فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۸، شماره اول، بهار ۱۳۹۲، شماره پیاپی ۱۰۸

مصطفی قدمی، استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه مازندران
خدیجه محمدی سوادکوهی، کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه اصفهان
آزاده عظیمی، کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه تربیت معلم تهران
امین فرجی ملائی، دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه تهران

M. Ghadami
Kh. Savadkohi
A. Azimi
A. Farajimalaei

E-mail: Ghadami56@yahoo.com

شماره مقاله: ۸۸۶
شماره صفحه پیاپی ۱۸۷۹۵-۱۸۷۷۵

بررسی کیفیت کالبدی و کارکردی کاربری‌های تفریحی-فراغتی در شهرهای گردشگری (نمونه مورد مطالعه: شهر بابلسر)

چکیده

خدمات تفریحی و فراغتی از جمله عوامل مؤثر بر کیفیت تجربه گردشگران در مقاصد گردشگری محسوب می‌شود؛ امری که می‌تواند مستقیماً در مدت زمان اقامت آنان نیز تاثیر گذار باشد. هدف این تحقیق، بررسی وضعیت کمی و کیفی کاربری‌های تفریحی-فراغتی در نوار ساحلی بابلسر است. از نظر روش شناسی مقاله حاضر توصیفی-تحلیلی است. منابع مورد استفاده در این پژوهش شامل: مشاهده و چک لیست، برداشت میدانی، پرسشنامه، منابع کتابخانه‌ای و استفاده از متون علمی است. جامعه آماری تحقیق مبتنی بر روش کوکران برای تعیین حجم نمونه، شامل گردشگران حوزه، مالکان کاربری‌های خدمات تفریحی و فراغتی است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بررسی شده‌اند. با استفاده SPSS، از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی چون میانگین، فراوانی و همبستگی به منظور آنالیز داده‌ها نیز بهره گرفته شده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد، کیفیت کالبدی و خدمات رسانی واحدهای تفریحی و فراغتی در شهر بابلسر در سطح نامطلوبی قرار دارد و در میان جامعه گردشگران بین طبقهٔ اقتصادی-اجتماعی و میزان رضایتمندی آنان از کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر رابطه معنی داری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: گردشگری، رضایتمندی، کاربری تفریحی-فراغتی، نوار ساحلی، بابلسر.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

مقدمه و طرح مسأله

گردشگری مجموع پدیده‌ها و ارتباطات ناشی از کنش متقابل میان گردشگران، سرمایه، دولت‌ها و جوامع میزبان، دانشگاه‌ها و سازمان‌های غیردولتی در فرایند جذب، حمل و نقل، پذیرایی و کنترل گردشگران و دیگر بازدیدکنندگان است (Weaver, 2000: 3). گردشگری و اوقات فراغت در عصر پسامدرن به عنوان یک حق محسوب گردیده و به پایه‌های زندگی و هستی انسان بدل گشته است (پاپلی یزدی و سقایی، ۱۳۸۲: ۳۸)، به طوری که امروزه توسعه و ارتقای گردشگری به طور وسیعی، به خصوص در کشورهای درحال توسعه پذیرفته شده و در دستور کار دولت‌ها قرار گرفته است (Ko & Stewart, 2002: 523).

در دهه‌های اخیر، اهمیت گردشگری در سطح بین المللی هم از لحاظ تعداد گردشگران و هم از لحاظ درآمد ارزی همواره و به طور بی سابقه‌ای در حال افزایش بوده است (کاظمی، ۱۳۸۶: ۱ ؛ Thomas R. et, 2005: 13) به گونه‌ای که بر طبق پیش‌بینی رسمی سازمان جهانی جهانگردی(WTO)[1] تا سال ۲۰۲۰، سفرهای بین‌المللی گردشگری با حدود سه برابر رشد (۸/۶ بیلیون سفر)، به ارزش تقریبی ۲تریلیون دلار در هر سال خواهد رسید (Seddighi & Nuttall & Theocharous,2001:183). در این میان گردشگری ساحلی بیشترین گردشگر را به مقاصد جذب می‌کند و سفر به سواحل از علایق اکثر گردشگران دریایی محسوب می‌شود. افزایش گردشگری ساحلی، مستلزم تمرکز بر روی محیط دریایی است (سقایی، ۱۳۸۱: ۱۷). سواحل با توجه به نزدیکی به کانون‌های جمعیتی، اقلیم مناسب و دسترسی آسان، در ایام تعطیلات به خصوص در فصل تابستان می‌توانند گردشگران بسیاری را به سوی خود جذب کنند. تقاضا برای گردشگری دریایی و ساحلی با رشد جمعیت جوان افزایش می‌یابد ولذا ضروری است که عرضهٔ گردشگری در سواحل به این تقاضاها پاسخ گوید (Orams, 1999: 11).

