

## امکان‌سنجی مدارس شهر اصفهان به عنوان اقامتگاه موقت گردشگران نوروزی

احمد خادم‌الحسینی\* - استاد‌یار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف‌آباد، گروه جغرافیا، نجف‌آباد، ایران  
صفر قائد رحمتی - استادیار دانشگاه تربیت مدرس، گروه جغرافیا، تهران، ایران  
زهرا بناثیان - دانش‌آموخته کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی توریسم، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف‌آباد،  
نجف‌آباد، ایران

پذیرش نهایی: ۹۱/۱۲/۲۵

دریافت مقاله: ۸۹/۱۰/۱۲

### چکیده

شهر اصفهان از جمله شهرهای زیبای گردشگری است که به سبب موقعیت ممتاز جغرافیایی و ویژگی‌های تاریخی و فرهنگی، هر ساله هزاران مسافر برای دیدار این شهر منحصر به فرد روانه آن می‌شوند. در ایام نوروز اقشار مختلفی از این شهر دیدار می‌کنند و هر کدام با توجه به شرایط و ویژگی‌های خود انواع مختلفی از محل‌های اقامتی خود را انتخاب می‌نمایند چرا که سفر از هر نوعی باشد در نهایت نیاز به مکانی جهت اقامت دارد و از میان انواع این اقامتگاه‌ها می‌توان به مدارس اشاره نمود که مورد استفاده گروه خاصی از جامعه یعنی کارکنان آموزش و پرورش و سایر مردم است. این مدارس هر ساله با استقبال بیشتری روبرو بوده به طوری که تعداد مدارس مورد استفاده شهر اصفهان در طی سال‌های ۱۳۸۶ تا ۱۳۸۸ از ۵۷۰ به ۶۵۴ و تعداد خانوار پذیرش شده از ۳۶۴۰۰ خانوار به ۳۷۷۳۰ خانوار و در سال ۱۳۸۹ به ۳۹۴۰۰ خانوار رسیده است. ولی از نظر جنبه‌های مختلف با مشکلات رفاهی، امنیتی، دسترسی و ... روبرو هستند. به همین منظور پژوهش حاضر به تشریح شرایط موجود پرداخته و به دنبال راهکارهایی جهت شناسایی و رفع این مشکلات می‌باشد تا با ارائه راه حل‌های مناسب بتوان این مکان‌ها را از وضعیت موجود به وضعیت مطلوبتری رساند. در این مقاله به بررسی وضعیت مدارس و مسائل مدیریت اسکان آنها به عنوان یک اقامتگاه موقت گردشگری پرداخته شده است. نوع این پژوهش کاربردی است که با اطلاعات آن با پرسش‌نامه، مشاهده و مصاحبه تکمیل شده است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد با توجه به پراکندگی مدارس در سطح شهر، و سازمان‌یافتگی آنها توسط نهاد آموزش و پرورش، در صورت بهبود شرایط موجود و رفع مشکلات می‌تواند به عنوان یک اقامتگاه موقت گردشگری به وضعیت مطلوبتری برسد و رضایت بیشتر مسافری را به دنبال داشته باشد.

واژگان کلیدی: اقامتگاه موقت گردشگری، مدیریت اسکان، مدارس، دسترسی، شهر اصفهان.

## ۱. مقدمه

اصفهان یکی از قطب‌های جهانگردی و ایرانگردی می‌باشد و هر گردشگری تمایل دارد زمان مناسبی را برای بازدید از اصفهان و دیدنی‌های آن اختصاص دهد. شهر اصفهان به عنوان یکی از سرمایه‌های ارزشمند بشر، با برخورداری از قدمت تاریخی و آثار فرهنگی و مذهبی گرانبها و یکی از ده شهر برگزیده یونسکو (وارثی، ۱۳۸۷: ۱) در قلمرو ملی و جهانی دارای شرایط ممتازی بوده و در میان مراکز عمده سیاحتی و گردشگری کشور و جهان شناخته شده است. این امر باعث شده همه ساله پذیرای انبوهی از گردشگر به خصوص در ایام نوروز باشد که اوج گردشگری شهر اصفهان است. یکی از مهمترین و اساسی‌ترین عناصر و اهداف مورد نظر گردشگران در طول سفر، اقامتی توأم با آرامش و امنیت می‌باشد. چرا که مسافر با هر انگیزه و به هر مقصدی که سفر کند نیاز به محلی برای استراحت دارد و خدمات اقامتی گردشگران می‌تواند از یک هتل بسیار مجلل تا زیراندازی ساده در کنار یک پارک باشد (غازی و بنائیان، ۱۳۸۸: ۳). با توجه به این که معمولاً میزان تسهیلات ارائه شده بازتابی از نیازها و سلیقه‌ها، نوع عرضه، تمتع مالی و سایر درخواست‌های مسافران است و از طرفی با رشد روزافزون گردشگری روبرو هستیم، لزوم تأمین رضایت طیف وسیعی از گردشگران در گرو ارائه خدمات، که یکی از مهمترین آنها اسکان است معلوم می‌شود (وای‌گی، ۱۳۷۷: ۷۶). با توجه به این که یکی از چالش‌های صنعت گردشگری در شهر اصفهان فصلی بودن آن است (بیک‌محمدی، ۱۳۸۶: ۷۹) نقش مهم و حساس مراکز اقامتی به گونه‌ای شفاف خود را نشان می‌دهد و یکی از این مراکز اقامتی، مدارس هستند که به صورت موقت با توجه به تعطیلی ایام نوروز و تعطیلی مدارس از نظر کارکرد آموزشی، توانسته‌اند نقشی در اسکان مسافران نوروزی ایفا کنند به گونه‌ای که ۲۴ درصد مسافران نوروزی اصفهان جذب مدارس می‌شوند (ستاد تسهیلات نوروزی سازمان میراث فرهنگی، نوروز ۱۳۸۸) شایان ذکر است که گردشگران معمولاً پیش از بازدید از مقصد گردشگری خود دارای سطحی از انتظار نسبت به خدماتی هستند که در مراکز گردشگری دریافت خواهند کرد. که وسعت این انتظارات، مبنایی برای میزان رضایتمندی گردشگران خواهد بود (مستوفی‌الممالکی، ۱۳۸۸: ۳۶). بر این اساس مقاله حاضر با هدف تحلیل وضعیت موجود مدارس در زمینه اسکان گردشگران نوروزی و ارائه راهکارهای مناسب و بهینه‌سازی وضعیت مدارس از نظر رفاهی (تجهیزاتی، تأسیساتی و دسترسی) می‌باشد و درصدد پاسخ‌گویی به این سؤال است که از مدارس شهر اصفهان با توجه میزان ظرفیت و امکانات به منظور اسکان و اقامت گردشگران نوروزی تا چه حد می‌توان استفاده و برنامه‌ریزی نمود. با توجه به سؤال پژوهش فرضیه‌های زیر مطرح می‌شود.

