

فرا تحلیلی بر روش‌شناسی و یافته‌های مطالعات کیفیت زندگی گردشگری مقالات فارسی و انگلیسی

سعید شفیعا^۱

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۰۲ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۶/۲۰

چکیده

کیفیت زندگی یکی از سازه‌های بارز و مورد توجه در رشته‌های مختلف است. با توجه به اینکه گردشگری به عنوان یک فرایند اثرگذار در کمال انسانی، قابلیت‌های کمی و کیفی متفاوتی به همراه خواهد داشت، موضوع کیفیت زندگی گردشگری یکی از نتایج قابل توجه از این تحول خواهد بود. لذا دستیابی به شناختی مساعد نسبت به آن اقدامی است در جهت توسعه یافتگی و تعالی دیدگاه‌های نظری. این تحقیق فراتحلیلی در جهت بررسی روش تحقیق و نتایج به دست آمده از مطالعات فارسی زبان حول موضوع کیفیت زندگی گردشگری صورت گرفته است. با توجه به اینکه مطالعات اولیه نشان داد این سازه در زبان فارسی تا به حال مورد توجه قرار نگرفته است و صرفاً رشته‌های مختلف از منظر نیازهای علمی و اجرایی به صورت بخشی به آن نگاه کرده‌اند، از منابع انگلیسی موجود در این حیطه به عنوان مکمل استفاده شد. بنابراین مطالعات انگلیسی زبان در این تحقیق امکان مقایسه نتایج و دستیابی به نگاه جامع را فراهم نمود. لذا مدل معتبر چرخه‌ی سیستماتیک کیفیت زندگی گردشگری به عنوان مرجع از مطالعات انگلیسی زبان وام گرفته شد و ساختار مطالعه را شکل داد. افزودنی است در این تحقیق ۲۵ مقاله‌ی فارسی و ۸ مقاله‌ی انگلیسی مورد استفاده قرار گرفتند. بررسی‌ها نشان می‌دهد مطالعات گردشگری ایران در موضوع کیفیت زندگی گردشگری از نظر رویکرد و چارچوب‌های مورد استفاده در سطح جنینی قرار دارد که این مهم به سطح توسعه یافتگی این صنعت مرتبط است. موضوع کیفیت زندگی با نگرش به گردشگری به عنوان یک فرایند مورد توجه قرار نگرفته است و صرفاً اقداماتی بخشی حول موضوع خدمات و رضایت مشتریان گزارش شده است. روش تحقیق کمی، جهت‌گیری توصیفی و ابزار پرسشنامه بیشتر مورد استفاده قرار گرفته است. تمرکز مطالعات بیشتر روی شناخت و توصیف وضع موجود است و موضوع آینده‌نگری و بازشناسی عمیق، بر خلاف مطالعات انگلیسی زبان، در دستور کار قرار نداشته است. نیاز سازمان‌های خصوصی خدمات‌رسان حاضر در جامعه میزبان، عامل شکل‌گیری تحقیقات شناخته شده، لذا این کنشگران در مطالعات به طور مکرر مورد توجه قرار گرفته‌اند. ۴۰ درصد مطالعات از مدل‌ها و چارچوب‌های، متدها و تکنیک‌های از پیش طراحی شده استفاده کرده‌اند. لذا فقدان خلاقیت و نبود نگاه بومی به موضوع، نقطه ضعف این مطالعات است. به نظر می‌رسد توسعه‌ی مبانی نظری و تجربی گردشگری در ایران، استفاده از مبانی نظری به روز و بومی‌سازی آنها، پیروی از اصول روش تحقیق، امکان توسعه و بهبود مطالعات کیفیت زندگی گردشگری را فراهم خواهند ساخت.

کلمات کلیدی

کیفیت زندگی گردشگری، فراتحلیل، مقالات فارسی، مدل کیفیت زندگی گردشگری

مقدمه

هر زمان صحبت از گردشگر می‌شود تصویر افرادی که در مختصات جغرافیایی اقدام به سفر هدفمند می‌کنند تداعی می‌شود. بنابراین می‌توان گردشگری را مجموعه فعالیت‌ها، فرایندها و نتایج دانست که از تعامل بین گردشگر، امکانات و زیرساخت‌ها، دولت میزبان، جامعه میزبان، محیط میزبانی ایجاد می‌شود (Goeldner & Ritchie, ۲۰۰۳, pp. ۴-۶). لذا مفهومی پیچیده و غیرخطی است که عوامل اثرگذار ذهنی و عینی متفاوتی دارد. از سویی گردشگر در دوران سفر در حال سپری کردن بخشی از زندگی خود است. تجربه‌ای که با پیش و پس از سفر، دارای اتصال است و طبیعتاً آثاری بلندمدت و بطئی دارد. بنابراین تمامی فعالیت‌های حیاتی و تکمیلی زندگی انسان در طول سفر جاری است اما به واسطه‌ی نوع مقصد، اهداف سفر، انگیزاننده‌ها و سبک زندگی شکل گرفته در سفر، قابل تغییر است. لذا این نکته نشان می‌دهد، گردشگری و تجربه‌ی سفر یک بخش موثر و متصل به زندگی بشر است که با تمامی حوزه‌های کیفی زندگی در ارتباط و تعامل است.

کیفیت زندگی مفهومی است پیچیده و بین رشته‌ای که رشته‌های مختلفی مثل روانشناسی، جامعه‌شناسی و علوم پیری‌شناسی^۱ به گونه‌های مختلف مثل خوشحالی، سلامتی روانی، سلامتی حسی، سبک زندگی و کیفیت زندگی از آن یاد کرده‌اند و مورد استفاده قرار داده‌اند. تحقیقات بسیاری نشان داده که رضایت به دست آمده از طریق گردشگری اثری به مراتب بیشتر از سایر فعالیت‌ها بر کیفیت زندگی داشته است (Hyelin Kim, Eunju Woo, Muzaffer Uysal, ۲۰۱۵, pp. ۴۶۷-۴۶۸).

نکته‌ای که اهمیت مطالعه کیفیت زندگی گردشگر را بیش از پیش نمایان می‌سازد. گفتنی است موضوع کیفیت زندگی در زمینه‌های شهری و روستایی تا به حال مورد توجه ویژه‌ای قرار گرفته‌اند و مطالعات متعدد کمی و کیفی از خود به جای گذاشته‌اند. احتمالاً یکی از دلایل تاکید مطالعات موجود کیفیت زندگی به زمینه‌های شهری و روستایی، محدود کنندگی جغرافیایی این دو برای تحقیقات به حساب می‌آید. از آنجا که یک محدوده‌ی

شهری یا روستایی زمینه‌ی اکتشاف از محدوده‌های نسبتاً یکدست یا همگن انسانی در پهنه‌های جغرافیایی را فراهم می‌سازد. بنابراین بررسی‌های این مطالعات با توجه به نیازهای کاربردی علوم خود و با استفاده از روش‌شناسی‌های مرسوم در این رشته‌ها برای شکارگری و اکتشاف بوده است. اما بررسی‌ها نشان می‌دهد بخش کیفیت زندگی گردشگری به‌عنوان یک بخش مغفول مانده کمتر مورد توجه قرار گرفته است. از آن جهت که هیچ مقاله‌ی فارسی به‌طور مستقیم به آن نپرداخته است و در متون انگلیسی صرفاً چند کتاب و مقاله قابل دسترسی است. هر چند توجه مطالعات پیشین در این حیطه بیش از موضوع کیفیت زندگی گردشگر به موضوع جامعه‌ی میزبان اختصاص داشته است که این مهم به واسطه‌ی آثار سوء حاصله از گردشگری انبوه در جامعه میزبان امری قانع کننده است.

این پژوهش با هدف تحلیل موضوع کیفیت زندگی گردشگری از خلال مطالعات فارسی و انگلیسی صورت گرفته است. از آنجا که مفهوم کیفیت زندگی گردشگری در مطالعات فارسی زبان به صورت کاملاً بخشی و با توجه به زیرموضوع‌های این مفهوم صورت گرفته بود با استفاده از مدل سیستماتیک نیل، سیگری و اویسال^۲ به کیفیت زندگی گردشگر، کلیه‌ی مطالعات مورد بررسی قرار گرفت تا زمینه‌ی تحلیلی بر تحلیل‌های محققان فارسی زبان فراهم شود. بنابراین در ادامه مبانی نظری کیفیت زندگی گردشگری ارائه خواهد شد و در ادامه با توجه به پیشینه و روش تحقیق، به ارائه یافته‌ها و جمع بندی ختم خواهد شد.