1 World Tourism Organization

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

در بحث مدیریت و برنامه‌ریزی بازار تقاضای گردشگری، یکی از متغیرهای مؤثر بر کیفیت پاسخگویی به نیازهای گردشگران و رضایتمندی آنان، تأمین و توسعهٔ امکانات و خدمات تفریحی-فراغتی است. مطالعات بسیاری در رابطه با با تحلیل اثر امکانات و خدمات گردشگری بر جذب گردشگر صورت گرفته است (Page,1995 & Pearce, 1995 & Jansen-Verbeke, 1986 &Timothy,1995). دراین راستا، تحقیقاتی در مورد تاثیر توسعه مراکز فرهنگی (de Rojas & Camarero, 2008)، مطالعه امکانات ورزشی و تفریحی مثلا کافی شاپ‌ها(Murray & Howat, 2002)، امکانات و خدمات مربوط به فستیوال‌ها(Baker & Crompton, 2000) و در مجموع عناصر جذاب در رابطه با امکانات و کاربری‌های تفریحی(Chen & Tsai, 2007) صورت گرفته است.

درمجموع، عوامل متعددی بر تصمیم‌گیری یک گردشگر یا به عبارتی گروهی از گردشگران در انتخاب مقصد سفر تاثیرگذار است و یکی از مهمترین این موارد ویژگی‌های مقصد گردشگری بویژه امکانات و تسهیلات مکان مورد نظر است (Smallman and Moore, 2010). در تحلیل درجه اهمیت نوع امکانات مورد نظر گردشگران توجه به نیازهای گردشگران، هدف آنها از سفر،خواسته‌ها، درک گردشگران از محیط و در نهایت سبک رفتاری آنها از اهمیت بالایی برخوردار است (Middleton & Clarke, 2001). بنابراین، کنش ذهنیت گردشگر و انتظارات او از امکانات و خدمات مورد نیاز و وضع موجود، زمینه-ساز جذب یا دفع گردشگر است(Otto & Ritchie, 2000). بر این اساس، جلب رضایتمندی گردشگر اساسی‌ترین عنصر در جذب هر چه بیشتر گردشگر و انتخاب مکان مورد نظر به عنوان مقصد گردشگری است(Yoon & Uysal,2005).

شهر بابلسر به علت دارا بودن ظرفیت‌های قابل توجه در زمینه منابع پایه گردشگری از گذشته‌های دور در زمینهٔ جذب گردشگر از موقعیت ویژه‌ای برخوردار بوده است. استمرار روند گردشگری بابلسر نیازمند شناخت علمی از ویژگی‌های اجتماعی-اقتصادی و مسائل و مشکلات گردشگران در طول اقامت در این شهر است. در این رابطه، علی رغم اهمیتی که کیفیت تجربه گردشگر در مقصد به ویژه در زمینه تفریحی و فراغتی دارد، این مهم در

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

محدوده مورد مطالعه به عنوان الگویی از بسیاری از شهرهای گردشگری ایران، با ضعف‌های متعدد و ریشه‌ای رو به روست. از این رو، این تحقیق بـا هـدف تحلیـل کیفیـت و کمیـت خدمات تفریحی و فراغتی در شهر بابلسر و ارائه پیشنهادهای عملی تدوین شده است.

روش تحقیق

این تحقیق به لحاظ روش‌شناسی، از نـوع توصـیفی-تحلیلـی اسـت. داده‌هـا و اطلاعـات گردآوری شده در این تحقیق از طریق روش‌ها و ابزارهایی چون: مشاهده، چک لیست، فرم برداشت میدانی، پرسشنامه، اسناد کتابخانه‌ای و متون علمی تامین شده‌اند. اهداف اصـلی ایـن تحقیق عبارتند از: بررسی وضعیت کاربری‌های تفریحی-فراغتی شهر بابلسر ، بررسـی تـأثیر کمیت و کیفیت انواع کاربری‌های تفریحی-فراغتـی بـر نگـرش و رضـایت گردشـگران، شناخت عوامل اصلی نارسایی‌های احتمالی در عملکرد واحدهای تفریحی-فراغتی. با توجه به اهداف ذکر شده این تحقیق در راستای سوالاهای زیر تدوین شده است:

۱- کیفیت کالبدی کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسردر چه سطحی است؟

۲- کیفیت خدمات رسانی کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر در چه سطحی است؟

