

Research Paper

Measuring the impact of different dimensions of quality on sustainability of Ecolodges

Nafise Fazli¹, Abdoreza RolnodinEftekhari²¹ Department of Geography and Planning, Faculty of Social Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran-Iran² Department of Geography and Planning, Faculty of Social Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran-Iran

10.22080/JTPD.2022.21451.3541

Received:

April 25, 2021

Accepted:

January 9, 2022

Available online:

June 18, 2022

Keywords:

Tourism, Quality dimensions, Sustainability, Ecolodges

Abstract

Today, the quality of rural tourism destinations and, in particular, Ecolodges has become an important competitive advantage. Otherwise, Ecolodges can be the most desirable for tourists when they meet their expectations. These expectations are meaningful in terms of different environmental, social, physical and economic dimensions. If any of these factors does not have the desired quality in Ecolodges, they affect the perception and feel of the tourist from space and, consequently, their level of satisfaction from the tourism destination. Accordingly, the aim of this study was to measure the impact of different aspects of quality on the sustainability of rural tourism complexes in Tehran province. This research is descriptive-analytic. Data were collected by documentary and field studies. The researcher-made questionnaire was completed based on indicators and study variables among 160 selected rural tourists in 6 rural tourism complexes in Tehran province. For statistical analysis, statistical tests such as correlation, regression and path analysis have been used. The results show that in terms of physical quality, environmental quality, economic quality and socio-cultural quality, they affect the sustainability of tourism complexes in Tehran province.

***Corresponding Author:** Corresponding Author**Address:** Department of Geography and Planning,
Faculty of Social Sciences, Tarbiat Modares
University, Tehran-Iran**Email:** fazlinafiseh@ymail.com



Extended Abstract

1. Introduction

Tourism has a special meaning in the concept of sustainability. The birth of this concept in the study of tourism is the result of efforts to achieve sustainability in all areas of development. Sustainable development is environmentally non-destructive, physically proportionate, economically dynamic and socially acceptable. Achieving the sustainability of Ecolodges is also a process that is related to the quality of life of the local community, meeting the demand of tourists and at the same time with the protection of natural and human resources (Liang, 2016: 60). In fact, tourism is one of the main contexts for achieving sustainability due to its close relationship with most natural and human fields. Based on this, the eco-lodge can be considered as a product of socio-cultural quality, economic quality, environmental quality and physical quality, which by increasing the quality in these dimensions can gain more advantages than its competitors; Therefore, in each ecotourism resort, it is necessary to explain strategies in order to implement appropriate methods to set a sustainable policy in the economic, social, physical and environmental fields (Raheem, 2012: 100).

2. Research Methodology

The present study was conducted with the general aim of evaluating the impact of each of the four dimensions of quality on the sustainability of Ecolodges in Tehran province. The research is applied in terms of purpose and descriptive-analytical in terms of method. The information is collected based on documentary and field study. According to the conceptual model of the research, the dependent variable includes the sustainability of Ecolodges

and the independent variable includes the quality dimensions in Ecolodges that were used to design the questionnaire.

Inferential statistics including sample t-test, Pearson correlation coefficient, multiple regression and path analysis were used for analysis.

3. Research Findings

dimensions appropriate for each space according to the type of activity and use in the accommodation, preventing endangering resources and Life cycle of the village environment, the residence has good lighting and ventilation, the possibility of proper and safe access to the residence and the use of different parts for all tourists, the use of local materials, landscape diversity, use of local architectural experiences in design and construction, installation of signs Tourist guide and appropriate access ways, having a coherent identity in the residence and the environment based on the protection of village values, beautification of the area with the dominant vegetation of the village have been measured, which have had the greatest impact on the sustainability of ecotourism..

4. Conclusion

The study of the physical quality of Ecolodges in the study area also shows the compatibility between resorts and rural settlements. Based on the results of the present study, the physical quality of ecolodges, strengthening the village planning by increasing the range of behaviors of local community and tourists, natural and cultural environment of the village and tourism activities, increasing the participatory activities of eco-lodges and villages and designing physical spaces tailored to local needs. Followed by the new. Also, the physical quality of eco-

lodges has led to the direction of social and economic dynamics with the beneficial use of space through institutional support and the creation of tourism activities in accordance with regional policies and strengthening the social identity of the village and creating economic benefits. Attention to physical quality in Ecolodges of tourist villages provides a bed for the protection and maintenance of rural areas including natural resources, agricultural lands and gardens, landscapes and natural heritage, valuable textures and cultural heritage and leads to quality improvement.

Rural settlements and the observance of the rights of places have also followed.

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the persons for scientific consulting in this paper.

References

- Anil. Anu.& K. P., Satish.2015. International Conference on Emerging Trends in Engineering, Science and Technology . Investigating the relationship between TQM practices and Firm's performance: A conceptual framework for Indian organizations, 24 , 554 - 561.
- Assaf, A. G.(2015). Incorporating destination quality into the measurement of tourism Performance: A Bayesian approach. *Tourism Management* ,49,58 - 71.
- Assaf. A. George.& G. Tsionas, Efthymios.2015. *Tourism Management*. Incorporating destination quality into the measurement of tourism performance: A Bayesian approach,40,58-71
- Association of Southeast Asian Nations.(2008).Asean Tourism Standards. Printed by the Ministry of Tourism and Sports of Thailand.
- Becser,Norbert,(2007)"improving service quality in retail trade-the premises of a potential measurement model and a decision support system "Institute of business economics department of decision sciences,1 - 54.
- British Standards Institution(1987). Retrieved from <https://www.bsigroup.com/en-GB/>.
- Butnaru,G. , Miller,M.(2012). Conceptual approaches on quality and theory of tourism services. *Procedia Economics and Finance*, 3, 375 - 380.
- Butnaru,G., Stifanica,M. , Maxim,G.M.(2014). Alternative method of quality evaluation in tourism. Case study applied in tourist accommodation units. *Emerging Markets Queries in Finance and Business*, 15, 671 - 678.
- Byrd, E. T., & Gustke, L. D. (2004). Identifying tourism stakeholder groups based on support for sustainable tourism development and participation in tourism



- activities. In F. D. Pineda, & C. A. Brebbia (Eds.), *Sustainable tourism: The sustainable world* (Pp. 97-108). London: WIT Press.
- Chan .Eric & C.K. Wong, Simon.2006. Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, Vol 27 , 481-492.
- Cho,Y.S, & Jung, Y.(2017). The QM evolution: Behavioral quality management as a firm's strategic resource. **International Journal of Production Economics**,191,233-249.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, 56(3), 55e68.
- Eraqi,M.(2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt The viewpoints of external and internal customers. *An International Journal Of Benchmarking*, 13, 469-492.
- Fernandes. Teresa.& Cruz, Mariana.2016. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Dimensions and outcomes of experience quality in tourism: The case of Port wine cellars, 31,371-379.
- Gao, Y. (2011). CSR in an emerging country: A content analysis of CSR reports of listed companies. *Baltic Journal of Management*, 6(2), 263-291.
- Garvin, A. (1984).What Does Product Quality Really Mean?. *Sloan Management Review*, 26.1, 25-43.
- Hagberg,A.(2011). What's an ecolodge? - a case study of ecotourism operations in Ecuador. Center for Environmental and Climate Research, Lund University.
- Jovicic,D.(2011). The environmental management systems and contemporary tourism development. *An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*,6,377- 391.
- Kachniewska,M.(2006). *Tourism Quality Management*.Warsaw School Of Economics.
- Kapiki. Soutana(2012) *Quality Management in Tourism and Hospitality: an Exploratory Study among Tourism Stakeholders*. *International Journal of Economic Practices and Theories*, Vol. 2, No. 2, 2012 (April), e-ISSN 2247 - 2275
- Liang, Z.,Hui,T.(2016). Residents' quality of life and attitudes toward tourism development in China. *Tourism Management*,57,56 - 67.
- Liang, Z.,Hui,T.(2016). Residents' quality of life and attitudes toward tourism development in China. *Tourism Management*,57,56 - 67.
- Loureiro,S.(2012). *Tourism in Rural Areas: Foundation, Quality and Experience*. University of Aveiro, Portugal.
- Lukichev ,S. , Romanovich,M.(2016). The quality management system as a key factor for sustainable development of the construction companies. **Procedia Engineering**, 165,117-1721.
- Mahmud, N.(2013). TQM and Malaysian SMEs Performance: The Mediating Roles of Organization Learning. *Social and Behavioral Sciences*, 130, 216 - 225.
- Mahmud, N.(2013). TQM and Malaysian SMEs Performance: The Mediating Roles of Organization Learning.

- Social and Behavioral Sciences, 130, 216 – 225.
- Melsa, J. L.(2009). Principles And Tools Of Total Quality Management,2, College of Engineering, Iowa State University, USA.
- Meng, F.(2006).An Examination of Destination Competitiveness from the Tourists' Perspective: The Relationship between Quality of Tourism Experience and Perceived Destination Competitiveness. Blacksburg: Virginia.
- Osland,G.E.(2004). Ecotodge Performance Goals and Evaluations. Journal of Ecotourism,3,109 – 130.
- Oxford Dictionaries.(2003) .Retrieved from <https://en.oxforddictionaries.com/>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50
- Quality management systems - Requirements (ISO9001:2015).(2015). **BSI Standards** Publication. Retrieved from <https://www.bsigroup.com/en-GB/>.
- Raheem,A. ,& Mzaiel,N.(2012). Factors Affecting the Quality of Services of the Tourism Companies in Jordan from Tourists Perspective. British Journal of Economics, Finance and Management Sciences,5,92-112.
- Raheem,A. ,& Mzaiel,N.(2012). Factors Affecting the Quality of Services of the Tourism Companies in Jordan from Tourists Perspective. British Journal of Economics, Finance and Management Sciences,5,92-112.
- Rajaratnam, S.D. , Munikrishnan,U.T.(2014). Service quality and previous experience as a moderator in determining tourists' satisfaction with rural tourism destinations in Malaysia: A partial least squares approach. Social and Behavioral Sciences ,144,203-208.
- Selection and use of the ISO 9000 family of standards.(2005). ISO/TC 176, the ISO technical committee. . Retrieved from <https://committee.iso.org/home/tc176sc2>.
- Skalova,E. , Paruthova,A.(2016). Quality in rural tourism services. International Scientific Days Conference,(PP.1058 – 1066).
- Smith, M.A. , Jennings,G.(2014). Quality Tourism Experiences: A qualitative study of Australian Gold Coast residents perspectives as tourists in a group tour to China. [Travel and Tourism Research Association International Conference](#), University of Massachusetts Amherst,2014,1227 – 1238.
- Smith. Mark T.& M. Minoli, Dino,2015. Tourism Management Perspectives. Are eco labels profitably employed in sustainable tourism? A case study on Audubon Certified Golf Resorts ,16,207-216.
- Smith. Mark T.& M. Minoli, Dino,2015. Tourism Management Perspectives. Are eco labels profitably employed in sustainable tourism? A case study on Audubon Certified Golf Resorts ,16,207-216.
- Tosun,C. , Dedeoglu, B.B. , Fyall,A.(2015). Destination service quality,



- affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 4, 222-234.
- Vajcnerova, Ida, ziaran, Pavel,(2014) «Quality management of the tourist destination in the context of visitors' satisfaction», *Procedia Economics and Finance*, 12 , 718 - 724.
- Vengesayi, Sebastian.2003. A conceptual model of tourism destination Competitiveness and attractiveness. Conference Proceedings Adelaide 1-3 December 2003.
- Wiengarten. Frank.& Pagell, Mark.2012. The importance of quality management for the success of environmental management initiatives. *International Journal of Production Economics* Volume 140, Issue 1, November 2012, Pages 407-415.
- World Tourism Organization.(2003) .Recommendations To Governments For Supporting And/Or Establishing National Certification Systems For Sustainable Tourism.
- Yilmaz. Mustafa. & Bakis, Adem.(2015). Sustainability in Construction Sector. *Social and Behavioral Sciences* 195, 2253 - 2262.



علمی پژوهشی

سنجش میزان تاثیرگذاری ابعاد مختلف کیفیت بر پایداری اقامتگاه های بومگردی (مورد مطالعه: استان تهران)

نقیسه فضلی^۱، عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری^{۲*}

^۱ دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تربیت مدرس
^۲ استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تربیت مدرس



10.22080/JTPD.2022.21451.3541

چکیده

امروزه کیفیت مقاصد گردشگری روستایی و به‌طور خاص اقامتگاه های بومگردی به یک مزیت رقابتی مهم تبدیل شده‌است. بسخن دیگر، اقامتگاه های بومگردی زمانی می‌توانند بیشترین مطلوبیت را برای گردشگران داشته باشد که انتظارات آنان را برآورده سازند. این انتظارات در قالب ابعاد مختلف زیست‌محیطی، اجتماعی، کالبدی و اقتصادی معنا پیدا می‌کند. چنانچه هر یک از این عوامل در اقامتگاه‌های بومگردی کیفیت مطلوب را نداشته باشند، بر ادراک و احساس گردشگر از فضا و در نتیجه بر سطح رضایتمندی او از مقصد گردشگری تأثیر می‌گذارند. بر این اساس، هدف مطالعه حاضر سنجش میزان تاثیرگذاری ابعاد مختلف کیفیت بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران است. این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی است. داده‌های تحقیق به روش اسنادی و میدانی گردآوری شده است. پرسش‌نامه محقق‌ساخته بر اساس شاخص‌ها و متغیرهای مطالعه در بین ۱۶۰ نفر از گردشگران روستایی منتخب در ۶ اقامتگاه های بومگردی در استان تهران تکمیل شده‌است. برای تحلیل از آزمون‌های آماری مانند همبستگی، رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده شده‌است. نتایج نشان می‌دهد به ترتیب کیفیت کالبدی، کیفیت محیطی، کیفیت اقتصادی و کیفیت اجتماعی - فرهنگی بر پایداری اقامتگاه های بومگردی استان تهران تاثیرگذار هستند.

تاریخ دریافت:

۵ اردیبهشت ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش:

۱۹ دی ۱۴۰۰

تاریخ انتشار:

۲۸ خرداد ۱۴۰۱

کلیدواژه‌ها:

گردشگری، کیفیت، ابعاد
کیفیت، پایداری، اقامتگاه های
بومگردی

* نویسنده مسئول: عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری

آدرس: استاد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه
تربیت مدرس

ایمیل: fazlinafiseh@gmail.com

۱ مقدمه:

گردشگری در مفهوم پایداری، معنای ویژه‌ای دارد. زایش این مفهوم در مطالعات گردشگری، حاصل تلاش برای دستیابی به پایداری در تمامی زمینه‌های توسعه است. توسعه‌ی پایدار از نظر محیطی غیر مخرب، از نظر کالبدی متناسب، از نظر اقتصادی پویا و از نظر اجتماعی مورد پذیرش است. تحقق پایداری اقامتگاه‌های بومگردی نیز، فرآیندی است که با کیفیت زندگی جامعه محلی، تأمین تقاضای گردشگران و به‌همان نسبت با حفاظت منابع محیط طبیعی و انسانی در ارتباط است (Liang, 2016:60).