مبانی نظری

کیفیت زندگی

زندگی برای انسان‌ها حریم‌های خصوصی، عمومی و محرمانه‌ای ایجاد کرده، لذا در یک تعامل پویا بین انسان و این محیط‌ها، عوامل و متغیرهای بسیار زیادی جاری است که زندگی روزمره از آنها تاثیر و تثر می‌گیرد. ژنتیک انسانی، فرصت‌های ناخواسته و پیش‌بینی نشده، خانواده، جامعه، محل سکونت، برنامه‌های مسافرتی، محیط‌زیست و

^۲ Neal, Sirgy & Uysal

^۱ Gerontology



اجتماعی، کالبدی و زیست محیطی در تمام سطوح محرمانگی دانست که با توجه به تأثیر از خصوصیات فردی، روانشناختی، پزشکی، معنایی و شخصیتی، قابل درک و شناخت است.

کیفیت زندگی گردشگر

از آنجایی که توریسم فرایندی است که از لحظه اقدام به کسب اطلاعات برای آغاز سفر شروع شده و با خرید امکانات و خدمات سفر، انجام سفر، اقامت، استفاده از خدمات مقصد، بازگشت و حتی بازخوانی خاطرات سفر ادامه می یابد، فرد توریست با دامنه گسترده ای از شاخص های عینی و ذهنی در تعامل است. لذا از دید سیستمی، ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، محیطی، جغرافیایی، مردم شناختی و حتی سیاسی در شکل گیری یک تجربه گردشگر موثر می باشند (زاهدی، ۱۳۹۳: ۱۶). لذا در این تجربه، دو طرف اصلی جامعه میزبان و میهمان ممکن است آثار مختلف مثبت و منفی از دیدگاه عینی و ذهنی را تجربه نمایند. جدول شماره ۲ نمایشی مختصر از عوامل محتمل از این آثار است.

جدول شماره ۲: آثار مثبت و منفی احتمال تعامل میان جامعه

میهمان و میزبان

رویکرد عینی		رویکرد ذهنی	
تمرکز بر	آثار منفی	آثار مثبت	آثار مثبت
جامعه میزبان	مصرف بیش از حد منابع ایجاد تورم	ایجاد اشتغال افزایش درآمد ملی	ساخت تصویر جهانی مطلوب
جامعه میهمان	ابتلا به بیماری های محلی	افزایش سلامت فیزیکی	افزایش رضایت عمومی از زندگی

ماخذ جدول: برگرفته از (Goeldner & Ritchie, 2002, pp. 22-24) (Gianna Moscardo, 2009).

هر چند بر اساس ادبیات نظری توریست، تحقیقات انجام شده بیشتر به بررسی آثار توسعه توریست بر جامعه میهمان پرداخته است (Richard Muzaffer Uysal, 2012: 2) که به نظر می رسد به دلیل دامنه گسترده تر تخریبها و تهدیدها در جامعه میزبان باشد، اما موضوع آثار گردشگری

انسان ساز از جمله عواملی هستند که درک انسانها از محرکهای واحد را متفاوت نموده است. این تفاوت در حریمها و عوامل مستقل و میانجی باعث شده که مفهوم کیفیت زندگی نیز توسط رشتههای مختلف با تعاریف و روشهای متفاوتی مورد توجه قرار گیرد و لذا محققان تعریف کیفیت زندگی را امری پیچیده و فاقد یک وحدت عمومی بین محققان دانسته اند (sirgy, 2002). به طور مثال حدود ۱۰۰ تعریف و مدل برای این مفهوم یافت شده است (Andereck & Nyaupane, 2011) میبرگ^۱ با دید فردگرایانه رضایت از زندگی را کیفیت زندگی دانسته (۳۷: meeberg, 1993) در حالی که سایرین رضایتمندی از زندگی را تنها بخشی از کیفیت زندگی می دانند و اهداف کمی و کیفی در حیطه های مختلف زندگی را مورد توجه قرار داده اند (Frisch, 2000: 220). لذا می توان استنباط نمود این تعاریف ترکیبی از شاخص های کمی و کیفی، تنها راه نجاتی برای تعریف مفهومی پیچیده است. از شاخص های کمی که نمود خارجی دارند، می توان سطح درآمد یا تحصیلات کسب شده و از شاخص های کیفی که انعکاس شرایط زندگی افراد است، می توان سطوح مختلف رضایتمندی از حیطه های زندگی مثل رضایت از زندگی مشترک، رضایت از زندگی کاری یا رضایت از تفریحات را نام برد (Kathleen L. Andereck, 2011: 250). اما به نظر می رسد استفاده از رویکردهای ترکیبی، امکان نمایش بهتر و حقیقی تر این مفهوم فراهم شود. جدول شماره ۱ نمایش دهنده خلاصه ای از روش های سنجش کیفیت زندگی است.

جدول شماره ۱: مشخصات روشهای سنجش کیفیت زندگی

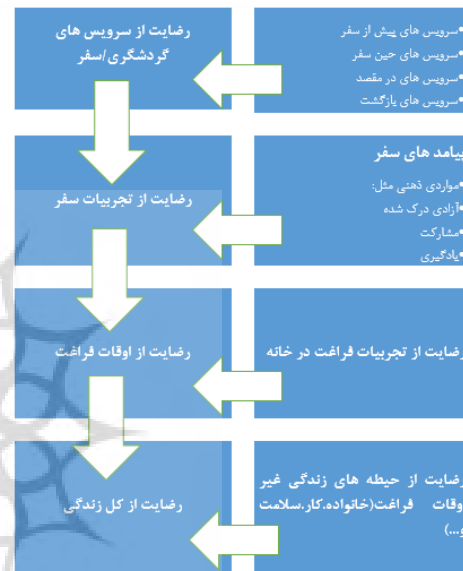
روش سنجش کیفیت زندگی	تاکید	ایراد
عینی	سنجش امکانات، تجهیزات و شرایط بیرونی	پایایی پایین
ذهنی	ادراکات فردی و جمعی از کیفیت زندگی	قابلیت اطمینان پایین
عینی و ذهنی	ترکیبی از حقایق خارجی و ذهنیت های فردی	وابسته به ترکیب شاخص های ذهنی و عینی

ماخذ جدول: (شفیعا، شفيعا و کاظمیان، ۱۳۹۲: ۳۱)

لذا کیفیت زندگی را می توان حاصل فرایند چندجانبه و پیچیده تعاملات انسان با محیطهای مادی و غیرمادی،

^۱ Meeberg

بر جامعه میهمان هم موضوع مهمی است که نیازمند به بسط و توسعه بیشتر است که کمتر مورد توجه قرار گرفته است (Gianna Moscardo, ۲۰۰۹: ۱۵۹).
 بنابر مطالعات انجام شده ایجاد رضایت در گردشگر دارای طبقات و لایه‌های متفاوتی است. به بیانی هر کدام از بخش‌های پیش از سفر، حین سفر، خدمات در محل مقصد و حین بازگشت از سفر به همراه کلیه پیامدهای تجربه شده از سفر، در رضایت‌مندی و کیفیت زندگی عمومی گردشگران مطابق تصویر شماره ۱ اثر گذار است.



تصویر شماره ۱: چرخه سیستماتیک کیفیت زندگی گردشگری (Neal, Sirgy & Uysal, ۱۹۹۹: ۱۵۶)

بنابراین هر بخش از خصوصیات عینی و ذهنی فرایندها، تجربیات و تعاملات سفر در نهایت بر رضایت کلی فرد گردشگر از زندگی خود دخیل است. مطالعات تکمیلی نشان داده که هر کدام از بخش‌های رضایت از سرویس‌های گردشگری/سفر، پیامدهای سفر، رضایت از سفر، رضایت از تجربیات سفر، رضایت از تجربیات اوقات فراغت ، به طور مستقیم بر رضایت عمومی زندگی فرد گردشگر اثرگذار است (Neal, Sirgy & Uysal, ۲۰۰۴: ۲۴۶-۲۷۴). لذا می‌توان تمامی بخش‌های مجزای زیرسیستم گردشگری را مستقیماً موثر بر کیفیت زندگی فرد گردشگر دانست که هم در زندگی فردی وی و هم بر گرایش به انجام سفر مجدد موثر است (Kim, Woo & Uysal, ۲۰۱۴: ۴۶۹).