- بین میزان و چگونگی ارائه خدمات و تسهیلات با رضایتمندی گردشگران نوروزی شهر اصفهان ارتباط وجود دارد.
- بین نحوه پراکنش فضایی مدارس با میزان رضایتمندی گردشگران نوروزی شهر اصفهان ارتباط وجود دارد.

## ۲-۲. مروری بر ادبیات تحقیق

### ۲-۲-۱. مبانی نظری

گردشگری در چارچوب الگوهای فضایی خاصی عمل می‌کند. یکی از این الگوهای فضایی گردشگری شهری است، نواحی شهری به دلیل آن که جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی زیادی دارند غالباً مقاصد

گردشگری مهمی محسوب می‌شوند. شهرها معمولاً جاذبه‌های متنوع و بزرگی شامل موزه‌ها، بناهای یادبود، پارک‌ها، شهربازی، مراکز خرید، مناطقی با معماری تاریخی و مکان‌هایی مربوط به حوادث مهم یا افراد مشهور دارا بوده که این خود گردشگران بسیاری را جذب می‌کند (Timothy, 1995: 63) در تحلیل‌های فضایی مرتبط با گردشگری شهری دو عنوان عرضه و تقاضا مطرح می‌شود بیشتر پژوهشگران رهیافت تحلیل عرضه در گردشگری را در ارتباط با خدمات و تسهیلات گردشگری به صورت تهیه فهرست‌های توصیفی از خدمات و مکان‌هایی که واقع شده‌اند، انجام می‌دهند (hall, 1999: 103). یکی از مهمترین عناصر اصلی گردشگری واحدهای اقامتی مسافری است. این تأسیسات شامل: هتل‌ها، مهمانسراها، کاروان‌سراها، کمپ‌ها، کلبه‌های ساحلی و کوهستانی، اردوگاه‌ها، پانسیون‌ها، پلاژهای توریستی، زائرسراها و ساختمان‌های مدارس به هنگام تعطیلات می‌باشد (رضوانی، ۱۳۷۴: ۱۴۰). این مراکز بعد از جاذبه‌های گردشگری مقاصد عمده‌ترین و مهمترین نکته ایست که توجه گردشگر را به خود معطوف می‌دارد و بدین جهت برنامه‌ریزی برای توسعه و بهبود شرایط مراکز اقامتی حساسیت ویژه‌ای را می‌طلبد.

## ۲-۲-۲. پیشینه تحقیق

تاکنون تحقیقات مختلفی در ارتباط با مراکز اقامتی و نحوه خدمات و ارائه تسهیلات صورت گرفته است. پژوهشی که توسط آتیلگان (۲۰۰۵) انجام گرفته و به این نتیجه دست یافته است که بین انتظارات و ادراکات گردشگران آلمانی و روسی از کیفیت خدمات گردشگری تفاوت زیادی هست. اونیل (۲۰۰۱) در مطالعه‌ای بر روی ارائه خدمات نشان می‌دهد که مهمترین بعد در جلب رضایت گردشگران بعد تضمین بوده است و باید حداکثر توجه به امر کیفیت خدمات را معطوف داشت غازی و بنائیان (۱۳۸۸) در پژوهشی دیگر به این نتایج دست یافته‌اند که تقاضای گردشگری ایجاب می‌کند در بعد عرضه، مدارس را که یکی از خواسته‌های گروهی از گردشگران است مورد توجه قرار داده چرا که نزدیک به ۲۴ درصد گردشگران شهر اصفهان از این مراکز استفاده نموده‌اند. پژوهشی دیگر کمپینگ اقامتگاه مناسب برای سفر ایرانیان که توسط حسن‌لو (۱۳۸۹) صورت گرفته و در ارتباط با کمپینگ‌های مورد استفاده گردشگران صحبت به میان آورده است. پژوهشی نیز تحت عنوان اسکان گردشگر در شهری تاریخی در آسیا توسط فاروقی و سقایی (۱۳۸۷) انجام گرفته است. همچنین در پژوهشی به ارزیابی کیفیت خدمات جهانگردی در واحدهای اقامتی و هتل شهر شیراز توسط مستوفی‌الممالکی و فرمانی (۱۳۸۸) پرداخته شده است و نتایج آن این گونه پاسخ می‌دهد که خدمات ارائه شده نتوانسته به سطح انتظارات گردشگران پاسخ دهد یا از آن فراتر رود و همواره کیفیت درک شده از خدمت از کیفیت مورد انتظار کمتر بوده است.