رویکرد پایداری در گردشگری، یک جابجایی از رویکردهای سنتی اقتصاد نئوکلاسیک در زمینه توسعه گردشگری به یک رویکرد کلی‌نگرتر (سیستمی‌تر) را نشان می‌دهد که در آن نه تنها نیازهای بازار مورد توجه است؛ بلکه نیازهای جامعه و محیط طبیعی و انسانی نیز مورد تأکید قرار می‌گیرد. در این میان تعریف کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی در ابعاد چهارگانه اجتماعی، اقتصادی، محیطی و کالبدی نه تنها مسیر تأمین نیازهای گردشگران و جامعه محلی را تسهیل می‌نماید بلکه موجب حرکت در مسیر گردشگری پایدار نیز می‌شود؛ به عبارت دیگر، ایجاد و ارتقاء کیفیت در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، محیطی و کالبدی اقامتگاه‌ها در کنار توجه به پایداری آن‌ها به عنوان عامل پیش‌ران توسعه در قالبی ترکیبی و توأمان باید مورد توجه قرار گیرد (Mahmud, 2013:217).

در واقع گردشگری به علت ارتباط تنگاتنگ با اکثر حوزه‌های طبیعی و انسانی، از بسترهای اصلی تحقق پایداری است. براین مبنا، اقامتگاه بومگردی را می‌توان محصولی مرکب از کیفیت اجتماعی - فرهنگی، کیفیت اقتصادی، کیفیت محیطی و کیفیت کالبدی دانست که با افزایش کیفیت در این ابعاد می‌تواند مزایایی بیش از رقبای خود به دست بیاورد؛ و از این رو در هر اقامتگاه بومگردی لازم است راهبردهایی به منظور اجرای شیوه‌های مناسب در

جهت تنظیم خطامشی پایداری در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و محیطی تبیین شود (Raheem, 2012:100).

از آنجا که کیفیت در پایداری و موفقیت بلندمدت و بقا صنعت گردشگری بسیار مهم است و با گذشت زمان به عنوان یک ابزار رقابتی در گردشگری تعیین شده است، لزوم توجه بیش از پیش به آن و حرکت در مسیر کیفیت گام مثبتی در جهت تحقق پایداری اقامتگاه‌های بومگردی است (Smith, 2015:210).

با وجود رویکرد انسان‌محور پایداری، نگاهی به وضعیت کنونی اقامتگاه‌های بومگردی نشان می‌دهد توجه محدودی به پایداری اجتماعی فرهنگی آن‌ها شده است. پایداری اجتماعی فرهنگی در برگیرنده‌ی دامنه‌ی گسترده‌ای از مفاهیم همچون توسعه‌ی اجتماعی، مشارکت، تعلق و برابری و ... است (Vajcnerova, 2014:719).

اقامتگاه بومگردی می‌تواند از طریق ارتقاء کیفیت منابع انسانی، ارتقاء کیفیت اکولوژیکی، کیفیت مدیریت نهادی، تأمین اعتبار برای اجرای طرح توسعه آینده، ایجاد تفکر تحلیلی با رویکرد سیستمی، مستندسازی و تعمیم دانش فنی و بومی و ... به تحقق پایداری اجتماعی کمک نماید.

امروزه مسایل محیطی نیز در مرکز برنامه‌ریزی‌ها قرار دارند؛ اما طرح‌ها و پروژه‌های گردشگری روستایی بسیار زیادی بدون توجه به اثرات محیطی آن انجام می‌شود، این در حالیست که در حوزه‌ی جهانی، کیفیت محیطی در گردشگری روستایی، عمده‌ترین مسئله می‌باشد (Yilmaz, 2015:2254).

پایداری محیطی در گردشگری روستایی، بدین معنی‌ست که توسعه با حفظ فرآیندهای محیطی بیولوژیک و منابع زیربنا گردشگری سازگار است. یک اقامتگاه‌های بومگردی از طریق کیفیت زیرساخت و خدمات بهداشتی و درمانی، کیفیت زیرساخت و خدمات رفاهی و پذیرایی، کیفیت منابع

می‌کنند، چنان افزایش یافته که نیاز به توجه اساسی و تلاش برای بازگرداندن اقامتگاه‌ها به مسیر اصلی احساس می‌شود، متأسفانه در این سال‌ها رواج تفکر درآمدزایی صرف از اقامتگاه‌ها و زیرپا گذاشتن دیگر اهداف گردشگری روستایی موجب شده تا هدف اصلی از تاسیس اقامتگاه‌های بومگردی مغفول بماند. به همین جهت حرکت در مسیر آموزش فراگیر ذینفعان در جهت آشنایی با وظایفشان در قبال جامعه محلی، میراث طبیعی و فرهنگی و ... ضروری‌ست. بررسی‌ها نشان می‌دهد فعالیت در این حوزه به صرف انگیزه‌های اقتصادی و بدون تعهد به تحقق اهداف اقامتگاه‌های بومگردی منجر به الگوسازی اشتباه در این شکل از گردشگری شده‌است.

بانیان واحدهای بومگردی در محدوده مورد مطالعه معتقدند تمرکز دولت بر افزایش تعداد این اقامتگاه‌ها، بدون آنکه قواعد و صورت مشخصی برای این توسعه وجود داشته باشد، حیات طبیعی و هویت اصیل روستاها را به خطر انداخته و این جریان را که با هدف توسعه پایدار روستاها آغاز شده بود به انحراف می‌کشاند. در عین حال، این مساله چالش‌های اقتصادی را نیز متوجه مردم بومی می‌کند.

گرچه مسوولان گردشگری استان تهران بر پیشبرد موازی برنامه‌های آموزشی و ترویجی تاکید می‌کنند، با این حال اقدام دیرنگام در این خصوص، حواشی زیادی را پیرامون توسعه کمی اقامتگاه‌های بومگردی رقم زده است. همچنین فراهم نبودن دیگر زیرساخت‌های لازم در منطقه مورد مطالعه که پیش‌نیاز ورود گردشگران است، در کنار عدم معرفی این مناطق در شمار مقاصد گردشگری، جوامع محلی امیدوار را از کسب درآمد مطلوب بی‌نصیب خواهد گذاشت.

از سوی دیگر، یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین فمعیارها برای ورود به بخش اقامتگاه‌های بومگردی، بحث آموزش افراد فعال در این حوزه است. احداث اقامتگاه‌های بومگردی در مناطق روستایی و تاریخی

سرزمینی و کیفیت زیرساخت فیزیکی باید در جهت پایداری محیطی حرکت کند (Gao, 2011:264).

در حوزه پایداری اقتصادی اقامتگاه‌های بومگردی مطالعات نشان داده‌اند که اقتصاد ابرزاری است برای خدمت‌رسانی به مردم. پس زمانی که سخن از پایداری اقتصادی می‌شود، در واقع اشاره‌ای غیرمستقیم به ابعاد انسانی و اجتماعی فعالیت‌های اقتصادی دارد که از جمله اثرات مثبت اقتصادی اقامتگاه‌های بومگردی، می‌توان به ایجاد اشتغال و درآمد، کمک به فراهم شدن خدمات زیربنایی، تشویق به توسعه‌ی سایر بخش‌های اقتصادی و تنوع‌بخشی به فعالیت‌های اقتصاد روستایی اشاره کرد (Kapiki, 2012:2250).

یک اقامتگاه بومگردی در صورت ارتقاء کیفیت بهره‌وری اقتصادی از طریق افزایش درآمدخالص، افزایش مدت اقامت گردشگران ملی و منطقه‌ای، افزایش میانگین پس انداز سالیانه افزایش نرخ اشتغال شاغلین بومی و همچنین تحقق کیفیت در تبلیغات و حمایت مالی و سرمایه گذاری از طریق جلب همکاری‌های دولتی در تسهیل‌گری قوانین، تخفیف مالیاتی، کسب اعتبارات بانکی، جلب سرمایه‌گذاری بومی و می‌تواند در جهت پایداری اقتصادی گردشگری روستایی گام بردارد (Byrd, 2004:100).

بررسی‌ها از اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران حاکی از آن است که رشد قارچ‌گونه‌ی این اقامتگاه‌ها متکی بر درآمدزایی بدون الزام به تزریق بخشی از درآمدها به جامعه محلی و احیای مشاغل بومی و توسعه رفاه روستایی با تکیه بر درآمدهای گردشگری موجب شده برخی در قالب اقامتگاه‌های بومگردی با کیفیت پایین، خدمات گران عرضه کنند. در دهه گذشته اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران با هدف ایجاد اشتغال و افزایش رفاه جوامع روستایی و حفاظت از میراث طبیعی و فرهنگی روستا و ترغیب به مهاجرت معکوس پایه‌گذاری شد اما اکنون تاسیس خانه‌های روستایی در پوشش اقامتگاه‌های بومگردی که برخی از آنها تنها خدمات اقامتی ارائه

بیشتری را نسبت به سرمایه‌گذاران غیربومی برای تحقق اهداف توسعه پایدار گردشگری به‌کار خواهند بست و جامعه محلی را بیشتر در روند فعالیت‌های خود مشارکت خواهند داد.

بی‌توجهی به مسائل اجتماعی-فرهنگی از سوی گردشگران هنگام حضور در جامعه محلی از موضوعات مهم‌دیگری است که چالش‌ها و آسیب‌هایی را به دنبال داشته است. عدم توجه به موضوع ذی‌نفعان و طبقاتی شدن جامعه محلی و اثر نمایی دو آسیب در این حوزه هستند. عدم توجه به این موضوع می‌تواند فعالیت این واحدها را با مشکلاتی مواجه کند. از سوی دیگر، فرهنگ و ارزش‌های گردشگران با جامعه محلی متفاوت و گاهی در تضاد است. حضور این گردشگران در این محیط‌ها موجب می‌شود جامعه محلی در معرض رفتارها و ارزش‌های جدید قرار گیرد. مردم جامعه محلی بعضاً درصدد تقلید از رفتارهای گردشگران برمی‌آیند و این امر به مرور زمان باعث تغییر ارزش‌های جامعه محلی می‌شود.

یکی از شرایط اساسی توفیق هر کسب‌وکاری، وجود نیروی انسانی متخصص است. این در حالی است که در زمینه نیروی انسانی نیز آسیب‌ها و چالش‌هایی در اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران به چشم می‌خورد از جمله نبود نیروی انسانی آموزش‌دیده و آموزش‌دهنده و عدم آموزش و توانمندسازی جامعه محلی. شواهد نشان می‌دهد تعداد افراد متخصص و خبره در این زمینه بسیار محدود است و همچنین برنامه مشخصی برای آموزش و توانمندسازی افراد فعال در این حوزه وجود ندارد. نبود نیروی انسانی متخصص موجب بروز مشکلاتی در راستای فعالیت این واحدها شده و کارایی این واحدها را پایین آورده است. علاوه بر کمبود افراد آموزش‌دیده، تعداد افرادی که در امر آموزش فعالان اقامتگاه‌های بومگردی نیز فعالیت می‌کنند نیز محدود است؛

صورت می‌گیرد و به دلیل اینکه زندگی در این مناطق بیشتر به صورت سنتی است و مردم نیز نسبت به فرهنگ و ارزش‌های خود حساس‌تر هستند، نیاز است سرمایه‌گذاران در این مناطق در رابطه با این مسائل آموزش ببینند و با مسائل اجتماعی-فرهنگی و زیست‌محیطی منطقه آشنایی کامل داشته باشند تا بتوانند حداکثر مشارکت جامعه محلی را جلب کنند. با این‌همه گویا در زمینه آموزش از سوی سازمان‌های متولی گردشگری برنامه مشخصی طراحی نشده است. یکی دیگر از ضعف‌های موجود در اقامتگاه‌های بومگردی محدوده مورد مطالعه، اعطای مجوز از سوی وزارت میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری به افراد فاقد صلاحیت و تخصص در این زمینه است این در حالی است که سرمایه‌گذاران در این واحدها بهتر است از افراد واجد تخصص و تجربه لازم در حوزه گردشگری باشند تا بتوانند با استفاده از تخصص و تجربه خود، کارایی بهتر و بالاتری داشته باشند.

نبود برنامه بازاریابی و تبلیغات، وجود دید صرف اقتصادی و بی‌توجهی به بومی بودن سرمایه‌گذاران آسیب‌ها و چالش‌های حوزه اقتصادی توسعه بومگردی در استان تهران است. در حالیکه به باور کارشناسان، هدف از ایجاد و توسعه اقامتگاه‌های بومگردی صرفاً دلایل اقتصادی نبوده و ماهیت وجودی این اقامتگاه‌ها علاوه بر رفع نیازهای مشتریان و بازار، دلایلی مانند مشارکت جامعه محلی و منتفع شدن آنها، توجه به ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی و حفظ آیین‌ها و سنت‌های جامعه محلی، توجه به مسائل زیست‌محیطی و در یک کلام توسعه پایدار گردشگری بوده است.