اما یک نکته بعد ذهنی کیفیت زندگی را پیچیده تر می‌نماید. از دیدگاه سیرجی^۱ در طول رخداد سفر، ممکن است برای فرد گردشگر دامنه‌ای از اتفاقات مثبت و منفی رخ دهد که با توجه به بازه زمانی ناراحتی یا شادی آن فروکش کند. بنابراین نتایج روانشناختی متفاوتی بر کیفیت زندگی گردشگر قابل بروز است. وی کیفیت زندگی گردشگر را به دو بعد دیگر شناختی^۲ و عاطفی^۳ تقسیم می‌کند که بر اساس مطالعات وی، آثار تحمل موقعیت‌های شناختی یا عاطفی منفی و مثبت در طولانی مدت می‌تواند منجر به شادی یا افسردگی فرد شود. لذا مقوله ذهنی کیفیت زندگی گردشگر بسیار پیچیده‌تر از آنی است که تنها با یک مولفه ساده رضایت قابل ارزیابی باشد (sirgy, ۲۰۰۲).

نهایتاً در نگاهی جامع و کلی کلیه عوامل عینی و ذهنی دخیل در شکل‌گیری یک سفر، آثار و تجربیات برآمده از سفر و رضایت حاصله از بخش‌های مختلف سفر بر کیفیت زندگی گردشگر موثر و دخیل است. بنابراین کیفیت زندگی گردشگر از کلیه عناصر، مراحل، فرایندها، تجربیات و تعاملات قبل از سفر، حین سفر و پس از پایان سفر متأثر است.

روش تحقیق:

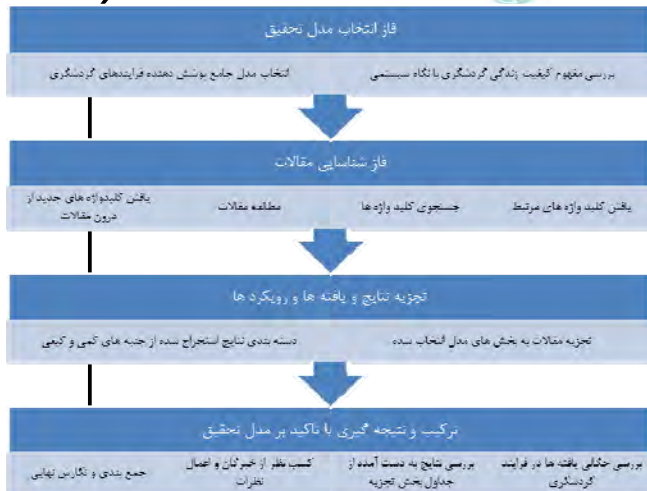
برای انجام این مطالعه روش فراتحلیل یا تحلیل تحلیل‌ها مورد استفاده قرار گرفت. این روش که می‌تواند با حداقل دو مطالعه یا پژوهش صورت گیرد، امکان بازنگری در پیشینه یک پژوهش را فراهم می‌سازد و نوعی فراارزیابی است (قاضی طباطبایی و ودادهیر، ۱۳۸۹: ۳۹-۴۷). نکته‌ی حائز اهمیت اینکه با توجه به اینکه در محدوده‌ی مطالعات انجام شده در زبان فارسی موضوع کیفیت زندگی گردشگری به صورت مستقیم مورد توجه قرار نگرفته است و نگارش این مقاله به واسطه‌ی شناخت نگارنده از این شکاف صورت گرفته است، لذا مطالعات انگلیسی‌زبانی^۴ که مستقیماً این موضوع را مورد توجه قرار داده‌اند مورد بررسی قرار گرفت و بر مبنای نتایج به دست آمده از آن، مقالات فارسی زبان دسته بندی گردید. لذا کلید واژه‌هایی که در مطالعات مربوط به کیفیت زندگی گردشگری به

^۱ Sirgy (۲۰۰۱)

^۲ COGNITIVE

^۳ AFFECTIVE

^۴ یک کتاب و ۸ مقاله



تصویر شماره ۲: مراحل انجام تحقیق

۳۷

جدول شماره ۳ نشان دهنده چارچوبی است که بر اساس آن مطالعات مورد تجزیه قرار گرفته است. در این چارچوب کلیه مولفه های ذهنی و عینی کیفیت زندگی مدنظر قرار دارد. به طور مثال رضایت از خدمت بعدی ذهنی و سالم بودن امکانات هتل بعدی عینی از کیفیت به حساب می آید.

جدول شماره ۳: مولفه ها و زیر مولفه های مدل تحقیق

مولفه	زیر مولفه ها
کیفیت مراحل گردشگری	سرویس های پیش از سفر سرویس های حین سفر سرویس های مقصد سرویس های بازگشت
کیفیت سرویس های گردشگری / سفر	انعکاس رضایتمندی کلی گردشگر از مراحل دریافت سرویس ها
پیامد های کیفی سفر	مواردی که وابسته به هدف سفر فرد گردشگر آنها را پیامد های مثبت ارزیابی می کند ^۹ .
کیفیت کلی از تجربه سفر	انعکاس رضایتمندی کلی گردشگر از کلیه تجربیات سفر

^۹ در مطالعات انجام شده فرهنگ های دیگر موضوعاتی مثل آزادی احساس شده از کار یا کنترل، به دست آوردن توانایی ویژه مثل توانایی های ورزشی، اقدامات بدون برنامه و آزادانه، مداخله و مشارکت در جامعه محلی به عنوان زیر مولفه ها معرفی شده است (Unger&kernan , ۱۹۸۳; Neal,Sirgy&Uysal , ۱۹۹۹&۲۰۰۴; kim,woo and Uysal, ۲۰۱۵). اما از دیدگاه خبرگان این شاخص ها با توجه به هدف و سن گردشگر، محل میزبان و ماهیت گردشگری می تواند متفاوت باشد. به طور مثال در گردشگری مذهبی، دستیابی به احساس معنوی و در گردشگری ورزشی کسب یک مهارت ورزشی می تواند پیامد کیفی سفر ارزیابی شود. بنابراین در این مطالعه تلاش گردید کلیه شاخص هایی که در این حیطه مدنظر قرار گرفته اند جمع آوری شود و در بخشی از مرحله ترکیب نگارش یافت.

عنوان مولفه های اصلی شناسایی شد به عنوان کلید واژه- های^۱ جستجو برای جمع آوری مقالات فارسی زبان استفاده گردید. در این مطالعه کلیه مقالاتی که تا پیش از سال ۱۳۹۴ یا ۲۰۱۵ منتشر شده بودند از پایگاه- های فارسی زبان^۲ و انگلیسی زبان^۳ معتبر جمع آوری گردید.

لذا با انتخاب کلید واژه های^۴ مرتبط با زیرمولفه های کیفیت زندگی گردشگر تعداد ۲۵ مقاله فارسی جمع آوری شد. افزودنی است به دلیل اینکه مطالعات منتشر شده به زبان انگلیسی و فارسی در یک سطح نمی باشند، بخش مقایسه ی نتایج بین این دو در تمام بخش ها مقدور نگردید. گروه بندی مطالعات نشان داد که مطالعات انجام شده شهرهای تهران، مشهد، اصفهان، بروجرد، قم، کردستان، آذربایجان غربی، شیراز، اردبیل، سمنان، شهرهای ساحلی دریای خزر، یزد، شمشک و دربند را شامل گردید که در آن گونه ی گردشگری زیارتی، ورزشی و سلامت مشاهده گردید.

از مطالعات انگلیسی زبان، مدل جامع نیل، سیرگی و اویسال^۵ درباره رضایتمندی عمومی گردشگر از زندگی گردشگری^۶ و از مدل کیم، وو و اویسال^۷ که رضایتمندی را نشانه ای از کیفیت زندگی گردشگر دانسته است برای جمع آوری نکات از مقالات فارسی استفاده گردید^۸. لذا مراحل انجام تحقیق به صورت تصویر شماره ۲ قابل ترسیم است.

^۱ کیفیت خدمات با محوریت فرایند های گردشگری، رضایت گردشگر، رضایت از خدمات با محوریت فرایند های گردشگری. در بخش کلیدواژه ها متاسفانه کلیدواژه ی اصلی کیفیت زندگی گردشگر به صورت مستقیم مورد توجه قرار نگرفته بود.

^۲ Sid.ir , Magiran.com

^۳ Sciencedirect.com , Elsevire.com

^۴ Tourism Quality of life, Travel Quality of life, Tourism Satisfaction

^۵ Neal, Sirgy & Uysal

^۶ بخش های چهارگانه رضایت از سرویس ها، رضایت کلی از سرویس های گردشگری، پیامد های سفر و رضایت از تجربیات سفر به عنوان مولفه های اصلی تحقیق مورد نظر قرار گرفت.

^۷ Kim,Woo & Uysal

^۸ این دو مدل در بیش از ۱۵ مطالعه در کشورهای مختلف با هدف سنجش کیفیت زندگی گردشگری مورد استفاده قرار گرفته است.

