلی - تصمیم‌گیری در مورد مقصد: مورد مطالعه آذربایجان | دسترسی مناسب، زیبایی طبیعی، استراحت و آرامش، دلایل اصلی انتخاب مردم محلی در آذربایجان برای مقصدهای گردشگری است. بررسی عوامل تعیین‌کننده در انتخاب مقصد و تجزیه و تحلیل آن‌ها نشان داد که سه گروه از عوامل نقش مهمی بر تصمیم‌گیری گردشگران در انتخاب مقصد دارد: امکانات رفاهی و ویژگی‌های زیست‌محیطی، جاذبه‌های مقصد و ویژگی‌های شخصی گردشگران و زیرساخت‌های گردشگری مقصد. |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

بررسی مطالعات مرتبط با موضوع نشان می‌دهد که می‌توان عوامل مؤثر بر جلب رضایت بوم‌گردان را در دو دسته معرفی کرد:

دسته اول، عوامل کلی شامل کیفیت رفتار جامعه میزبان و مهمان‌نوازی آن‌ها، جاذبه‌های مقصد، خدمات و تسهیلات رفاهی، دسترسی، مطلوبیت اقامت و ویژگی‌های زیست‌محیطی مقصد است. دسته دوم، ویژگی‌های خاص معماری و محیطی اقامتگاه‌ها که با هدف و مسئله تحقیق حاضر مرتبط هستند: آرامش و آسایش محیطی، امنیت و ایمنی، ارتباط با طبیعت، جذابیت مناظر و عناصر طبیعی، هویت تاریخی - فرهنگی، تعامل با ساکنان بومی، امکان تجربه زندگی سنتی و شخصیت دادن به مخاطب. در اکثر تحقیقات به رابطه مثبت و معنادار رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد اشاره شده است.

با توجه به آنچه گفته شد این مطالعه در پی آن است تا با هدف دستیابی به مشخصات کیفی برای معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی مازندران و تحلیل میزان پاسخگویی معماری اقامتگاه‌های موجود به نیازها و انگیزه‌های گردشگران، پاسخ به سؤالات زیر را پیگیری نماید:

۱- بر اساس رضایتمندی گردشگران، ابعاد و شاخص‌های تعیین‌کننده در کیفیت معماری یک اقامتگاه بوم‌گردی کدامند؟

۲- چه ارتباطی بین میزان رضایتمندی گردشگران با انگیزه آن‌ها، و تمایل به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی برقرار است؟

### مبانی نظری

در این بخش از تحقیق، شاخص‌ها و مؤلفه‌های سازنده دو متغیر اصلی تحقیق یعنی معماری بومی و رضایتمندی گردشگر به طور خلاصه معرفی می‌شوند.

## معماری بومی

معماری بومی شاخه‌ای از معماری است که همزاد با زیست‌بوم و بستر محیطی و فرهنگی خویش است (Kaveh Bukani and Ghasemi, 2015). لغت «بوم» بار مکانی دارد و محدوده مشخص شده‌ای از مکان را شامل می‌شود که دارای مرز معین است. معماری بومی از دیدگاه صاحب‌نظران عبارت است از:

۱. شکل‌گیری معماری توسط مردمان و هنرمندان که خود را با شرایط اجتماعی، اقلیمی، جغرافیایی و فناوری طی دوره‌ای طولانی سازگار ساخته و تکامل یافته است.
۲. سازگاری با ارزش‌ها، اقتصاد و سبک زندگی، شیوه‌های ساخت، سنت و فرهنگ‌هایی که مولد آن‌ها هستند (Hajilou, 2015).
۳. با تحلیل و شناخت ویژگی‌های معماری هر منطقه و تأثیرات اقلیمی، معماری بومی که یک معماری هویت‌دار است می‌تواند به یک راه‌حل دقیق و کاربردی برسد (Dousti and Baqaei, 2015).
۴. معماری که جوابگوی نیازهای ساکنان منطقه با استفاده از امکانات طبیعی موجود و مصالح ساختمانی است.
۵. بازتاب سنت‌های منطقه و غیرتقلیدی است (Rahmani, 2015).
۶. مسکن (بومی) تجلی ارزش‌های در حال تغییر و نیز تصویر خانه و جهان‌بینی و شیوه زندگی است.
۷. سعی در ایجاد تعادل با طبیعت دارد و این خود عامل برتر بر معماری صاحب سبک درزمینه انسان، طبیعت و معماری است (Hajilou, 2015).
۸. شکل‌گیری هنر بومی توسط مردم عادی بدون برنامه تدوین شده و افراد متخصص که دارای تجربه یکسان و محدودی هستند (Raespour, 2015).
۹. معماری خودجوش یا به عبارتی طبیعی و نه تصادفی است (Maghuly and Ahmadzadeh, 2018).
۱۰. هماهنگی مبتنی بر تفاوت درزمینه شکل، حجم‌گذاری، کاربردی، رنگ‌آمیزی و آهنگ سطوح پر و خالی درزمینه مصالح و نظام‌های ساختمانی.
۱۱. احترام متقابل و برخورداری از رفتار محیطی مبتنی بر آزادی مشروط از قراردادهای اجتماعی - ضمنی، نانوشته و زنده (Falamaki, 2005).

مؤلفه‌های معماری بومی به طور خلاصه در جدول ۲ جمع‌بندی شده‌اند:

جدول ۲. مؤلفه‌ها و ابعاد مختلف معماری بومی

| زیست‌محیطی   | کالبدی   | فرهنگی و اجتماعی  |
|--|--|---|
| احترام و حفظ حرمت طبیعت منطقه در معماری و عدم تخریب آن                         | پاسخ‌دهی به عملکرد   | احترام به میراث تاریخی گذشتگان و حفظ و نگهداری آن   |
| تنظیم فضا متناسب با اقلیم محیط   | جنس و رنگ و ترکیب مصالح مناسب با منطقه                       | توجه به آداب و رسوم و ارزش‌های افراد  |
| استفاده از مصالح بوم‌آورد و هماهنگ با اقلیم منطقه                              | فرم و هندسه متناسب با بافت محله (هماهنگی بنا با هم‌جواری‌ها) | توجه به آیین‌ها و مناسبت‌ها   |
| استفاده از چشم‌اندازهای طبیعت  | رعایت تناسب حجمی بنا با بافت مجاور                           | توجه به تعاملات اجتماعی   |
| استفاده از الگوی سرمایش یا گرمایش غیرفعال در حد امکان                          | ابعاد متناسب با نیازهای کارکردی                              | با هویت بودن از طریق قابلیت تطبیق ادراکات فرد از فضا با پیشینه فرهنگی تطابق کالبد و عملکرد بنا با فرهنگ و رفتار افراد |
| کاهش گردوغبار و سرعت بادهای نامطلوب به وسیله کاشت درختان                       | ایمنی و مقاومت کافی در برابر عوامل طبیعی                     |   |
| استفاده از فرم‌های مناسب با اقلیم، حفظ حرارت داخل بنا با استفاده از مصالح بومی |  | منظره و چشم‌اندازهای طبیعی  |
| جهت‌گیری مناسب بنا برای بهره‌مندی از تابش نور خورشید و بادهای مطلوب            |  | در نظر گرفتن فضاهای مختلف   |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

