



بررسی نقش امکانات مراکز پذیرایی حاشیه تالاب انزلی در جذب گردشگر

آذر رضاپور هندخاله^۱

نسرين نیکدل^۲

پری مسلمی پورلالیمی^۳

چکیده

جاذبه‌های پذیرایی مناطق گردشگری از عوامل بسیار مهم حرکت و مسافرت گردشگران محسوب می‌شود، زیرا گردشگران فراوانی از اقصی نقاط کشور و جهان تمایل به حضور در این مکان‌ها دارند. در استان گیلان، استراحت، سیاحتگردان اوقات فراغت، تفریح و استفاده از آب و هوای نسبتاً معتدل از اهداف اصلی مسافرت است و تنها تعداد معدودی از گردشگران با انگیزه‌های دیگر به این استان سفر می‌کنند. در این تحقیق با استفاده از نقشه و تحلیل داده‌ها در محیط SPSS، GIS و Excel و با استفاده از تکنیک پرسشنامه سعی شده است که نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر بررسی شود. جامعه آماری این پژوهش کلیه مسافران داخل و خارج از استان گیلان است که به تالاب انزلی در شهریور سال 1390 سفر کرده‌اند. نتایج تحقیق حاکی از این است که وضعیت بهداشتی، وضعیت غذایی، کیفیت غذا، خدمات پذیرایی و نیز سرویس‌دهی در زمینه‌های مختلف از جمله امکاناتی هستند که در جذب گردشگر موثرند. همچنین زنان بیشتر از مردان و مسافران خارج از گیلان بیش از مسافران داخل گیلان به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر اعتقاد دارند. بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های درآمدی مختلف تفاوت معنی‌داری وجود دارد و کسانی که در خانه‌های شخصی زندگی می‌کنند، انتظار بیشتری از امکانات مراکز پذیرایی تالاب انزلی دارند. واژگان کلیدی: توسعه گردشگری، جذب گردشگر، امکانات مراکز پذیرایی، حاشیه تالاب انزلی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

¹ - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم

² - کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم، مدرس دانشگاه پیام نور رشت

³ - دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی

مقدمه

سالانه گردشگران بسیاری با انگیزه‌های مختلف به استان گیلان مسافرت می‌کنند. در واقع انگیزه، یکی از عوامل مؤثر بر جریان گردشگری است (شفیعی، 1383). استفاده از دریا، هوای پاک و فرح بخش، چشم اندازهای طبیعی کوهستانی و جنگل‌های سرسبز از مهمترین عوامل جذب گردشگر به استان گیلان است. امکانات مراکز پذیرایی نیز از جمله مواردی است که عمدتاً سبب افزایش مدت ماندگاری گردشگران در مقصد گردشگری و نیز مراجعه مجدد گردشگران به این مراکز می‌شود (نیکدل، 1389). فراهم آوردن امکانات مناسب بهداشتی، توجه به طعم و کیفیت غذا و نیز خدمات پذیرایی و سرویس‌دهی در مراکز پذیرایی زمینه‌های رقابت بین مراکز را ایجاد می‌کند و مکان‌های پذیرایی همواره برای جذب گردشگر، سعی در افزایش امکانات خود دارند، زیرا در دنیای پر رقابت امروز شناخت تمایلات و سلیقه‌های گردشگران و فراهم آوردن امکانات مورد نیاز آنها برای توسعه گردشگری نقش حیاتی دارد.