استفاده از یافته‌های مرحله پیشین، امکان دسته‌بندی یافته‌ها بر اساس روش‌های آماری، بررسی تفاوت‌های روش‌شناسی، شناخت تنوع آزمون فرضیه‌ها و مقایسه نتایج فراهم می‌گردد. مرحله پنجم به تعریف و ترکیب نتایج به دست آمده اختصاص دارد و مرحله ششم با تطبیق و ترکیب نتایج به دست آمده، زمینه نگارش گزارش را فراهم می‌سازد. بنابراین در مرحله هفتم نگارش گزارش، تفسیر و نقد نتایج صورت می‌گیرد (قاضی طباطبایی و داد‌دهیر، ۱۳۸۹: ۷۴-۱۴۶). در هر یک از مراحل تحقیق، بهره‌گیری از نظرات خبرگان راه کاری مکمل و هدایت کننده به حساب می‌آید که کیفیت و ارزش تحقیق را ضمانت می‌نماید.

یافته ها :

عنوان و نوع پژوهش ها:

پس از بررسی عناوین پژوهش‌ها مشخص گردید ۱۲ درصد از مقالات از نوع ارزیابی^۱ بودند. ارزیابی‌های مذکور در جهت بهبود وضعیت رضایتمندی خدمات در مقاصد گردشگری صورت گرفته بود. ۱۲ درصد عناوین بررسی شده نیز با موضوع تحقیق همخوانی نداشت. ۶۴ درصد از مطالعات حول محور واکاوی^۲ بودند که صرفاً به اکتشاف و توصیف وضعیت موجود می‌پرداختند و تنها ۸ درصد مطالعات موجود بهبود و آینده نگری پرداخته بودند. بنابراین به نظر می‌رسد فاز کلی مطالعات حیطه‌ی کیفیت زندگی گردشگری فارسی زبان صرفاً در مراحل اولیه‌ی توصیفی و شناختی است تا مراحل برنامه‌ریزی و آینده نگری. این نکته تایید کننده‌ی جدید بودن موضوع تحقیق است. در حالی که به نظر می‌رسد در صورتی که موضوع کیفیت زندگی گردشگری هر چه بیشتر با اهمیت تر شود، مطالعات آینده نگاری و تحلیلی بیشتری به عنوان خروجی قابل دسترس خواهد بود. در مقالات انگلیسی زبان هر چند ۸۷ درصد مقالات از نوع توصیفی با بررسی وضع موجود است اما نکته‌ی ویژه این‌که ۱۳ درصد مقالات این حیطه به موضوع خلاقیت و توسعه‌ی مرزهای موضوع مذکور تمرکز داشت. نکته‌ای که نشان‌دهنده‌ی توسعه‌ی

سئوالات و موضوعات با اهمیت، همواره توسط گروه‌های مختلف پژوهشی تبدیل به تحقیق شده‌اند. اما دریافتی جامع از تمامی این مطالعات، کاری هزینه‌زا و وقتگیر است. به‌طور خاص مطالعات اجتماعی که به واسطه شرایط، موقعیت‌ها و متغیرهای متعدد مداخله‌گر، با دامنه گسترده‌ای از نتایج و یافته‌ها همراه‌اند، فاقد خاصیت انباشتگی نتایج هستند. فراتحلیل به عنوان ابزاری مناسب برای ساخت اجماعی منطقی از مطالعات، روش تازه‌ای برای جمع‌بندی و درک مجموعه‌ای از پژوهش‌ها درحوزه-ای خاص به حساب نمی‌آید. چیزی که یک تحقیق فراتحلیل مدنظر دارد، جمع‌آوری یافته‌های پژوهشی از مطالعات متعدد و پراکنده، برای ترکیب و یکپارچه‌سازی و دستیابی به یافته‌های جدید است (صدیق سروسستانی، ۱۳۷۹: ۶۸). براین اساس، فراتحلیل روشی است برای تجزیه و ترکیب واحدهای تحلیل برای حصول شناخت از مجموعه منسجم یا غیرمنسجم از مبانی علمی و سازه‌های پژوهشی (Doyle, ۲۰۰۳: ۳۲۳). واحد تحلیل در روش فراتحلیل، مطالعات و پژوهش‌های مرتبط با موضوع خاصی می‌باشد (قاضی طباطبایی و داد‌دهیر، ۱۳۸۹: ۳۹). توانایی ارائه جواب به هنگام کم بودن حجم نمونه و سادگی در کسب آگاهی از متغیرها و روابط میانین، اهمیت این ابزار تحقیق را افزایش داده است (ناطق پور و فیروزآبادی، ۱۳۸۴: ۱۶۹). مطالعه نتایج، یافته‌ها و نظریه‌ها با رویکردی عمدتاً انتقادی از خصوصیات بارز این روش است (قاضی طباطبایی و داد‌دهیر، ۱۳۸۹: ۳۷). این روش به شناسایی شکاف‌های علمی و تجمیع مطالعات انجام شده ختم می‌گردد. مراحل هفتگانه‌ای برای انجام یک فراتحلیل مرسوم است. در مرحله اول انتخاب موضوع و تعریف متغیر تحقیق قرار دارد. مهمترین اقدام در این مرحله مشخص شدن حدود و اهداف تحقیق است. در مرحله دوم، بر اساس هدف تحقیق، شناسایی، گردآوری و تلخیص مطالعات انجام می‌گیرد. در این بخش نهایتاً تعدادی منبع معتبر با توجه به هدف تحقیق، انتخاب می‌گردد. در مرحله سوم که با فیش‌برداری یا فیلترسازی محتویات منابع همراه است، به دسته بندی یافته‌ها و ارزیابی و بازآفرینی آنها ختم می‌شود. در این بخش مطالعات ورودی تبدیل به مجموعه‌ای اطلاعات دسته‌بندی شده می‌شوند که امکان بازبینی و استخراج نتایج را به همراه دارد. در مرحله چهارم با

^۱ ارزیابی نوعی داوری کیفی است که با هدف ارتقای موضوعی خاص و با دید مدیریتی در حیطه‌ی صورت می‌گیرد. در حالی که تحقیق به دنبال تولید دانش و تعمیم است و با هدف تایید یا عدم تایید موردی خاص صورت می‌گیرد.

^۲ Suervey

پیمایشی و مطرح شدن به عنوان کنشگران با اهمیت عنوان کرد.

جدول شماره ۴: کنشگران مقالات فارسی بررسی شده

کنشگر	گروه کنشگر	تعداد	تعداد کل	درصد
گردشگران داخلی	گردشگر	۱۹	۲۴	۹۶
	گردشگر	۳		
	گردشگر	۲		
گردشگران ورزشی	گردشگر	۱	۱	۴
مسافران پرواز	مسافر	۱۰	۱۰	۴۰
هتل و خدمات اقامت	اقامت	۴	۱۰	۴۰
مدیریت شهری و خدمات دهندگان شهری	خدمات میزبان	۳		
رستوران	خدمات میزبان	۱		
خدمات تور	خدمات میزبان	۲		
خدمات ورزشی	خدمات میزبان	۲		
آژانس مسافرتی	خدمات مسافرت	۱	۲	۸
خویشاوندان گردشگر	جامعه میهمان	۱	۱	۴
ساکنین محلی	جامعه میزبان	۴	۴	۱۶
حمل و نقل	حمل و نقل	۴	۸	۳۲
سیستم هواپیمایی	حمل و نقل	۴		

۳۹

در بررسی انجام شده روی مقالات انگلیسی زبان مشخص گردید که ۷۰ درصد از کنشگران را گردشگران داخلی و ۳۰ درصد را گردشگران خارجی تشکیل داده‌اند. نکته‌ی حائز اهمیت اینکه تمرکز اصلی مقالات انگلیسی زبان به جای فضاهایی که امکان سنجش کیفیت را فراهم می‌سازند روی فرد گردشگر بود. به بیانی نگاه به کیفیت زندگی گردشگری از نوع فرایندی است و نتیجه‌ی آن انتقال حس مثبت به گردشگر به صورت کلی است. هر چند در مطالعات مذکور کنشگران مذکور مورد توجه قرار گرفته اند اما آثار اقدامات آنها بر کیفیت زندگی گردشگر مدنظر بوده است و به‌عنوان یک کنشگر مدنظر قرار نگرفته‌اند. نکته‌ی جالب دیگر اینکه، تحقیقات انگلیسی زبان موضوع گردشگری و کیفیت زندگی را در گروه‌های اجتماعی خاص مثل افراد مسن مورد مطالعه قرار داده بودند و گردشگری را به عنوان یک روش برای ایجاد سلامت در جامعه جویا شده بودند، چیزی که در مطالعات فارسی زبان مورد نظر قرار نگرفته بود.