### رضایتمندی گردشگر

مفهوم رضایتمندی گردشگر ذیل تعریف مفهوم رضایت مشتری معنی شده است. رضایت/نارضایتی یک پاسخ احساسی است که به ارزیابی از کالا یا خدمتی که مصرف یا ارائه شده است، داده می‌شود. این مفهوم از جنبه گردشگری تابع انتظارات قبل از سفر و تجربیات سفر است و رضایت گردشگر را نتایج مقایسه بین «تجربه گردشگر در بازدید از مقصد و انتظارات در مورد مقصد» تعریف می‌کنند (Rokneddin Eftekhari et al., 2017). طبق تعریف سازمان جهانی گردشگری، رضایتمندی یک مفهوم ذهنی و روان‌شناسانه است که شامل احساس مثبت و لذت‌های ناشی از به



دست آوردن آن چیزی است که فرد امیدوار است از یک مقصد به دست آورد و یا به نوع دیگر، گردشگر انتظار برآورده شدن آن را دارد. رضایت گردشگران معمولاً به افزایش نرخ حمایت از ماندگاری، وفاداری و جذب گردشگر کمک می‌کند که این امر نیز در کسب اهداف اقتصادی چون افزایش تعداد گردشگرها و میزان سود، کمک‌کننده خواهد بود. در نتیجه عموماً ارتباط مثبتی بین رضایت گردشگر و کسب موفقیت بلندمدت اقتصادی در مقصد گردشگری وجود دارد.

### مدل‌های سنجش رضایت گردشگر

برای سنجش رضایتمندی گردشگران از مدل‌های متعددی چون مدل هالست<sup>۱</sup>، مدل آکاما<sup>۲</sup> و مدل کانو<sup>۳</sup> استفاده می‌شود. بعد از بررسی اجمالی این مدل‌ها، مدل کانو انتخاب شد؛ زیرا ضمن کل‌نگر بودن به حداقل محاسبات ریاضی نیاز دارد و مؤلفه‌های کلی آن با مؤلفه‌های معماری بومی قابلیت هماهنگی بیشتری دارد. نیازمندی‌های مشتریان در این مدل به سه دسته تقسیم می‌شود و هر سه نوع نیازمندی در یک محور دوبعدی نمایش داده می‌شود. دو بعد عبارتند از: ۱- مرحله‌ای که محصول یا کار عمل می‌کند. ۲- مرحله‌ای که استفاده‌کننده از آن راضی است. مقایسه پارامترهای کیفیت عملکرد و رضایت استفاده‌کننده در محور دوبعدی، این را نشان داد که تعریف کیفیت/نیاز بسیار پیچیده‌تر و کلی‌نگران‌تر است. ارتباط نیازها در دو محور، سه تعریف منحصر به فرد از نیازها را نشان می‌دهد که شامل نیازهای اساسی یا الزامی، نیازهای عملکردی یا تک‌بعدی و نیازهای انگیزشی یا جذاب است (Tavakolinia and Haraeeni, 2018).

۱- نیازهای اساسی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان نمی‌کند و وجود آن‌ها را در محصول بدیهی می‌داند. در صورتی که این دسته از نیازهای مشتری برآورده نشود، رضایت مشتری به شدت کاهش می‌یابد و در صورتی که برآورده شوند رضایت مشتری بهبود چندانی پیدا نمی‌کند.

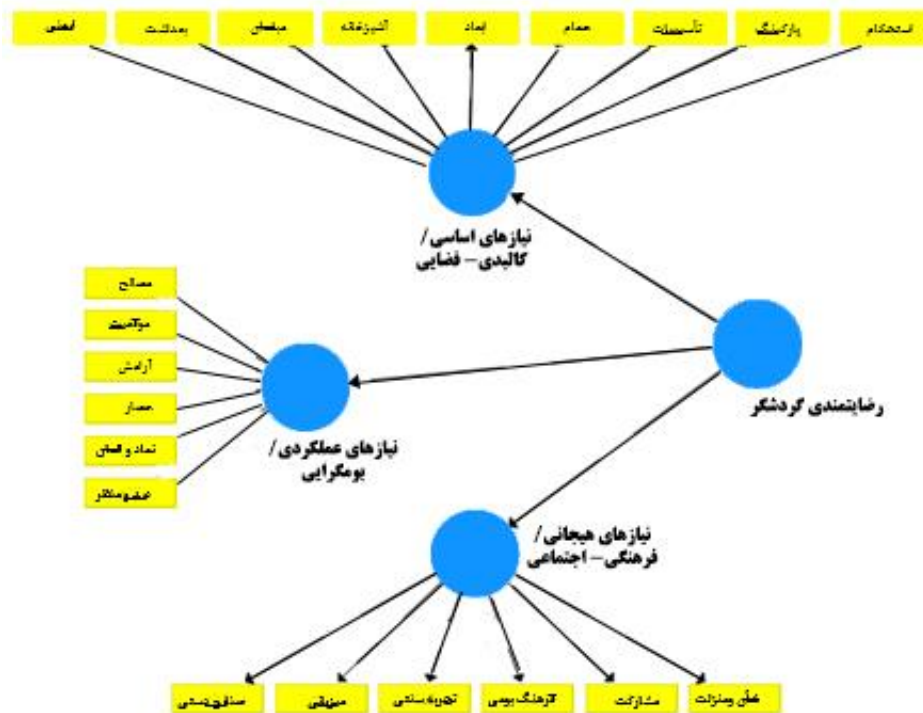
۲- نیازهای عملکردی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان می‌کند و در صورتی که این نیازها برآورده شوند رضایت مشتری به صورت خطی افزایش و اگر هم برآورده نشود، به صورت خطی کاهش می‌یابد.

1. HOLSAT
2. Akama
3. Kano

۳- نیازهای انگیزشی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان نمی‌کند و در صورتی که این نیازها برآورده شود، رضایت مشتری به شدت افزایش پیدا می‌کند و در صورتی که آن‌ها برآورده نشوند، رضایت مشتری تغییر محسوسی نخواهد داشت.

### مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مطالب عنوان شده در مبانی نظری و بررسی دو مفهوم معماری بومی و رضایتمندی گردشگر، مدل مفهومی تحقیق مطابق شکل ۱، تدوین شد. در این مدل رابطه بین دو مفهوم تحقیق توسط شاخص‌هایی سنجیده می‌شود که فصل مشترک بین ابعاد سه‌گانه معماری بومی و نیازهای سه‌گانه گردشگری در مدل کانو است. در این مدل ابعاد سه‌گانه کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی در معماری بومی اقامتگاه‌ها به ترتیب متناظر با الزامات اساسی، عملکردی و هیجانی رضایتمندی گردشگران فرض شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

### روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر به لحاظ هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی است. ابتدا در مرحله گردآوری داده‌ها با بهره‌گیری از مطالعات کتابخانه‌ای و مبانی نظری، مدل مفهومی و شاخص‌های آن تدوین شد. سپس اطلاعات معماری و محیطی نمونه اقامتگاه‌های منتخب با برداشت میدانی جمع‌آوری شد. برای سنجش میزان رضایتمندی و ارتباط آن با معماری بومی از ابزار پرسشنامه بهره گرفته شد. قسمت اول پرسشنامه شامل شش پرسش به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گردشگران و انگیزه آن‌ها اختصاص داده شد. در قسمت دوم پرسشنامه ابعاد سه‌گانه مدل مفهومی شامل نیازهای اساسی (۱۱ گویه) (Hesam, 2018)، نیازهای عملکردی (۱۰ گویه) و نیازهای انگیزشی (۹ شاخص) (Rostam Pishah et al., 2019) به صورت بسته و با استفاده از طیف لیکرت سنجیده شد. در بخش سوم نیز سه گویه در مورد گرایش به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی پرسیده شد. برای سنجش روایی سازه پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج نشان دادند تمام سؤالات دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ هستند. لذا می‌توان گفت پرسشنامه پژوهش دارای روایی سازه مناسبی است. همچنین شاخص‌های زیر به عنوان شاخص پایایی و روایی گزارش شدند (جدول ۳).

جدول ۳. پایایی و اعتبار متغیرهای پژوهش

| پایایی ترکیبی | آلفای کرونباخ | AVE روایی همگرا |
|---------------|---------------|-----------------|
| ۰/۹۵۶         | ۰/۹۵۲         | ۰/۵۱۳           |
| ۰/۹۵۳         | ۰/۹۴۴         | ۰/۶۹۱           |
| ۰/۹۲۵         | ۰/۹۰۳         | ۰/۶۷۳           |
| ۰/۹۰۳         | ۰/۸۷۱         | ۰/۶۰۸           |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بیشتر از مقدار قابل قبول ۰/۷ هستند و همچنین مقدار روایی همگرا بیشتر از ۰/۵ است که بیانگر آن است که پرسشنامه پژوهش از اعتبار کافی برخوردار است.

جامعه آماری پژوهش شامل گردشگرانی بوده‌اند که در تابستان سال ۱۳۹۹ در اقامتگاه‌های منتخب اقامت داشتند. در این تحقیق با توجه به شرایط خاص همه‌گیری کرونا از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. تعداد ۱۶۰ پرسشنامه (هر اقامتگاه ۴۰ پرسشنامه) توزیع شد که ۱۲۰ عدد از پرسشنامه‌ها تکمیل و مورد استفاده قرار گرفت. بدین ترتیب که به صورت تصادفی افرادی که به این

اقامتگاه‌ها مراجعه می‌کردند جهت تکمیل فرم‌های نظرسنجی انتخاب می‌شدند. در مطالعه حاضر به‌منظور تبیین اهداف مطالعه از آزمون‌های فریدمن و همبستگی و همچنین روش مدل‌سازی ساختاری استفاده شد. محاسبات آماری و برآوردهای تحقیق با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS انجام شد.

### قلمرو جغرافیایی تحقیق

اقامتگاه‌های بوم‌گردی مورد مطالعه در نواحی روستایی توابع شهرستان تنکابن استان مازندران قرار دارند. این شهرستان به‌عنوان بزرگ‌ترین شهرستان غرب استان، نواحی گردشگری متنوعی از ساحل تا جنگل و کوهستان دارد ولی همه اقامتگاه‌های بوم‌گردی در روستاهای نواحی کوهستانی آن قرار دارند. سیزده اقامتگاه بوم‌گردی در این شهرستان از سال ۱۳۹۴ تا ۱۳۹۸ مجوز فعالیت دریافت کرده‌اند. چهار اقامتگاه فعال و باسابقه از این سیزده اقامتگاه به‌عنوان نمونه‌های مورد مطالعه استفاده شده‌اند. این چهار اقامتگاه شامل خانه خورشید در روستای چلاسر، خانه مادرچون در روستای چالکش، پرداروم در روستای گرمایشته و کلچال در روستای گاو پشته هستند. این نمونه‌ها به ترتیب در جنوب غربی و جنوب شهرستان تنکابن واقع شده‌اند و در ایام شیوع کرونا تعداد مناسبی گردشگر داشته‌اند.

### نتایج و بحث

#### الف) یافته‌های توصیفی

نخست در این بخش از تحقیق، نتایج حاصل از تحلیل توصیفی داده‌های تحقیق ارائه می‌شود.

**انگیزه انتخاب اقامتگاه بوم‌گردی:** بیشترین دلیل انتخاب این نوع اقامتگاه‌ها، طبیعت‌گردی بوده که ۳۷/۵ درصد از پاسخ‌ها مربوط به این مورد بوده است. دلیل بعدی استفاده از آرامش و آسایش محیط روستایی بوده که ۲۵/۸ درصد را به خود اختصاص داده است. دو موضوع استفاده از فرهنگ و صنایع دستی بومی و همراهی و ملاقات دوستان هریک با ۱۸/۳ درصد دلیل دیگر انتخاب این نوع از اقامتگاه‌ها ذکر شده است (جدول ۴).

ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از.....

جدول ۴. انگیزه انتخاب اقامتگاه‌های بوم‌گردی افراد شرکت‌کننده در پژوهش

| هدف از بوم‌گردی         | فراوانی | درصد فراوانی |
|-------------------------|---------|--------------|
| آرامش و آسایش روستا     | ۳۱      | ۲۵/۸         |
| طبیعت‌گردی              | ۴۵      | ۳۷/۵         |
| فرهنگ و صنایع دستی بومی | ۲۲      | ۱۸/۳         |
| همراهی و ملاقات دوستان  | ۲۲      | ۱۸/۳         |
| کل                      | ۱۲۰     | ۱۰۰/۰        |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

آمار توصیفی: آماره‌های توصیفی هریک از متغیرهای تحقیق اعم از میانگین، انحراف معیار، واریانس، کمترین و بیشترین در جدول ۵ آورده شده است.