میزان خدمات و تسهیلات هتل‌ها و مهمان‌پذیرها و به طور کلی مکان‌های اقامتی و پذیرایی بازتابی از نیازها و سلیقه‌های متفاوت مسافران است. به نظر می‌رسد ساختار فضایی حاکم بر جوامع گردشگرپذیر که عوامل کلی شکل‌گیری و تحلیل آن مانند شرایط نظام اقتصادی، نظام سیاسی، نظام ایدئولوژیکی و پیوندهای این عوامل سه گانه، عملکردهای اجتماعی ناشی از آن را به روشنی تبیین می‌کند (کشوردوست، 1387). در اینجا نقش اساسی دارند. با توجه به آنکه محیط مکانی یا اسلوب فضایی، هم از عوامل طبیعی و انسانی فضای برون‌زا و هم از شرایط طبیعی و انسانی درون‌زا تأثیر می‌پذیرد، به طور کلی ساختار فضایی محصولی از فرایند فضایی است و در آن فضا به وسیله فرایندهای اجتماعی، اقتصادی و طبیعی سازمان می‌یابد (همان منبع: 197). به زعم "کارل ساور" یک چشم انداز، فضایی است از اشکال طبیعی و فرهنگی که آثار انسانی را در محیط خود و در طول زمان نشان می‌دهد و در نتیجه می‌توان گفت که در چشم اندازهای جغرافیایی، اثر و نقش متقابل انسان و طبیعت کاملاً آشکار است. (شکوئی، 1364). وجود جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی بسیار و گذران اوقات فراغت، و تفریح در مراکز پذیرایی واقع در طبیعت و یا درحاشیه‌های آن از جمله اهداف اصلی مسافرت به گیلان است و تنها محدودی از گردشگران با انگیزه‌های دیگر به این استان مسافرت می‌کنند. وقتی گردشگران برای بهره‌مندی از زیبایی‌های طبیعت و شنا در آب‌های نیلگون خزر پای بر محیط طبیعی گیلان می‌گذارند، به طور کلی انبساط خاطر، آسودگی و رفع خستگی را در نظر دارند (رجبی تریه بر، 1389). یکی از پردرآمدترین ظرفیت‌های اقتصادی انزلی، بهره برداری از پتانسیل‌های موجود جذب گردشگر در تالاب است، چرا که جاذبه‌های گردشگری درگستره زمانی و مکانی از سرمایه‌های منحصر به فرد به شمار می‌رود که در روند برنامه‌ریزی توسعه اقتصادی، لزوم استفاده از صنعت گردشگری را در افزایش ارزش اقتصادی آن ناحیه از نظر مکانی و زمانی ایجاب می‌کند (رضانی، 1385). در چنین شرایطی خدمات مراکز پذیرایی رکن اصلی جذب گردشگر محسوب می‌شوند. در این بین بی‌توجهی به نقش جاذبه‌های پذیرایی در جذب گردشگر و نیز عدم سرمایه‌گذاری در حوزه ساخت و ساز مراکز گردشگری و آموزش نیروی انسانی، منجر به کاهش روزافزون گردشگران شده است. جهانگردان به مسئله غذا، آب، نوشیدنی و ملزومات پزشکی توجه می‌کنند و از کشورها و مقاصد که پذیرای مسافران هستند خواسته می‌شود که اقدامات بهداشتی بیشتری بعمل آورند (چاک، وای، 1382) فقدان خدمات و تجهیزات در بسیاری از نواحی، نوشیدنی‌ها و غذای غیربهداشتی و آلودگی محیط زیست (محل اقامت) در هتل‌ها و مراکز پذیرایی در عدم جذب گردشگر مهم هستند (شفیعی، 1383). لزوم فراهم آوردن و تأمین انواع وسایل تفریحی و ورزشی نباید از نظر دور بماند (رضوانی، 1379). وجود جاذبه‌های جهانگردی در یک منطقه شرط لازم و نه کافی برای فعالیت‌های مربوط به آن است. شرط کافی آن، وجود تأسیسات و خدمات رفاهی است که در کنار جاذبه‌ها بتواند نیازهای مسافران را در حد مطلوب برآورده سازد (اصلاح عربانی، 1374). به نظر "kivela" و "crots" ، هنر آشپزی نقش مهمی در تجربه بازدیدکنندگان از مکان‌های گردشگری دارد. این بدان معناست که برخی از مسافران برای لذت بردن از هنر آشپزی منحصر به فرد در مناطق گردشگری مقصد باز می‌گردند. "بی لیو" برای توسعه گردشگر، به نقش غذا و نوشیدنی محلی در مراکز پذیرایی اشاره کرده است "گلاره ابوعلی" و "بدرا لدین محمد" از تحلیل عامل به عنوان روشی مناسب برای شناسایی عوامل مؤثر بر اینگونه سفرها نام برده‌اند. به نظر "فخار" فقدان امکانات و تسهیلات، منجر به افت تعداد گردشگران پاکستان شده است. همچنین به دلیل علاقمندی گردشگران

داخلی و خارجی به طبیعت، فرهنگ و غذای پاکستان، این امر موجب جذب گردشگران به آنجا می‌شود. با توجه به افزایش تعداد گردشگران در بندرانزلی، به خصوص در محدوده تالاب که از جمله نواحی گردشگری پذیر با ظرفیت بالا است، لزوم فراهم آوردن مکان‌های پذیرایی با امکانات مطلوب، ضروری به نظر می‌رسد. لذا در این تحقیق نقش امکانات این مراکز در جذب گردشگر و توسعه گردشگری بررسی می‌شود. امروزه توسعه صنعت گردشگری یکی از مهمترین راه‌های توسعه اقتصادی کشورها محسوب می‌شود. جهانگردی یک زمینه اشتغال زایی، خصوصاً در دوران رکود و افت سایر صنایع است. کمیت و کیفیت عرضه، موفقیت سازمان‌های گردشگری را تضمین می‌کند (قره نژاد، 1386). عوامل متعددی در این امر می‌توانند دخیل باشند که از جمله می‌توان به نقش جاذبه‌های پذیرایی مناطق گردشگری اشاره کرد. بارها مشاهده شده که گردشگران به واسطه جاذبه مکان‌های گردشگری و خاطرات خوش ناشی از پذیرایی در آنها، قصد مسافرت مجدد داشته‌اند. در این میان نقش جاذبه‌های مکان‌های اقامتی، رستوران-ها، مهمان‌پذیرها، مسافراکاشانه‌ها نیز پراهمیت است (ابوعلی، 2011). استان گیلان به دلیل حرکات کوه‌زایی البرز، دارای تپه و ماهورهای چندان مرتفع نیست ولی رویش انواع درختان جنگلی این فرصت طبیعی را بوجود آورده است که در سراسر بخش جنوبی از گردنه حیران تا آخرین بخش مشترک استانی با مازندران پوشش گیاهی بی نظیری داشته باشد. وجود جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی بسیار، باعث شده که جهانگردی از نظر اقتصادی بسیار پر اهمیت باشد. رونق این فعالیت می‌تواند شکاف‌های اقتصادی مردم منطقه با دیگر نقاط کشور را کمتر کند و برای تعداد کثیری شغل ایجاد شود. تفرجگاه‌های اطراف کلان شهرها به عنوان مقاصد گردشگری و "در عصر پسامدرن که گردشگری به عنوان یک حق محسوب و به پایه‌های زندگی و هستی انسان بدل شده است" (پاپلی یزدی و سقایی، 1386)، اهمیتی دو چندان یافته‌اند چرا که قابلیت‌های طبیعی آنها مقاصد بسیار مهم هستند.