۳- آیـا بـین پایگـاه اقتصـادی-اجتمـاعی گردشـگران و میـزان رضـایتمندی آنهـا از کاربری‌های تفریحی-فراغتی در نوار ساحلی بابلسر رابطه وجود دارد؟

فرایند مطالعاتی این تحقیق به قرار زیر است:

گردآوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه، که در آن دو گـروه از جامعـه آمـاری؛ یعنـی گردشگران و مالکان واحدهای خدمات تفریحی و فراغتی بررسی شده‌اند. در این راسـتا، بـه تحلیل ویژگی‌های توصیفی کیفیت عملکرد صاحبان خدمات تفریحی و فراغتی با حجم نمونه ۴۷ واحد و ویژگی‌های توصیفی گردشگران و سنجش سطح رضایتمندی آنها با حجم نمونـه ۱۰۰ نفر، پرداخته شده است.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

جامعهٔ آماری این تحقیق شامل گردشگرانی است کـه از ۸۷/۳/۱۴ لغایـت ۸۷/۳/۱۸ وارد شهر بابلسر شده‌اند؛ با این فرض که جامعه آماری در بازه تعریف شده بین ۲۵۰ الی ۵۰۰ نفـر در نوسان باشد. توجه به این نکته ضروری است که این تعداد جامعه آماری تنها گردشـگران حاضر در خط ساحلی را در بر می‌گیرد. حجم نمونه مورد سنجش با استفاده از روش کوکران و بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شده است.

$$N = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1+\frac{1}{N}(\frac{t^2 pq}{d^2}-1)} \cong 100-140$$

$$T=2 \quad p=0/7 \quad q=0/3 \quad d=./05 \quad N=250-500$$

برای تحلیل یافته‌ها از برنامه SPSS برای تعیین سطح معناداری (آزمون اسپیرمن) استفاده شده است.

۲-مرحله دوم از تحقیق شامل بهره‌گیری از قضاوت کارشناسی محقـق بـر اسـاس روش فکر نویسی[۲] است که در این مرحله از چک لیست کارشناسی[۳] برای استخراج ایده‌ها استفاده شده است. در این چک لیست سه فاکتور اساسـی شـامل: ۱-کمیـت واحـدهای اقـامتی؛ ۲-کیفیت خدمات واحدهای اقامتی و ۳-کیفیت کالبدی واحدها، بررسی است.

شناخت محدوده مورد مطالعه

بابلسر در کرانه‌های جنوبی دریای خزر و حد انتهایی دلتای رودخانه بـابلرود قـرار دارد. ویژگی‌های جغرافیایی آن متأثر از این دو عامل طبیعی و شرایط شکل زایـی جلگـه سـاحلی دریای خزر است. حد شمالی بابلسر تا خط ساحل (۲۷- متر) دریا پیشروی کرده، حد جنوبی آن ۱۵- متر ارتفاع دارد (مهندسان مشاور نقش محیط، ۱۳۷۹: ۱۹). این شهر از شـرایط خـرد اقلیمی مانند دمای مرطوب شرجی و مه دریا تأثیر بیشتری می‌پذیرد. نوسان دمای سـالانه در بابلسر ۲۷ درجه سلسیوس و میانگین دمای سالیانه آن بین ۱۷/۵– ۱۴/۵ درجه سلسیوس است

2-Brain-Writing
3- Pin-Card

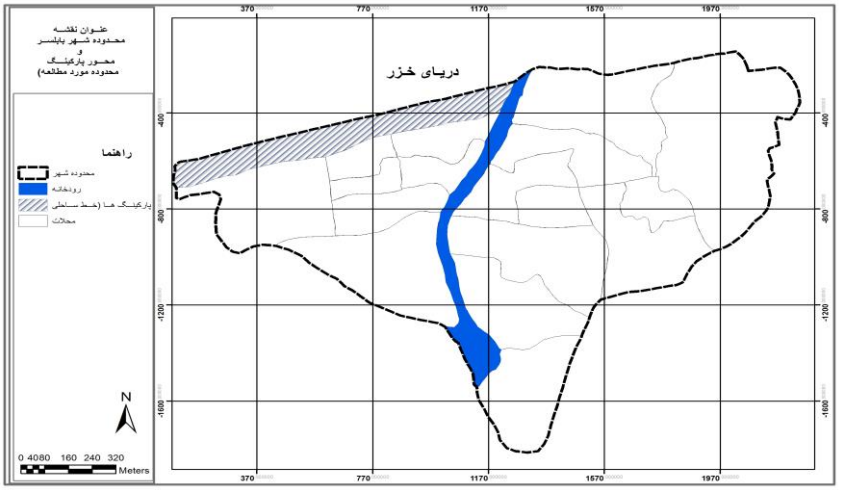
[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

(توسلی، ۱۳۸۱: ۴۰). مطابق سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ دارای ۵۰۰۳۲ نفر جمعیت است (www.sci.org.ir).