در همین حال به منظور محقق ساختن مشارکت حداکثری جامعه محلی در روستاهای دارای اقامتگاه بومگردی در استان تهران، نیاز به جذب سرمایه‌گذاران از مردم محلی و مورد اعتماد و دارای مقبولیت جامعه محلی احساس می‌شود. طبیعتاً این موضوع موجب سهولت در راه رسیدن به اهداف خواهد شد. سرمایه‌گذاران بومی هم سعی و تلاش

۲ پیشینه تحقیق

نگرش اجتماع محلی نسبت به گردشگران، کیفیت طبیعی (تعداد سایت‌های طبیعی، کیفیت محیط‌زیست، تنوع گونه‌های جانوری، کیفیت سایت‌های فرهنگی) و کیفیت محیطی (کیفیت دسترسی به امکانات بهداشتی و درمانی، دسترسی به آب آشامیدنی، وجود مقررات زیست‌محیطی و ...) ارزیابی می‌کند، و در پایان به این نتیجه رسیده‌است که از دید گردشگران کیفیت محیطی بیشترین اهمیت را در ارتقاء کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی دارد. در مطالعه‌ی دیگری لیانگ^۳ (۲۰۱۶) کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی در بعد طبیعی را در زیبایی، وجود فضای سبز طبیعی فراوان، تنوع گونه‌های گیاهی و جانوری، وجود خدمات انتظامی، حفاظت از اقامتگاه، پیشگیری از ازدحام جمعیت، قیمت منصفانه کالا و خدمات گردشگری را در بعد امنیت، منطقه‌بندی مناسب و رعایت کاربری‌ها، حفظ کیفیت خاک، حفاظت از سایت‌های فرهنگی و تاریخی را در بعد کالبدی و احترام به حقوق اجتماع محلی و فرهنگ بومی، بهره‌مندی جامعه محلی از حقوق اجتماعی بالا، مشارکت ساکنین در فعالیت‌های گردشگری اقامتگاه و ... را در بعد اجتماعی تقسیم‌بندی کرده‌است. بنابر نظر دینفغان در این مطالعه، کیفیت کالبدی و کیفیت طبیعی بیشترین تاثیر را در جذب گردشگران و رضایت جامعه محلی داشته‌اند. انجمن ملل آسیای جنوب شرقی^۴ ابعاد کیفیت در گردشگری را شامل سیاست‌های محیطی، محصولات سبز، سازمان‌های محلی، حفاظت از سایت، بهره‌وری انرژی و مزایای محلی می‌داند. سازمان جهانی گردشگری^۵ (۲۰۰۳) معیارهای کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی در بعد زیست‌محیطی را ارزیابی اثرات محیطی در راه‌اندازی و عملیات ساخت‌وساز اقامتگاه‌های بومگردی، شیوه‌های مدیریت زیست‌محیطی، سیاست‌های اقامتگاه‌های بومگردی در حوزه انرژی، کاربری زمین، استفاده پایدار از منابع طبیعی معرفی کرده‌است. در

کاجنیوسکا^۱ (۲۰۱۶) برای کیفیت خدمات گردشگری در اقامتگاه‌ها ۶ بعد معرفی کرده است. در بعد راهبردی بر این نکته تاکید دارد که یک اقامتگاه‌های بومگردی باید بر کیفیت به عنوان یک ابزار رقابتی تاکید داشته‌باشد؛ مزیت نسبی محصول و خدمات گردشگری یکی از عوامل کلیدی در تمایز بین موفقیت و شکست سازمان است. این بدان معناست که اقامتگاه از طریق کیفیت قادر به ارائه مزایای منحصر به فرد و برتر به گردشگران خواهد بود. در بعد بازاریابی تاکید بر انطباق کالا و خدمات گردشگری با نیازهای گردشگران است. سعی اقامتگاه‌های بومگردی باید دستیابی به گردشگران ثابت باشد زیرا اعتماد و کیفیت از عوامل موثر در کسب سهم از بازار گردشگری هستند. در بعد اقتصادی گردشگری اقامتگاه‌ها باید از طریق ارائه محصولات و خدماتی که نیازهای گردشگران را فراهم می‌کنند به سود دست یابند. البته باید توجه داشت که این فرایند تنها زمانی موثر خواهد بود که اقامتگاه از رقابت‌پذیری بالایی بهره‌مند باشد. در این حالت گردشگران قادران کیفیت بالا خدمات گردشگری بوده و به آن احترام می‌گذارند. در بعد اجتماعی گردشگری محیط اجتماعی بر محصولات و خدمات حافظ محیط‌زیست تاکید شده‌است. علاوه بر تاکید بر فرایندهای سازگار با رویکرد توسعه پایدار گردشگری، از آن‌جا که اقامتگاه‌های بومگردی از منابع محلی استفاده می‌کنند مردم محلی خواهان مشارکت در سود آن هستند. در سال ۲۰۱۵ آساف^۲ مدلی با عنوان تحلیل مرزی تصادفی ارائه کرده است. این مدل اقامتگاه‌های بومگردی را براساس کیفیت زیرساخت‌ها (زیرساخت‌های پایه و زیرساخت‌های فرودگاهی)، کیفیت منابع انسانی (کیفیت نظام آموزشی، دسترسی محلی به آموزش‌های تخصصی، کیفیت آموزش کارکنان،

⁴ ASEAN

⁵ World Tourism Organization

¹ Kachniewska

² Assaf

³ Liang



گردشگری (مناظر بکر، فرهنگ و موقعیت مکانی) و کیفیت خدمات مقصد گردشگری (حمل و نقل، زبان، فعالیت‌های تفریحی، بهداشت و ...) مورد بررسی قرار داده است؛ و به این نتیجه رسیده است که میزان تاثیرگذاری کیفیت طبیعی مقصد بر پایداری بیش از کیفیت خدمات است.

۳ مبانی نظری:

۳.۱ کیفیت

در دیکشنری آکسفورد (۲۰۰۳) کیفیت درجه یا سطح برتری، مشخصه، چیزی که درباره یک فرد یا چیزی خاص است تعریف شده است. بنابر تعریف موسسه استاندارد بریتانیا^۴ (۱۹۸۷) کیفیت کلیه ویژگی‌ها و جزئیات یک محصول یا خدمات است که بر توانایی آن‌ها برای برآورده ساختن نیازهای ذکر شده یا ضمنی تاثیر می‌گذارد؛ معیار این تعریف این است که کیفیت باید نیازهای واقعی یا درک شده فرد را تامین نماید. کیفیت با توانایی‌اش در پاسخگویی به نیازها مورد قضاوت قرار می‌گیرد (Anil, 2015: 555). پاراسورامان^۵ (۱۹۸۵) کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمات خاص می‌داند (Assaf, 2015: 59). در ایزو^۶ ۹۰۰۰ (۲۰۰۵) کیفیت میزان و درجه برآورده شدن الزامات و خواسته‌ها تعریف شده است؛ خواسته‌ها و نیازهایی که معمولاً توسط مشتری بیان می‌شود. این الزامات و خواسته‌ها می‌تواند برای هر مشتری متفاوت باشد به همین خاطر از عبارت میزان و درجه استفاده شده است. یعنی ممکن است محصولی برای یک مشتری محصول با کیفیتی باشد و برای مشتری دیگر محصولی کاملاً بی‌کیفیت (Becser, 2007: 7). انجمن کیفیت آمریکا^۷ (۲۰۰۸) کیفیت را رعایت الزامات و انتظارات در خدمات یا محصولی که به آن متعهد شده‌اند تعریف کرده است. بنابر نظر انجمن کیفیت

بعد اجتماعی کیفیت گردشگری شاخص‌هایی همچون مدیریت کارکنان اقامتگاه، ارتباط با جامعه محلی، تاکید بر حفاظت از فرهنگ بومی، رضایت جامعه محلی؛ در بعد اقتصادی گردشگری بر ایجاد اشتغال محلی، مدیریت زنجیره تامین، بکارگیری سیاست‌های خرید سبز و پایدار، ایجاد شبکه‌های تجاری سازگار با محیط‌زیست در مقصد گردشگری و بازاریابی مسئولیت‌پذیر را ارائه کرده است. باتنارو^۱ (۲۰۱۲)، ابعاد کیفیت اقامتگاه‌های گردشگری تاثیرگذار بر پایداری را در ۳ بعد کیفیت فضایی (امکانات دسترسی، شفافیت در علائم و نشانه‌ها، امکانات، سایت‌های تاریخی و طبیعی)، کیفیت ارتباطی (روابط مستقیم و غیر مستقیم با گردشگران) و کیفیت خدمات طبقه‌بندی نموده است؛ بنابراین پژوهش کیفیت فضایی بی‌تیریت تاثیر را بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی دارد. راهیم^۲ (۲۰۱۲)، بعد خدمات در کیفیت گردشگری را به عنوان یکی از ستون‌های گردشگری و از اجزای اصلی نظام گردشگری تعریف کرده است. به همین دلیل مقاصد گردشگری به منظور اثرگذاری بیشتر بر گردشگران باید دائماً به دنبال ارتقا این بعد باشند؛ بعد زیرساختی گردشگری شامل (راهی ارتباطی، امکانات ارتباطی و ...) است؛ بعد حمایتی دربرگیرنده راهنمایان تور، فروشگاه‌های عرضه محصولات محلی و صنایع دستی، امکانات تفریحی و ... است. در بعد همگانی به پروژه‌های آب، برق، مراکز درمانی و ... اشاره کرده است که از الزامات گردشگری محسوب می‌شود؛ و در پایان بعد تخصصی گردشگری که دربرگیرنده تمامی امکانات و خدمات گردشگری است که باید در یک مقصد گردشگری با رویکرد پایدار فراهم باشد تا هم گردشگران و هم جامعه محلی از آن بهره‌مند شوند. توسان^۳ (۲۰۱۵)، ابعاد کیفیت در یک مقصد گردشگری را که بر پایداری تاثیرگذار هستند از دو جنبه کیفیت طبیعی مقصد

⁵ Parasoraman

⁶ Iso

⁷ ASQ (American Society for Quality)

¹ Butnaru

² Raheem

³ Tosun

⁴ BSI (British Standards Institution)

می‌گیرد. بدین ترتیب نیل به کیفیت برای شرکت‌ها امکان‌پذیر نیست، مگر آنکه نظرات مشتری به‌طور مداوم مورد سنجش قرار گیرد. سپس نتایج سنجش با وضع موجود مقایسه می‌شود و شکاف‌ها می‌بایست مطابق برنامه‌ریزی رفع شود. تنها در این‌صورت می‌توان ادعا داشت که کیفیت رعایت شده است. همان‌طور که گذشت اگر چه مفاهیم مختلفی از کیفیت در این ادبیات پیشنهاد شده است، ولی دو مفهوم تطابق با ویژگی‌ها و برآوردن انتظارات مشتریان به صورت گسترده‌تری مورد استفاده قرار گرفته است. مطابقت با ویژگی‌ها برای ارزیابی کیفیت محصولات و کالاها و برآوردن انتظارات مشتریان برای ارزیابی کیفیت خدمات استفاده می‌شود (کرونین ۱۹۹۲،^۲). با توجه به آنچه تا کنون آمده کیفیت را می‌توان، میزانی از تحقق ماهیت (ساختار کالا و خدمات)، الزامات (شرایط فنی کالا و خدمات) و انتظارات (خواسته‌ها و رضایتمندی ذینفعان) تعریف کرد. نکته قابل توجه در بررسی کیفیت توجه به ابعاد کیفیت می‌باشد. این ابعاد از دیدگاه نظریه‌پردازان مختلف متفاوت بوده است؛ در جدول (۱) به اختصار به ابعاد کیفیت از دیدگاه خبرگان این حوزه اشاره شده است.

آمریکا کیفیت یعنی دنبال کردن راه‌حل‌های بهینه‌ای که به موفقیت‌های تضمین شده و پاسخگویی متعهد است (Chan, 2006:482). بنابراین کیفیت می‌تواند دو معنی داشته باشد: الف) ویژگی‌های یک محصول یا خدمات که بر توانایی آن برای برآورده ساختن نیازهای ذکر شده یا ضمنی تأثیر می‌گذارد؛ ب) یک محصول یا خدمات بدون نقص (Fernandes, 2016:372). لوکیچو^۱ (2016) کیفیت را تفسیری عملگرایانه از برتر بودن یک چیز تعریف کرده است. در حقیقت کیفیت یک ویژگی ادراکی، شرطی و تا حدودی ذهنی است که ممکن است به گونه‌ای متفاوت درک شود. تعریف دیگری که به‌طور گسترده مورد پذیرش قرار گرفته است کیفیت را میزان عملکرد مطابق انتظارات می‌داند. این تعریف، وسیله‌ای برای ارزیابی کیفیت با استفاده از یک اندازه نسبی است (Smith, 2015:208). انجمن کیفیت آمریکا نیز کیفیت را نشان‌دهنده برتری در کالاها و خدمات می‌داند؛ به خصوص با توجه به درجه‌ای که با نیازها و رضایت ذینفعان مواجه‌اند. در یک جمع‌بندی از مجموعه‌های فوق می‌توان اینگونه برداشت کرد که اغلب تعاریف کیفیت در مقوله مشتری‌محوری قرار

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

² Cronin¹ Lukichev



جدول ۱ ابعاد کیفیت در گردشگری و اقامتگاه های بومگردی

محقق	سال	ابعاد کیفیت
گاروین ^۱	۱۹۸۴	زیبایی‌شناسی، ویژگی‌ها، اعتماد، انطباق، ماندگاری، سهولت، کیفیت ادراک‌شده، عملکرد
۲پاراسورامان	۱۹۸۵	پایایی، پاسخگویی، شایستگی، دسترسی، حسن رفتار کارکنان، ارتباطات، قابل اعتماد بودن سازمان، امنیت یا پشتیبانی در برابر ریسک، فهم و درک نیازهایی مشتریان، و ابعاد ملموس یا فیزیکی
سازمان جهانی گردشگری	۲۰۰۳	زیست‌محیطی/اجتماعی/اقتصادی/اکوتوریسم
انجمن ملل آسیای جنوب شرقی	۲۰۱۰	اقامتگاه های بومگردی سبز/خدمات غذایی و آشامیدنی/اقامت در خانه محلی/میراث گردشگری/طبیعت‌گردی/سیاست‌های محیطی/استفاده از محصولات سبز/همکاری با اجتماع و سازمان‌های محلی/توسعه منابع انسانی/مدیریت ضایعات جامد/بهره‌وری انرژی/بهره‌وری آب/مدیریت کیفیت هوا/مدیریت فاضلاب/مدیریت دفع مواد سمی و شیمیایی/امنیت و ایمنی/مزایای محیطی‌محیط و حفاظت از سایت/مدیریت سایت/مدیریت محیطی/فعالیت‌های گردشگری
۳محمود	۲۰۱۴	مشارکت رهبری و مدیریت ارشد/کیفیت عملکردی/تمرکز بر ذینفعان/کار گروهی/ارتباطات/توانمندسازی کارکنان/مشارکت کارکنان/مدیریت کیفی/راهبردی/نوآوری و تولید محصول/مدیریت فرایند
آساف	۲۰۱۵	زیرساختی/منابع انسانی/زیست‌محیطی و طبیعی
کاچنیوسکا	۲۰۱۶	تمرکز بر گردشگران و بازار گردشگری/توانمندسازی مدیران و کارکنان/کارکنان ماهر و بانگیزه/چشم‌انداز شفاف از کیفیت گردشگری

منبع: نگارندگان

آنان برای یادگیری و آموزش به جای تلاش برای انطباق محیط مقصد با گردشگران و تسلیم شدن محیط طبیعی و فرهنگی در برابر آنان می‌شوند(هاگبرگ^۴، ۲۰۱۱). بنابراین اقامتگاه‌های بومگردی را همسو با جامعه بین‌المللی اکوتوریسم^۵ می‌توان مفهوم جدیدی دانست که می‌تواند به عنوان یک اقامتگاه بومگردی پایدار، با محیط طبیعی و اجتماعی متحد شود. در این چارچوب، وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی نیز اقامتگاه‌های بومگردی را اقامتگاه‌هایی تعریف کرده‌است که در محیط‌های طبیعی و بومی با رعایت بالاترین سطح ممکن ضوابط زیست‌محیطی و به شکلی سازگار با