روش

در این مقاله از روش توصیفی - تحلیلی استفاده شده و به کمک مشاهدات میدانی و پرسشنامه، همچنین مطالعات کتابخانه ای و اسنادی مانند اسناد موجود در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانداری گیلان، اطلاعات مورد نیاز جمع‌آوری شده است. متغیر وابسته این تحقیق جذب گردشگر و متغیر مستقل امکانات مراکز پذیرایی است، متغیر زمینه‌ای مانند سن، تحصیلات، جنسیت و... به عنوان متغیرهای مستقل ثانویه در نظر گرفته شده‌اند. پرسشنامه ابتدا در نمونه 30 نفره به صورت تصادفی توزیع و روایی آن با استفاده از آلفای کرانباخ 0/89 تعیین شده است. جامعه آماری این تحقیق تمامی گردشگران بومی و غیربومی شهر انزلی در تابستان 1390 هستند که در مراکز پذیرایی ساکن شده‌اند. از آنجائی که تعداد دقیق گردشگران در دسترس نبود، 384 نفر (براساس جدول مورگان) به عنوان افراد نمونه انتخاب شده‌اند. تعداد 400 پرسشنامه نیز بین مسافران در 10 مرکز پذیرایی که هر دو مورد به صورت تصادفی انتخاب شده بودند، توزیع شده و پس از حذف پرسشنامه‌های ناقص، 380 پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل و داده‌ها پردازش شدند.

یافته ها

در چند دهه گذشته در بسیاری از کشورهای غربی در روزهای تعطیل، سفرهای برون شهری رواج بیشتری یافته است. این امر به دلیل استاندارد زندگی و داشتن درآمدهای بالاست. در حالی که در کشورهای در حال توسعه، گردشگری داخلی افزایش داشته است. با توجه به جدول زیر در گروه گردشگری و پذیرایی، در بخش پذیرایی و وجود کمپینگ‌ها سهم انزلی طبق آمار 13 واحد و غازیان 6 واحد بوده در حالی که در بخش هتل، متل و مهمان‌پذیر 102 واحد در انزلی و 35 واحد در غازیان است.

جدول شماره (1) سطوح کاربری‌های مختلف، تعداد و سهم آنها به تفکیک بخش‌های شرقی و غربی سال

گروه اصلی	کاربری	انزلی			غازیان	
		تعداد	مساحت	در صد انزلی	تعداد	مساحت
گردشگری و پذیرایی	پذیرایی و کمپینگ	13	9999	0/06	6	15837
گردشگری و پذیرایی	هتل ، متل ، مهمان‌پذیر	102	33997	2/04	35	85344

گردشگری و پذیرایی 115 34996 2/10 41 101181 0/71

در هر مکان، منطقه ورود و اقامت گردشگران از عوامل بسیار مهم در امر گردشگری است و از طرفی ورود گردشگران خارجی به علت ارز آوری، چه بسا در اشتغال زایی بیشتر منطقه و سودآوری مادی اهمیت بیشتری داشته است.

جدول شماره (2) گزارش آماری از ظرفیت ماهانه واحدهای اقامتی، پذیرایی بندرانزلی، سال 1389

گردشگران ورودی به واحدهای اقامتی			شاخص ها		
میانگین	بهره	درصد اشتغال تخت	درصد اشتغال اتاق	درصد نسبت گردشگر خارجی	گردشگران ایرانی
306234	2163	44/19	41/93	0/70	1/85
میانگین مدت اقامت کل گردشگران	میانگین مدت اقامت گردشگران خارجی	میانگین مدت اقامت گردشگران ایرانی	میانگین مدت اقامت گردشگران خارجی	میانگین مدت اقامت گردشگران ایرانی	میانگین مدت اقامت کل گردشگران
1/84	1/82	1/85	1/82	1/85	1/84

این مقاله در صدد بررسی دو فرضیه زیر بوده است:

- 1- امکانات مراکز پذیرایی حاشیه تالاب انزلی در جذب گردشگر مؤثر است.
- 2- بین نظر گردشگران در گروه‌های مختلف (سنی و...) درباره نقش امکانات در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد. هر مکان گردشگری دارای جاذبه‌های مهیا و نامهیاست. جاذبه‌های طبیعی مانند ساحل، تالاب و چشم‌اندازهای ویژه دریا در انزلی از جمله موارد غیر قابل انکار در جذب گردشگران است، اما در دنیای پر رقابت گردشگری مدرن و پیشرفته، تأسیسات و خدماتی که قابلیت رقابت با بازار را نداشته باشد، محکوم به شکست و کنار رفتن از این عرصه است، از جمله موارد مهم، جلب رضایت گردشگران خارجی و داخلی از طریق توسعه مراکز پذیرایی اقامتی و تسهیلات گردشگری در حواشی تالاب انزلی است. نوع تبلیغات انجام گرفته در شناسایی و برخورد اولیه با گردشگران، دسترسی سهل و آسان به این مکان‌ها و ایجاد محیطی امن و آرامبخش که گردشگر در طول مدت اقامت خود، آن را همچون محیط زندگی خود احساس کند، در افزایش مدت اقامت او، اشتغال‌زایی و تولید درآمد نقش بسیار مهمی ایفاء می‌کند. بررسی فرضیه اول حاکی از این است که امکانات مراکز پذیرایی حاشیه تالاب انزلی در جذب گردشگر مؤثر است. جهت بررسی فرضیه اول، ابتدا نظر گردشگران را نسبت به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر مورد بررسی قرار می‌دهیم. سپس به بررسی مستندات مربوط به ظرفیت‌های مکان‌های گردشگری در جذب گردشگر می‌پردازیم.