در طرح جامع مصوب شهر در سال ۱۳۴۵، با توجه به چشم انداز زیبای بابلسر و مصب بابلرود در شهر مذکور و ایجاد تأسیسات زیربنایی نسبتاً مناسب در دورهٔ سوم توسعهٔ شهر پس از سال (۱۳۴۵) این شهر به عنوان نقطه گردشگری کشور مطرح گردید. در این طرح تقریباً نیمی از شهر با کاربری‌های گردشگری، تفریحی و فضای سبز تعریف شد. متعاقب این تصمیم، ساخت تأسیسات رفاهی متعددی مانند کازینو، هتل‌های متعدد، سینما، پلاژها، کمپینگ‌های موقت و ساحل سازی رودخانه در این شهر آغاز گردید که می‌توان گفت بابلسر یکی از مراکز مهم تفریحی شمال ایران در قبل از انقلاب اسلامی بوده است (میرافضل و آقامیری، ۱۳۸۳: ۹-۱۰).

اکنون با توجه به تحولات در بخش‌های مختلف اقتصادی شهر بابلسر، گردشگری نیز در این شهر دچار تحول شده است؛ به طوری که خدمات گردشگری متعددی در سراسر شهر، خصوصاً در نوار ساحلی برای ارائه به گردشگران وجود دارد. یکی از این خدمات، مجتمع تفریحی ساحل دریای خزر به طول ۳ کیلومتر و عرض ۵۰ متر در سمت غرب بابلرود است. در این مجتمع ساحلی ۴ هتل، ۴ رستوران، ۱۲۱ واحد اقامتی به صورت پلاژ و ۴۵۰۰ سوئیت و ویلا فعالیت دارند. بابلسر با وجود چنین امکانات و قابلیت‌هایی باید موقعیت بهتری از نظر جذب گردشگر داشته باشد، ولی اقبال شهر در این زمینه کمتر از آن چیزی است که انتظار می‌رود. در طرح تفصیلی شهر بابلسر، کاربری‌های تفریحی، رفاهی در شمال شرقی و امکانات پذیرایی- جهانگردی، پارک و فضای سبز شهری در شمال غربی آن از جمله کاربری‌های پیشنهادی برای توسعهٔ شهر در جهت شمالی آن است. در این میان توجه بیشتر به کاربری‌های تفریحی به علت بهره وری از امکانات بالقوهٔ دریا در جذب گردشگر در گسترش آتی شهر به سمت شمال قابل توجه است (بذرپاش، ۱۳۸۴: ۸۸).

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]



نقشه ۱– محدوده مورد مطالعه در نوار ساحلی بابلسر

ارزیابی وضعیت کاربری‌ها تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر

۱-۱- ویژگی‌های توصیفی مالکان و شاغلان خدمات تفریحی و فراغتی

یافته‌های تحقیق نشان می دهد، ۸۶/۷ درصد مالکان واحدهای خدمات تفریحی و فراغتی، افراد بومی و تنها ۱۳/۳ درصد از آنها غیربومی‌اند. اکثر مالکان این واحدها در ردهٔ سنی ۲۹-۱۵ سال قرار دارند که حدود ۵۳/۳ درصد از کل مالکان را تشکیل می‌دهند. درحدود ۴۲/۲ درصد مالکان دارای مدرک دیپلم اند و مالکان با مدارک سیکل، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتر از آن به ترتیب ۳۷/۷، ۶/۶، ۱۳/۳ درصد از کل مالکان را تشکیل می‌دهند.

۸۶/۷ درصد از کل مالکان واحدهای مذکور، هیچ گونه دورهٔ آموزشی را در زمینهٔ ارائهٔ خدمات گردشگری به گردشگران نگذرانده و همهٔ آنها نحوه آموزش خود را به صورت تجربی عنوان کرده اند و تنها ۱۳/۳ درصد از آنها آموزش‌های مختصری در رابطه با ارائهٔ خدمات گردشگری را گذرانده‌اند که شامل مالکان رستوران‌های فیلیپر، پیام و متل عسل هستند. نوع مالکیت ۹۷/۷ درصد از واحدهای برداشت شده به صورت خصوصی است و تنها واحد با مدیریت دولتی در نوار ساحلی، رستوران شیلات بار واقع در پارکینگ نهم ساحلی است.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