جدول ۵. آماره‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

| نیازهای اساسی - کالبدی | نیازهای عملکردی / بوم‌گرایی | نیازهای هیجانی / فعالیت‌های فرهنگی | رضایتمندی گردشگری | انگیزه | تمایل به اقامت مجدد |                  |
|------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-------------------|--------|---------------------|------------------|
| ۲۵/۶۸                  | ۲۶/۲۹                       | ۱۶/۲۵                              | ۵۹/۱              | ۸/۱    | ۱۰/۵۰               | میانگین          |
| ۲۴/۰۱                  | ۱۹/۳۵                       | ۱۶/۰۰                              | ۶۰/۰              | ۸/۰    | ۱۱/۰۰               | میانه            |
| ۹/۰۰                   | ۱/۰۰                        | ۶/۰۰                               | ۲۱/۰              | ۹/۰    | ۱۱/۰۰               | مد               |
| ۱۲/۲                   | ۱۵/۳                        | ۷/۴۱                               | ۲۴/۴              | ۲/۶    | ۳/۷                 | انحراف استاندارد |
| ۱۵۱/۰۹                 | ۲۸/۲                        | ۵۴/۸                               | ۵۹۵/۵             | ۷/۳    | ۱۴/۳۲               | واریانس          |
| ۹/۰۰                   | ۱۰/۱                        | ۶/۰۰                               | ۲۱/۰              | ۳/۰    | ۴/۰۰                | کمترین           |
| ۴۵/۰                   | ۵۱/۰                        | ۳۰/۰                               | ۱۰۵/۰             | ۱۳/۰   | ۱۷/۰                | بیشترین          |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

در ادامه نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف بررسی شد.

جدول ۶. آزمون کولموگراف اسمیرنوف به منظور بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

| نیازهای<br>اساسی -<br>کالبدی   | نیازهای<br>عملکردی/<br>بوم‌گرایی | نیازهای<br>هیجانی/<br>فعالیت‌های<br>فرهنگی | رضایتمندی<br>گردشگری | انگیزه | تمایل<br>به<br>اقامت<br>مجدد |
|--------------------------------|----------------------------------|--|----------------------|--------|------------------------------|
| آماره<br>کولموگراف<br>اسمیرنوف | ۱/۰۴                             | ۱/۷۰                                       | ۱/۱۱                 | ۰/۹۵   | ۱/۰۳                         |
| سطح<br>معناداری                | ۰/۲۳                             | ۰/۰۶                                       | ۰/۱۷                 | ۰/۳۳   | ۰/۲۴                         |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند. لذا می‌توان برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک نظیر ضریب همبستگی پیرسون استفاده کرد.

#### مقایسه میانگین نمرات داده شده به شاخص‌های سنجش اقامتگاه‌های بوم‌گردی:

بر اساس جدول ۷، شاخص‌های موقعیت قرارگیری اقامتگاه در بافت روستا، حس امنیت و آرامش خاطر در اقامتگاه، مجاورت اقامتگاه با طبیعت (جنگل، کوه، رودخانه) و شرایط پوشش گیاهی و عناصر طبیعی موجود در محیط اطراف که همه مربوط به بعد نیازهای عملکردی هستند، بیشترین میزان رضایت گردشگران را جلب کرده‌اند. این امر نشان‌دهنده اولویت این مؤلفه در نظر گردشگران است. کمترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به شاخص‌های حفظ شأن و منزلت گردشگر در معماری بنا و عرضه صنایع دستی و محصولات محلی بوده است.

ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از.....

جدول ۷. توزیع فراوانی میانگین رضایت از شاخص‌های ارزیابی اقامتگاه‌های بوم‌گردی

| انحراف<br>معیار | میانگین نمره<br>رضایت از ۵ | شاخص‌های ارزیابی  | ابعاد                          |
|-----------------|----------------------------|---|--------------------------------|
| ۱/۵۹            | ۳/۲۷                       | وضعیت استحکام، ایستایی و ایمنی اقامتگاه   | نیازهای اساسی / کالبدی - فضایی |
| ۱/۵۰            | ۳/۳۶                       | پارکینگ‌ها و دسترسی به اقامتگاه   |                                |
| ۱/۵۳            | ۳/۳۰                       | طراحی ورودی و فرم و فضای پذیرش اقامتگاه   |                                |
| ۱/۵۶            | ۳/۱۹                       | تأسیسات و تجهیزات سرمایشی و گرمایشی   |                                |
| ۱/۵۵            | ۳/۳۴                       | وضعیت آسایش صوتی و صداهای محیط  |                                |
| ۱/۵۳            | ۳/۱۵                       | سرویس‌های بهداشتی و حمام  |                                |
| ۱/۴۸            | ۳/۲۱                       | ابعاد و تناسب اتاق‌ها برای اقامت شبانه  |                                |
| ۱/۴۹            | ۳/۱۱                       | کیفیت فضای آشپزخانه تهیه و سرو  |                                |
| ۱/۵۸            | ۳/۲۵                       | مبلمان و فضای داخلی اقامتگاه  |                                |
| ۱/۴۲            | ۳/۱۳                       | کیفیت معماری اقامتگاه به نسبت هزینه پرداختی                                     |                                |
| ۱/۴۹            | ۳/۰۹                       | وضعیت بهداشت و سیستم دفع زباله‌ها   |                                |
| ۱/۵۹            | ۳/۱۱                       | خروجی‌های اضطراری و شرایط ایمنی در مواقع بحرانی                                 |                                |
| ۱/۵۲            | ۳/۲۰                       | میانگین   |                                |
| ۱/۴۵            | ۳/۲۳                       | نوع و رنگ مصالح استفاده شده   | نیازهای عملکردی / بوم‌گرایی    |
| ۱/۵۱            | ۳/۹۹                       | موقعیت قرارگیری اقامتگاه در بافت روستا  |                                |
| ۱/۴۷            | ۳/۸۱                       | حس امنیت و آرامش خاطر در اقامتگاه   |                                |
| ۱/۵۶            | ۳/۲۷                       | نوع و شیوه ایجاد مرز و حصار اقامتگاه با محیط بیرون                              |                                |
| ۱/۵۰            | ۳/۱۶                       | کیفیت فضای حیاط و آلاچیق‌ها و محوطه‌سازی  |                                |
| ۱/۵۲            | ۳/۲۱                       | هماهنگی مصالح، رنگ و شکل معماری با بوم و طبیعت                                  |                                |
| ۱/۵۰            | ۳/۰۷                       | نماد و المان اصلی معماری اقامتگاه که از دور قابل تشخیص باشد مثل شکل سقف یا درخت |                                |
| ۱/۵۳            | ۳/۷۸                       | مجاورت اقامتگاه با طبیعت (جنگل، کوه، رودخانه)                                   |                                |
| ۱/۵۸            | ۳/۰۸                       | زیبایی دید و منظر و اشراف به طبیعت  |                                |
| ۱/۴۹            | ۳/۱۰                       | بهره‌مندی مطلوب از آفتاب و باد  |                                |
| ۱/۵۸            | ۳/۲۰                       | سبک معماری و هویت بومی بنای اقامتگاه  |                                |
| ۱/۵۳            | ۳/۶۲                       | شرایط پوشش گیاهی و عناصر طبیعی موجود در محیط اطراف                              |                                |
| ۱/۵۲            | ۳/۳۸                       | میانگین   |                                |
| ۱/۵۴            | ۳/۰۰                       | ایجاد تجربه با شیوه زندگی در خانه‌های روستایی                                   | نیازهای هیجانی                 |
| ۱/۵۴            | ۲/۱۵                       | حفظ شأن و منزلت گردشگر در معماری بنا  |                                |
| ۱/۴۴            | ۳/۰۷                       | امکان مشارکت گردشگران در فعالیت‌های جمعی روستا                                  |                                |
| ۱/۵۸            | ۳/۱۹                       | زندگی در کنار خانواده روستایی و نحوه برخورد با آن‌ها                            |                                |
| ۱/۶۰            | ۳/۰۷                       | آشنایی با فرهنگ بومی و محلی روستا   |                                |
| ۱/۵۱            | ۳/۰۶                       | عرضه و دسترسی به غذا و لباس محلی  |                                |
| ۱/۵۰            | ۲/۸۵                       | امکان تهیه صنایع دستی و محصولات محلی به‌عنوان سوغات                             |                                |
| ۱/۵۳            | ۲/۹۱                       | میانگین   |                                |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