جدول شماره (3) توزیع فراوانی دیدگاه گردشگران نسبت به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر

ردیف	سوال	بلی	خیر
		فراوانی	فراوانی
1	آیا توجه کارکنان مراکز پذیرایی در هنگام ورود برای حضور مجدد شما به این اماکن تاثیر گذار بوده است؟	340	40
2	آیا وجود اسکله قایقرانی در مراکز پذیرایی سبب رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	340	40
3	آیا زیبایی نمای ظاهری مرکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	324	56
4	آیا وجود باغ میوه و گل در مرکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	308	72
5	آیا وجود تور گیلان‌گردی در مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	200	180
6	آیا پخش موسیقی محلی در مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	292	88
7	آیا استفاده از لباس محلی توسط کارکنان مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	252	128
8	آیا وجود عکاس‌خانه با لباس محلی برای مسافران مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می‌شود؟	228	152

شود؟				
20	76	80	304	9 آیا وجود فروشگاه صنایع دستی محلی در کنار مرکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می شود؟
15	56	85	324	10 آیا وجود فضای بازی برای کودکان در مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می شود؟
شود؟				
5	20	95	360	11 آیا وجود محل استراحت موقت برای گردشگران مراکز پذیرایی باعث رفتن شما به این اماکن می شود؟
5	20	95	360	12 آیا کیفیت غذا (استفاده از مواد اولیه مناسب و خوب) در رفتن شما به اماکن پذیرایی تأثیر دارد؟
20	76	80	304	13 آیا پایین بودن نرخ غذاها عاملی برای رفتن شما به مراکز پذیرایی است؟
7	28	93	352	14 آیا وضعیت ظاهری (لباس، ...، کارکنان سبب می شود که رغبت بیشتری برای مراجعه مجدد به اماکن پذیرایی داشته باشید؟
1	4	99	376	15 آیا وجود سرویس های بهداشتی تمیز و مجهز سبب می شود که رغبت بیشتری برای مراجعه مجدد به اماکن پذیرایی داشته باشید؟
5	20	95	360	16 آیا وجود سلف سرویس تمیز و مجهز سبب می شود که رغبت بیشتری برای مراجعه مجدد به اماکن پذیرایی داشته باشید؟

با توجه به جدول شماره (3) در پاسخ به سوال (1) 89 درصد، توجه کارکنان را هنگام ورود، عاملی برای مراجعه مجدد می دانند، در حالی که تنها 11 درصد این عامل را مؤثر نمی دانند. در پاسخ به سوال (2) 89 درصد وجود اسکله در مراکز پذیرایی و در پاسخ به سوال (3) 85 درصد ظاهر مراکز پذیرایی را عامل مؤثری در جذب گردشگر دانسته اند. در پاسخ به سوال (4) 81 درصد وجود باغ گل و میوه را عاملی برای مراجعه به مراکز پذیرایی می دانند. در پاسخ سوال (5) 53 درصد وجود تور گیلان گردی را عامل رفتن به مراکز پذیرایی می دانند و در پاسخ به سوال (6) 77 درصد پیشخ موسیقی محلی در مراکز پذیرایی را مهم دانسته و در پاسخ به سوال (7) 66 درصد پوشیدن لباس های محلی را در جذب گردشگر مؤثر می دانند و 34 درصد این عامل را مؤثر نمی دانند. در پاسخ به سوال (8) 60 درصد معتقدند که وجود عکاس خانه مؤثر در جذب گردشگر است و در پاسخ به سوال (9) 80 درصد وجود فروشگاه صنایع دستی را برای جلب گردشگر مؤثر دانسته و 20 درصد آن را مهم نمی دانند. در پاسخ به سوال (10) 85 درصد وجود فضای بازی و در پاسخ به سوال (11) 95 درصد وجود استراحتگاه موقت را مهم می دانند. در پاسخ به سوال (12) 95 درصد کیفیت غذا و در پاسخ به سوال (13) 80 درصد پائین بودن قیمت ها را عامل مهمی می دانند. در پاسخ به سوال (14) 93 درصد مرتب بودن وضعیت ظاهری کارکنان را مهم می دانند. در پاسخ به سوال (15) 99 درصد وضعیت بهداشتی را عامل مهمی در جذب گردشگر می دانند. در حالی که تنها 1 درصد این عامل را مهم نمی دانند. در پاسخ به سوال (16) 95 درصد وجود سلف سرویس مناسب را عامل مناسبی را می دانند و تنها 5 درصد این عامل را مهم نمی دانند.

جدول شماره (4) توزیع فراوانی نقش سرویس دهی، وضعیت غذایی و بهداشتی مراکز پذیرایی در جذب گردشگر

توزیع وضعیت	خیلی کم		کم		تاحدودی		زیاد		خیلی زیاد		بی پاسخ		جمع	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد		
سرویس دهی	12	3	32	8	128	34	140	37	68	18	0	0	380	100
غذا	0	0	24	6	72	19	156	41	116	31	12	3	380	100
بهداشتی	0	0	8	2	56	15	100	26	212	56	4	1	380	100

میانگین نقش سرویس دهی مراکز پذیرایی در توسعه گردشگری برابر 37/53 است که از حد زیاد بیشتر و انحراف معیار آن 10/82 است. با توجه به جدول توزیع فراوانی نظر پاسخگویان به نقش سرویس دهی، 11 درصد پاسخگویان در سطح کم و خیلی کم نقش سرویس دهی را مؤثر دانسته اند. 34 درصد تا حدودی و 55 درصد نیز نقش سرویس دهی در جذب گردشگر را در حد زیاد و خیلی زیاد می دانند. میانگین نقش وضعیت غذایی مراکز پذیرایی در توسعه گردشگری برابر 7/33 است که از حد زیاد بیشتر

ارزیابی شده و انحراف معیار آن 2/21 است. با توجه به جدول توزیع فراوانی نظر پاسخگویان به نقش وضعیت غذا، 6 درصد پاسخگویان در سطح کم نقش وضعیت غذا را مؤثر دانسته‌اند. 19 درصد تا حدودی و 72 درصد نیز نقش وضعیت غذا را در جذب گردشگر در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. میانگین نقش وضعیت بهداشتی مراکز پذیرایی در توسعه گردشگری برابر 8/23 است که از حد زیاد بیشتر ارزیابی شده و انحراف معیار آن 1/84 است.