## ۳. روش‌شناسی تحقیق

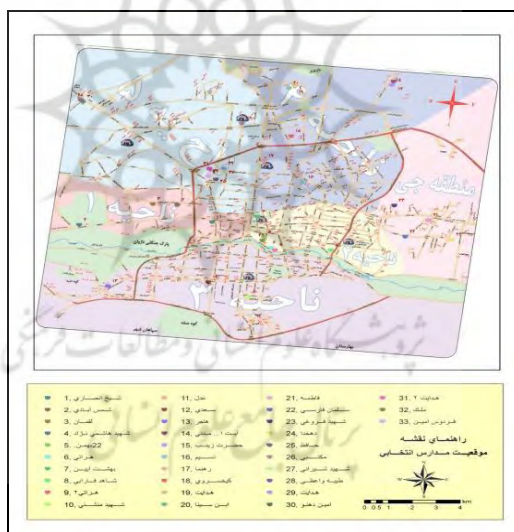
نوع روش تحقیق به صورت توصیفی و تحلیل فضایی است. در این پژوهش با استفاده از داده‌های مکانی (موقعیت مدارس، دسترسی‌ها...) و داده‌های توصیفی برداشت شده به کشف ارتباط بین متغیرهای مطرح شده در فرضیه‌ها پرداخته شده است. روش گردآوری اطلاعات از طریق روش‌های اسنادی (آمار و ارقام گردشگران نروزی، آمار مدارس و ...) و میدانی (تهیه پرسش‌نامه) و داده‌های

مکانی (نقشه موقعیت و وضعیت مدارس) بوده است. جامعه آماری شامل مدارس نواحی شهر اصفهان می‌باشد (۶۵۰ آموزشگاه) و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شده که ۳۸۶ پرسش‌نامه می‌باشد. پرسش‌نامه‌ها با توجه به تعداد اتاق‌های هر مدرسه توزیع گردیده است. جمع اتاق‌های ارائه شده در همه نواحی ۴۳۵۶ بود که با توجه به تعداد اتاق هر ناحیه نسبت‌گیری شده و پرسش‌نامه‌ها توزیع گردیده است (توزیع سهمی). روش تجزیه و تحلیل اطلاعات به دو صورت روش تجزیه و تحلیل توصیفی شامل بررسی و تحلیل وضع موجود و روش تجزیه و تحلیل رابطه‌ای که به کشف ارتباط متغیرهای مطرح در پژوهش می‌پردازد، بوده است.

جدول ۱. نواحی مورد مطالعه پژوهش به تفکیک تقسیم‌بندی نواحی آموزش و پرورش اصفهان

ناحیه	تعداد اتاق ارائه شده	تعداد پرسش‌نامه توزیع شده	درصد مسافران پذیرش شده
۱	۴۰۳	۴۴	۹/۲۴
۲	۷۳۰	۸۳	۲۰/۶۵
۳	۹۸۳	۱۱۲	۲۴/۱۸
۴	۱۰۸۶	۱۲۲	۱۹/۲۹
۵	۸۵۲	۹۷	۲۱/۷۴
جی	۳۰۲	۳۴	۴/۸۹

منبع: تعداد اتاق ارائه شده: سازمان آموزش و پرورش اصفهان، نوروز ۱۳۸۹



شکل ۱. موقعیت مدارس انتخابی

#### ۴. یافته‌ها

به منظور روشن نمودن روابط میان داده‌های اخذ شده از نمونه و قابل درک نمودن آنها، به بررسی متغیرهای مورد مطالعه پرداخته شده است. برای دست‌یابی به هدف فوق، داده‌ها جمع‌آوری، تلخیص، تنظیم و در قالب جداول آماری به صورت فراوانی، نسبت و درصد توصیف شده و شکل‌های مربوطه رسم گردیده است.

#### ۴-۱. ویژگی‌های گردشگران

ویژگی‌های گردشگران در قالب جنس، نحوه استفاده از مدارس، نحوه ثبت نام و و رزو اتاق و تعداد مراجع گردشگران به ستاد اسکان مورد بررسی قرار گرفته است. بر این اساس از مجموع گردشگران جامعه آماری، ۶۶/۲ درصد مرد و ۴۸/۸ درصد زن بوده‌اند. از مجموع گردشگرانی که از مدارس شهر اصفهان به عنوان اقامتگاه استفاده کرده‌اند، ۸۷/۵ درصد شاغلین آموزش و پرورش و ۱۲/۵ درصد غیر شاغلین آموزش و پرورش بوده‌اند. ۸۷/۵ درصد گردشگران از طریق مراجعه به ستاد اسکان، ۹/۹ درصد از طریق اینترنت و ۲/۶ درصد از طریق سایر موارد اقدام به ثبت نام و رزو اتاق کرده بودند. همچنین بررسی‌های مربوط به درصد مراجعه گردشگران به ستادهای اسکان نشان می‌دهد که ۲/۲۹ درصد به ستاد امام خمینی (ره)، ۱۵/۵۱ درصد به ستاد جابر انصاری، ۲۲/۷۷ درصد به ستاد کاوه، ۲۶/۴ درصد به ستاد سعادت آباد، ۱۵/۵۱ درصد به ستاد هشت بهشت، ۴/۲۹ درصد به ستاد غدیر و ۱۱/۲۲ درصد به ستاد جی مراجعه داشته‌اند. بر این اساس ستاد سعادت آباد با ۲۶/۴۰ درصد دارای بالاترین میزان مراجعین و ستاد امام خمینی (ره) ۲/۲۹ درصد کمترین مراجعه کننده را داشته است.