یافته‌ها نشان می‌دهد ۶۰ درصد از واحدهای تفریحی- فراغتی در فصول گردشگری (تعطیلات عید نوروز و تابستان) به صورت شبانه روزی فعال بوده، به طور متوسط مدت فعالیت این واحدها در فصول گردشگری ۱۸ ساعت و۱۹ دقیقه است. همچنین، مدت فعالیت ۵۵/۵ درصد از واحدهای مذکور در فصول غیر گردشگری در طی شبانه روز ۱۲-۶ ساعت است و تنها ۶/۶ درصد از واحدها فعالیت شبانه روزی خود را ادامه می‌دهند. بنابراین، به طور متوسط مدت فعالیت واحدهای تفریحی-فراغتی در فصول غیرگردشگری ۹ ساعت و ۲۶ دقیقه است.

جدول۱– مدت فعالیت واحدهای تفریحی- فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

مدت فعالیت		کمتر از ۶ ساعت	۱۲ - ۶ ساعت	۱۸ - ۱۲ ساعت	شبانه روزی
فصول گردشگری	درصد	۰	۴/۴	۳۵/۵	۶۰
	میانگین	۱۸ ساعت و ۱۹ دقیقه			
فصول غیر گردشگری	درصد	۲۴/۴	۵۵/۵	۱۵/۵	۶/۶۶
	میانگین	۹ ساعت و ۲۶ دقیقه			

منبع: یافته‌های میدانی محققان

۹۳/۳ درصد کارکنان واحدهای تفریحی-فراغتی از افراد بومی و تنها ۶/۶ درصد آنها غیر بومی‌اند. در رابطه با تعداد کارکنان نیز در ۳۷/۷ درصد واحدها تنها ۲ نفر مشغول به کار هستند و ۱۳/۳ درصد واحدها نیز به صورت تک نفره اداره می‌شوند. از نظر سطح تحصیلات نیز، ۵۱ درصد از کارکنان مدرک سیکل داشته و ۴۲/۲، ۴/۴ و ۲/۲ درصد از آنها به ترتیب دارای مدارک تحصیلی دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتراند.

در فصول گردشگری ۶۲/۲ درصد کاربری‌های تفریحی درآمد روزانه بالاتر از ۲۰۰ هزار تومان دارند و در این فصول درآمد روزانهٔ کمتر از ۵۰ هزار تومان وجود ندارد . در فصول گردشگری متوسط درآمد روزانه این واحدها ۲۶۸ هزار تومان است. اما در فصول غیر گردشگری ۶۸/۸ درصد واحدهای مذکور درآمد روزانه کمتر از ۲۵۰ هزار تومان دارند. قابل

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

توجه است که متوسط درآمد روزانه واحدهای تفریحی و فراغتی در فصول غیر گردشگری ده درصد زمان پیک؛ یعنی درحدود ۲۶ هزار تومان است.

جدول ۲– درآمد تقریبی روزانهٔ واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر در فصول گردشگری، ۱۳۸۷

درآمد تقریبی روزانه (هزارتومان)	کمتر از ۵۰	۵۰ - ۱۰۰	۱۰۰ - ۲۰۰	بیشتر از ۲۰۰
درصد	۰	۸/۸	۲۸/۸	۶۲/۲
میانگین	۲۶۸۰۰۰ تومان			

منبع: یافته‌های میدانی محققان

جدول ۳–درآمد تقریبی روزانهٔ واحدهای تفریحی- فراغتی نوار ساحلی بابلسر در فصول غیر گردشگری، ۱۳۸۷

درآمد تقریبی روزانه (هزارتومان)	کمتر از ۲۵	۲۵ - ۵۰	۵۰ - ۷۵	بیشتر از ۷۵
درصد	۶۸/۸	۱۳/۳۳	۱۱/۱۱	۶/۶
میانگین	۲۶۰۰۰ تومان			

منبع: یافته‌های میدانی محققان

یافته‌های میدانی نشان می‌دهد، ۷۵/۵ درصد از واحدهای تفریحی در بابلسر تحت نظارت سازمان اماکن قرار دارند و ۲۴/۵ درصد واحدها تحت نظارت سازمآنهای مختلف، مانند شهرداری، سازمان میراث فرهنگی، سازمان تربیت بدنی، سازمان محیط زیست، اداره شیلات و سازمان قایقرانی فعالیت می کنند. ۸۸/۸ درصد واحدها، کالاها و محصولات اولیهٔ مورد نیاز خود را از شهر بابلسر و ۸/۸ درصد بقیه هم از شهر بابل تأمین نیاز می‌کنند و تنها متل عسل واقع در پارکینگ هفتم نیازهای خود را از تهران تأمین می‌کند.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