میانگین رتبه نیازهای عملکردی به عنوان رتبه اول نشان از اهمیت شاخص‌های این بخش یعنی موقعیت قرارگیری اقامتگاه در بافت روستا، حس امنیت و آرامش خاطر در اقامتگاه، مجاورت اقامتگاه با طبیعت (جنگل، کوه، رودخانه) و شرایط پوشش گیاهی و عناصر طبیعی موجود در محیط اطراف در اقامتگاه‌های بوم‌گردی است.

**جدول ۸. رتبه‌بندی میزان رضایتمندی ابعاد ساختاری معماری اقامتگاه‌ها**

| اولویت | میانگین رتبه‌ها | عوامل مؤثر      |
|--------|-----------------|-----------------|
| ۱      | ۳/۰۸            | نیازهای عملکردی |
| ۲      | ۲/۰۳            | نیازهای اساسی   |
| ۳      | ۱/۹۰            | نیازهای هیجانی  |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

**ب) یافته‌های استنباطی**

بررسی ارتباط بین انگیزه گردشگران، میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی

برای پاسخگویی سؤال دوم تحقیق و بررسی رابطه بین انگیزه، میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول ۹ ارائه شده است.

**جدول ۹. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون**

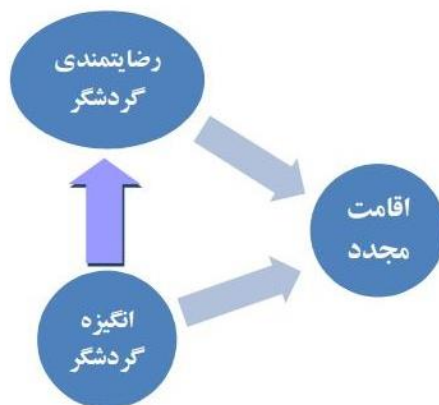
| رضایتمندی گردشگری   | تمایل به اقامت مجدد | انگیزه       |      |
|---------------------|---------------------|--------------|------|
|                     |                     | آماره        | ۱    |
| انگیزه              | سطح معناداری        | آماره        | ۰/۰۰ |
|                     |                     | سطح معناداری | ۰/۰۰ |
| تمایل به اقامت مجدد | سطح معناداری        | آماره        | ۰/۳۶ |
|                     |                     | سطح معناداری | ۰/۰۰ |
| رضایتمندی گردشگری   | سطح معناداری        | آماره        | ۰/۶۸ |
|                     |                     | سطح معناداری | ۰/۰۰ |

مأخذ: یافته‌های پژوهش



ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از.....

همان طور که در جدول فوق مشاهده می‌شود بین انگیزه گردشگران با رضایتمندی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و بین رضایتمندی گردشگران و تمایل به اقامت مجدد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. این بدان معناست که تمایل به اقامت مجدد به‌عنوان یک متغیر وابسته، به میزان رضایتمندی و انگیزه گردشگران بستگی بالایی دارد. این رابطه در شکل ۳ نشان داده شده است:



شکل ۳. رابطه بین انگیزه، میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد

### بررسی مدل مفهومی تحقیق

نتایج آزمون رابطه بین ابعاد معماری بومی اقامتگاه‌ها و رضایت گردشگران در جدول ۱۰ آورده شده است.

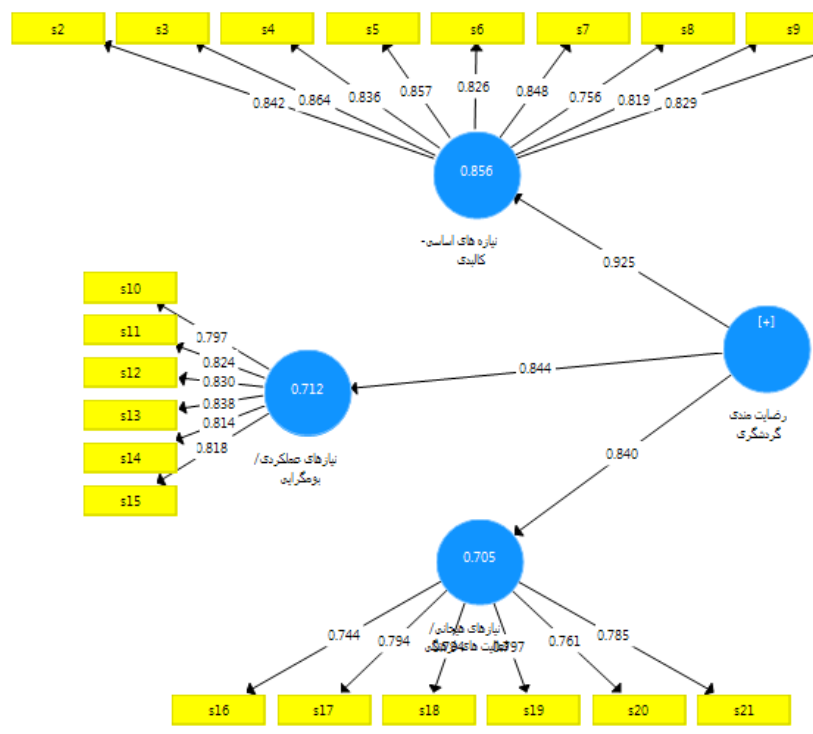
جدول ۱۰. آزمون رابطه بین ابعاد معماری بومی اقامتگاه‌ها و رضایت گردشگران

| متغیرها                          | ضرایب غیراستاندارد |                | ضرایب استاندارد |                | آماره t | سطح معناداری |
|----------------------------------|--------------------|----------------|-----------------|----------------|---------|--------------|
|                                  | ضریب (B)           | خطای استاندارد | ضریب (B)        | خطای استاندارد |         |              |
| نیازهای عملکردی/بوم‌گرایی        | ۱/۱۷               | ۰/۴۰           | ۰/۵۹            | ۰/۲۳           | ۲۹/۲۳   | ۰/۰۰         |
| نیازهای اساسی-کالبدی             | ۳/۰۷               | ۰/۲۵           | ۰/۲۱            | ۰/۳۷           | ۱۲/۳۷   | ۰/۰۰         |
| نیازهای هیجانی/فعالیت‌های فرهنگی | ۱/۱۶               | ۰/۰۷           | ۰/۲۵            | ۰/۴۷           | ۱۷/۴۷   | ۰/۰۰         |