جدول ۲. جدول توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها برحسب مراجعه مسافران به ستادهای اسکان

ستاد	امام خمینی	جابر انصاری	کاوه	سعادت آباد	هشت بهشت	غدیر	جی
فراوانی	۱۳	۴۷	۶۹	۸۰	۴۷	۱۳	۳۴
درصد فراوانی	۲/۲۹	۱۵/۵۱	۲۲/۷۷	۲۶/۴۰	۱۵/۵۱	۴/۲۹	۱۱/۲۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۸۹

#### ۴-۲. وضعیت دسترسی گردشگران

جدول (۲) جدول توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب نوع وسیله نقلیه مسافران جهت مسافرت به اصفهان را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده، ۹۴ درصد گردشگران از طریق اتومبیل شخصی، ۳/۱۴ درصد از طریق اتوبوس، ۱/۴۳ درصد از طریق مینی بوس، ۱/۴۳ درصد از طریق قطار به اصفهان مسافرد کرده‌اند. طبق جدول (۲) اتومبیل شخصی جهت مسافرت بیشترین آمار را به خود اختصاص داده این در حالی است که استفاده از هواپیما صفر می‌باشد.

جدول ۳. جدول توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها بر حسب نوع وسیله نقلیه مسافران جهت مسافرت به اصفهان

نوع وسیله	اتومبیل	اتوبوس	هواپیما	مینی بوس	قطار
فراوانی	۳۲۹	۱۱	-	۵	۴
درصد فراوانی	۹۴	۳/۱۴	-	۱/۴۳	۱/۴۳

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۸۹

بررسی‌های مربوط به مسافرین ورود به شهر اصفهان حاکی از آن است که، که بیشترین میزان مسافران ورودی به شهر اصفهان به ترتیب مربوط به استان‌های: خراسان (۱۷/۴۸ درصد)، تهران (۱۴/۱۱ درصد) و آذربایجان شرقی (۸/۹ درصد) و کمترین مسافران مربوط به استان‌های کهگیلویه و بویراحمد و هرمزگان با (۰/۳۱ درصد) و گلستان با (۰/۹۲ درصد) بوده است.



۶. میانگین کل از رضایتمندی از دسترسی تا محل اقامت (مدرسه) به مرکز شهر و مرکز خرید ۳/۶ می‌باشد که ناحیه ۵ با ۲/۹ کمترین رضایتمندی و ناحیه ۲ با ۴/۳ بیشترین میزان رضایتمندی را دارا می‌باشند.

۷. میانگین کل از رضایتمندی از دسترسی محل اقامت (مدرسه) به آثار تاریخی و دیدنی ۳/۶ می‌باشد که ناحیه ۵ با ۲/۸ کمترین رضایتمندی و ناحیه ۲ با ۴/۴ بیشترین میزان رضایتمندی را دارا می‌باشند.

۸. میانگین کل از رضایتمندی از نقشه راهنمای گردشگری ارائه شده در ستاد اسکان ۴ می‌باشد که ناحیه ۲ و ۱ با ۴/۲ بالاترین رضایتمندی و ناحیه ۴ و ۵ با ۳/۷ کمترین میزان رضایتمندی را دارا می‌باشند.

جدول ۵. بررسی و تحلیل امکانات و خدمات ستاد اسکان در هر ناحیه

ناحیه	دسترسی	مرکز شهر	مسیر	کروکی	پلاکارد	پذیرش	استقرار
ن ۱	۳/۸۸۲۴	۳/۶۴۷۱	۳/۷۸۷۹	۴/۳۵۲۹	۴/۴۵۴۵	۴/۱۷۶۵	۴/۰۸۸۲
	۳۴	۳۴	۳۳	۳۴	۲۳	۳۴	۳۴
	۰.۷۲۸۸۳	۰.۸۸۳۶۰	۱/۱۳۹۰۱	۰.۹۴۹۷۲	۰.۹۲۸۴۵	۰.۹۶۸۳۰	۰.۷۱۲۱۳
ن ۲	۴/۴۵۳۳	۴/۳۶۴۹	۴/۱۹۷۴	۴/۳۳۳۳	۴/۰۵۳۳	۴/۰۴۰۰	۴/۴۱۳۳
	۷۵	۷۴	۷۶	۷۵	۷۵	۷۵	۷۵
	۰.۶۸۳۶۶	۰.۷۳۲۳۱	۰.۸۶۴۴۰	۰.۷۴۱۳۲	۰.۸۵۲۵۵	۱/۰۸۳۵۴	۰.۶۷۹۶۹
ن ۳	۴/۰۲۳۰	۴/۰۱۱۲	۴/۲۵۵۸	۴/۳۸۳۷	۴/۳۹۵۳	۴/۱۸۶۰	۴/۲۱۵۹
	۸۷	۸۹	۸۶	۸۶	۸۶	۸۶	۸۸
	۰.۸۶۳۳۵	۰.۸۷۲۴۹	۰.۸۴۳۷۷	۰.۷۵۴۱۰	۰.۶۵۵۸۲	۰.۹۲۶۸۷	۰.۷۶۴۸۷
ن ۴	۳/۰۱۴۹	۳/۱۱۴۳	۳/۵۲۱۷	۳/۸۵۳۹	۳/۹۵۱۷	۳/۸۲۶۱	۳/۷۱۰۱
	۶۷	۷۰	۶۹	۶۸	۷۰	۶۹	۶۹
	۱/۰۰۷۴۴	۱/۰۴۳۱۷	۰.۹۰۱۱۲	۰.۹۰۲۱۵	۰.۸۶۱۵۹	۰.۸۵۶۷۵	۰.۹۵۶۴۲
ن ۵	۲/۸۹۰۴	۲/۹۰۶۷	۳/۴۶۷۵	۳/۸۸۴۶	۴/۰۳۸۵	۳/۶۵۷۹	۳/۷۵۶۸
	۷۳	۷۵	۷۷	۷۸	۷۸	۷۶	۷۴
	۱/۳۵۹۷۶	۱/۳۲۷۱۹	۱/۲۳۱۰۱	۱/۲۰۵۸۴	۰.۹۵۹۴۷	۱/۱۸۳۸۱	۱/۱۵۶۴۱
ج	۳/۶۱۱۱	۳/۶۱۱۱	۴/۲۷۷۸	۴/۲۵۰۰	۴/۰۰۰۰	۴/۰۵۸۸	۳/۸۳۳۳
	۱۸	۱۸	۱۸	۱۶	۱۸	۱۷	۱۸
	۱/۰۳۶۹۰	۰.۸۴۹۸۴	۰.۸۲۶۴۴	۰.۸۵۶۳۵	۰.۸۴۰۱۷	۰.۸۲۶۹۴	۰.۶۱۸۳۵
کل	۳/۶۵۵۴	۳/۶۲۵۰	۳/۸۹۱۴	۴/۱۵۴۱	۴/۱۴۷۲	۳/۹۶۶۴	۴/۰۳۳۵
	۳۵۴	۳۶۰	۳۵۹	۳۵۷	۳۶۰	۳۵۷	۳۵۸
	۱/۱۴۸۹۱	۱/۱۳۲۴۲	۱/۰۳۶۷۱	۰.۹۴۲۹۳	۰.۸۵۶۲۴	۱/۰۲۱۶۷	۰.۹۰۹۹۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۸۹