ویژگی‌های توصیفی گردشگران

یکی از معیارهای کلیدی برای بررسی کیفیت و کمیت واحدهای تفریحی- فراغتی نوار ساحلی بابلسر، پیمایش نگرش گردشگرانی است که از این واحدها استفاده نموده‌اند. در این راستا، ازکل جامعه نمونه آماری ۶۳/۳ درصد را مردان و بقیهٔ را زنان تشکیل می‌دهند که۴۳/۳ درصد آنان لیسانس، ۴۰ درصد دیپلم و بقیهٔ آنها زیردیپلم هستند. یافته‌ها نشان می‌دهد که گردشگران خراسانی با ۵۳/۳ درصد، بیشترین میزان گردشگران را به خود اختصاص داده‌اند. مدت زمان اقامت اکثر گردشگران ۳ تا ۴ روز بوده است و ۶۰ درصد از کل گردشگران، در پلاژها یا سوئیت‌ها اقامت می‌کنند. افراد دارای ویلاهای شخصی ۲۳/۳ درصد از جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. در ضمن ۱۶/۶ درصد گردشگران از چادر برای اقامت در این شهر استفاده نموده‌اند.

جدول ۴– نوع اقامت گردشگران نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

نوع اقامت	ویلای شخصی	موقت (پلاژ یا سوئیت)	چادر
درصد	۲۳/۳	۶۰	۱۶/۶

منبع: یافته‌های میدانی محققان

واحدهای تفریحی-فراغتی مورد استفادهٔ گردشگران در نوار ساحلی شامل رستوران، کافی شاپ، استخر، سالن بیلیارد، قایق و اسب است. در این رابطه ۳۶/۶ درصد از گردشگران بیشتر از کافی شاپ استفاده کرده و ۴۶/۶ درصد گردشگران نیز بیشتر به استفاده از این واحدها متمایلند.

جدول ۵– تمایل گردشگران به استفاده از کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

نوع فعالیت	اسب	استخر	بیلیارد	رستوران	قایق	کافی‌شاپ	باغ وحش
درصد	۳/۳	۳/۳	۱۳/۳	۱۰	۲۳/۳	۴۶/۶	۰

منبع: یافته‌های میدانی محققان

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

سطح رضایت گردشگران

در این تحقیق به منظور سنجش سطح رضایت گردشگران از خدمات تفریحی و فراغتی از معرف‌هایی چون کیفیت خدمات، تنوع خدمات، سطح قیمت‌ها، امنیت و ایمنی جامعه و نحوهٔ برخورد کارکنان در قالب مقیاس طیف لیکرت استفاده شده است. در ذیل خلاصه نتایج نگرش گردشگران فهرست شده است:

۱- کیفیت خدمات واحد: ۴۳/۳ درصد گردشگران، رضایت خیلی کمی از کیفیت خدمات واحدها داشته‌اند.

۲- تنوع خدمات: سطح رضایت ۴۳/۳ درصد گردشگران از تنوع خدمات در سطح خیلی کمی قرار دارد و تنها ۳/۳ درصد گردشگران رضایتمندی بالایی نسبت به تنوع خدمات داشته‌اند.

۳- سطح قیمت‌ها: ۶۰ درصد گردشگران از قیمت کالاها و خدمات ارائه شده در نوار ساحلی رضایت خیلی کمی داشته و تنها ۶/۶ درصد کل گردشگران رضایت بالا داشته‌اند.

۴- امنیت و ایمنی: از این نظر ۵۶/۶ درصد کل گردشگران رضایتمندی خیلی کمی را ابراز داشته و هیچ یک از آنان سطح رضایت خیلی زیادی از امنیت و ایمنی جامعه نداشته‌اند.

۵- نحوهٔ برخورد کارکنان: ۴۶/۶ درصد گردشگران، رضایت متوسطی از نحوهٔ برخورد کارکنان واحدها داشته‌اند.