در جمع‌بندی می‌توان ابعاد کیفیت در اقامتگاه های بومگردی را با رویکرد پایداری در ۴ بعد اقتصادی، اجتماعی؛ محیطی و کالبدی طبقه‌بندی نمود. یک اقامتگاه بومگردی باید وابسته به طبیعت باشد و فلسفه و اصول آن را به اشتراک بگذارد. طراحی و ساخت اقامتگاه های بومگردی، شیوه ارائه خدمات به صورت سنتی و بومی و فعالیت‌های گردشگری و تفریحی ۳ عامل ایجاد تمایز بین اقامتگاه های بومگردی و سایر اقامتگاه هاست. طراحی اقامتگاه های بومگردی باید سازگار با محیط طبیعی مقصد باشد و نه صرفاً فعالیتی تفریحی. این عوامل موجب درهم‌آمیختگی گردشگران با جامعه محلی و اشتیاق

¹ Garvin

³ Mahmud

⁴ Hageberg

⁵ TIES (The International Ecotourism Society)

اقتصادی به دنبال دارد. از جمله اینکه بسیاری از اقامتگاه‌های بومگردی روستایی از ساکنان برای فعالیت در زمینه تعمیر و نگهداری تاسیسات و اقامتگاه‌های بومگردی، آشپزی، راهنمای گردشگران و نیز تامین مواد غذایی اقامتگاه‌های بومگردی بهره‌مند می‌شوند. از چنین مطالبی می‌توان اینگونه برداشت کرد که وجود اقامتگاه‌های بومگردی ضمن احترام به ارزش‌های اکوتوریسم تاثیرات مثبت اقتصادی بر اجتماع محلی نیز داشته‌است. گزارش‌های فراوان در این زمینه نشان می‌دهد که چگونه اقامتگاه‌های بومگردی می‌تواند از همکاری‌های محلی در شرایط اقتصادی بهره‌مند شود و بالعکس جامعه محلی را به طور مستقیم در مشاغل مرتبط با اقامتگاه‌های بومگردی به کار گیرد (Becser, 2007: 23). در ارتباط با بعد اجتماعی- فرهنگی کیفیت نیز باید اذعان داشت که یک گام مهم در پایداری اقامتگاه‌های بومگردی، اهمیت تشکیل روابط بر پایه اعتماد با ذینفعان محلی است. در عین حال حفظ و نگهداری میراث و اصالت محلی نیز بسیار مهم است. ابتکارات خیرخواهانه و همکاری‌های اجتماعی نیز بخش جدایی‌ناپذیر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی است. اقامتگاه‌های بومگردی در این زمینه فعالیت‌های مختلفی را آغاز می‌کنند. به عنوان مثال کمک مالی به مدارس و درمانگاه محلی به منظور بازسازی و تجهیز، کمک به نوسازی زیرساخت‌هایی همچون راه‌های ارتباطی، آب آشامیدنی و .. تعهد اجتماعی نسبت به جامعه محلی از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی در مدارس به منظور افزایش انگیزه ساکنان برای حفظ میراث طبیعی و فرهنگی خویش و راه‌اندازی کسب‌وکارهای مرتبط با گردشگری. چنین اقداماتی اگر به خوبی اجرا شوند می‌تواند اثرات مثبت فراوانی برای اجتماع محلی و اقامتگاه‌های بومگردی فراهم کند و به صورت خاص یک اقامتگاه بومگردی می‌تواند کاهش هزینه‌های عملیاتی، بهبود تصویر اقامتگاه‌های بومگردی در افکار عمومی، ارتباط نزدیک‌تر و قوی‌تر با تمامی ذینفعان و رقابت بیشتر

معماری بومی، بافت تاریخی و سیمای طبیعی مقصد گردشگری تاسیس شده باشد و ضمن حداکثر تعامل با جامعه محلی و توجه به تنوع اقلیم، زمینه حضور گردشگران را با کیفیتی قابل قبول و تعریف شده فراهم نماید (وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، ۱۳۹۳: ۲).

۳٫۲ ابعاد کیفیت و پایداری اقامتگاه های بومگردی

با عنایت به آنچه آمد می‌توان گفت اهمیت بعد محیطی کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی در برنامه‌ریزی جدید با رویکرد پایدار و مدیریت سبز (یکپارچه و سازگار) و در واکنش به بی‌توجهی برنامه‌ریزی سنتی به محیط (فضای زیست و سکونتگاه انسانی مطرح شده است. برنامه‌ریزی سنتی نه تنها حق توسعه‌یافتگی انسان‌ها بویژه در حاشیه‌مانده‌ها را نادیده گرفت بلکه حقوق مکان‌ها را به عنوان کانون زیست و فعالیت انسان با مشکل روبه‌رو ساخت (Vengesayi, 2003: 638). در این راستا است که کیفیت محیطی یکی از ابزارهای تحقق حقوق شهروندی و حقوق مکان‌ها قلمداد شده است. در این نوع کیفیت شناخت کارکردها و تعامل میان عناصر بیولوژیکی و فیزیکی محیط و بکارگیری این دانش و معرفت در برنامه‌های مدیریت سالم برای حفاظت از منابع طبیعی و فرهنگی اساسی است. این مدیریت یکپارچه و در اصطلاح جغرافیدانان مدیریت سازگار یا هم‌افزا فرزند توسعه پایدار و به عنوان دانش علمی و چریان اصلی توسعه پایدار شناخته شده است. به همین دلیل توسعه راهبردهای تجاری موثر و گسترش اکوتوریسم سالم به نوعی برای بخش گردشگری اجباری شد. (Wiengarten, 2012: 410).

در خصوص اهمیت بعد اقتصادی کیفیت در پایداری اقامتگاه‌های بومگردی نیز باید گفت یکی از بزرگترین چالش‌های گردشگری تبدیل مقصد گردشگری به مکانی بهتر برای زندگی ساکنان محلی و جایگاه بهتر برای گردشگران است. ایجاد اقامتگاه‌های بومگردی برای ساکنان محلی اثرات



سطح رضایتمندی او از مقصد گردشگری تأثیر می‌گذارند. بنابراین کیفیت را می‌توان، میزان از تحقق ماهیت (ساختار کالا و خدمات)، الزامات (شرایط فنی کالا و خدمات) و انتظارات (خواسته‌ها و رضایتمندی ذینفعان) تعریف کرد. با توجه به این تعریف، ابتدا کیفیت تولید محصول یا ارائه خدمات مشخص شده و سپس فعالیت‌ها در جهت دستیابی به این کیفیت انجام می‌شود. کیفیت نیز با توجه به نیازها و انتظارات ذینفعان مشخص می‌شوند. با توجه به ظرفیت و توانایی فرایندها و متغیرهای مؤثر بر محیط، کیفیت را بطور عام نمی‌توان تعمیم داد و برای هر خدمت با توجه به شرایط محیطی و ذینفعان آن لازم است کیفیت مخصوص به خود تعیین شود و فعالیت‌ها در جهت دستیابی به آن صورت پذیرد. با نگاه توسعه پایدار، مقوله کیفیت باید جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، محیطی و کالبدی را دربرگیرد.

استانداردهای کسب‌وکار، استانداردهای ایزو و مدیریت کیفیت جامع سه اصل اساسی مدیریت کیفیت گردشگری است. هر سه این استانداردها بر پایه ۸ هشت اصل مدیریت کیفیت هستند. این هشت اصل شامل: رهبری، مشارکت ذینفعان، تمرکز بر ذینفعان، رویکرد مدیریت سیستمی، فهم نیازهای ذینفعان (در زمان حال و آینده) و ایجاد تغییر براساس تجزیه و تحلیل داده است. شکل (۱) در واقع، آگاهی از اهمیت استاندارد کیفیت^۴، در طول دهه‌های گذشته به عنوان پاسخی در برابر تغییرات چشمگیر در محیط کسب‌وکار و پس از خصوصی‌سازی، جهانی‌سازی و رقابت شدید ظهور کرده است. استانداردهای کیفیت مانند صدور گواهینامه‌های ایزو ۹۰۰۰ مستلزم تغییر رویه‌ها، فرایندها و نقش مدیران و کارکنان و سایر ذینفعان است (پکوویچ^۵، ۲۰۱۶).

نسبت به رقبا را به دست آورد (Kachniewska, 2006).

در مسیر دستیابی به توسعه پایدار گردشگری در نواحی روستایی، شناخت، سنجش و به تبع آن ارتقای کیفیت روستاهای گردشگری پذیر ضروری است. براین مبنا، مقصد گردشگری را می‌توان محصولی مرکب شامل منابع گردشگری، خدمات گردشگری، خدمات عمومی، فعالیت‌های اجتماعی و فرهنگی و مواردی از این قبیل در نظر گرفت (چو^۱، ۲۰۱۷). در این چارچوب کیفیت در روستاهای گردشگری به طور فزاینده‌ای در دستیابی به مزیت رقابتی اهمیت دارند بنابراین می‌توان اینگونه استدلال کرد که مقاصد گردشگری با افزایش کیفیت در سطوح مختلف می‌توانند مزایایی بیش از رقبا خود به دست بیاورند (توسان^۲، ۲۰۱۵). در این راستا موضوع مهم در برنامه‌ریزی برای اقامتگاه‌های بومگردی، ارتقای کیفیت در چارچوب اهداف پایداری است؛ بنابراین در کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی، تضمین برتری و ارزش افزوده محصولات و خدمات مطرح است و موفقیت سیاست‌های کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی نیازمند به مداخله جهانی به عنوان مثال مدیریت کیفیت جامع است. و از این رو در هر اقامتگاه بومگردی لازم است راهبردهایی به منظور اجرای شیوه‌های مناسب و توسعه مداوم یک ابزار برای نظارت و ارزیابی کیفیت در جهت تنظیم خصامشی کیفیت در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی تبیین شود (لائوریو^۳، ۲۰۱۲). بسخن دیگر، اقامتگاه‌های بومگردی زمانی می‌تواند بیشترین مطلوبیت را برای گردشگر داشته باشد که انتظارات وی را برآورده سازد. این انتظارات در قالب ابعاد مختلف زیست‌محیطی، اجتماعی، کالبدی و اقتصادی معنا پیدا می‌کند. چنانچه هر یک از این عوامل در مقصد گردشگری کیفیت مطلوب را نداشته باشند، بر ادراک و احساس وی و در نتیجه بر

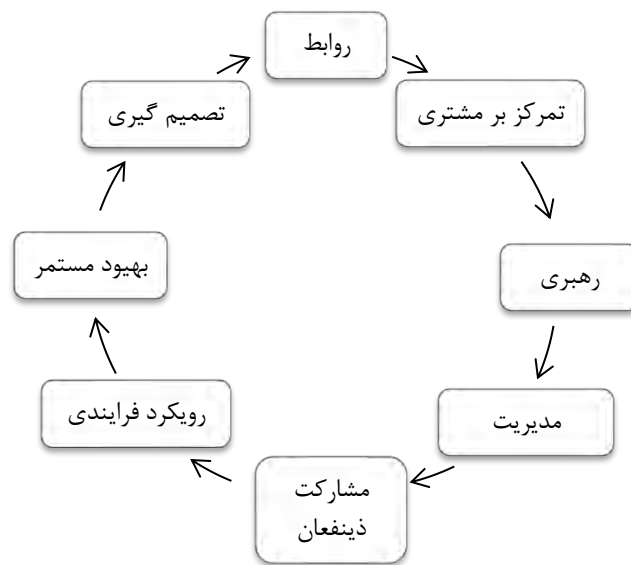
⁴ Quality Standard

⁵ Pekovic

¹ Cho

² Tosun

³ Loureiro



شکل ۱ اصول مدیریت کیفیت

منبع: (ISO,9001)

کارکنان، بهبود مستمر روندها، فرهنگ سازمانی انعطاف پذیر و پاسخگو، تصمیم گیری مبتنی بر واقعیت و مشارکت با گردشگران می شود (ملسا، ۲۰۰۹) (جدول ۲)

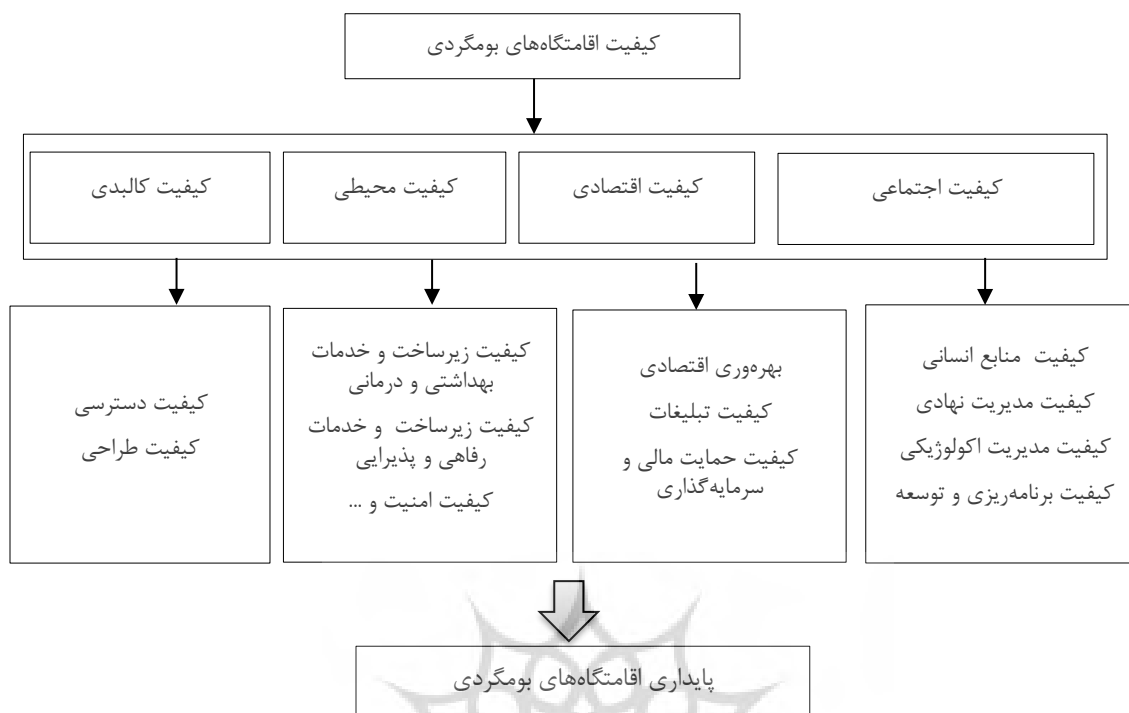
سازمان هایی که شیوه های مدیریت کیفیت را بکار بسته اند شاهد بهبود کلی در عملکرد از جمله بهبود روابط، بهره وری بیشتر، رضایت گردشگران، افزایش سهم بازار و بهبود سودآوری بوده اند. این ویژگی ها منجر به تحقق نیازهای گردشگران، توانمندسازی

جدول ۲ عوامل کلیدی شناخته شده در ادبیات مدیریت کیفیت جامع

مشارکت مدیریت	پاداش و شناخت	نظام ارتقاء کیفیت
پیشرفت مستمر	آموزش و پرورش	توجه به نقش کیفیت
کیفیت عرضه کننده	برنامه ریزی کیفیت راهبردی	بکارگیری سیاست کیفیت
کیفیت عملکردی	استفاده از SPC	فرهنگ کیفیت
تمرکز بر ذینفعان	تحلیل اطلاعات کیفی	فضای مدیریت کیفیت
کار گروهی	مدیریت کیفی راهبردی	برنامه ریزی کیفیت کاربردی
ارتباطات	تضمین کیفیت	توجه به ذینفعان
ارزیابی و بازخورد	دسترسی به اطلاعات کیفی	طراحی محصول و فرایند
توانمندسازی کارکنان	بکارگیری اطلاعات کیفی	نوآوری و تولید محصول
مشارکت کارکنان	تعهد به کیفیت	مدیریت فرایند

منبع: Mohammad (۲۰۱۴)

¹ Melsa



شکل ۲ مدل مفهومی تحقیق

۳/۳ روش‌شناسی تحقیق:

تحقیق حاضر، با هدف کلی ارزیابی میزان تاثیرگذاری هر یک از ابعاد چهارگانه کیفیت بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران صورت گرفته است. تحقیق به لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی - تحلیلی است. اطلاعات بر اساس مطالعه اسنادی و میدانی جمع‌آوری شده است.