استفاده از چارچوب‌های استاندارد:

یکی از روش‌های انجام مطالعه، بهره برداری از چارچوب‌ها و مدل‌های از پیش استفاده شده می‌باشد. این اقدام در حالی که می‌تواند با روایی و پایایی از پیش تعریف شده‌ای

یافتگی دانش کیفیت زندگی گردشگری در مقالات انگلیسی است.

به نظر می‌رسد شکافی بین مطالعات فارسی زبان و انگلیسی زبان از جهت به کارگیری خلاقیت وجود دارد. این خلاقیت‌ها نیز به واسطه‌ی بررسی شکاف‌های نظری حاصل شده است که از عدم تطابق میان تئوری‌های موجود و واقعیت‌های خارجی شناسایی شده است.

کمی یا کیفی بودن تحقیق

نکته‌ی قابل توجه اینکه ۹۶ درصد مطالعات فارسی زبان از نوع کمی است که با استفاده از پرسشنامه انجام شده اند و تنها ۴ درصد آنها از روش مختلط استفاده کرده‌اند. بنابراین موضوع تحقیقات کیفی در این بخش به طور کامل مغفول مانده است. در ۸ درصد مقالات به ابزار مصاحبه به اشاره شده بود اما عملاً منظور نگارندگان از این روش، تکمیل پرسشنامه‌ها بود نه انجام مصاحبه‌ای کیفی با هدف جمع‌آوری اطلاعاتی ناب از یک نمونه‌ی خاص. بنابراین فرایند غالب تحقیق با طرح مساله، طرح چارچوب نظری، مشخص کردن روش تحقیق و نهایتاً راست آزمایی همراه بود.

جای توجه دارد با نگاهی به مطالعات موجود به زبان انگلیسی مشخص می‌شود که مطالعات کیفی و مختلط بیشتر از کمی مورد توجه قرار داشته‌اند و ابزار مصاحبه به صورت بسیار موثری منجر به جمع‌آوری داده‌های میدانی شده است.

کنشگران مطالعات:

بررسی کنشگران مطرح شده در مطالعات نشان می‌دهد که گردشگر بیشترین حضور را در تحقیقات داشته است (۹۶٪) که به واسطه‌ی کانونی بودن این کنشگر، امری متعارف است. اما سه بخش اقامت با ۴۰ درصد و حمل و نقل با ۳۲ و جامعه میزبان با ۱۶ درصد در پله‌های اهمیتی بعدی قرار دارند. از آنجا که اقامت، خوراک و حمل و نقل به عنوان سه گانه‌ی مقدس شناسایی شده‌اند، این موضوع معقول به نظر می‌رسد. ضمناً نیاز هتل‌ها، مراکز اقامتی و ابزارهای حمل و نقل به ارائه‌ی خدمات مطلوبتر، توسعه‌ی کسب و کار و بقا در بازار رقابتی را می‌توان یکی از دلایل گرایش بیشتر این بخش‌ها به مطالعات

مازلو، مدل‌های رضایتمندی و آثار آن بر خرید مجدد، فرایند ایجاد کیفیت زندگی گردشگری با نگاه سیستمی اختصاص داشت. به بیانی در این مطالعات به جای استفاده از چارچوب استاندارد و تکرار آنها، از دیدگاه‌های تئوریک و مبانی اختصاصی کیفیت زندگی بهره‌برداری شده. این مدل‌ها کیفیت زندگی گردشگری را بخشی از کیفیت زندگی فرد گردشگر می‌داند که هم از پیش از شروع فرایند گردشگری و هم پس از آن بر کیفیت زندگی فرد اثر دارد. در این میان جابجایی فیزیکی فرد در مختصات جغرافیایی باعث می‌شود، تجربیاتی حاصل شود که تاثیرات بلندمدت و عمیق‌تری بر کیفیت زندگی فردی داشته باشد. بنابراین می‌توان تفاوت مطالعات فارسی زبان و انگلیسی زبان را در نگاه کل نگر پژوهش‌های انگلیسی و بخشی و جزء نگر پژوهش‌های فارسی زبان تحلیل نمود.

مولفه های کیفیت زندگی گردشگر

با توجه به چرخه سیستماتیک رضایت گردشگر^۱ که از مطالعات انگلیسی زبان به عنوان مدل کامل انتخاب گردید و با تفکیک مولفه های به کار برده شده در مطالعات فارسی زبان در این چارچوب، جدول ۶ حاصل گردید.

جدول شماره ۶: مولفه های کیفیت زندگی گردشگر

اولویت	درصد	تعداد موارد	مولفه های چرخه سیستماتیک رضایت گردشگر
۴	۱۶	۴	کیفیت سرویس های پیش از سفر
۲	۳۲	۸	کیفیت سرویس های حین سفر
۱	۸۰	۳۰	کیفیت سرویس های مقصد
۴	۱۶	۴	کیفیت سرویس های بازگشت
۴	۱۶	۴	کیفیت کلی سرویس های گردشگری / سفر
۵	۱۲	۳	پیامدهای کیفی سفر
۳	۲۸	۷	کیفیت کلی از تجربه سفر

نتایج نشان می‌دهد که مولفه‌های مربوط به کیفیت سرویس‌های مقصد و کیفیت سرویس‌های حین سفر و کیفیت کلی از تجربه ی سفر بیشتر از سایرین مورد توجه قرار گرفته است. این یافته را می‌توان به واسطه ی تمرکز تاثیرات اصلی کیفیت زندگی حاصله از گردشگری در جامعه‌ی میزبان و در نتیجه اهمیت موضوعات قابل رخ داد در این جامعه قابل پذیرش دانست. از سویی با توجه به اینکه کنشگران حاضر در مقصد از موضوع گردشگری کسب منفعت می‌نمایند و ارائه خدمات با کیفیت مطلوب

همراه بوده و کیفیت کار محقق را ضمانت کند، ممکن است با مسائلی مثل استفاده از مدل‌های غیربومی و نامربوط به جامعه مورد بررسی نیز ختم شود. بنابراین در این بخش از مطالعه با این فرض که استفاده از چارچوب‌های استاندارد به واسطه‌ی دلیل و منطقی خردمندانه صورت گرفته است، مقالات مذکور مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصله از مقالات فارسی نشان می‌دهد که صرفاً ۴۰ درصد از مطالعات از چارچوب‌ها و مدل‌های از پیش طراحی شده بهره برداری نموده‌اند. جدول شماره ۵ نمایشی از مدل‌ها و ابزارهای به کار گرفته شده می‌باشد.

جدول شماره ۵: چارچوب‌ها و مدل‌های استاندارد استفاده شده در مقالات فارسی

عنوان	توضیحات	درصد استفاده
مدل QFD، سروکوال، کانو	این روش‌ها برای تحلیل شکاف انتظارات و ادراکات مشتری مورد استفاده قرار می‌گیرد.	۵۶٪
تکنیک IPA	این روش برای سنجش کیفیت محصول به کار می‌رود و میزان رضایت مشتری را بر اساس فاصله ی بین انتظارات و عملکرد می‌سنجد.	۲۲٪
مدل آمیخته ی بومز و بیتنز	مقایسه ی انتظارات و ادراکات مشتری از کیفیت خدمات	۱۱٪
مدل ایرکوال	مدلی برای دسته بندی ابعاد کیفیت خدمات	۱۱٪

با نگاهی به جدول مشخص است که محققان موضوع کیفیت زندگی گردشگران را بر اساس شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان مورد بررسی قرار داده‌اند. این بدین معناست که توجه محققان به موضوع ذهنیت‌های گردشگران به‌عنوان مولفه‌ی اثرگذار در کیفیت زندگی گردشگری وزن بالایی دارد.

در مقابل این نتایج این نکته قابل توجه است که در مقالات انگلیسی زبان به دلیل اینکه موضوع کیفیت زندگی گردشگری به صورت مستقیم مورد توجه قرار گرفته بود، مصاحبه های انجام شده مستقیماً به اکتشاف ذهنیت گردشگران نسبت به کیفیت گردشگری و پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده شاخص‌های مدنظر محققان را با استفاده از طیف لیکرت مورد بررسی قرار داده است. عملاً در این روش، کلیه‌ی اقدامات بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات گردشگران در غالب سئوال‌ات مطرح شده مورد بررسی قرار گرفته است. مدل‌های مرسومه که در این مطالعات مورد توجه قرار گرفته بود روی موضوع تئوری

^۱ (Neal, Sirgy & Uysal, ۱۹۹۹ : ۱۵۶)

شناختی قرار دارد. این متغیر جزء فاکتورهای فردی است به بر ذهنیت گردشگر نسبت به کیفیت زندگی اثرگذار است. در مجموع و با تاکید به تعداد متغیرها از نظر ذهنی یا عینی بودن مشخص گردید که مولفه‌های ذهنی مهمترین متغیرهای مستقل در کیفیت زندگی گردشگری به حساب می‌آیند.