جدول ۶– سطح رضایتمندی گردشگران نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

سطح رضایتمندی		خیلی کم (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	خیلی‌زیاد (۵)	میانگین
کیفیت خدمات واحد	درصد	۱۶/۶	۴۳/۳	۳۰	۱۰	۰	۲/۳۳
تنوع خدمات	درصد	۴۳/۳	۲۳/۳	۲۳/۳	۳/۳	۰	۱/۹
سطح قیمت	درصد	۶۰	۲۰	۱۳/۳	۶/۶	۰	۱/۶۷
امنیت و ایمنی جامعه	درصد	۵۶/۶	۱۶/۶	۲۳/۳	۳/۳	۰	۱/۷۳
نحوه برخورد کارکنان	درصد	۱۶/۶	۲۰	۴۶/۶	۱۶/۶	۰	۲/۶۳
میانگین							۲/۵

منبع: یافته‌های میدانی محققان

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

ارزیابی کارشناسی از واحدهای تفریحی-فراغتی (چک لیست)

ارزیابی کارشناسی از واحدهای تفریحی- فراغتی نوار ساحلی بابلسر در واقع نوعی عینیت گرایی در فرایند تحقیق است که براساس چک لیست کارشناسی، پرسشنامهٔ گردشگران و مالکان واحدهای مورد بررسی، صورت می‌گیرد. در چک لیست‌های کارشناسی از این واحدها، متغیرهایی مانند تعداد فعالیت، کیفیت خدمات از نظر سطح آموزش کارکنان، نحوهٔ برخورد کارکنان، سطح قیمت‌ها، امنیت وایمنی جامعه و همچنین، کیفیت کالبدی فضاهای خدمات رسانی از نظر کیفیت مصالح، نورپردازی، رنگ آمیزی و مساحت وجود دارد که تک تک آنها بدین ترتیب بررسی شده‌اند.

۱-کمیت واحدها

انواع واحدهای تفریحی-فراغتی در نوار ساحلی بابلسر، شامل کافی شاپ، رستوران، سالن بیلیارد، استخر، پیتزا فروشی و باغ وحش است. کافی شاپ۷۵/۶ درصد، رستوران ۹/۸ درصد، ۷/۳ درصد سالن بیلیارد و همچنین، استخر، باغ وحش و پیتزا فروشی هر کدام جداگانه ۲/۴ درصد کل واحدها را تشکیل می‌دهند. ضمن استفادهٔ ۳۶/۶ درصدی و تمایل ۴۶/۶ درصدی گردشگران به استفاده از کافی شاپ‌ها، ۷۵/۶۱ درصد واحدهای تفریحی-فراغتی به این فعالیت اختصاص دارند. در مورد سالن‌های بیلیارد ۶/۶ درصد گردشگران در طول سفر خود از آن استفاده کرده اند و ۱۳/۳ درصد هم تمایل به استفاده از آن را دارند. به علت استقرار این شهر در نوار ساحلی خزر و امکان شنای رایگان در آب دریا، تنها ۳/۳ درصد گردشگران از استخر استفاده کرده و یا به استفاده از آن تمایل دارند. رستوران‌ها که ۳۰ درصد گردشگران از خدمات آنها بهره می برند و ۱۰ درصد کل گردشگرن هم تمایل به استفاده از آن را دارند، با سهم ۹/۸ درصدی واحدها به این فعالیت در نوار ساحلی، می‌توان گفت که میزان تمایل به استفاده از این واحدها در میان گردشگران با میزان تقاضای آن تناسب دارد ولی با میزان استفاده از آن تناسب نداشته؛ و حتی کمبود ۲۰ درصدی وجود دارد.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

براساس یافته‌ها، هیچ یک از گردشگران از باغ وحش دیدن نکرده، و تمایلی به بازدید از آن ندارند. علاوه بر این ۳/۳ درصد گردشگران در کنار ساحل اسب سواری کرده و تمایل به استفاده از آن را نیز دارند . همچنین ۲۰ درصد گردشگران سوار قایق‌های موتوری شده اند و ۲۳/۳ درصد آنان تمایل به استفاده از آن دارند. با این که تعداد زیادی از این واحدها در نوار ساحلی وجود دارد اما تنوع زیادی در انواع خدمات وجود ندارد؛ به طوری که تنها فعالیت غالب در نوار ساحلی یکسری قهوه خانه‌ها و قلیان خانه‌هاست که نام کافی شاپ بر خود نهاده اند و ۷۵/۶۱ درصد از کل فعالیت‌های تفریحی- فراغتی ساحل را به خود اختصاص داده‌اند. رستوران‌ها با ۹/۸ درصد در رتبهٔ بعدی قرار دارند و فعالیت‌های دیگری چون سالن بیلیارد با ۷/۳ درصد و استخر، باغ وحش و پیتزا فروشی هر کدام حدود ۲/۴ درصد از کل فعالیت‌های ساحل را تشکیل می‌دهند. بنابراین، تنوع خدمات در نوار ساحلی بسیار پایین بوده، غالب واحدها به کافی شاپ آن هم از نوع با کیفیت بسیار نازل اختصاص دارد.