#### ۴-۳-۲. بررسی و تحلیل امکانات و خدمات مدارس

نتایج بررسی و تحلیل امکانات و خدمات ستاد مدارس در هر ناحیه از شهر اصفهان به شرح زیر است:

۱. میانگین رضایتمندی نظافت وسایل ارائه شده ۴ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۵ با ۳/۵ کمترین رضایتمندی و ناحیه ۱ با ۴/۵ بیشترین میزان رضایتمندی را دارا می‌باشند.
۲. میانگین رضایتمندی تمیزی کلاس و تخلیه زباله درون کلاس ۴/۲ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۴ با ۳/۶ کمترین رضایتمندی و ناحیه ۱ با ۴/۶ بیشترین میزان رضایتمندی را بخود اختصاص داده است.
۳. میانگین رضایتمندی از وضعیت اجاق گاز و آبدارخانه ۳/۸ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۴ با ۳/۲ کمترین و ناحیه ۱ با ۴/۳ بیشترین میزان رضایتمندی را داشته‌اند.

۴. میانگین رضایت از وضعیت حمام ۳/۴ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۱ با ۲/۶ ناحیه ۴ با ۲/۹ و ناحیه ۳ با ۴ امتیاز می‌باشند.
۵. میانگین رضایتمندی از وضعیت سرویس بهداشتی ۳/۹ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۴ با ۳/۳ امتیاز بدترین شرایط و ناحیه ۳ با ۴/۲ بیشترین رضایتمندی را داشته‌اند.
۶. میانگین رضایتمندی از دسته و قفل درب اتاق‌ها ۳/۹ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۳ با ۴/۳ امتیاز، ناحیه ۴ با ۳/۶ به ترتیب بیشترین و کمترین رضایت را داشته‌اند.
۷. میانگین رضایت از وضعیت پرده‌ها ۳/۸ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۳ با ۴/۳ امتیاز بالاترین و ناحیه ۱ با ۳/۴ کمترین امتیاز را دارا می‌باشند.
۸. میانگین رضایت از سیستم رو شنایی و نور اتاق‌ها ۴/۳ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۳ با ۴/۶ امتیاز بالاترین و ناحیه ۴ با ۴/۱ کمترین امتیاز را دارا می‌باشند.
۹. میانگین رضایت از سیستم گرمایی ۴/۳ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۳ با ۴/۶ امتیاز بالاترین و ناحیه ۴ با ۴ کمترین امتیاز را دارا می‌باشند.
۱۰. میانگین رضایت از وضعیت یخچال ۳/۸ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۴ و ۱ با ۳/۵ امتیاز کمترین و ناحیه ۳ با ۴/۲ بالاترین امتیاز را کسب کرده‌اند.
۱۱. میانگین رضایت از وضعیت و موقعیت نیمکت‌ها در کلاس ۳/۹ امتیاز می‌باشد که ناحیه ۳ با ۴/۲۷ امتیاز و جی و ۱ با ۴/۸ بهترین شرایط و ناحیه ۴ با ۳/۶ کمترین امتیاز را کسب کرده‌اند.
۱۲. میانگین رضایت از سرایدار مدرسه ۴/۶ امتیاز می‌باشد که در ناحیه ۱ با ۴/۹ امتیاز بالاترین میزان رضایتمندی مشاهده می‌شود و بعد از آن به ترتیب: ناحیه ۳ و ۲ و ۵ و جی و ۴ می‌باشند.