نکته‌ی قابل توجه اینکه، کیفیت زندگی گردشگری در برخی از مطالعات به عنوان متغیر وابسته نام برده شده است، اما در پاره‌ای از مطالعات به عنوان متغیر مستقل به سایر متغیرها موثر دانسته شده است. تصویر شماره ۳ نشان دهنده این متغیرها است.



۴۱

تصویر شماره ۳: رابطه‌ی کیفیت زندگی گردشگری با سایر متغیرها

متغیرهایی مثل وفاداری، اعتماد، رضایت و خرید مجدد به واسطه‌ی میزان کیفیت زندگی گردشگری تحت تاثیر قرار می‌گیرند و می‌توان از آنها به عنوان متغیرهای وابسته به کیفیت زندگی نام برد.

در مجموع با توجه به کلیه‌ی متغیرهای مطرح شده در مطالعات مشخص شد که ۴۴ درصد آنها از نوع ذهنی-عینی، ۲۲ درصد ذهنی و ۲۴ درصد عینی می‌باشند. این یافته نشان می‌دهد که موضوع کیفیت زندگی گردشگری بیش از اینکه مفهومی ذهنی یا عینی باشد، مفهومی عینی-ذهنی است. به عبارتی ترکیبی از عوامل قابل لمس و غیرقابل لمس است که کیفیت زندگی گردشگر را متاثر می‌کند و نگار منظرین به موضوع گردشگری، امکان بهبود کیفیت زندگی گردشگری را فراهم خواهد ساخت.

اما بررسی متغیرهای مرتبط با کیفیت زندگی گردشگری در مقالات انگلیسی زبان نتایج متفاوتی به همراه داشت. در این مطالعات متغیرهای انتزائی مثل رضایت از اوقات فراغت، رضایت از تجربه‌ی سفر، رضایت از کار، رضایت از زندگی شخصی، رضایت از مراحل انجام سفر به عنوان متغیرهای تعیین‌کننده معرفی شد. نکته‌ی مهم اینکه نتایج مطالعات تایید نمود که کلیه‌ی ابعاد رضایتمندی ذکر شده به صورت مستقیم و غیرمستقیم در کیفیت زندگی گردشگری اثرگذار است. بنابراین غلبه‌ی دیدگاه

امکان فروش خدمات و محصولات آنها را بیشتر می‌کند، تمایل بیشتر به انجام مطالعات در این بخش از سیستم گردشگری قابل پذیرش است. لذا می‌توان مدعی شد که منفعت اقتصادی بنگاه‌های خصوصی حاضر در مقاصد گردشگری عامل محرکی برای تراکم بیشتر مطالعات در این بخش از فرایند گردشگری شده است.

متغیرهای تحقیق:

با توجه به اینکه هدف تحقیق بررسی اثر متغیرهای مختلف بر کیفیت زندگی گردشگری است لذا با استناد به مطالعات انجام شده، متغیرهای مستقلی که بر کیفیت زندگی گردشگری اثرگذار بوده اند به صورت زیر می‌باشد.

جدول شماره ۷: متغیرهای مستقل موثر بر کیفیت زندگی گردشگری از مقالات فارسی زبان

متغیر مستقل	نوع رابطه	نوع متغیر	تعداد	درصد
کیفیت خدمات	+	ذهنی-عینی	۹	۲۵
انتظارات گردشگر	+	ذهنی	۵	۱۳
عوامل جمعیت شناختی (متغیر کنترل کننده و مستقل)	+/-	عینی	۴	۱۱
کیفیت تجربه‌ی گردشگری	+	ذهنی-عینی	۲	۵.۵
مهمان نوازی	+	ذهنی-عینی	۲	۵.۵
شکایت	-	عینی	۱	۲.۷
کیفیت خدمات بسته‌های تور	+	ذهنی-عینی	۱	۲.۷
کیفیت درک شده از مقصد(تصویر ذهنی)	+	ذهنی	۱	۲.۷
امکانات و خدمات گردشگری	+	ذهنی-عینی	۱	۲.۷
عوامل محسوس هواپیمایی	+	عینی	۱	۲.۷
مدت زمان اقامت	+	عینی	۱	۲.۷
عدالت خدمات	+	ذهنی-عینی	۱	۲.۷
عوامل سازمانی	+	عینی	۱	۲.۷
رضایت از سفر قبلی	+	ذهنی	۱	۲.۷
مبدا سفر (متغیر کنترل کننده و مستقل)	+/-	عینی	۱	۲.۷
شغل		عینی	۱	۲.۷
میزان تخصیلات(متغیر کنترل کننده و مستقل)	+/-	عینی	۱	۲.۷
کیفیت رابطه مشتری	+	ذهنی	۱	۲.۷
میزان درآمد	-	عینی	۱	۲.۷
قیمت	+	عینی	۱	۲.۷

جمع بندی تعداد متغیرها نشان می‌دهد که "کیفیت خدمات مرتبط به گردشگری" بیشترین اهمیت را در میان متغیرها داشته است. این متغیر در ذهنیت گردشگر بیشترین تاثیر را داراست و زمینه ساز ایجاد تقاضای جدید خواهد بود. پس از آن انتظارات گردشگر به عنوان یک عنصر موجود در ذهن گردشگران که پیش از سفر شکل گرفته است مطرح است. این انتظارات به واسطه‌ی جمع‌آوری اطلاعات، تبلیغات دهان به دهان و تجربیات پیشین شکل می‌گیرد. در کنار این متغیرها، عوامل جمعیت

ذهنیت‌گرایی به عینت‌گرایی نیز در این مطالعات مورد تایید قرار می‌گیرد. جای توجه دارد جداسازی صریح متغیرهای ذهنی-عینی به عنوان یک دسته از متغیرها در این مطالعات صورت نگرفته بود و این بخش بندی توسط نگارنده صورت گرفت.

پیامدهای کیفی سفر

با مراجعه به مدل نیل، سیرگی و اویسال^۱ که به عنوان مدل مرجع تحقیق کیفیت زندگی گردشگری مورد استفاده قرار گرفت، پیامدهای کیفی سفر یکی از مولفه‌های با اهمیت در موضوع کیفیت زندگی گردشگر است. با جمع بندی و مرور مطالعات موجود مشخص گردید صرفاً ۴ مورد به عنوان این پیامدها توسط محققان فارسی زبان مورد توجه قرار گرفته است. عواملی مثل حمایت و مهمان نوازی جامعه میزبان، آزادی در فعالیت و آشنایی با فرهنگ میزبان، خصوصیات مربوط به نوع گردشگری مثل گردشگری آب درمانی یا ورزشی به همراه تنوع فعالیت‌هایی که در جامعه میزبان قابل تجربه است به عنوان این پیامدها مورد توجه قرار گرفت. به نظر می‌رسد در صورتی که مطالعات انجام شده در گردشگری با توجه به انواع انگیزه‌های ممکن صورت بگیرد، پیامدهای کیفی بیشتری حاصل خواهد شد. از آنجا که اهداف گردشگران برای سفر به مقصد گردشگری خاص با پیامدها و انتظارات متفاوتی همراه است. بنابراین پیامدهای کیفی متفاوتی نیز به همراه خواهد داشت.

تطبیق یافته‌ها با مطالعات پیشین :

مقایسه‌ی یافته‌های تحقیق با مطالعات مشابه و تحلیل چرایی تطابق و عدم تطابق یافته‌ها با مطالعات پیشین، در حالی که غنای کار پژوهشی را افزایش می‌دهد، امکان تحلیل شکاف و دستیابی به سطح دیگری از یافته‌های تحقیق در میدان تجربه است. این اقدام که عموماً در بخش بحث و بررسی صورت می‌گیرد در مطالعات فارسی زبان مورد بررسی قرار گرفت.