در بخش دوم بررسی فرضیه اول به ظرفیت‌های مراکز پذیرایی در جذب گردشگر می‌پردازیم.

جدول شماره (5) مقایسه تعداد واحدهای گردشگری و تعداد گردشگران

تعداد شهرستان به تفکیک سال	انزلی	آستارا	صومعه سرا	فومن	لاهیجان
	355076	71509	1248	25647	29563
تعداد واحد گردشگری					
هتل	12	8	1 (ابریشم)	5	2
هتل آپارتمان	9	1	1 (گران‌د)	0	1
مجتمع گردشگری	12	0	1 (مهرگان)	1	1
مهمانپذیر	1	6	1 (امین)	1	4
بین راهی	9	17	9	4	6
مسافرکاشانه ^۱	91	34	1	172	14
جمع	134	66	13	183	28

سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری استان گیلان، سال 1389

با توجه به جدول شماره (5) تعداد گردشگران در سال 1388 در شهرستان انزلی 355076 بود در حالی که این تعداد در آستارا 71509 نفر، در صومعه سرا 1248 نفر، فومن 25674 و لاهیجان 29563 بوده است. در یک نگاه گذرا حجم زیاد گردشگران انزلی نسبت به سایر شهرها کاملاً مشهود است. مقایسه تعداد واحدهای گردشگری در این شهرستان‌ها نشان می‌دهد که اگر منطقه‌ای به عنوان منطقه گردشگری شناخته شود، روحیه مردم برای مسافرپذیری بالا می‌رود. به عبارت دیگر اگر منطقه‌ای به عنوان یک جاذبه گردشگری شناخته شود، مردم آن محل دست به فعالیت‌های گردشگری (احداث رستوران‌های سنتی، دکه، مسافرکاشانه‌ها و...) می‌زنند و با مشاهده مناطق و جاذبه‌های گردشگری شغلشان را متناسب با جاذبه‌های محل خود تنظیم می‌کنند. به عنوان مثال تعداد واحدهای گردشگری در شهرستان فومن، بیشتر در مناطق توریستی این شهرستان نظیر قلعه رودخان و ماسوله گسترده شده‌اند و اغلب مراکز پذیرایی انزلی در کنار دریا و یا حاشیه تالاب ساخته شده است. شهرستان انزلی تعداد زیادی مراکز پذیرایی در داخل و حاشیه تالاب دارد. براساس آخرین آمار موجود (1390) در خصوص ظرفیت واحدهای مراکز

پذیرایی حاشیه تالاب شهرستان بندرانزلی، این شهرستان دارای 13 واحد هتل، 10 واحد هتل آپارتمان، 12 واحد مجتمع گردشگری، 7 واحد مهمانپذیر، 11 واحد مرکز بین راهی و 102 واحد مسافراکاشانه ثبت شده است. علاوه بر مراکز پذیرایی این شهرستان دارای جاذبه های طبیعی چون تالاب معروف و زیبای "سرخانکل" انزلی و کیلومترها ساحل شنی و از طرفی چشم اندازهای بارگیری در اسکله و پهلو گرفتن کشتی های ایرانی و روسی، موج شکن، بلوار، پارکینگ قایق ها در میان جاذبه های فرهنگی چون بقعه "بی بی حوریه"، عمارت "معتمدی"، مناره و فانوس دریایی، کاخ و موزه "میان پشته"، ساختمان موزیک و نیز مراکز سنتی خرید چون شنبه بازار است. در تحلیل نهایی فرضیه اول می توان گفت که گردشگران، وجود امکانات پذیرایی مانند وضعیت بهداشتی مناسب، وضعیت غذایی مناسب، و نیز وضعیت مطلوب سرویس دهی را در جذب گردشگر بسیار حیاتی تلقی کرده اند. با بررسی تعداد گردشگران و میزان امکانات موجود در محدوده تالاب انزلی می توان به این نتیجه رسید که با توجه به اینکه شهرستان انزلی نسبت به سایر شهرهای گردشگری استان گیلان، چند برابر پذیرای گردشگر است، به همان میزان تعداد مراکز گردشگری نیز بیشتر است. بنابراین فرضیه اول تحقیق « امکانات مراکز پذیرایی حاشیه تالاب انزلی در جذب گردشگر مؤثر است. » تأیید می شود.

در فرضیه دوم به بررسی دیدگاه گروه های مختلف مسافران تالاب انزلی درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر پرداخته شده است. در این فرضیه دیدگاه گردشگران در گروه های مختلف، سنی، جنسی، تحصیلی و... درباره نقش امکانات در توسعه گردشگری بررسی می شود. جهت بررسی تمامی ابعاد فرضیه دوم، شش فرضیه فرعی مورد توجه قرار می گیرد.