جدول ۶. بررسی و تحلیل امکانات و خدمات مدارس در هر ناحیه

ناحیه	سرایدار	نیمکت	یخچال	گرمایش	نور کلاسها	پرده	قفل	سرویس	حمام	آبدارخانه	نظافت	وسایل نظافت
۱ ن	۴/۹۱۱۸	۴/۲۱۸۷	۳/۵۷۵۸	۴/۴۴۱۲	۴/۴۷۰۶	۳/۴۱۹۴	۴/۲۹۴۱	۴/۰۸۸۲	۲/۶۱۲۹	۴/۳۸۲۴	۴/۶۱۷۶	۴/۵۰۰۰
	۳۴	۳۲	۳۳	۳۴	۳۴	۳۱	۳۴	۳۴	۳۱	۳۴	۳۴	۳۲
	۰.۲۸۷۹۰	۹۷۴۹۹	۱/۲۲۵۵۲	۰.۷۰۴۵۸	۵۶۳۲۹	۱/۵۰۰۵۴	۰.۹۰۵۵۲	۱/۱۱۱۰۴	۱/۶۸۶۷۶	۸۸۸۱۳	۰.۶۰۳۷۶	۰.۷۶۲۰۰
۲ ن	۴/۷۳۶۸	۳/۷۶۰۰	۳/۸۸۰۰	۴/۳۰۶۷	۴/۳۹۴۷	۳/۹۱۸۹	۳/۸۸۰۰	۳/۹۷۳۷	۳/۲۶۹۹	۳/۷۶۷۱	۴/۰۹۲۱	۴/۲۵۳۳
	۷۶	۷۵	۷۵	۷۶	۷۶	۷۶	۷۵	۷۶	۷۳	۷۳	۷۶	۷۵
	۰.۵۷۳۲۰	۱/۰۸۸۵۱	۱/۲۰۷۶۳	۸۲۱۵۶	۰.۷۳۱۷۴	۱/۰۷۳۳۴	۱/۲۵۱۵۹	۱/۰۸۳۸۸	۱/۲۴۱۷۲	۱/۱۲۴۴۸	۱/۱۰۹۶۹	۰.۹۳۱۳۴
۳ ن	۴/۷۶۴۰		۴/۲۳۵۳	۴/۶۷۰۵	۴/۶۳۶۴	۴/۳۶۰۵	۴/۳۶۷۸	۴/۲۸۴۱	۴/۰۳۶۱	۴/۱۳۹۵	۴/۵۲۲	۴/۳۹۷۶
	۸۹	۸۴	۸۵	۸۸	۸۸	۸۶	۸۷	۸۸	۸۳	۸۶	۸۸	۸۳
	۰.۴۷۷۲۷	۱/۰۴۵۳۷	۱/۰۴۲۵۱	۵۸۱۷۵	۰.۶۰۹۹۱	۸۴۴۸۰	۸۹۰۷۱	۸۷۰۳۱	۱/۱۳۱۰۰	۱/۰۵۳۴۳	۰.۷۸۷۵۱	۸۴۰۱۵
۴ ن	۴/۱۴۴۹	۳/۶۱۷۶	۳/۵۴۵۵	۴/۰۵۸۰	۴/۰۲۹۰	۳/۵۰۰۰	۳/۶۱۹۷	۳/۳۶۲۳	۲/۹۵۳۸	۳/۲۰۰۰	۳/۶۵۷۱	۳/۶۳۷۷
	۶۹	۶۸	۶۶	۶۹	۶۹	۶۶	۷۱	۶۹	۶۵	۷۰	۷۰	۶۹
	۰.۹۵۹۱۰	۱/۰۷۹۳۸	۱/۳۹۹۲۶	۸۸۹۲۲	۸۲۱۹۶	۰.۹۴۸۶۸	۱/۱۲۵۸۸	۱/۰۴۲۷۸۱	۱/۱۲۴۰۴	۱/۱۱۱۲۱	۱/۰۱۹۸۹	۰.۹۶۹۷۰
۵ ن	۴/۷۳۵۰	۳/۹۲۸۶	۳/۵۵۵۷	۴/۲۱۰۵	۴/۱۲۸۲	۳/۴۹۹۳	۳/۷۰۲۷	۴/۰۳۸۰	۳/۴۲۸۶	۳/۹۸۷۲	۴/۲۴۴۶	۳/۵۶۳۶
	۸۰	۷۰	۷۰	۷۶	۷۸	۶۹	۷۴	۷۹	۵۶	۷۸	۷۸	۵۵
	۰.۶۳۵۹۵	۱/۰۵۳۹۳	۱/۲۰۹۷۸	۱/۰۷۴۷۵	۰.۹۵۸۳۴	۱/۳۳۴۵	۱/۲۱۳۳۸	۰.۹۲۶۰۲	۱/۳۳۳۷۳	۰.۹۸۶۸۴	۰.۹۰۰۰۱	۱/۴۷۵۲۷
جی	۴/۵۰۰۰	۴/۲۲۲۲	۴/۱۱۱۱	۴/۳۵۲۹	۴/۳۳۳۳	۴/۰۰۰۰	۴/۰۰۰۰	۴/۲۲۵۳	۳/۸۸۸۹	۴/۱۶۶۷	۴/۳۳۳۳	۴/۳۳۳۳
	۱۸	۱۸	۱۸	۱۷	۱۸	۱۸	۱۸	۱۷	۱۸	۱۸	۱۸	۱۸
	۰.۵۷۴۴۹	۰.۹۶۳۳۵	۰.۹۶۳۳۸	۸۶۱۷۷	۰.۹۰۷۴۹	۰.۷۶۶۶۶	۰.۹۰۴۴۴	۱/۳۳۴۴۹	۱/۰۴۳۱۹	۱/۰۴۳۱۹	۰.۸۴۰۱۷	۰.۸۴۰۱۷
کل	۴/۶۳۳۹	۳/۸۲۷۱	۳/۸۲۷۱	۴/۳۳۰۶	۴/۳۳۰۶	۳/۸۱۴۰	۳/۹۵۵۴	۳/۹۶۹۷	۳/۴۴۳۳	۳/۸۷۱۹	۴/۲۰۶۰	۴/۰۷۵۳
	۳۶۶	۳۴۷	۳۴۷	۳۶۳	۳۶۳	۳۵۹	۳۶۳	۳۶۳	۳۵۹	۳۵۹	۳۶۴	۳۳۲
	۰.۶۹۶۳۵	۱/۰۷۵۶۸	۱/۰۷۲۴۵	۸۶۰۱۳	۰.۷۹۷۶۷	۱/۱۵۳۱۳	۱/۱۲۰۳۶	۱/۰۳۰۸۳	۱/۳۱۹۱۹	۱/۱۰۸۷۶	۰.۹۷۰۰۰	۱/۰۷۰۲۲