براساس مدل مفهومی تحقیق، متغیر وابسته شامل پایداری اقامتگاه‌های بومگردی و متغیر مستقل شامل ابعاد کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی است که برای طراحی پرسشنامه به کار گرفته شدند. بر همین اساس در این تحقیق برای به دست‌آوردن متغیرها و سپس نماگرهای مهم در ارتباط با استاندارد کیفیت و پایداری اقامتگاه‌های بومگردی، نخست متغیرها براساس مطالعات نظری مستندسازی گردید. بعد از مستندسازی متغیرها،

جهت سنجش‌پذیر نمودن، به نماگر تبدیل شدند؛ سپس اقدام به تعیین اهمیت هر نماگر گردید. این امر از طریق پرسشنامه خبرگان صورت گرفت. ۳۵ خبره با توجه به تخصص آن‌ها در ارتباط با ماهیت تحقیق انتخاب شدند؛ از مجموع ۳۵ پرسشنامه توزیع شده، ۲۰ پرسشنامه به صورت کامل پاسخ داده شد که مبنای انتخاب نماگرها قرار گرفت. به منظور اولویت‌بندی نماگرها و انتخاب نماگرهای نهایی از پاسخگویان خواسته شد که به هر کدام از نماگرها براساس طیف لیکرت (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم) امتیاز دهند. با گرفتن میانگین از پاسخ پرسشنامه‌ها، نماگرهایی که میانگین بالاتری داشتند (میانگین ۴ به بالا) مورد استفاده قرار گرفتند. شاخص‌های متغیر وابسته پایداری در جدول (۳) و شاخص‌های متغیر مستقل کیفیت در جدول (۴) آورده شده است.

جدول ۳ شاخص‌های پایداری اقامتگاه‌های بومگردی

پژوهشگران	شاخص	ابعاد پایداری
Chan(2015), Gibbs(2016), Lo(2009), Birg(2016), Tuczec(2011), Pekovic(2011), Lozano(2010)	توانمندسازی اجتماع محلی/اعتماد و انسجام اجتماعی/نهادهای اجتماعی/رعایت حقوق انسانی/کیفیت زندگی/حفظ الگوهای بومی فرهنگی/خدمات گردشگری	اجتماعی فرهنگی
Yilmaz (2015) , Vokurka(2000), Tosun(2015), Smith(2014), Ryglova(2013) , Rigatti(2016)	سرمایه‌گذاری/عدالت اقتصادی/تبلیغات و بازاریابی	اقتصادی
Rajaratnam(2014), Pekovic(2016), Nilnoppakun(2015) Murat(2009) Mathew(2017) Manhas(2013)	مدیریت آلاینده‌ها /پاسداشت محیط فرهنگی روستا/کاهش آسیب‌پذیری محیطی/آگاهی اکولوژیکی	محیطی
Mathew(2017), Meng(2006), Murat(2009), Panuwatwanich(2017), Rusko(2014) Mathew(2017), Meng(2006), Murat(2009), Panuwatwanich(2017), Rusko(2014)	طراحی /کیفیت بصری /مبلمان/معايير/استاندارد ساخت‌وساز/توسعه و بهسازی/حفاظت عملکردی/ساماندهی/نظارت طبیعی/تغییرات کاربری	کالبدی

جدول ۴ شاخص‌های کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی

پژوهشگران	شاخص	ابعاد کیفیت
Tosun(2015).Chan(2012) Smith(2015) Tari(2010) Voon(2006)	کیفیت منابع انسانی/کیفیت مدیریت نهادی/کیفیت مدیریت اکولوژیکی/کیفیت برنامه‌ریزی و توسعه	اجتماعی فرهنگی
Chan(2012), Smith(2015), Tari(2010), Tosun(2015) Voon(2006), Kachniewska(2006), Kapiki(2012), Hagberg(2011), Eraqi(2006)	بهره‌وری اقتصادی/کیفیت تبلیغات/کیفیت حمایت مالی و سرمایه‌گذاری	اقتصادی
Iiu(2015),Jovicic(2011), Kapiki(2012), Martinez(2009), Meng, Fang(2006), Nilnoppakun(2003)	کیفیت زیرساخت و خدمات بهداشتی و درمانی/کیفیت زیرساخت و خدمات رفاهی و پذیرایی/کیفیت امنیت/کیفیت زیرساخت فیزیکی/کیفیت بهداشت محیطی	محیطی
Chi Cong(2016), Channoi(2017), Becser(2007), Barkauskas(2015), Mahmud(2014), Martinez(2009)	کیفیت دسترسی/کیفیت طراحی	کالبدی
Mathew(2017), Meng(2006), Murat(2009), Panuwatwanich(2017), Rusko(2014)		

درصد استفاده شد که تعداد نمونه‌های تخمین‌زده مورد نظر ۱۶۰ نفر بدست آمده و بین گردشگران به صورت تصادفی توزیع گردید. در این پژوهش ۲۴ شاخص و ۱۵۴ گویه در حوزه پایداری و ۱۴ شاخص و ۶۳ گویه در حوزه کیفیت اقامتگاه‌ها از طریق پرسشنامه و گویه‌های آن عملیاتی گردیده است.

گردشگران روستایی که در اقامتگاه‌های بومگردی استان تهران اقامت داشته‌اند جامعه آماری تحقیق را تشکیل می‌دهند. از آنجا که آمار رسمی و قابل استنادی از گردشگران روستایی و تعداد آن‌ها وجود ندارد برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران برای جامعه نامعین یا نامحدود با سطح اطمینان ۹۵



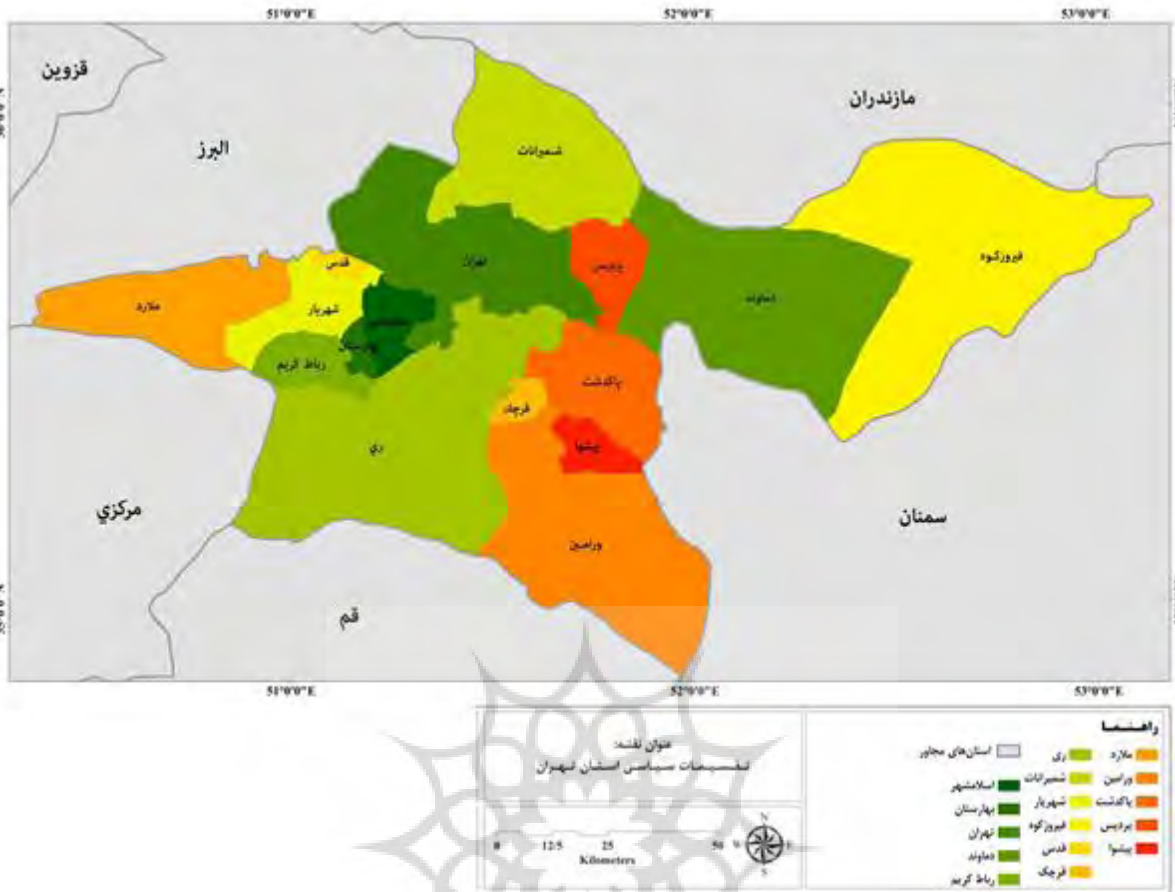
۴ محدوده مورد مطالعه

یکی از مهم‌ترین و بارزترین زمینه‌های جذب گردشگری در استان تهران، اکوتوریسم شکل گرفته در مناطق بکر روستایی می‌باشد که به سبب چشم‌اندازهای زیبا و طبیعی، وجود تنوع گیاهی و جانوری و تنوع اقلیمی سبب جذب افراد بسیاری به این محدوده‌های روستایی واقع شده است. ۶ اقامتگاه بومگردی واقع در روستاهای گردشگری استان تهران نیز پذیرای گردشگران در فصول مختلف سال هستند. به همین جهت آگاهی از ابعاد مختلف کیفیت و سنجش میزان تاثیرگذاری این ابعاد بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی می‌تواند به رونق گردشگری روستایی و تحقق خواسته‌های گردشگران و جامعه محلی بیانجامد. جدول (۵) و شکل (۳)

ملاک انتخاب روستاهای نمونه وجود اقامتگاه‌های بومگردی و تاسیسات گردشگری بوده که در نهایت ۶ اقامتگاه بومگردی در ۶ روستا گردشگری استان تهران انتخاب شد. روایی پرسش‌نامه توسط ۳۰ نفر از متخصصان دانشگاهی در رشته‌های گردشگری، گردشگری روستایی و برنامه‌ریزی روستایی تایید شد. مطالعه راهنما در منطقه مورد مطالعه با ۳۵ پرسشنامه صورت گرفت و با داده‌های به‌دست‌آمده و استفاده از فرمول ویژه کرونباخ آلفا در نرم‌افزار SPSS پایایی بخش‌های مختلف ۰/۷۰ تا ۰/۸۵ به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل از آمار استنباطی شامل آزمون T تک‌نمونه‌ای، ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شده است.

جدول ۵ توزیع اقامتگاه‌های بومگردی در روستاهای استان تهران

شهرستان	دهستان	بخش	روستا	اقامتگاه بومگردی
شمیرانات	رودبارقصران	رودبارقصران	رودک	خاله عذرا
دماوند	ابرشیرکوه	مرکزی	سربندان	آرتین
			خسروان	کدخدا
ورامین	بهنام‌وسط‌جنوبی	جوادآباد	کویرآباد	عمو مش رضا
فیروزکوه	حبلرود	مرکزی	فرح‌آباد	حاج حمد
			انزاها	سیمین کنار
تهران	سولقان	کن	سنگان بالا	ارگ سنگی



شکل ۳ قلمرو مکانی محدوده مورد مطالعه

۴٫۱ ظرفیت‌های گردشگری محدوده مورد مطالعه:

مهم می باشد. زیرا پدیده ها و جاذبه های گردشگری متمرکز در نقاط روستایی نبوده بلکه در طول مسیر نیز پراکنده هستند. لذا علاوه بر اهمیت وجود تسهیلات در نقاط روستایی و اقامتگاه بومگردی، تسهیلات و امکانات موجود در مسیر روستا و مجتمع که عمدتاً منطبق با مسیرهای ارتباطی نیز هستند می‌تواند در اقتصاد روستایی منطقه تاثیرگذار باشد و در دامنه نفوذ و فعالیت روستاییان قرار گیرد. با توجه به این مسئله، به بررسی امکانات و تسهیلات موجود در مسیر روستاهای مورد مطالعه نیز پرداخته شده است. میانگین امکانات و تسهیلات موجود مرتبط با گردشگری در مسیرهای اصلی نشان می‌دهد که بالاترین امتیاز متعلق به مسیر فیروزکوه با ۱۸ نوع امکانات و تسهیلات گردشگری می‌باشد و در رتبه

از نظر وجود خدمات متنوع گردشگری در اقامتگاه‌ها و توزیع فضایی آن‌ها در نقاط روستایی می‌توان گفت که از بین اقامتگاه‌های مورد مطالعه اقامتگاه بومگردی عمو مش‌رضا در روستای کویرآباد با ۱۷ نوع خدمات و امکانات بیشترین تعداد امکانات را داراست. بعد از آن اقامتگاه بومگردی کدخدا در روستای خسروان با ۱۳ نوع خدمات قرار دارد. کمترین تعداد خدمات و امکانات گردشگری نیز متعلق به روستای حاج محمد در روستای فرح‌آباد با ۱۰ نوع خدمات است. از طرف دیگر به جهت منطقه‌ای بودن پدیده گردشگری، امکانات و تسهیلات موجود در مسیرهای گردشگری نیز بسیار

بیشتر بوده و امکان مراجعه به روستاهای حاشیه مسیرهای فرعی برای تفریح و گذران اوقات فراغت بیشتر می‌باشد. همچنین مسیر ورامین به جهت فاصله جغرافیایی بیشتر و نوع اقلیم، اغلب مورد استقبال گروه‌های خاصی از گردشگران قرار می‌گیرد که تعداد آن‌ها کمتر می‌باشد و در نتیجه فرصت‌های اقتصادی شکل گرفته برای ایجاد کسب‌وکارها، به دلیل مراجعه گردشگری کمتر از سوی مردم محلی و روستاییان احساس می‌گردد. جدول (۶).