مأخذ: یافته‌های پژوهش

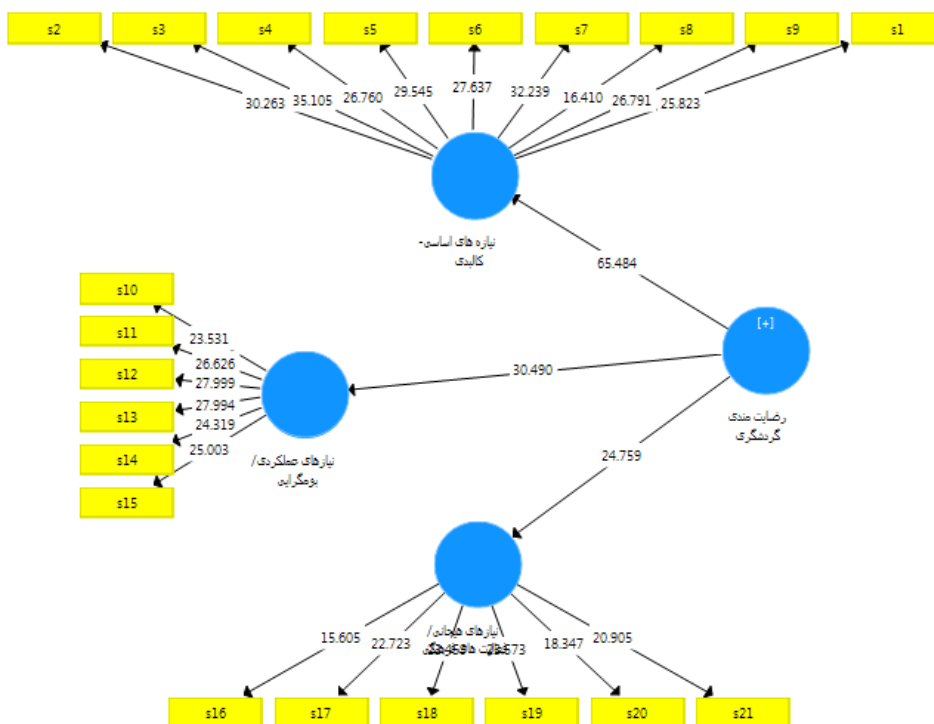
با توجه به اینکه در تحلیل رگرسیونی فوق از روش هم‌زمان استفاده شده است، همه متغیرهای مستقل وارد مدل می‌شوند. آماره‌های جدول فوق گویای این واقعیت است که تمامی متغیرهای نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی بر رضایت از معماری بومی تأثیر

می‌گذارد، جهت این تأثیر نیز مثبت و مستقیم است و بیانگر این مطلب است که با تغییر در شاخص‌های اساسی هرکدام از نیازهای ذکر شده میزان رضایت از معماری بومی نیز افزایش پیدا می‌کند. ضرایب بتای متغیرهای نیازهای عملکردی، کالبدی و هیجانی در تبیین تغییرات رضایتمندی گردشگری در سطح کمتر از ۰/۰۵ معنادار هستند. در ادامه مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق در دو حالت ضرایب استاندارد و معناداری ارائه می‌شود.



شکل ۴. ضرایب استاندارد مدل اندازه‌گیری

ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از.....



شکل ۵. آماره t مربوط به ضرایب استاندارد مدل اندازه گیری

### نتیجه گیری و پیشنهادها

اقامتگاه‌های بوم گردی و گردشگری روستایی در سال‌های اخیر قابلیت‌های توسعه مناسبی برای روستاهای کشور ایجاد کرده‌اند. برای توفیق در این امر و در راستای دستیابی به گردشگری پایدار که جوانب اقتصادی فرهنگی و زیست‌محیطی را توأمان توسعه دهد، در نظر گرفتن رضایتمندی گردشگران و کیفیت معماری بومی اقامتگاه‌ها می‌تواند راهگشا باشد. از این طریق می‌توان ضمن داشتن یک ارزیابی کلی از کارنامه توسعه بوم‌گردی در چند سال اخیر و روشن شدن نقاط ضعف و قوت آن در محدوده مورد مطالعه، نکاتی را برای تبیین چارچوبی کیفی برای توسعه این اقامتگاه‌ها به دست آورد. به این منظور در مرحله مبانی نظری با استفاده از تحلیل محتوای نظریات و منابع موجود درباره معماری بومی، سه بُعد کلی کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی فرهنگی و شاخص‌های آنها مشخص شد. بعد از بررسی مدل‌های رضایتمندی گردشگر، مدل کانو به جهت جامعیت و

تناسب نگاه ابعاد سه‌گانه معماری بومی به‌عنوان مبنای تحلیل شاخص‌های رضایتمندی انتخاب شد. بدین ترتیب در مدل مفهومی به دست آمده، ابعاد سه‌گانه کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی در معماری بومی اقامتگاه‌ها به ترتیب متناظر با الزامات اساسی، عملکردی و هیجانی رضایتمندی گردشگران در مدل کانو قرار گرفت.

تجزیه و تحلیل پرسشنامه‌ها حاکی از آن است که شاخص‌های طبیعت‌گرایی معماری اقامتگاه‌ها مرتبط با نیازهای عملکردی گردشگران با میانگین  $3/08$  بیشترین میزان رضایتمندی را تأمین کرده است. در مقابل شاخص‌های اجتماعی فرهنگی معماری بومی با میانگین  $1/9$  کمترین رضایتمندی را داشته است. این امر نشان دهنده این است که معماری اقامتگاه در زمینه تعامل با طبیعت و ایجاد شرایط مناسب طبیعت‌گردی توانسته شرایط مطلوبی را ایجاد کند.

از اینکه حدود ۳۷ درصد از مخاطبان انگیزه خود را از انتخاب اقامتگاه بومی، طبیعت‌گردی عنوان کرده‌اند و از شاخص‌های مناسب طبیعت‌گرایی معماری می‌توان این‌طور نتیجه گرفت که مکان‌یابی و موقعیت طبیعی اقامتگاه‌ها با انتظار و هدف غالب گردشگران همخوانی و تطابق داشته است.