## ۴-۴. رتبه بندی امکانات و خدمات

## ۴-۴-۱. رتبه بندی امکانات و خدمات ستاد اسکان

نواحی پنج گانه شهر اصفهان در ارائه خدمات ستادهای اسکان از نظر: دسترسی به آثار تاریخی، دسترسی به مرکز شهر، مسیر ستاد تا مدرسه، کروکی ارائه شده، نصب پلاکارد، نحوه پذیرش و استقرار ستاد اسکان رتبه بندی شده‌اند. همان گونه در جدول (۶) مشاهده می‌شود نواحی پنج گانه و منطقه جی در ارائه خدمات اسکان به ترتیب: ناحیه سه در رتبه نخست قرار داشته و ناحیه دو، یک، منطقه جی و نواحی چهار و پنج نیز پایین ترین امتیاز را دارا می‌باشند.

جدول ۷. رتبه بندی نواحی پنج گانه و منطقه جی در ارائه خدمات ستادهای اسکان

رتبه	جمع کل	استقرار ستاد اسکان	نحوه پذیرش	نصب پلاکارد	کروکی ارائه شده	مسیرستاد تا مدرسه	دسترسی به مرکز شهر	دسترسی به آثار تاریخی	نواحی
۳	۱۸	۳	۲	۱	۲	۴	۳	۳	ناحیه ۱
۲	۱۵	۱	۳	۳	۳	۳	۱	۱	ناحیه ۲
۱	۱۲	۲	۱	۲	۱	۲	۲	۲	ناحیه ۳
۵	۳۶	۶	۵	۶	۶	۵	۴	۴	ناحیه ۴
۵	۲۶	۵	۶	۴	۵	۶	۵	۵	ناحیه ۵
۴	۳۱	۴	۴	۵	۴	۱	۶	۶	جی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۸۹

## ۴-۴-۲. رتبه بندی امکانات و خدمات مدارس

نواحی پنج گانه اصفهان و منطقه جی از نظر امکانات و خدمات مدارس بر اساس: نظافت و سایل، نظافت کلاس، آبدارخانه، حمام، سرویس بهداشتی، قفل درب، پرده، نور کلاس، سیستم گرمایش، یخچال، نیمکت و سرایدار رتبه بندی شده است. با توجه به مندرجات جدول (۷) که نواحی پنج گانه و منطقه جی را در ارائه خدمات مدارس نشان می‌دهد به ترتیب: ناحیه سه در رتبه نخست، سپس ناحیه یک، منطقه جی، ناحیه دو، ناحیه پنج و ناحیه چهار در رتبه‌های بعدی قرار گرفته‌اند.

جدول ۸. رتبه بندی نواحی پنج گانه و منطقه جی در ارائه خدمات مدارس

رتبه	جمع کل	سرایدار	نیمکت	یخچال	سیستم گرمایش	نور کلاس	پرده اتاق	قفل درب	بهداشتی سرویس	حمام	آبدارخانه	نظافت کلاس	نظافت وسائل	نواحی
۲	۳۱	۱	۱	۵	۲	۲	۶	۲	۳	۶	۱	۱	۱	ناحیه ۱
۴	۴۷	۳	۵	۲	۴	۳	۲	۴	۵	۴	۵	۵	۴	ناحیه ۲
۱	۱۹	۲	۲	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۳	۲	۳	ناحیه ۳
۶	۶۶	۶	۶	۶	۶	۶	۴	۶	۶	۵	۶	۶	۵	ناحیه ۴
۵	۵۳	۴	۴	۴	۵	۵	۵	۵	۴	۳	۴	۴	۶	ناحیه ۵
۳	۳۳	۵	۳	۲	۳	۴	۲	۳	۲	۲	۲	۳	۲	جی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۸۹

## ۵. نتیجه‌گیری

نتایج حاصله از آمار توصیفی این پژوهش، حاکی از آن است که گروه نمونه :

پاسخ دهندگان مرد (۶۶/۱۹ درصد) از پاسخ دهندگان زن (۴۳/۸ درصد) بیشتر بوده است و بالاترین فراوانی مربوط به شاغلین آموزش و پرورش (۸۷/۵۴ درصد) در مقابل غیر شاغلین (۱۲/۴۶ درصد) می‌باشد. همچنین نحوه چگونگی ثبت نام جهت گرفتن اتاق بوده است. با مراجعه مستقیم مسافران به ستاد اسکان با (۸۷/۵۰ درصد) ثبت نام اینترنتی با (۹/۸۸ درصد) و سایر با (۲۵/۶۲ درصد) بوده است. از طرفی بالاترین میزان ورودی مسافر به شهر اصفهان مربوط به استان‌های خراسان (۱۷/۴۸ درصد) تهران (۱۴/۱۱ درصد) و آذربایجان شرقی با (۸/۹۰ درصد) می‌باشد. از نظر ترجیح مسافران جهت گشت در شهر وسیله شخصی با (۶۶/۶۹ درصد) بالاترین امتیاز و استفاده از تور گشت با (۱۸/۹۰ درصد) می‌باشد ستاد اسکان سعادت‌آباد بیشترین آمار مراجعه کننده گان را به خود اختصاص داده است و کمترین فراوانی مربوط به ستاد امام خمینی می‌باشد. از نظر نوع وسیله نقلیه‌ای که مسافران به اصفهان سفر کرده‌اند اتومبیل شخصی با (۹۴ درصد) و هواپیما با (۰) بالاترین و پایین‌ترین فراوانی را داشته‌اند. پراکنش فضایی مدارس در سطح شهر توانسته توزیع متعادلی جهت جلوگیری از تراکم مسافران ارائه دهد. مکان‌گزینی ستادهای اسکان در قسمت‌های مختلف شهر، مسافران را از سر درگمی درون شهر نجات داده و آنها را به محض ورود به شهر به سمت مدارس، راهنمایی می‌کند. با توجه به نتایج این پژوهش راهکارهای زیر به منظور کاهش مشکلات اسکان و اقامت گردشگران نوروزی به شهر اصفهان پیشنهاد می‌شود:

- جهت جلوگیری از دحام در ستادهای اسکان بهتر است تمهیداتی در نظر گرفت که ثبت نام‌ها به سمت اینترنتی شدن پیش رود با این کار مسافر نیز به محض ورود به شهر مکانی مشخص برای استراحت خواهد داشت.

- همچنین می‌توان با اقداماتی از طرف آموزش و پرورش و یا از آژانس‌های مسافرتی تورهای یکروزه جهت مسافران در نظر گرفت که مکان استقرار آنها ستادهای اسکان باشد. چرا که آمار نشان می‌دهد تقریباً ۲۰ درصد پاسخ‌گویان متمایل به استفاده از این پیشنهاد بودند.

- در بررسی‌هایی که صورت گرفت می‌توان با توجه به کاستی‌های هر ناحیه در موارد خاص جهت رفع آنها اقدام نمود تا درجه رضایتمندی مسافران بالاتر رود.

- همچنین پیشنهاد می‌شود با توجه به این که درجه رضایتمندی از نقشه راهنمای گردشگری ارائه شده توسط ستاد اسکان در پایین‌ترین مرتبه قرار گرفته است. جهت رفاه مسافران با استفاده از نرم افزار GIS مسیر را برای آنان از محل مراجعه آنان (ستاد اسکان) تا محل اقامت (مدرسه) مشخص نمود که این کار از سردرگمی مسافران در میان شهر جلوگیری شده و تردد و ترافیک را نیز کم خواهد نمود.

- پیشنهاد می‌شود بجای ستاد اسکان جابر (مدرسه مکتبی) واقع در خیابان جابر انصاری هنرستان انقلاب اسلامی ناحیه ۵ که از نظر مکان‌گزینی در موقعیت بهتری برای مسافرینی که از سمت شمال اصفهان وارد می‌شوند در نظر گرفته شود چرا که این هنرستان در ابتدایی‌ترین قسمت ورودی شهر واقع شده است.

- در حال حاضر ستاد سعادت آباد با توجه به برنامه احداث مترو در جنوب اصفهان براحتی در دسترس نمی‌باشد. پیشنهاد می‌شود در قسمت ورودی جنوب شهر، خیابان هزار جریب ستادی در نظر گرفته شود.

- ستاد امام خمینی واقع در خیابان امام خمینی (یکی از ورودی‌های شمال اصفهان) می‌باشد که از نظر موقعیت خیابان جایگاه خوبی دارد ولی با توجه به پل روگذر خیابان امام خمینی پیشنهاد می‌شود این ستاد در ابتدای خیابان امام خمینی و قبل از پل روگذر (از سمت میدان استقلال) در نظر گرفته شود.

## ۶. منابع

۱. آذر، عادل، ۱۳۸۷، آمار و کاربرد آن در مدیریت، انتشارات سمت، تهران.
۲. بیک‌محمدی، حسن، ۱۳۸۶، اصفهان و گردشگری، انتشارات سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان، چاپ اول.
۳. رضوانی، علی اصغر، ۱۳۷۴، جغرافیا و صنعت توریسم، انتشارات پیام نور.
۴. غازی، ایران و بنائیان، زهرا، ۱۳۸۹، امنیت و مسائل اسکان گردشگران، مورد منازل استیجاری همایش ملی دریای خزر، ساری، صص ۱۳۶-۱۱۹.
۵. ستاد تسهیلات نروزی میراث فرهنگی، نوروز ۱۳۸۸.
۶. ستاد تسهیلات نروزی آموزش و پرورش اصفهان، نوروز ۱۳۸۹، ۱۳۸۸، ۱۳۸۷، ۱۳۸۶.
۷. مسکنی جیفرودی، حمید رضا و آریا منش، لیلیا، ۱۳۸۷، راهنمای استفاده از GIS، انتشارات جهاد دانشگاهی مشهد.
۸. مستوفی‌الممالکی، رضا، ۱۳۸۸، ارزیابی خدمات جهانگردی در واحدهای اقامتی و هتل‌های شهر شیراز، جغرافیا و مطالعات محیطی، دانشگاه آزاد اسلامی نجف‌آباد، پیش شماره دوم، صص ۴۴-۳۵.
۹. وارثی، حمید، ۱۳۸۷، جلوه‌های هنر و جاذبه‌های گردشگری با تأکید بر ساختار شهر اصفهان، دانشگاه اصفهان.
۱۰. وای. گی. چاک، ۱۳۷۷، جهانگردی در چشم اندازی جامع تر، ترجمه پارسا ثیان و علی اعرابی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول.
11. Atilgan, e., Akincii, saksoy, s., 2003, **mapping servicquality in th tourism**, Industry managingservic equality, 13(5).
12. Oneill, m., 2010, **measuriny service quality and customer satisfaction** .inj.kandampully, c .mokb. sparks (eds), service quality management in hospitality, tourism and leisure, Binghamton, ny :the Haworth preaainc.
13. Timothy, Dallenj and geoffry wall., 1995, **tourist accommodation in an asian historic city**, the journal of tourism studies Vol.6, No2.