جدول شماره ۸ : تطبیق یافته‌ها با مطالعات پیشین در مقالات

فارسی

وضعیت تطبیق	درصد
تطبیق	٪۲۰
عدم تطبیق	٪۸۰

همانطور که در جدول شماره ۸ نیز مشخص است، تنها ۲۰ درصد از مقالات این تطبیق را انجام داده‌اند. گفتنی است تمامی مطالعات مذکور بخشی مثل مروری بر پیشینه یا نگاهی به نتایج مطالعات مشابه داشته‌اند، اما بخش بازتابی که امکان تطبیق نتایج حاصله از پژوهش با مطالعات پیشین را فراهم سازد در اکثر (۸۰٪) آنها یافت نشد. نکته‌ی برجسته این‌که در مقایسه بین مقالات فارسی و انگلیسی مشخص گردید که در مقالات انگلیسی زبان پیامدیشی^۲، به تطبیق یافته‌ها با مطالعات پیشین توجه شده بود.

بحث و بررسی

شکاف بررسی شده بین مطالعات فارسی و انگلیسی زبان نشان می‌دهد که محققان انگلیسی زبان به واسطه‌ی توسعه یافتگی بیشتر صنعت گردشگری، از سطح موضوعات کمی به سوی مفاهیم کیفی حرکت کرده‌اند. موضوعی که با بلوغ مفهوم کیفیت زندگی گردشگری در مطالعات آنها به همراه نظریه پردازی و تست نظریه قابل تایید است. چیزی که در مطالعات فارسی زبان به صورت بخشی و بر اساس نیاز بخش‌ها و سازمان‌های مرتبط با گردشگری با رویکردی نامشخص و صرفاً برای افزایش فروش یا نگه داشت مشتریان به واسطه‌ی جلب رضایت آنها، مشاهده می‌شود. هر چند مطالعات کمی و کیفی به صورتی که به شکل مکمل مورد استفاده قرار بگیرند، کیفیت یک مطالعه را افزایش می‌دهند، اما تمرکز بیش از اندازه‌ی محققان فارسی زبان روی روش‌های کمی و کم توجهی به ابزارهای کیفی نشان می‌دهد، تمرکز بر نیازهای یک نمونه‌ی خاص و شناخت عمیق خواسته‌های آن در حال حاضر در دستور کار قرار ندارد و صرفاً دستیابی به نگاهی کلی و قابل تعمیم هدف قرار داده شده است. در این بخش قطعاً نمی‌توان توصیه‌ای نمود زیرا نیاز بازار برای توسعه‌ی دانش کیفیت زندگی گردشگری بایستی در کنار نیاز آکادمیک، نقش مکمل را ایفا کند تا تغییر رویکرد جدی در این مقوله مشاهده شود.

جمع بندی

مطالعه‌ی فراتحلیل حاضر با هدف ایجاد نیاز بر اساس شکاف موجود میان مطالعات فارسی زبان و انگلیسی زبان صورت گرفت. این مطالعه نشان داد که سازه‌ی کیفیت زندگی گردشگر در زبان فارسی مورد توجه قرار نگرفته

این مهم در مطالعات نظری به این شکل صورت نگرفته بود^۲

^۱ Neal, Sirgy & Uysal

زندگی فرد گردشگر چه به صورت فیزیکی و چه روحی و معنوی به شکل مهارت یا تحول باقی خواهد ماند. نتایج مطالعات فارسی نشان می‌دهد که به دلیل پراکندگی مطالعات و عدم توجه آنها به اهداف گردشگری صرفاً تعداد کمی از پیامدهای کیفی مورد شناسایی قرار گرفته است. به نظر می‌رسد برای دستیابی به پیامدهای مذکور که نقش تعیین‌کنندگی در کیفیت زندگی گردشگر خواهد داشت، لازم است مطالعات جهت‌دار با توجه به انواع اهداف صورت گیرد.

به نظر شکاف نظری و روش‌شناسی موجود میان مطالعات فارسی زبان و انگلیسی زبان به واسطه‌ی میزان توسعه یافتگی صنعت گردشگری و نیازهای عینی موجود در بازار این صنعت قابل‌تفسیر باشد. هر چند نمونه برداری از مطالعات غربی و شرقی امری پذیرفته شده به حساب نمی‌آید اما به عنوان شناخت مسیر حرکت و تحول، توجه به آنها توصیه می‌شود.

منابع

- Frisch, M. B. (۲۰۰۰). Improving mental and physical health care through quality of life therapy and assessment. In E. Diener & D. R. Rahtz (Eds.), *Advances in quality of life theory and research* (pp. ۲۰۷-۲۴۱). Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic Press.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. (۲۰۰۳). *Tourism - Principles, Practices, Philosophies*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Hyelin Kim, Eunju Woo, Muzaffer Uysal. (۲۰۱۵). Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management*, ۴۶۵-۴۷۶.
- Meeberg, G. (۱۹۹۳). Quality of life: A concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, ۱۸, ۳۲-۳۸.
- Sirgy, M. J. (۲۰۰۲). *The psychology of quality of life*. Dordrecht: Springer.
- Ruhet Genç, (۲۰۱۲), *Subjective Aspects of Tourists' Quality-of-Life (QOL)*, Hand book of Tourism and

است و این موضوع را می‌توان از در حال توسعه بودن صنعت گردشگری ایران تعبیر نمود. بررسی عناوین و نوع پژوهش‌ها نشان می‌دهد که توجه به واکاوی و روش‌های کمی بیش از سایر عناوین و روش‌ها است. این مطالعات در زبان فارسی به سمت توصیف وضع موجود هدایت شده است اما مهمترین ابزار توصیف که مصاحبه‌ی عمیق با جامعه هدف است کمتر مورد توجه قرار گرفته است. نبود خلاقیت برای استفاده یا ساخت مدل‌های سنجش کیفیت زندگی گردشگری با نگاه به فرایند گردشگری چیزی است که از مقایسه‌ی مطالعات فارسی زبان و انگلیسی زبان مشهود است.

با توجه به اینکه به بخش اصلی غذا، جای اقامت و حمل و نقل به عنوان سه گانه‌ی مقدس در شکل‌گیری گردشگری موثر هستند، کنشگرانی که در مطالعات مورد شناسایی قرار گرفتند، اکثریت در این سه بخش هستند. در حالی که در کنار این گروه از کنشگران، گردشگر به عنوان یک کنشگر با اهمیت و مرکزیت موضوع کیفیت زندگی کمتر مورد توجه قرار گرفته است. به نظر می‌رسد توسعه‌ی هر چه بیشتر مفاهیم کیفی گردشگری در ایران، زمینه‌ی توجه بیشتر به کنشگر اصلی این مفهوم یعنی گردشگر را فراهم خواهد ساخت.

هر چند در مطالعات توسط محققین متغیرهای موثر بر کیفیت زندگی گردشگر به تفکیک عینی، ذهنی یا عینی-ذهنی مورد جداسازی قرار نگرفته است اما بررسی‌ها نشان می‌دهد غلبه‌ی شاخص‌های ذهنی-عینی در این مطالعات بیشتر از سایر موارد است. این یافته تایید می‌کند که مفهوم کیفیت زندگی گردشگر به شدت به ترکیب و تلفیق مفاهیم ذهنی و عینی با یکدیگر وابستگی دارد و نگاه صرفاً دو بعدی به فعالیت گردشگری از خواسته‌های کیفیت زندگی گردشگری فاصله خواهد داشت.

هر چند مطالعات انجام شده فارسی زبان بر اساس چارچوب‌های نظری و مطالعه‌ی پیشینه صورت گرفته بود اما اکثریت این مطالعات در انتهای تحقیق، هیچ مقایسه‌ای بین نتایج به دست آمده و پیشینه‌ی موجود ننموده بودند. این بخش به عنوان یک ارزش ویژه‌ی مفقود شده قابل شناسایی است که توصیه می‌شود توسط نگارندگان بیشتر مورد توجه قرار گیرد.

یکی از نتایج با اهمیت حاصله از کیفیت سفر، حصول کیفیتی است که به‌عنوان پیامدهای سفر در ادامه‌ی



ظرفیت گردشگری شهری بر اساس الگوی رفتاری گردشگران و جامعه میزبان، نمونه موردی شهر اصفهان، پژوهش های جغرافیای انسانی، شماره ۷۱، ۶۷-۸۷.

و ثوقی، لیلا؛ دادورخانی، فضیله؛ مطیعی لنگرودی، سید حسن؛ رهنمایی، محمد تقی، (۱۳۹۰)، ارزیابی عوامل موثر بر رضایت در گردشگری زمستانی مورد مطالعه: دو مقصد زمستانی شمشک و دربند سر، مطالعات گردشگری، شماره ۱۵، ۱-۲۸.

علامه، سید محسن؛ نکته دان، ایمانه، (۱۳۸۹)، بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتری (مطالعه موردی هتل های چهار و پنج ستاره اصفهان)، مدیریت بازرگانی، شماره ۵، ۱۰۹-۱۲۴.