شاخص‌های اجتماعی- فرهنگی که تأمین نیازهای هیجانی گردشگران را ایفا می‌کند، میانگین ضعیف‌تر از دو جنبه دیگر در جلب رضایت مخاطبان داشته‌اند. در سنجش انگیزه‌ها، تجربه زندگی و آرامش روستا، همسان طبیعت‌گردی از اهداف گردشگران بوده است. این بدان معناست که اگر بوم‌گردی را شامل ترکیب دو عنصر اصلی طبیعت‌گردی و گردشگری فرهنگی بدانیم اقامتگاه بوم‌گردی در تأمین نیازهای طبیعت‌گردی و فراهم آوردن زمینه حضور مستقیم مخاطبان با طبیعت و عناصر طبیعی موفق بوده است ولی هنوز نتوانسته است امکان تجربه و تعامل گردشگران با جامعه روستایی و مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های جمعی روستا را فراهم آورد. از یک نظرگاه کلی‌تر می‌توان گفت این ضعف می‌تواند باعث خارج شدن تدریجی اقامتگاه‌های بوم‌گردی از بافت روستا شده و بوم‌گردی را به طبیعت‌گردی فارغ از زندگی و فرهنگ محلی تبدیل کند.

با مقایسه نتایج پژوهش‌های پیشین انجام‌شده با یافته‌های این تحقیق موضوعات زیر را می‌توان مطرح کرد:

- این گزاره کلی که رضایتمندی گردشگران از یک مقصد گردشگری منجر به اقامت مجدد در آن می‌شود (Aghaei et al., 2015)، در این تحقیق نیز تأیید شد و همچنین تأثیر مستقیم و

معنادار کیفیت خدمات و کیفیت محیط بر رضایتمندی گردشگران (Shamsoddini et al., 2017) مورد تأیید قرار گرفت.

در پژوهش‌های قبلی به‌ویژه موارد مربوط به خارج از ایران، به طور کلی نقش عوامل فرهنگی و رفتار جامعه میزبان در رضایتمندی گردشگران معنادار و برجسته بوده است ولی در تحقیق حاضر، طراحی محیطی روستا و معماری اقامتگاه‌ها نتوانسته زمینه مناسب برای مشارکت گردشگران در فعالیت‌های فرهنگی اجتماعی را فراهم آورد.

در مقایسه با نتایج تحقیق انجام شده درباره معماری اقامتگاه‌های روستاهای تالارخانه و دیلمای گشت گیلان (RostamPisheh et al., 2019) یافته‌ها در مورد شاخص‌های رضایتمندی بوم‌گردان مشابهت زیادی دارند. شاخص‌های موقعیت طبیعی، مناظر و چشم‌اندازها، محوطه باز و فضای ایوان، مصالح و سیمای محلی معماری رضایتمندی بالایی داشته‌اند و شاخص‌هایی مثل عرضه صنایع دستی، نمادپردازی اقامتگاه و بهداشت محیط رضایتمندی کمتری داشته‌اند.

مقایسه نتایج با مقاله «ارزیابی رضایتمندی گردشگران از مقصدهای گردشگری روستایی فومن» (Hesam, 2018) در الزامات سه‌گانه رضایتمندی مدل کانو حاکی از آن است که در الزامات عملکردی شاخص‌های ایمنی، امنیت، دسترسی و آسایش و بهداشت به طور مشترک با تحقیق حاضر در اولویت‌های بالا قرار دارند. در الزامات انگیزشی نیز امکان تجربه‌های زندگی روستایی، فعالیت‌های جمعی و سپس در دسترس بودن غذاهای محلی و لباس از اولویت‌های مشترک هستند ولی عرضه صنایع دستی شاخصی است که در نمونه‌های تنکابن اولویت پایین‌تری نسبت به نمونه‌های فومن دارد. در بعد الزامات عملکردی نیز اولویت‌ها مشترک هستند: مناظر و چشم‌اندازها، فضای سبز و جذابیت‌های طبیعی. این اشتراک و تشابه زیاد در اولویت‌ها با توجه به شباهت اقلیم و قرابت روستاهای فومن و تنکابن قابل انتظار است. ولی درباره اقامتگاه‌های بوم‌گردی شهر کاشان (Kiani Salmi et al., 2019) و شهر یزد (Razeghi and Hoorandi, 2018) که به لحاظ طبیعی و اقلیمی شرایط متفاوتی دارند، نتایج متضاد هستند. شاخص‌های تعامل با ساکنان بومی، تجربه زندگی سنتی و صنایع دستی و محصولات هنری در اقامتگاه‌های بومی کاشان و یزد، برخلاف نمونه‌های تنکابن، بیشترین رضایتمندی را داشته‌اند. می‌توان گفت در شهرهای کویری جذابیت اصلی بومگردی با تاریخ و فرهنگ زندگی سنتی است، ولی در روستاهای مازندران و گیلان (RostamPisheh et al., 2019; Hesam, 2018) جذابیت غالب با مناظر طبیعی و فضای سبز است.

در مقایسه با رضایتمندی گردشگران از روستای کندوان (Shamsoddini et al., 2017) همانند تحقیق حاضر شاخص‌های مناظر طبیعی و معماری طبیعی و صخره‌ای هتل و رستوران میزان جلب رضایت بالایی داشته‌اند ولی سوغات و صنایع دستی رضایت کمتری تأمین کرده‌اند. اما برخلاف اقامتگاه‌های بوم‌گردی تنکابن، سکوت و آرامش، محوطه‌سازی و فضای سبز، دسترسی و پارکینگ و امنیت محیط در کندوان میزان رضایت متوسط و منفی داشته‌اند. در مقایسه با سطح پایین رضایتمندی گردشگران از نواحی ساحلی گیلان (Rokneddin Eftekhari et al., 2017) گردشگران از شهر قروه اقامتگاه‌های تنکابن رضایتمندی بالاتری داشتند. در مورد رضایتمندی گردشگران از شهر قروه (Aghaei et al., 2015) فرهنگ و رفتار جامعه میزبان، امنیت و ایمنی و کیفیت محیط طبیعی سه شاخص با رضایتمندی بالا بوده‌اند که غیر از رفتار جامعه میزبان دو شاخص دیگر در اقامتگاه‌های مورد مطالعه این تحقیق نیز بالا بوده‌اند. برخلاف نتایج تحقیق حاضر، شاخص‌های حمل و نقل و کیفیت اقامت و دسترسی در قروه کمترین میزان رضایتمندی را داشتند.

مهم‌ترین محدودیت تحقیق حاضر شیوع بی‌سابقه همه‌گیری کرونا بود که از جنبه‌های متعدد زمان انجام تحقیق، تعداد جامعه آماری پرسشنامه و تهدید سلامتی همکاران، مانع قابل توجهی ایجاد نمود. در تحقیقات بعدی میزان تاب‌آوری معماری اقامتگاه‌ها در برابر بیماری‌های همه‌گیر می‌تواند به شاخص‌های مربوط به نیازهای اساسی معماری اضافه شود یا اینکه خود مستقلاً به عنوان یک موضوع تحقیق قابل پیگیری است.