دوم مسیرهای شمیرانات و تهران با ۱۶ نوع امکانات و تسهیلات گردشگری می‌باشند. کمترین تعداد امکانات و تسهیلات گردشگری نیز متعلق به مسیر ورامین با ۱۳ نوع خدمات و تسهیلات گردشگری است. البته می‌توان از این داده‌ها استنباط کرد که نزدیکی مسیرها به شهر تهران و همچنین بن‌بست نبودن مسیرها به جهت وجود مقصدهای دیگر گردشگری تاثیرگذار در شکل‌گیری برخی از تسهیلات به عنوان کسب‌وکارهای خدماتی گردشگری باشد. زیرا در این مسیرها جریانات فضایی گردشگری

جدول ۶ زیرساخت‌ها و خدمات گردشگری اقامتگاه‌های بومگردی مورد مطالعه

نام اقامتگاه	عمومش‌رضا	حاج محمد	آرتین	کدخدا	ارگ سنگی	سیمین کنار	خاله‌عذرا
اینترنت	۱	-	-	-	-	-	-
حمام	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
دستشویی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
تختخواب	۱	-	-	۱	۱	۱	-
پارکینگ	۱	۱	-	۱	-	۱	۱
وعده‌غذایی	۱	۱	۱	۱	۱	-	-
بازارچه	۱	-	-	-	-	-	۱
لاندری	۱	-	-	-	-	-	-
اتاق‌های متنوع	۱	۱	۱	۱	-	۱	۱
آب	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
برق	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
گاز	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
راه آسفالته	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
تورگردشگری	-	-	۱	۱	۱	-	۱
صندوق امانات	-	-	۱	-	-	-	-
سوئیت	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱
آتلیه	۱	-	-	-	-	-	-
رستوران سنتی	۱	-	۱	۱	-	۱	۱
مجموع	۱۷	۱۰	۱۲	۱۳	۱۱	۱۲	۱۲

منبع: نگارندگان

۵ تجزیه و تحلیل:

گردشگری و محصولات آن یکی از اولویتهای فعالیت‌های مختلف گردشگری است.

برای این منظور، از آزمون T برای بررسی سطح معناداری متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق و از آزمون هم‌بستگی برای تحلیل و تبیین رابطه بین متغیرها استفاده شد. در ادامه، برای مشخص شدن میزان اثرگذاری و نقش مولفه‌های کیفیت در ارتقاء کیفیت در راستای توسعه پایدار اقامتگاه‌های بومگردی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. براساس مقایسه سطح میانگین‌های به دست آمده از آزمون، در هر چهار بعد کیفیت، میانگین‌ها بیشتر از حد متوسط یعنی ۳ بوده و در این میان، بیشترین میانگین متعلق به کیفیت کالبدی با میانگین ۴٫۴۵ است. این آمار گویای آن است که کیفیت طراحی اقامتگاه‌های بومگردی و کیفیت دسترسی به آن‌ها بیشترین تاثیر را در کیفیت اقامتگاه‌های بومگردی از دیدگاه گردشگران دارد. در رتبه دوم، کیفیت اقتصادی اقامتگاه‌های بومگردی قرار دارد؛ کیفیت اجتماعی با میانگین ۴٫۲۳ و کیفیت محیطی با میانگین ۴٫۲۱ در رتبه‌های سوم و چهارم قرار دارند. (جدول ۷)

امروزه پیچیدگی و جهانی‌شدن محیط کسب‌وکار، کیفیت را به یکی از مهم‌ترین منابع مزیت رقابتی برای کسب‌وکار گردشگری تبدیل کرده است. بسیاری از سازمان‌های با کیفیت، به بهره‌برداری از فرصت‌ها برای مقابله با این وضعیت پرداخته‌اند و اهمیت فرایندهای نظام‌مند برای مدیریت کیفیت را به منظور دستیابی و حفظ این موقعیت رقابتی به رسمیت شناخته‌اند. اگر کسب‌وکاری بخواهد به آینده‌ای پایدار دست‌یابد باید حفظ ذینفعان، بهبود بهره‌وری، بازاریابی موثر، آموزش کارکنان و رقابت‌پذیری در محیط کسب‌وکار را به رسمیت بشناسد. بسخن دیگر، جنبش مدیریت کیفیت جامع و سایر فلسفه‌های مدیریت متمرکز، به کیفیت محصولات و خدمات نهایی برای ذینفعان منجر شده و علاوه بر آن، بر نیاز به ایجاد کیفیت در فرایند تولید و اهمیت مشارکت ذینفعان در تجدید ساختار فرایندها و تعهد به بهبود محصول و خدمات نهایی گردشگری تاکید دارد (عراقی، ۲۰۰۶). به همین دلیل برای توسعه گردشگری پایدار ایجاد و بهبود کیفیت امری ضروریست. ارتقای کیفیت در

جدول ۷ سطح معناداری مولفه‌های کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی

ابعاد کیفیت	مولفه کیفیت	میانگین	آماره آزمون T	سطح معناداری
محیطی	کیفیت زیرساخت و خدمات بهداشتی و درمانی	۴/۳۱	۱۵/۲۱۵	۰/۰۰۰
	کیفیت زیرساخت و خدمات رفاهی و پذیرایی	۴/۲۰	۱۸/۴۷۰	۰/۰۰۰
	کیفیت امنیت	۴/۴۱	۱۶/۶۱۳	۰/۰۰۰
	کیفیت زیرساخت فیزیکی	۴/۱۵	۱۱/۰۷	۰/۰۰۰
	کیفیت بهداشت محیطی	۴/۳۸	۲۱/۸۳۱	۰/۰۰۰
کالبدی	کیفیت طراحی	۴/۴۷	۲۴/۵۷	۰/۰۰۰
	کیفیت دسترسی	۴/۴۳	۹/۶۰۷	۰/۰۰۰
اقتصادی	بهره‌وری اقتصادی	۴/۲۶	۱۳/۳۹۷	۰/۰۰۰
	کیفیت تبلیغات/	۴/۴۹	۴/۸۰	۰/۰۰۰
	کیفیت حمایت مالی و سرمایه‌گذاری	۴/۵۱	۱۳/۴۱	۰/۰۰۰
اجتماعی - فرهنگی	کیفیت منابع انسانی	۴/۳۴	۲۰/۹۰۹	۰/۰۰۰

¹ Eraqi



کیفیت مدیریت نهادی	۳/۹۸	۹/۵۶	۰/۰۰۰
کیفیت مدیریت اکولوژیکی	۴/۳۵	۱۲/۲۰	۰/۰۰۰
کیفیت برنامه‌ریزی و توسعه	۴/۲۷	۱۳/۹۹	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

می‌باشد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد بین ابعاد چهارگانه کیفیت با متغیر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد که در مقایسات زوجی شدت و اثر آن با یکدیگر متفاوت است؛ به‌طوریکه بین ابعاد کیفیت در اقامتگاه‌های بومگردی و متغیر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی بیشترین مقدار همبستگی مربوط به بعد کیفیت کالبدی با مقدار ۰/۲۳۸ است.

همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون جدول (۸) برای انجام تحلیل رگرسیون و تعیین روابط ابعاد چهارگانه کیفیت موثر بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی، در ابتدا نیاز است تا همبستگی بین آن‌ها مورد سنجش قرار گیرد تا در صورت وجود همبستگی بین آن‌ها اقدام به تحلیل رگرسیون نمود. با توجه به داده‌ها که کمی می‌باشند مناسب‌ترین آزمون برای سنجش همبستگی بین آن‌ها، آزمون پیرسون

جدول ۸ همبستگی ابعاد چهارگانه کیفیت با پایداری اقامتگاه‌های بومگردی

پایداری	همبستگی پیرسون	کیفیت کالبدی
۰/۲۳۸	همبستگی پیرسون	کیفیت کالبدی
۰/۰۱۷	سطح معناداری	
۰/۱۶۴	همبستگی پیرسون	کیفیت اجتماعی-فرهن
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۰/۱۶۲	همبستگی پیرسون	کیفیت محیطی
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
۰/۱۲۱	همبستگی پیرسون	کیفیت اقتصادی‌گی
۰/۰۰۱	سطح معناداری	

*همبستگی در سطح ۰٫۰۵ معنادار است

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

کیفیت اقتصادی و کیفیت محیطی ۰٫۹۰۶ و کیفیت اجتماعی - فرهنگی ۰٫۰۶۷ همبستگی وجود دارد؛ بین کیفیت محیطی و کیفیت اجتماعی - فرهنگی نیز ۰٫۳۰۳ وجود دارد.

در ادامه جدول (۹) همبستگی بین ابعاد کیفیت را نمایش می‌دهد که براساس نتایج بین کیفیت کالبدی و کیفیت اقتصادی ۰٫۲۰۷ و کیفیت کالبدی و کیفیت محیطی ۰٫۰۷۴ و کیفیت اجتماعی - فرهنگی ۰٫۰۰۱ همبستگی وجود دارد؛ همچنین بین

جدول ۹ میزان اثرگذاری هر یک از ابعاد کیفیت در پایداری اقامتگاه های بومگردی

		همبستگی			
تعداد: ۱۶۰		کیفیت کالبدی	کیفیت اقتصادی	کیفیت محیطی	کیفیت اجتماعی - فرهنگی
کیفیت کالبدی	همبستگی پیرسون	۱	.۲۰۷*	.۰۷۴	.۰۰۱
	سطح معناداری		.۰۰۳	.۰۰۰	.۰۰۱
کیفیت اقتصادی	همبستگی پیرسون	.۲۰۷*	۱	.۹۰۶**	.۰۶۷
	سطح معناداری	.۰۰۳		.۰۰۰	.۰۰۳
کیفیت محیطی	همبستگی پیرسون	.۰۷۴	.۹۰۶**	۱	.۳۰۳
	سطح معناداری	.۰۰۰	.۰۰۰		.۰۰۰
کیفیت اجتماعی - فرهنگی	همبستگی پیرسون	.۰۰۱	.۰۶۷	.۳۰۳	۱
	سطح معناداری	.۰۰۱	.۰۰۳	.۰۰۰	

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

ضریب تعیین تعدیل یافته برابر ۰/۶۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد ۶۹ درصد از تغییرات پایداری اقامتگاه های بومگردی از طریق ابعاد چهارگانه کیفیت تبیین می‌شود.

پس از تعیین وجود همبستگی بین پایداری اقامتگاه های بومگردی به عنوان متغیر وابسته و ابعاد چهارگانه کیفیت به عنوان متغیرهای مستقل، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر صورت می‌گیرد. جدول (۱۰) خلاصه مدل رگرسیون را نشان می‌دهد که

جدول ۱۰ خلاصه مدل رگرسیون

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل یافته	تخمین خطا معیار
۱	۰/۷۶۳	۰/۷۲۷	۰/۶۹۶	۰/۲۶۳۵

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

معنادار است و ترکیب خطی متغیرهای مستقل به طور معناداری قادر به پیش‌بینی و تبیین تغییرات متغیر وابسته هستند.

جدول (۱۱) معناداری مدل رگرسیون را نشان می‌دهد که براساس نتایج F برابر با ۲۹/۳۶۲ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۰ می‌باشد که نشان می‌دهد مدل

جدول ۱۱ معناداری مدل رگرسیون (ANOVA)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۶/۴۸۹	۲	۲/۰۴۵	۲۹/۳۶۲	۰/۰۰۰
باقیمانده	۰/۲۷۴	۷	۰/۰۶۷۵	-	-
کل	۶/۷۶۳	۹	-	-	-

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



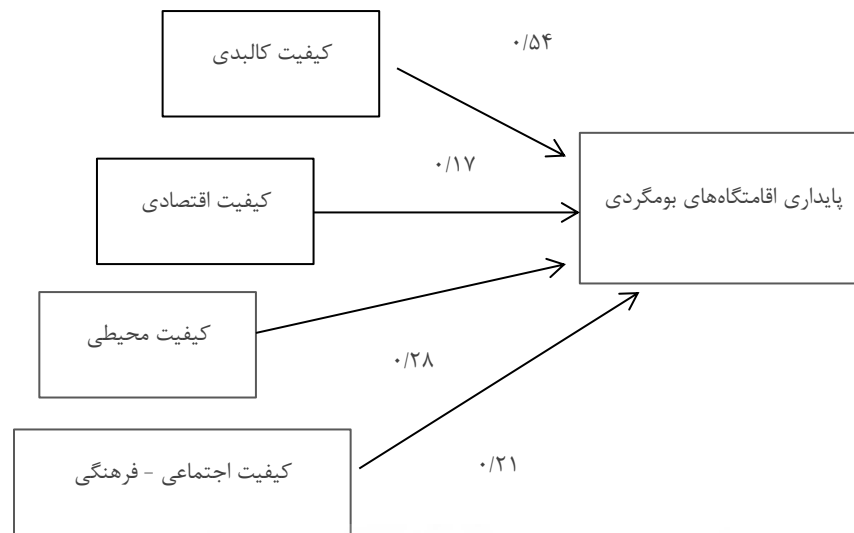
پایداری اقامتگاه های بومگردی با متغیر کیفیت اقتصادی تبیین می‌شود. کیفیت محیطی سومین متغیر وارد شده به مدل بود که مقدار ضریب استاندارد شده (β) برابر ۰/۲۸۶ به دست آمد. به عبارتی ۲۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته یعنی پایداری اقامتگاه های بومگردی با متغیر کیفیت محیطی تبیین می‌شود. در پایان متغیر کیفیت اجتماعی - فرهنگی وارد معادله شد. مقدار ضریب استاندارد شده (β) برابر ۰/۲۱۷ به دست آمد. به عبارتی ۲۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته یعنی پایداری اقامتگاه های بومگردی با متغیر کیفیت اجتماعی - فرهنگی تبیین می‌شود. (جدول ۱۲)

در ادامه، نتایج بدست آمده از آزمون رگرسیون نشان می‌دهد متغیر وابسته پایداری اقامتگاه های بومگردی با متغیر مستقل کیفیت اقامتگاه های بومگردی دارای رابطه معنادار در سطح $p=0/05$ بوده‌اند؛ در اولین گام، متغیر کیفیت کالبدی وارد معادله شد. مقدار ضریب استاندارد شده (β) برابر ۰/۵۴۶ به دست آمد. به عبارتی ۵۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته یعنی پایداری اقامتگاه های بومگردی با متغیر کیفیت کالبدی تبیین می‌شود. در گام بعدی متغیر کیفیت اقتصادی وارد معادله شد. مقدار ضریب استاندارد شده (β) برابر ۰/۱۷۹ به دست آمد. به عبارتی ۱۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته

جدول ۱۲ نتایج معادله رگرسیون چندگانه متغیرهای مستقل پایداری با کیفیت اقامتگاه های بومگردی

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	F	F سطح معناداری	Beta	T	P
کیفیت کالبدی	۰/۸۴۵	۰/۸۷۵	۰/۸۷۲	۲۱۴/۱۳	۰/۰۰۱	۰/۵۴۶	۱/۸۸	۰/۰۰۰
کیفیت اقتصادی	۰/۷۵۳	۰/۷۵۱	۰/۷۴۹	۲۱۱/۸۰	۰/۰۰۱	۰/۱۷۹	۲/۸۰	۰/۰۰۰
کیفیت محیطی	۰/۶۸۶	۰/۶۸۲	۰/۲۴۲	۲۳۵/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۲۸۶	۳/۰۵	۰/۰۰۰
کیفیت اجتماعی - فرهنگی	۰/۵۱۷	۰/۵۰	۰/۲۱۴	۲۰۸/۰۲	۰/۰۰۰	۰/۲۱۷	۳/۲۷	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



شکل ۴ ضرایب تفکیک شده مرحله اول

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

می‌باشد. بنابراین ۳۹/۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته کیفیت کالبدی از طریق متغیرهای مستقل قابل تبیین است.