کفاشی، مجید، (۱۳۸۴)، بررسی عوامل موثر در رونق صنعت جهانگردی ایران و تاثیر این عوامل در میزان رضایت جهانگردان (با تاکید بر منطقه اصفهان)، مطالعات علوم اجتماعی ایران، شماره ۷، ۱۳۰-۱۵۴.

حسینی، حسن؛ سازور، اعظم، (۱۳۹۰)، بهبود کیفیت خدمات گردشگری شهر یزد از دیدگاه گردشگری خارجی، مطالعات گردشگری، شماره ۱۶، ۱۱۷-۱۴۲.

کازمی، مصطفی؛ پور، سمیرا؛ سعادت یار، فهیمه سادات؛ بیطرف، فاطمه، (۱۳۹۰)، تاثیر تصویر ذهنی گردشگران بر ارزش ادراک شده از شهرهای ساحلی دریای خزر با تاکید بر نقش واسط کیفیت عوامل ادراک شده، پژوهش و برنامه ریزی شهری، شماره ۶، سال ۲، ۱۹-۳۴.

نجات، سید امیر رضا؛ کوثرنشان، محمدرضا؛ میرزاده، اکبر، (۱۳۸۸)، تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی: آژانس های مسافرتی شهر تهران)، شماره ۳۵، ۷۲-۸۴.

امین بیدختی، علی اکبر؛ روحی پور، سپیده، (۱۳۹۲)، تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات در صنعت هتل داری استان سمنان، برنامه ریزی و توسعه گردشگری، شماره ۶، ۱۶۰-۱۸۰.

احسانی، محمد؛ هنرور، افشار؛ رکن الدین افتخاری، عبدالرضا؛ هنری، حبیب؛ جردن، فیونا، (۱۳۸۹)، تعیین عوامل مهم در کیفیت بسته های گردشگری ورزشی در کشور، مدیریت ورزشی، شماره ۴، ۵-۲۶.

Quality of life research, chapter ۹, (۱۳۵-۱۴۸)springer,

Sirgy, M. J. (۲۰۰۲). The psychology of quality of life. Dordrecht, Netherlands: Kluwer Academic.

Andereck, K. L., & Nyaupane, G. P. (۲۰۱۱). Exploring the nature of tourism and quality of life perceptions among residents. Journal of Travel Research, ۵۰(۳), ۲۴۸-۲۶۰.

Uysal, Muzaffer, Perdue, Richard, Sirgy, M. Joseph (Eds.) ,Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research, , ۲۰۱۲, Springer Science & Business Media,

Tourism and quality of life: Towards a more critical approach, ۲۰۰۹, Tourism and Hospitality Research ۹, ۱۵۹-۱۷۰

Ruhet Genç, (۲۰۱۲), Subjective Aspects of Tourists' Quality-of-Life (QOL), Hand book of Tourism and Quality of life research, chapter ۹, (۱۳۵-۱۴۸)springer,

قاضی طباطبایی و ودادهیر، ۱۳۸۹، فرا تحلیل در پژوهش های اجتماعی و رفتاری انشارات جامعه شناسان شفیعا سعید، شفیعا محمدعلی، کاظمیان غلامرضا. ۱۳۹۲، فرا تحلیل روش و نتایج پژوهش های کیفیت زندگی شهری در ایران ۴۰-۲۱: (۲) ۲۴. زاهدی، شمس الدین، مبنای توریسم و اکوتوریسم پایدار با تاکید بر محیط زیست، ۱۳۹۳، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

ضیایی، محمود؛ عباسپور، نیلوفر، (۱۳۹۱)، ارزیابی کیفیت محصول گردشگری شهری تهران از دیدگاه گردشگران درون مرزی، فصلنامه گردشگری و توسعه، دوره ی دوم، ۷۶-۹۶.

فیضی، کامران؛ تاتاری، سعید، (۱۳۸۳)، بهبود کیفیت خدمات در پروازهای شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (پیمایش بر مبنای مدل کیفیت خدمات)، مطالعات گردشگری، شماره ۵، ۵۳-۸۶.

سیف الدینی، فرانک؛ شعبانی فرد، محمد؛ حسینی، علی؛ رشیدی، مصطفی، (۱۳۸۹)، سنجش کیفیت و

صدر موسوی، میرستار؛ دخیلی کهنمویی، جواد، (۱۳۸۶)، ارزیابی وضعیت تسهیلات گردشگری استان آذربایجان شرقی از دید گردشگران، پژوهش های جغرافیایی، شماره ۶۱، ۱۲۹-۱۴۳.

امین بیدختی، علی اکبر؛ شالیافیان، علی اصغر؛ فرجی غازانی، داود، (۱۳۹۰)، بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مسافران در صنعت حمل و نقل هوایی با استفاده از مدل ایرکوال، فناوری حمل و نقل، شماره ۱۷، سال ۶، ۶۱-۷۲.

زنگی آبادی، علی؛ ضیایی، محمود؛ بایزیدپور، هیمین؛ کهزادی، اسفندیار، (۱۳۸۹)، تحلیلی بر وضعیت امکانات و تسهیلات گردشگری استان کردستان از دید گردشگران، جغرافیای انسانی، شماره ۴، سال ۲، ۳۹-۵۶.

موسوی، میرنجف؛ ابراهیم زاده، عیسی؛ کاظمی زاده، شمس اله؛ قنبری، حکیمه، (۱۳۹۲)، تحلیل عوامل موثر بر رضایت مندی گردشگران خارجی از کارکردها و زیرساخت های گردشگری - مطالعه موردی: شهر قم، مطالعات و پژوهش های شهری و منطقه ای، شماره ۱۸- سال ۵، ۶۹-۸۸.

ابراهیم زاده، عیسی؛ یاری، منیر؛ یاری، یاسمن، (۱۳۹۲)، شناسایی و اولویت بندی الزامات رضایت مندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو، مطالعه موردی: گردشگران شهر بروجرد، آمایش جغرافیایی فضا، شماره ۹، سال ۳، ۱۲۷-۱۵۰.

علاء الدینی، پویا؛ چینی، سید عارف، (۱۳۹۱)، کیفیت خدمات و رضایتمندی گردشگران (مطالعه موردی: مشتریان خارجی هتل های چهار و پنج ستاره ایران)، راهبرد اجتماعی و فرهنگی، شماره ۴، سال ۱، ۸۷-۱۰۱.

ابراهیم پور، حبیب؛ سید نقوی، میر علی؛ یعقوبی، نور محمد، (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر رضایت و وفاداری گردشگران در استان اردبیل - مطالعه موردی منطقه گردشگری سرعین، مطالعات گردشگری، شماره ۱۴، ۶۹-۹۲.

شریعتی، امیر حسین؛ فروزان، نادیا، (۱۳۸۹)، عوامل موثر بر شاخص های کیفیت خدمات در آژانس های گردشگری جنوب شهر اصفهان، مطالعات گردشگری، شماره ۱۴- ۱۵۳-۱۷۶.

فیض، داود؛ طاهریان، حسین؛ زارعی، عظیم، (۱۳۹۰)، کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در صنعت هتلداری - مورد مطالعه: هتل های شهر مشهد، کاوش های مدیریت بازرگانی، شماره ۶، ۱۲۳-۱۴۹.

حقیقی کفاش، مهدی؛ باقری، حامد، (۱۳۹۱)، کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان در هتل های چهار ستاره ی شهر شیراز، مطالعات گردشگری، شماره ۲۰، ۱-۳۰.

کروبی، مهدی؛ یوسفی، جواد، (۱۳۸۹)، مقایسه ی ادراکات و انتظارات مهمانان نسبت به پنج بعد کیفیت خدمات، مطالعات گردشگری، شماره ۱۳، ۶۵-۸۴.

مظلوم خراسانی، محمد؛ میرانواری، علی رضا، (۱۳۸۷)، سنجش میزان رضایت زائران از مجاوران خدمت رسانی و عوامل موثر بر آن، مشکوه، شماره ۱۱۲، ۱-۱۳.

رحیم نیا، فریبرز؛ هرندی، عطاله؛ فاطمی، سیده زهرا، (۱۳۹۱)، تاثیر کیفیت رابطه با مشتری بر کیفیت ادراک شده و وفاداری مشتریان مورد مطالعه: هتل های پنج ستاره کلان شهر مشهد، پژوهش های مدیریت عمومی، شماره ۱۷، سال ۵، ۸۳-۱۰۱.

رنجیریان، بهرام؛ زاهدی، محمد، (۱۳۸۶)، بررسی اثرات تکرار سفر به اصفهان بر میزان رضایت گردشگران خارجی، شماره ۹، ۶۵-۷۸.