محدودیت دیگر ناآشنایی مدیران و سازندگان و بوم‌گردان با ویژگی‌های کیفی معماری بومی است. تصور عمومی از معماری بومی، شاخص‌های سطحی و ظاهری مثل رنگ یا مصالح است. تحقیقات آتی چنانچه بعد از انجام آموزش‌های عمومی بوم‌گردی برای مدیران یا گردشگران باشد می‌تواند نتایج متفاوتی را رقم بزند.

محدودیت‌های ناشی از همه‌گیری مانع از آن شد که رضایتمندی بوم‌گردان از روش‌های غیرمستقیم جمع‌آوری اطلاعات مثل مشاهده و ثبت الگوهای رفتاری بررسی شود. در تحقیقات آتی این موضوع با صرف زمان و تمرکز لازم در شرایط عادی قابل انجام است.

سنجش دقیق برخی شاخص‌ها مثل آسایش اقلیمی و مصرف انرژی، نیازمند ابزارهای فیزیکی اندازه‌گیری است که در دسترس محققان قرار نداشت. بررسی این قبیل شاخص‌های مرتبط با معماری پایدار می‌تواند در تحقیقات بعدی با ابزار مناسب انجام شود.

میزان رضایتمندی گردشگران در فصول مختلف بهار تابستان و پاییز می‌تواند متفاوت باشد امری که در این مقاله به علت محدودیت زمانی قابل تحقیق نبود. در تحقیقات آتی این موضوع به صورت مقایسه‌ای می‌تواند بررسی شود.

در انتها موارد ذیل برای ارتقاء کیفیت معماری اقامتگاه‌ها پیشنهاد می‌شوند:

- در مکان‌یابی اقامتگاه‌ها، موقعیت طبیعی و ارتباط با بافت روستا هر دو لحاظ شود و در طرح‌های توسعه روستایی نواحی مناسب بررسی شود.
- با مدیریت و هماهنگی اقامتگاه‌های یک روستا یا یک ناحیه، فضاهای جمعی روستا برای برگزاری مراسم‌ها و فعالیت‌های جمعی با مشارکت گردشگران طراحی و آماده‌سازی شوند.
- در طراحی سیما و ظاهر اقامتگاه‌های بوم‌گردی، هم‌زمان به ویژگی‌های مخصوص معماری روستا، ایجاد نمادهای قابل تشخیص و شأن و منزلت گردشگران توجه شود.

## منابع

1. Aghaei, p., Razavian, M.T., Saeedi Rad, M. and Khazaei, M. (2015). Analysis of components affecting satisfaction with tourism destinations studied: Tourists in Qorveh city. *Geographical Journal of Tourism Space*, 4(14): 97-114. (Persian)
2. Anabestani, A., Giyahi, H. and Javanshiri, M. (2018). An analysis of the effects of establishing ecotourism residence on development of rural settlements (A case study of Radakan village, Chenaran county). *Spatial Planning*, 8(2): 1-24. (Persian)
3. Dousti, S. and Baqaei, A. (2015). Indigenous architecture and the alphabet of culture and climate (Case study of Jiroft city. Paper presented at the National Conference on Culture, Tourism and Urban Identity, Shiraz: Mehr Andishan Arfae Research Institute. (Persian)
4. Falamaki, M. (2005). Vernacular Architecture. Tehran: Faza. Publication. (Persian)
5. Hajilou, Z. (2015). The role of the principles of indigenous architecture in the realization of sustainable architecture. Paper presented at the National Conference of Indigenous Architecture and Urban Planning of Iran, Yazd. (Persian)

6. Hesam, M. (2018). Tourists' satisfaction of rural tourism destinations (Case study: Villages of Foman county). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 12(4): 803-819. (Persian)
7. Hoang, T.P., Quang, H.T., Phuong, N.N. and Ha, N.T. (2016). Factors affecting the decision of the selection of foreign tourists for a tourist destination: A study in Da Nang City, Vietnam. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(10): 86-97.
8. Hwang, J. and Lee, S. (2015). The effect of the rural tourism policy on non-farm income in South Korea. *Tourism Management*, 46: 501-513.
9. Kaveh Bukani, P. and Ghasemi, K. (2015). Vernacular architecture, its values and applications. Paper presented at the 1th Annual Conference on Architectural, Urban Planning and Urban Management Research, Yazd. (Persian)
10. Kiani Salmi, S., Shaterian, M. and Sheikhzadeh, F. (2019). Analyzing the utility of traditional quarters of Kashan and their relation to the tourists' satisfaction. *Geography and Urban Space Development*, 6(1): 165-184. (Persian)
11. Maghuly, N. and Ahmadzadeh, M. (2018). Typology of architectural and structural of rural housing in Savadkuh city. *Journal of Housing and Rural Environment*, 36(160): 87-102. (Persian)
12. Puh, B. (2014). Destination image and tourism satisfaction: The case of a Mediterranean destination. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(13): 538-544.
13. Raespour, M. (2015). Forgotten principles of vernacular architecture in hot and dry climates. Paper presented at the National Conference on Indigenous Architecture and Urban Planning of Iran, Yazd. (Persian)
14. Rahmani, A. (2015). The relationship and role of indigenous architecture in achieving and manifesting sustainable architecture. Paper presented at the National Conference of Indigenous Architecture and Urban Planning of Iran, Yazd. (Persian)
15. Razeghi, A. and Hoorandi, B. (2018). Analysis of architectural heritage revitalization experiences based on the measurement of user satisfaction case study: Revitalization experiences with residential-



- touristic function in the historical urban fabric of Yazd. *Journal of Architecture and Urban Planning*, 10(20): 69-84. (Persian)
16. Rokneddin Eftekhari, A., Ramezannejad, Y. and Pourtaheri, M. (2017). Measuring of tourists satisfaction of coastal tourist destinations in rural areas of Guilan Province. *Human Geography Research*, 49(3): 571-585. (Persian)
  17. RostamPisheh, M., Nasir Salam, S.M. and Tizghalam Zonouzi, S. (2019). An evaluation and comparative analysis of physical structures in eco-tourism resorts (Case study: Telarkhaneh Bordbar and Deylmay Gasht; Guilan province). *Physical Development Planning*, 4(14): 111-132. (Persian)
  18. Seyidov, J. and Adomaitienė, R. (2016). Factors influencing local tourists' decision-making on choosing a destination: A case of Azerbaijan. *Ekonomika*, 95(3): 112-127.
  19. Shamsoddini, A., Hazeri, S., Zainali, B. and Arboni, Z. (2017). On the evaluation of the tourist satisfaction from tourism product using HOLSAT model (Case study: Kandovan village). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 12(40): 659-679. (Persian)
  20. Tavakolinia, J. and Haraeeni, M. (2018). Evaluation of satisfaction of tourists the quality of tourism services based on Kano model and SERVQUAL (Case Study: Tehran Darband area catering units). *Journal of Applied Researches in Geographical Sciences*, 18(49): 241-258. (Persian)