فرضیه 1-2- بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه های جنسی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (6) آزمون t فرضیه 1-2

نقش امکانات مراکز پذیرایی (فرض برابری واریانس ها)	آزمون لیون برای برابری واریانس		آزمون t برای برابری واریانس ها		Sig	df	T	Sig	F
	Sig	F	Sig	df					
بافتن خطای پایین	0/006	7/532	0/000	378	0/000	378	-3/726	0/006	7/532
بافتن خطای پایین	0/000	3/909	0/000	377	0/000	377	-3/909	0/000	3/909

با توجه به نتایج آزمون t مستقل ابتدا به تفسیر آزمون لیون می پردازیم. در فاصله اطمینان 95٪ سطح معناداری sig=0/006، بنابراین واریانس بین دو گروه ناهمگن است. با توجه به نتایج t مستقل در فاصله اطمینان 95٪ میزان t بدست آمده برابر است با $t = -3/726$ با سطح معنی داری sig = 0/000. یعنی با اطلاعات موجود HO رد شده و H1 (فرضیه پژوهشگر) تأیید می شود. این بدان معناست که زنان بیشتر از مردان به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر اعتقاد دارند.

فرضیه 2-2- بین دیدگاه مسافران متأهل و مجرد تالاب انزلی درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (7) آزمون t فرضیه 2-2

نقش امکانات مراکز پذیرایی (فرض برابری واریانس‌ها)	آزمون لیون برای برابری واریانس	آزمون t برابری واریانس‌ها			Df	T	Sig	F	Sig	بافتله اطمینان 95%
		تفاوت میانگین	تفاوت معیار	خطای پایین						
		0/414	-1/2862	1/5735	378	-0/817	0/016	5/829		1/8076
		0/380	-1/2862	1/4610	175	-0/880				1/5972

با توجه به نتایج آزمون t مستقل ابتدا به تفسیر آزمون لیون می‌پردازیم. در فاصله اطمینان 95٪ سطح معنی‌داری sig=0/016. با توجه به نتایج t مستقل در فاصله اطمینان 95٪ میزان t بدست آمده برابر است با t = -0/880 با سطح معنی‌داری sig = 0/380 یعنی با اطلاعات موجود HO تأیید شده و H1 (فرضیه پژوهشگر) رد می‌شود. به عبارت دیگر بین دیدگاه مسافران متأهل و مجرد تالاب انزلی درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

فرضیه 2-3- بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های درآمدی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (8) آزمون آنالیز واریانس یک طرفه (one way) فرضیه 2-3

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی‌داری
بین گروه	1907/246	3	635/74	3/666	0/013
درون گروه	63121/05	364	173/41		
کل	65028/30	367			

با توجه به نتایج آزمون مستقل، میزان F بدست آمده برابر با F = 3/666 در فاصله اطمینان 95٪ سطح معنی‌داری برابر است با sig = 0/013 یعنی با اطلاعات موجود HO رد شده و H1 (فرضیه پژوهشگر) تأیید می‌شود. یعنی بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های درآمدی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به تأیید شدن فرضیه از آزمون‌های تعقیبی استفاده می‌شود. به دلیل ناهمگن بودن واریانس‌ها از آزمون Dunnettct3 استفاده می‌کنیم. براساس آزمون Dunnettct3 بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی با سطح درآمدی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد. این بدان معنی است که مسافرانی که درآمدی بالای یک میلیون و 200 هزار تومان دارند، انتظارات بیشتری از امکانات مراکز پذیرایی دارند.

فرضیه 2-4- بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی با وضعیت مسکن مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (9) آزمون آنالیز واریانس یک طرفه (one way) فرضیه 2-4

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی داری
بین گروه	3071/075	3	1023/69	6/178	0/000
درون گروه	62300/71	376	165/69		
کل	65371/78	379			

با توجه به نتایج آزمون مستقل، میزان F به دست آمده برابر با $F = 6/178$ در فاصله اطمینان 95٪ سطح معنی داری برابر است با $sig = 0/000$ یعنی با اطلاعات موجود H_0 رد شده و H_1 (فرضیه پژوهشگر) تأیید می شود. یعنی بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی با وضعیت مسکن مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد. با توجه به تأیید شدن فرضیه از آزمون های تعقیبی استفاده می شود. باتوجه به آزمون $DunnettC3$ ، بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی با وضعیت مسکن مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد. این بدان معنا است که کسانی که در خانه های شخصی زندگی می کنند انتظار بیشتری از امکانات مراکز پذیرایی تالاب انزلی دارند. در حالی که مسافرانی که در خانه پدری ساکنند انتظار کمتری دارند.

فرضیه 2-5- بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی با محل زندگی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول شماره (10) آزمون t فرضیه 2-5

امکانات پذیرایی	مراکز پذیرایی (فرض)	آزمون لیون برای برابری واریانس	آزمون t برابری واریانس ها	تفاوت میانگین	تفاوت خطای پایین	بافاصله اطمینان 95٪
برابری واریانس (ها)	F	Sig	T	Df	Sig	تفاوت معیار
	18/771	0/000	6/084	378	0/000	7/9087
	5/784	0/000	5/784	271	0/000	7/9087
						5

با توجه به نتایج آزمون t مستقل ابتدا به تفسیر آزمون لیون می پردازیم. در فاصله اطمینان 95٪ سطح معنی داری $sig = 0/000$ ، چون سطح معنی داری از 0/05 کوچکتر است بنابراین واریانس بین دو گروه ناهمگن است. باتوجه به نتایج t مستقل در فاصله اطمینان 95٪ میزان t بدست آمده برابر است با $t = 6/084$ با سطح معنی داری $sig = 0/000$. یعنی با اطلاعات موجود H_0 رد شده و H_1 (فرضیه پژوهشگر) تأیید می شود. به عبارت دیگر بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در محل زندگی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی داری وجود دارد. این بدان معناست که مسافران خارج از گیلان بیش از مسافران داخل گیلان به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر اعتقاد دارند.