براساس ضرایب تاثیر مرحله اول، بیشترین تاثیر را کیفیت کالبدی داشت، بنابراین در مرحله دوم به عنوان متغیر وابسته وارد مدل گردید. براساس جدول (۱۳) ضریب تعدیل یافته برابر با ۰/۳۹۷

جدول ۱۳ خلاصه مدل رگرسیونی

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل یافته	تخمین خطا معیار
۱	۰/۵۷۰	۰/۴۵۸	۰/۳۹۷	۰/۳۶۴۰

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

معنادار می‌باشد و ترکیب خطی متغیرهای مستقل به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی و تبیین تغییرات متغیر وابسته هستند.

جدول (۱۴) معناداری مدل رگرسیونی را نشان می‌دهد. براساس نتایج، F برابر با ۱۲٫۵ و سطح معناداری ۰/۰۰۲ می‌باشد که نشان می‌دهد مدل



جدول ۱۴ معناداری مدل رگرسیون (ANOVA)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۳/۳۱۳	۲	۱/۶۵۶	۱۲/۵	۰/۰۰۲
باقیمانده	۱/۰۶	۸	-	-	-
کل	۴/۳۷۳	۱۰	-	-	-

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

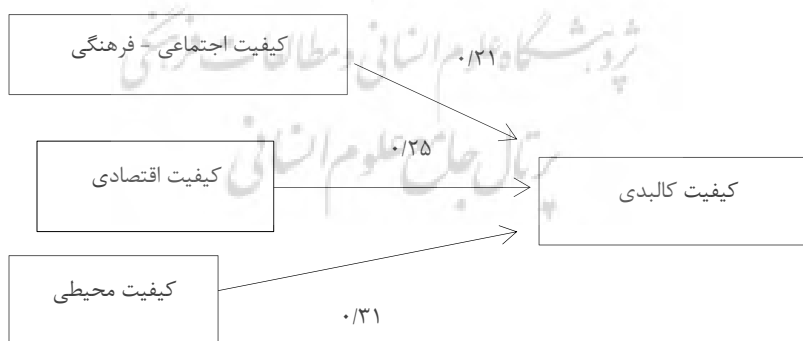
ضریب استاندارد ۰/۲۳۴ و سطح معناداری ۰/۰۲۱ به ترتیب ۲۵، ۳۱ و ۲۱ درصد در متغیر وابسته کیفیت کالبدی تاثیر داشته‌اند.

براساس جدول (۱۵) و شکل (۵) کیفیت اقتصادی با ضریب استاندارد شده ۰/۲۵۴ و سطح معناداری ۰/۰۴۱ و کیفیت محیطی با ضریب ۰/۳۱۶ و سطح معناداری ۰/۰۳۸ و کیفیت اجتماعی - فرهنگی با

جدول ۱۵ ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		ضرایب استاندارد شده	ضرایب رگرسیون	
۰/۳۷۹	۴/۷۹۸	-	۰/۱۶۶	ثابت
۰/۰۴۱	۲/۱۲۳	۰/۲۵۴	۰/۱۳۵	کیفیت اقتصادی
۰/۰۳۸	۳/۷۸۴	۰/۳۱۶	۰/۵۳۸	کیفیت محیطی
۰/۰۲۱	۲/۲۳۵	۰/۲۱۴	۰/۳۱۲	کیفیت اجتماعی

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



شکل ۵ ضرایب تفکیک شده مرحله دوم

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

می‌باشد. بنابراین ۲۳٫۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته کیفیت محیطی از طریق متغیرهای مستقل قابل تبیین است.

براساس ضرایب تاثیر مرحله دوم، بیشترین تاثیر را کیفیت محیطی داشت، بنابراین در مرحله سوم به عنوان متغیر وابسته وارد مدل گردید. براساس جدول (۱۶) ضریب تعدیل یافته برابر با ۰/۲۳۵

جدول ۱۶ خلاصه مدل رگرسیونی

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل یافته	تخمین خطا معیار
1	۰/۷۱۲	۰/۴۰۸	۰/۲۳۵	۰/۵۶۰

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی و تبیین تغییرات متغیر وابسته هستند.

براساس جدول (۱۷) اماره F برابر با ۹/۳۴۲ و سطح معناداری ۰/۰۱۴ می‌باشد که نشان می‌دهد مدل معنادار می‌باشد و ترکیب خطی متغیرهای مستقل

جدول ۱۷ معناداری مدل رگرسیون (ANOVA)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	۲/۹۰۵	۲	۲/۹۰۵	۹/۳۴۲	۰/۰۱۴
باقیمانده	۲/۸۲۹	۸	۰/۳۲۳	-	-
کل	۳/۷۳۵	۱۰	-	-	-

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

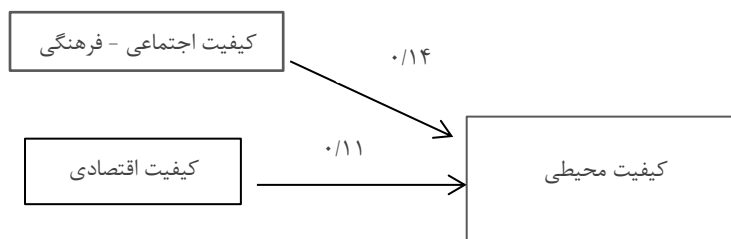
و سطح معناداری ۰/۰۱۱ به ترتیب ۱۱، ۱۴ درصد در متغیر وابسته کیفیت محیطی تاثیر داشته‌اند.

براساس جدول (۱۸) و شکل (۶) کیفیت اقتصادی با ضریب استاندارد شده ۰/۱۱۴ و سطح معناداری ۰/۰۱۴ و کیفیت اجتماعی - فرهنگی با ضریب ۰/۱۴۴

جدول ۱۸ ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		ضرایب استاندارد شده	ضرایب رگرسیون	
۰/۱۷۹	۱/۷۹۸	-	۰/۳۵۵	ثابت
۰/۰۱۴	۲/۱۳	۰/۱۱۴	۰/۳۰۹	کیفیت اقتصادی
۰/۰۱۱	۲/۲۳	۰/۱۴۴	۰/۱۶۵	کیفیت اجتماعی

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



شکل ۶ ضرایب تفکیک شده مرحله سوم

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

با $0/357$ می‌باشد. بنابراین $35,7$ درصد از تغییرات متغیر وابسته کیفیت اجتماعی - فرهنگی از طریق متغیرهای مستقل قابل تبیین است.

براساس ضرایب تاثیر مرحله سوم، بیشترین تاثیر را کیفیت اجتماعی - فرهنگی داشت، بنابراین در مرحله چهارم به عنوان متغیر وابسته وارد مدل گردید. براساس جدول (۱۹) ضریب تعدیل یافته برابر

جدول ۱۹ خلاصه مدل رگرسیونی

مدل	R	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل یافته	تخمین خطا معیار
۱	$0/413$	$0/356$	$0/357$	$0/235$

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی و تبیین تغییرات متغیر وابسته هستند.

براساس جدول (۲۰) اماره F برابر با $9/342$ و سطح معناداری $0/014$ می‌باشد که نشان می‌دهد مدل معنادار می‌باشد و ترکیب خطی متغیرهای مستقل

جدول ۲۰ معناداری مدل رگرسیون (ANOVA)

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
اثر رگرسیونی	$2/445$	۱	$2/509$	$7/254$	$0/007$
باقیمانده	$2/317$	۹	$0/320$	-	-
کل	$762/4$	۱۰	-	-	-

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

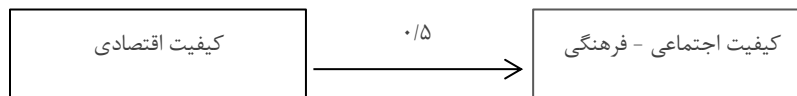
$0/012$ درصد در متغیر وابسته کیفیت اجتماعی - فرهنگی تاثیر داشته‌است.

براساس جدول (۲۱) و شکل (۷) کیفیت اقتصادی با ضریب استاندارد شده $0/112$ و سطح معناداری

جدول ۲۱ ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	T	سطح معناداری
	ضریب رگرسیون	خطای معیار			
ثابت	۰/۳۵۵	۰/۲۶۶	-	۱/۷۹۸	۰/۱۲۹
کیفیت اقتصادی	۰/۳۰۳	۰/۱۴۵	۰/۵	۲/۰۴	۰/۰۱۲

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

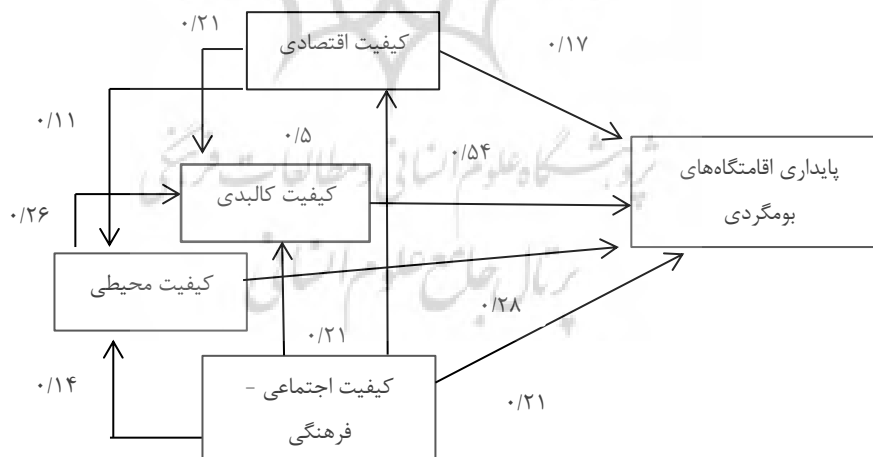


شکل ۷ ضرایب تفکیک شده مرحله سوم

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

مرحله تحلیل مسیر و تعیین ضرایب در هر مرحله، در نهایت با ترکیب نمودارهای به دست آمده در ۴ مرحله با هم، نمودار اثرات غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته پایداری اقامتگاه‌های بومگردی مطابق شکل (۸) تعیین گردید.

پس از انجام تحلیل مسیر و تعیین ضرایب رگرسیونی متغیرهای مستقل در مراحل چهارگانه و مشخص شدن اثرات مستقیم متغیرهای مستقل کیفیت کالبدی، محیطی، اجتماعی - فرهنگی و محیطی بر متغیر وابسته پایداری اقامتگاه‌های بومگردی و همچنین تعیین متغیر وابسته در ۴



شکل ۸ تحلیل مسیر نهایی همراه با ضرایب شدت اثر

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر



فرهنگی با ۳ مسیر، کیفیت اقتصادی با دو مسیر و کیفیت محیطی با یک مسیر بر متغیر وابسته یعنی پایداری اقامتگاه های بومگردی تاثیرگذار بوده‌اند.

ضرایب غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته در مراحل تحلیل مسیر در (جدول ۲۲) محاسبه شده‌است که در آن کیفیت اجتماعی -

جدول ۲۲ محاسبه اثر غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته اصلی

متغیرهای مستقل	اثرات غیرمستقیم
اجتماعی - فرهنگی	$(0,21) * (0,54) = 0,124$ $(0,14) * (0,28) = 0,03$ $(0,5) * (0,37) = 0,185$ کل = $(0,124) + (0,03) + (0,185) = 0,339$
اقتصادی	$(0,21) * (0,54) = 0,113$ $0,03 (0,11) * (0,28) =$ کل = $(0,113) + (0,03) = 0,143$
محیطی	$(0,26) * (0,54) = 0,14$

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

مستقیم پرداخته‌شد که در جدول (۲۳) نمایش داده شده‌است.

پس از مشخص شدن میزان اثرات غیرمستقیم متغیرها، به محاسبه کل اثرات مستقیم و غیر

جدول ۲۳ اثرات مستقیم و غیر مستقیم ابعاد چهارگانه کیفیت بر پایداری اقامتگاه های بومگردی

متغیرهای مستقل	اثرات مستقیم	اثرات غیر مستقیم	کل
کیفیت کالبدی	۰,۵۴	-	۰,۵۴
کیفیت محیطی	۰,۲۸	۰,۱۴	۰,۴۲
کیفیت اجتماعی- فرهنگی	۰,۲۱	۰,۳۳۹	۰,۴۲
کیفیت اقتصادی	۰,۱۷	۰,۱۴۳	۰,۳۱

منبع: یافته‌های تحقیق حاضر

حیات محیط روستا، برخورداری اقامتگاه از نورگیری و تهویه مناسب، امکان دسترسی مناسب و ایمن به اقامتگاه و بهره‌برداری از قسمت‌های مختلف آن برای همه‌ی گردشگران، استفاده از مصالح بومی، تنوع منظر، بهره‌گیری از تجارب معماری بومی در طراحی و ساخت، نصب علائم راهنمای گردشگر و راه‌های دسترسی متناسب، برخورداری از هویت منسجم در اقامتگاه و محیط بر پایه پاسداری ارزش‌های روستا، زیباسازی محوطه با پوشش گیاهی غالب روستا

براساس نتایج تحلیل مسیر، کیفیت کالبدی شامل کیفیت طراحی اقامتگاه و کیفیت دسترسی بیشترین تاثیر را بر پایداری اقامتگاه های بومگردی داشته‌است. کیفیت کالبدی با گویه هایی شامل تامین امنیت گردشگران در طراحی اقامتگاه، استقرار و همجواری مناسب ساختمان‌ها، فضاها و اجزا و عناصر آنها، رعایت حداقل ابعاد مناسب برای هر فضا بر حسب نوع فعالیت و استفاده از آن در اقامتگاه، جلوگیری از به خطر افتادن منابع و چرخه

در محدوده مورد مطالعه دریافت می‌شود برآیند نظمی متمرکز بر سازماندهی، جهت‌دهی، تسهیل‌گری و مدیریت توسعه‌ی اقامتگاه‌ها است که بر استفاده‌ی کارآمد و پایدار از زمین و حفاظت از منابع مرتبط با زمین تاکید دارد. در این معنا، مفهوم کنونی برنامه‌ریزی کالبدی بر تعامل عناصر چهارگانه فرم به عنوان تحدید یا تسهیل‌کننده‌ی فضا و فعالیت به معنای کارکردهای اقتصادی، اجتماعی و اکولوژیکی انسان و فضا به عنوان محل و مکان وقوع فعالیت و انسان به عنوان عامل روح‌دهنده به فضا و فعالیت تاکید دارد؛ بنابراین، برای رسیدن به کیفیت اجتماعی و اقتصادی و ارتقاء کیفیت محیطی مبتنی بر عدالت و برابری به کیفیت کالبدی نیاز است. کیفیت کالبدی قادر است از خسارت‌های بالقوه به منابع طبیعی جلوگیری کرده و پاسخگوی فشار بیش از اندازه جمعیت در تامین نیازهای متعدد آنها باشد.