فرضیه 2-6- بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های تحصیلی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول شماره (11) آزمون واریانس یک طرفه (one way) فرضیه 2-6

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی داری
بین گروه	3366/355	4	841/589	5/090	0/001
درون گروه	62005/43	375	165/348		
کل	65371/78	379			

با توجه به نتایج آزمون مستقل، میزان F بدست آمده برابر با $F = 5/090$ در فاصله اطمینان 95٪ سطح معنی‌داری برابر است با $sig = 0/001$. یعنی با اطلاعات موجود H_0 رد شده و H_1 (فرضیه پژوهشگر) تأیید می‌شود. یعنی بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های تحصیلی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به تأیید شدن فرضیه از آزمون‌های تعقیبی و با توجه به اینکه واریانس‌ها همگن هستند از آزمون LSD استفاده می‌شود. براساس آزمون LSD، بین دیدگاه مسافران تالاب انزلی در گروه‌های تحصیلی مختلف درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بدین صورت که مسافران زیر دیپلم بیشتر از سایر مقاطع تحصیلی معتقدند که امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر نقش دارد.

بحث و نتیجه گیری

صنعت گردشگری با ویژگی‌های خاص خود، صنعتی پویا با آینده‌ای روشن تلقی می‌شود. سرمایه‌گذاری در این صنعت در تمام کشورهای دارای جاذبه‌های جهانگردی، رو به افزایش است. امروزه جذب گردشگران به رقابتی فزاینده در بین نهادهای درگیر در صنعت گردشگری تبدیل شده است. زیرا این صنعت نه تنها در پیشبرد اقتصاد ملی و درآمدهای ارزی نقش دارد بلکه صنعتی است پاکیزه و عاری از آلودگی و در عین حال ایجادکننده مشاغل جدید. گردشگری برای استان‌های بی‌نظیر گیلان جاذبه‌های جهانگردی دارند، می‌تواند به مهمترین منبع کسب درآمد تبدیل شود. مشروط بر اینکه برنامه‌ریزی صحیح و همه‌جانبه توأم با آینده‌نگری برای آن تنظیم و اجرا شود. سرمایه‌گذاری جهانی در صنعت گردشگری حاکی از آن است که گردشگری صنعتی از زمره صنایع توزیع‌کننده درآمد است و هنگامی که گردشگر وارد منطقه می‌شود، در مقابل خدماتی که به وی ارائه می‌شود، باید هزینه پرداخت کند و این پرداخت منجر به شکوفایی اقتصاد منطقه خواهد شد. لذا این صنعت می‌تواند جایگزین اقتصاد تک‌محصولی یعنی درآمد نفتی شود.

با وجود پیشرفت‌های روز افزون تکنولوژی و صنعت و با توجه به افزایش رفاه اجتماعی، شواهد نشان می‌دهند که مردم اشتیاقی به هزینه و صرف درآمدهای اضافی خود از طریق سیر و سفر دارند. امروزه تنها دلیل سفر به شهرها جاذبه‌های طبیعی و آثار باستانی است، بلکه هتل‌های مدرن، دریاچه‌های مصنوعی، استخرهای مجهز، سرویس‌دهی مطلوب غذایی و... نیز نقش مهمی در جذب توریست و درآمدزایی دارد. به بیانی دیگر گسترش صنعت گردشگری، توسعه اقتصادی و به دنبال آن، تعاملات انسانی را به همراه دارد و هر کشوری سعی می‌کند با به وجود آوردن امکانات رفاهی و تفریحی در شهرهایش از مزایای اقتصادی صنعت گردشگری بهره برد. در این مقاله به بررسی نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر پرداخته شده و دیدگاه گردشگران در این رابطه مورد ارزیابی قرار گرفته است.

فرضیه اول به روش توصیفی با بررسی وضعیت امکانات مراکز پذیرایی به استناد اسناد و مدارک و دیدگاه گردشگران مورد تأیید قرار گرفت. اما میزان مراکز پذیرایی به‌رغم رشد چشمگیر در چند سال اخیر متناسب با تعداد گردشگران ورودی به این شهرستان نیست. تعداد مراکز پذیرایی که دارای امکانات جدید مانند تورهای گیلان‌گردی، قایق سواری در اسکله و... باشد، بسیار محدود است و یا موجود نیست. در واقع به‌رغم تمام ظرفیت‌هایی که بندرانزلی به عنوان یکی از مهمترین قطب‌های جذب گردشگر در گیلان دارد، امکانات ویژه‌ای در آن فراهم نیامده و تنها بخش کوچکی از نیازهای مربوط به ساماندهی و اسکان گردشگران در مراکز پذیرایی تامین شده است. "چاک وای" معتقد است جهانگردان به مسئله غذا، آب، نوشیدنی و ملزومات

پزشکی توجه می‌کنند و از کشورها و مقاصدی که پذیرای مسافران هستند خواسته می‌شود که اقدامات بهداشتی بیشتری به عمل آورند. (چاک، وای، 1377). در این فرضیه نیز نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر از دیدگاه گردشگران در سه بُعد سرویس‌دهی، وضعیت غذا و وضعیت بهداشتی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاکی از این است که 11 درصد پاسخگویان در سطح کم و خیلی کم نقش سرویس‌دهی را در جذب گردشگر مؤثر دانسته‌اند. 34 درصد تا حدودی و 55 درصد نیز نقش سرویس‌دهی در جذب گردشگر را در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانند.

از نظر crofts هنر آشپزی نقش مهمی در تجربه بازدیدکنندگان از مکان‌های گردشگری دارد. این بدان معناست که برخی از مسافران برای لذت بردن از هنر آشپزی منحصر به فرد مناطق گردشگری مقصد، مجدداً به آن باز می‌گردند. در این تحقیق 6 درصد پاسخگویان در سطح کم، 19 درصد تا حدودی و 72 درصد نیز نقش وضعیت غذا را در جذب گردشگر در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. (crofts, 2011) نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق Yi Liu مبنی بر نقش غذا و نوشیدنی محلی در مراکز پذیرایی برای توسعه گردشگری، (Yi Liu, 2011, و Fakhar) مبنی بر فقدان امکانات و تسهیلات و کاهش ورود گردشگران همخوانی دارد. 2 درصد پاسخگویان در حد کم نقش وضعیت بهداشتی را در جذب گردشگر مؤثر دانسته‌اند. 15 درصد تا حدودی و 82 درصد نیز نقش وضعیت بهداشتی را در جذب گردشگر در حد زیاد و خیلی زیاد می‌دانند. نتایج تحقیق حاضر با نتایج (Fakhar, 2011) همخوانی دارد.

"اصلاح عربانی" معتقد است؛ وجود جاذبه‌های جهانگردی در یک منطقه شرط لازم برای فعالیت‌های مربوط به آن است اما کافی نیست، شرط کافی آن وجود تأسیسات و خدمات رفاهی است که در کنار جاذبه‌ها، بتواند نیازهای مسافران را در حد مطلوب برآورده سازد (اصلاح عربانی، 1374) در بررسی فرضیه دوم نیز نتایج حاکی از این است که زنان بیشتر از مردان به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر اعتقاد دارند. بین دیدگاه مسافران متأهل و مجرد تالاب انزلی درباره نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین مسافرانی که درآمدی بالای یک میلیون و 200 هزار تومان دارند و کسانی که در خانه‌های شخصی زندگی می‌کنند، انتظار بیشتری از امکانات مراکز پذیرایی تالاب انزلی دارند. حالی که مسافرانی که در خانه پدری ساکنند انتظار کمتری دارند. مسافران خارج از گیلان بیش از مسافران داخل گیلان به نقش امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر اعتقاد دارند و مسافران زیر دویستم بیشتر از سایر مقاطع تحصیلی معتقدند که امکانات مراکز پذیرایی در جذب گردشگر نقش دارد. یافته‌های تحقیق بیانگر آن است که موقعیت مکانی مراکز پذیرایی و نزدیکی به جاده اصلی در جذب گردشگر نقش دارد، لذا پیشنهاد می‌شود:

- 1- کنترل و بازرسی مکرر از وضعیت بهداشتی و غذایی مراکز پذیرایی توسط نهادهای توسعه گردشگری صورت گیرد.
- 2- برای شناخت بیشتر توان‌های بالقوه منطقه، شرایط برگزاری تورهای دانش‌آموزی و دانشجویی ارزان قیمت فراهم شود.
- 3- احداث موزه طبیعی حیات وحش برای استفاده محققان، دانشجویان، دانش‌آموزان و گردشگران علاقمند به محیط زیست در اولویت قرار گیرد.

منابع

- اصلاح عربانی، ابراهیم، (1374)، کتاب گیلان، تهران: گروه پژوهشگران ایران.
- پاپلی یزدی، محمد حسین، سقایی، مهدی، (1386)، گردشگری (ماهیت و مفاهیم)، تهران: سمت.
- چاک وای، گی، (1377)، جهانگردی در چشم اندازی جامع، علی پارساییان، سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی دانشگاه تهران.
- رجبی تره بر، رقیه، (1389)، پایان نامه کارشناسی ارشد، "ارزیابی آسیب پذیری زیست دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- رضمانی، بهمن، (1385)، "شناخت آسایش زیست اقلیمی بیوکلیماتیک سواحل گیلان"، فصلنامه سرزمین، ش 9: 32.
- رضمانی، بهمن، (1386) "شناخت پتانسیل های اکوتوریستی و بیوکلیماتیک تالاب امیر کلاهی لنگرود به روش اوانز" دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.
- رضوانی، علی اصغر، (1379)، جغرافیا و صنعت توریسم: انتشارات پیام نور.
- سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری استان گیلان، سال 1389

شفیعی، بیژن ، (1383)، جامعه شناسی گردشگری، رشت: وارسته.
شکوئی، حسین، (1364)، فلسفه جغرافیا، تهران: انتشارات گیتاشناسی.
قره نژاد، حسن، (1386)، مقدمه بر توسعه گردشگری و مهمانپذیری اصفهان: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد
کشوردوست، علیرضا، (1387)، مکتب‌های جغرافیایی، رشت: بازرگان.
نیکدل، نسرین، (1389)، پایان نامه کارشناسی ارشد، "بررسی عوامل مؤثر در افزایش مدت ماندگاری گردشگران در صومعه سرا" دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

Gelareh Abooali A1 and Badaruddin Mohammad, 2011, A2 An analysis of motivational factors affecting middle east tourists visiting Malaysia -Journal for Global business Advancement.

Anwarul Haque Fakhar (2011)- Factors affecting tourism ,tourism potential and strategies for development as an Industry in Pakistan- University essay from Hogskolan I Gavle /Avdelningen for ekonomi.

Yi Liu (2011). Visitor Centers, Collaboration, and the role of Local Food and Beverage as Regional Tourism Development Tools :The case of the Blackwood River valley in Western Australia-University of Western Sydney ;Curtin University.

Jaksa J.kivelal and John C.Crotts2 –Understanding Travelers ,Experiences of Gastronomy through Etymology and narration -The Hong Kong Polytechnic University ,hmjack @inet.polyu.edu.hk college of charleston,crottsj@cofc.edu.