بررسی کیفیت کالبدی اقامتگاه‌های بومگردی در محدوده مورد مطالعه نیز نشان از سازگاری میان اقامتگاه‌ها و سکونتگاه‌های روستایی دارد. بر اساس نتایج پژوهش حاضر کیفیت کالبدی اقامتگاه‌های بومگردی، تقویت آمایش روستا از طریق افزایش دامنه‌ی رفتارهای جامعه محلی و گردشگران، محیط طبیعی و فرهنگی روستا و فعالیت‌های گردشگری، افزایش فعالیت‌های مشارکتی اقامتگاه‌های بومگردی و روستا و طراحی فضاهای کالبدی متناسب با نیازهای بومی و جدید را به دنبال داشته‌است. همچنین کیفیت کالبدی اقامتگاه‌های بومگردی منجر به هدایت پویای اجتماعی و اقتصادی با بهره‌برداری سودمند از فضا از طریق حمایت‌های نهادی و ایجاد فعالیت‌های گردشگری بر حسب سیاست‌های منطقه‌ای و تقویت هویت اجتماعی روستا و خلق مزیت‌های اقتصادی شده‌است. توجه به کیفیت کالبدی در اقامتگاه‌های بومگردی روستاهای گردشگری بسترسازی برای حفاظت و نگهداری از عرصه‌های روستایی شامل منابع طبیعی، اراضی زراعی و باغات، چشم‌اندازها و میراث طبیعی، بافت‌های با ارزش و میراث فرهنگی را نیز فراهم آورده و

سنجیده شده که بیشترین تاثیر را بر پایداری اقامتگاه بومگردی داشته‌اند(به پیوست و در فایل جداگانه تمامی گویه‌ها جهت رویت و بررسی داور محترم در سایت بارگزاری شده است).

کیفیت محیطی شامل کیفیت زیرساخت و خدمات بهداشتی و درمانی، کیفیت زیرساخت و خدمات رفاهی و پذیرایی، کیفیت زیرساخت و خدمات رفاهی و پذیرایی، کیفیت منابع سرزمینی، کیفیت بهداشت محیطی و .. دومین عامل، کیفیت اجتماعی با کیفیت منابع انسانی، مدیریت نهادی و کیفیت برنامه‌ریزی و توسعه سومین عامل و کیفیت اقتصادی شامل بهره‌وری اقتصادی تبلیغات/ حمایت مالی و سرمایه‌گذاری چهارمین عامل تاثیرگذار بر پایداری اقامتگاه‌های بومگردی هستند.

۶ نتیجه‌گیری و پیشنهادات:

یکی از مهم‌ترین عناصر ساختاری توسعه پایدار گردشگری روستایی در جهت کاهش آسیب‌پذیری مناطق روستایی و حمایت از جامعه محلی، توجه ویژه به کیفیت کالبدی در فعالیت‌های گردشگری است. توسعه پایدار گردشگری روستایی پیوند ناگسستنی با فرایندهای اقتصادی، اجتماعی، محیطی و کالبدی و پایداری روستایی و ارتباط دوسویه با افزایش نیازها و نقش‌پذیری روستاهای گردشگری و شرایط اکولوژیکی پایدار دارد. بر همین اساس راهبردها و سیاست‌های دستیابی به کیفیت کالبدی در اقامتگاه‌های بومگردی نیز گاه با اتخاذ یک نگاه راهبردی با رویکرد نظام‌مند به هدف(پایداری) و گاه براساس مولفه‌ها و ابعاد کیفیت کالبدی طراحی و تدوین می‌شوند.

در رویکرد نظام‌مند برنامه‌ریزی کالبدی، ورودی‌ها و فرآیند(ابعاد استاندارد کیفیت)، پیامدهای کوتاه‌مدت و بلندمدت قابل توجهی(پایداری اقامتگاه‌های بومگردی) به همراه دارد. در این معنا، آنچه در حال حاضر از مفهوم برنامه‌ریزی و کیفیت کالبدی اقامتگاه‌های بومگردی



- منجر به ارتقا کیفیت سکونتگاه‌ها روستایی و رعایت حقوق مکان‌ها را نیز به دنبال داشته‌است.
- نتایج تحلیل تطبیقی نیز نشان از همسو بودن نتایج با یافته‌های جوویچیچ^۱(۲۰۱۱)، اسکالوا^۲(۲۰۱۳)، راجاراتنام^۳(۲۰۱۴) و اسمیت^۴(۲۰۱۴) دارد.
- با توجه به نتایج به‌دست آمده، هرچند در ۶ اقامتگاه بومگردی استان تهران، کیفیت کالبدی در پایداری این اقامتگاه‌ها بیشترین تاثیر را داشته‌است اما در ابعاد اجتماعی - فرهنگی، محیطی و اقتصادی نیازمند توجه بیشتری است. با عنایت به این موضوع می‌توان به موارد زیر در جهت ارتقاء کیفیت و تحقق پایداری در این سه بعد اشاره داشت:
- به‌روزرسانی اطلاعات سایت، امکانات مجموعه، محل پارکینگ‌ها و محل رفت و آمد افراد کم‌توان و ناتوان / امکان رزرو
- ارائه اطلاعات مرتبط با تاریخ و جغرافیای روستا، فرهنگ مردم محلی، آداب و رسوم و مراسم‌های خاص روستا - جاذبه‌های گردشگری روستا، موقعیت جغرافیایی اقامتگاه و روستا در وبگاه اینترنتی اقامتگاه
- وجود کارشناس (تحصیل کرده و متخصص (به تفکیک تغذیه؛ آشپزی، تفریحی)
- تجهیز اقامتگاه و معابر به دوربین مداربسته و یا سایر وسایل کمکی در برقراری امنیت
- آگاه کردن گردشگران از فعالیت های حفاظت بهداشت محیط گردشگری (جلسه ها، برنامه ها و هزینه‌ها)
- حمایت مدیران اقامتگاه از سرمایه‌گذاران کوچک محلی
- مدیریت اقامتگاه مبتنی بر تخصص محوری
- تلاش مدیران اقامتگاه برای حفظ سنتهای روستاییان
- تدوین آیین نامه تشویقی کارکنان
- مدیریت پیامدهای بالقوه گردشگری بر محیط روستا
- اتخاذ روند مشارکت درونی در تصمیم گیری های اقامتگاه
- ایجادکانون تفکر راهبردی برای اتخاذ خطمشی بلندمدت در اقامتگاه
- تفکر حل مسئله در مورد موانع و مشکلات اقامتگاه

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

³ Rajaratnam

⁴ Smith

¹Jovicic

² Skalova

منابع:

بهره‌برداری و درجه‌بندی اقامتگاه-
های بومگردی کشور، ۱۳۹۳.

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، شرح
مشخصات و ضوابط ساخت و

Anil. Anu.& K. P., Satish.2015. International Conference on Emerging Trends in Engineering, Science and Technology . Investigating the relationship between TQM practices and Firm's performance: A conceptual framework for Indian organizations, 24 , 554 – 561.

Butnaru,G. , Miller,M.(2012). Conceptual approaches on quality and theory of tourism services. *Procedia Economics and Finance*, 3, 375 – 380.

Assaf, A. G.(2015). Incorporating destination quality into the measurement of tourism Performance: A Bayesian approach. *Tourism Management* ,49,58 – 71.

Butnaru,G., Stifanica,M. , Maxim,G.M.(2014). Alternative method of quality evaluation in tourism. Case study applied in tourist accommodation units. *Emerging Markets Queries in Finance and Business*, 15, 671 – 678.

Assaf. A. George.& G. Tsionas, Efthymios.2015. *Tourism Management*. Incorporating destination quality into the measurement of tourism performance: A Bayesian approach,40,58-71

Byrd, E. T., & Gustke, L. D. (2004). Identifying tourism stakeholder groups based on support for sustainable tourism development and participation in tourism activities. In F. D. Pineda, & C. A. Brebbia (Eds.), *Sustainable tourism: The sustainable world* (Pp. 97-108). London: WIT Press.

Association of Southeast Asian Nations.(2008).Asean Tourism Standards. Printed by the Ministry of Tourism and Sports of Thailand.

Chan. Eric&. C.K. Wong, Simon.2006. Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, Vol 27 , 481-492.

Becser,Norbert,(2007)"improving service quality in retail trade-the premises of a potential measurement model and a decision support system "،Institute of business economics department of decision sciences,1 – 54.

Cho,Y.S, & Jung, Y.(2017). The QM evolution: Behavioral quality management as a firm's strategic resource. **International Journal of Production Economics**,191,233-249.

British Standards Institution(1987). Retrieved from <https://www.bsigroup.com/en-GB/>.

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, 56(3), 55e68.



- Eraqi, M. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. *An International Journal Of Benchmarking*, 13, 469-492.
- Fernandes, Teresa & Cruz, Mariana. (2016). Journal of Retailing and Consumer Services. Dimensions and outcomes of experience quality in tourism: The case of Port wine cellars, 31, 371-379.
- Gao, Y. (2011). CSR in an emerging country: A content analysis of CSR reports of listed companies. *Baltic Journal of Management*, 6(2), 263-291.
- Garvin, A. (1984). What Does Product Quality Really Mean?. *Sloan Management Review*, 26.1, 25-43.
- Hagberg, A. (2011). What's an ecolodge? - a case study of ecotourism operations in Ecuador. Center for Environmental and Climate Research, Lund University.
- Jovicic, D. (2011). The environmental management systems and contemporary tourism development. *An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, 6, 377-391.
- Kachniewska, M. (2006). Tourism Quality Management. Warsaw School Of Economics.
- Kapiki, Sultana (2012). Quality Management in Tourism and Hospitality: an Exploratory Study among Tourism Stakeholders. *International Journal of Economic Practices and Theories*, Vol. 2, No. 2, 2012 (April), e-ISSN 2247 - 2275
- Liang, Z., Hui, T. (2016). Residents' quality of life and attitudes toward tourism development in China. *Tourism Management*, 57, 56 - 67.
- Liang, Z., Hui, T. (2016). Residents' quality of life and attitudes toward tourism development in China. *Tourism Management*, 57, 56 - 67.
- Loureiro, S. (2012). Tourism in Rural Areas: Foundation, Quality and Experience. University of Aveiro, Portugal.
- Lukichev, S., Romanovich, M. (2016). The quality management system as a key factor for sustainable development of the construction companies. **Procedia Engineering**, 165, 117-1721.
- Mahmud, N. (2013). TQM and Malaysian SMEs Performance: The Mediating Roles of Organization Learning. *Social and Behavioral Sciences*, 130, 216 - 225.
- Mahmud, N. (2013). TQM and Malaysian SMEs Performance: The Mediating Roles of Organization Learning. *Social and Behavioral Sciences*, 130, 216 - 225.
- Melsa, J. L. (2009). Principles And Tools Of Total Quality Management, 2, College of Engineering, Iowa State University, USA.
- Meng, F. (2006). An Examination of Destination Competitiveness from the Tourists' Perspective: The Relationship between Quality of Tourism Experience and Perceived Destination Competitiveness. Blacksburg: Virginia.
- Osland, G. E. (2004). Ecolodge Performance Goals and Evaluations. *Journal of Ecotourism*, 3, 109 - 130.
- Oxford Dictionaries. (2003). Retrieved from

- <https://en.oxforddictionaries.com/>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49(4), 41-50
- Quality management systems - Requirements (ISO9001:2015).(2015). **BSI Standards** Publication. Retrieved from <https://www.bsigroup.com/en-GB/>.
- Raheem,A. ,& Mzaiel,N.(2012). Factors Affecting the Quality of Services of the Tourism Companies in Jordan from Tourists Perspective. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*,5,92-112.
- Raheem,A. ,& Mzaiel,N.(2012). Factors Affecting the Quality of Services of the Tourism Companies in Jordan from Tourists Perspective. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*,5,92-112.
- Rajaratnam, S.D. , Munikrishnan,U.T.(2014). Service quality and previous experience as a moderator in determining tourists' satisfaction with rural tourism destinations in Malaysia: A partial least squares approach. *Social and Behavioral Sciences* ,144,203-208.
- Selection and use of the ISO 9000 family of standards.(2005). ISO/TC 176, the ISO technical committee. . Retrieved from <https://committee.iso.org/home/tc176sc2>.
- Skalova,E. , Paruthova,A.(2016). Quality in rural tourism services. *International Scientific Days Conference*,(PP.1058 – 1066).
- Smith, M.A. , Jennings,G.(2014). Quality Tourism Experiences: A qualitative study of Australian Gold Coast residents perspectives as tourists in a group tour to China. [Travel and Tourism Research Association International Conference](#), University of Massachusetts Amherst,2014,1227 – 1238.
- Smith. Mark T.& M. Minoli, Dino,2015. Tourism Management Perspectives. Are eco labels profitably employed in sustainable tourism? A case study on Audubon Certified Golf Resorts ,16,207-216.
- Smith. Mark T.& M. Minoli, Dino,2015. Tourism Management Perspectives. Are eco labels profitably employed in sustainable tourism? A case study on Audubon Certified Golf Resorts ,16,207-216.
- Tosun,C. , Dedeoglu, B.B. , Fyall,A.(2015). Destination service quality, affective image and revisit intention: The moderating role of past experience. *Journal of Destination Marketing & Management*,4 ,222-234.
- Vajcnerova, Ida, ziaran, Pavel,(2014) «Quality management of the tourist destination in the context of visitors' satisfaction», *Procedia Economics and Finance*, 12 , 718 – 724.
- Vengesayi, Sebastian.2003. A conceptual model of tourism destination Competitiveness and attractiveness. *Conference Proceedings Adelaide* 1-3 December 2003.



Wiengarten. Frank.& Pagell, Mark.2012.
The importance of quality management for the success of environmental management initiatives. International Journal of Production Economics Volume 140, Issue 1, November 2012, Pages 407-415.

World Tourism Organization.(2003)
Recommendations To

Governments For Supporting And/Or Establishing National Certification Systems For Sustainable Tourism.

Yilmaz. Mustafa. & Bakis, Adem.(2015).
Sustainability in Construction Sector. Social and Behavioral Sciences 195, 2253 - 2262.