۲-کیفیت خدمات واحدها

برای بررسی کیفیت خدمات واحدهای تفریحی و فراغتی، سطح آموزش مالکان و کارکنان، نحوهٔ برخورد و نوع پوشش کارکنان، سطح قیمت‌ها و امنیت و ایمنی جامعه بررسی گرفت. در رابطه با نحوهٔ برخورد و نوع پوشش کارکنان واحدها مطابق یافته‌های چک لیست کارشناسی، ۶۳/۴ درصد کارکنان دارای برخوردی مناسب و ۳۶/۶ درصد نیز برخوردی نامناسب دارند. علاوه بر این، نوع پوشش ۹۲/۶۸ درصد آنها ناهماهنگ و نامناسب است و۴۶/۶ درصد گردشگران از نحوهٔ برخورد کارکنان این واحدها رضایت متوسطی داشتند.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

جدول ۷– نحوۀ برخورد و نوع پوشش کارکنان واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

کارکنان واحدها		مناسب	نامناسب
نحوه برخورد	درصد	۶۳/۴	۳۶/۶
نوع پوشش	درصد	۷/۳۲	۹۲/۶۸

منبع: یافته‌های میدانی محققان

در رابطه با سطح قیمت خدمات ارائه شده، شاید بتوان سطح رضایت خیلی کم گردشگران را به مسأله عدم وجود متولی مشخص برای نظارت بر قیمت خدمات ارائه شده توسط این واحدها نسبت داد، زیرا اکثر این واحدها بجز ۲۴/۵ درصد آنها تحت نظارت سازمان مشخصی قرار ندارند.

۳-کیفیت کالبدی واحدها

در رابطه با کیفیت کالبدی واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر کیفیت مصالح، نورپردازی، رنگ آمیزی و مساحت واحدها بررسی شد. مطابق یافته‌های چک لیست کارشناسی، ۴۱/۴۶ درصد واحدها در سطح متوسطی از نظر کیفیت مصالح قرار دارند و ۴/۸۸ درصد نیز دارای کیفیت بسیار بدی هستند. ۴۶/۳۴ درصد واحدها نیز از نظر نور پردازی و رنگ آمیزی خیلی بد ارزیابی شده و تنها ۲/۴۴ و ۹/۷۶ درصد آنها به ترتیب از نظر نورپردازی و رنگ آمیزی در سطح خیلی خوبی قرار دارند.

جدول ۸– کیفیت مصالح، نور پردازی و رنگ آمیزی واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

کیفیت کالبدی واحد		خیلی بد	بد	متوسط	خوب	خیلی خوب
مصالح	درصد	۴/۸۸	۲۱/۹۵	۴۱/۴۶	۳۱/۷۱	۰
نور پردازی	درصد	۴۶/۳۴	۱۲/۲	۲۹/۲۷	۹/۷۶	۲/۴۴
رنگ آمیزی	درصد	۴۶/۳۴	۹/۷۶	۱۹/۵	۱۴/۶۳	۹/۷۶

منبع: یافته‌های میدانی محققان

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

مساحت ۳۹/۰۲ درصد از واحدها بین ۱۰۰-۵۰ متر مربع است و کمترین میزان به واحدهای با مساحت ۲۰۰-۱۵۰ متر مربع اختصاص دارد. در این رابطه میانگین مساحت این واحدها ۱۰۵ متر مربع است.

جدول۹– مساحت واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

مساحت (مترمربع)	کمتر از ۵۰	۱۰۰ – ۵۰	۱۵۰ - ۱۰۰	۲۰۰ - ۱۵۰	بیشتر از ۲۰۰
درصد	۲۶/۸۳	۳۹/۰۲	۱۲/۲	۹/۷۶	۱۲/۲
میانگین	۱۰۵ متر مربع				

منبع: یافته‌های میدانی محققان

نتایج تحقیق با استفاده از از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد میان طبقهٔ اقتصادی-اجتماعی گردشگران و میانگین سطح رضایتمندی آنان از کاربری‌های تفریحی و فراغتی رابطه معنی داری وجود ندارد(Sig=.588) . همچنین، سطح رضایت گردشگران براساس کیفیت خدمات خدمات واحد، سطح قیمتها، امنیت و ایمنی جامعه و نحوه برخورد کارکنان واحدها بررسی شد. میانگین رضایتمندی گردشگران از خدمات مذکور ۲/۰۷ است که نشان می دهد به طور متوسط رضایت گردشگران به سطح کم نزدیک است. برداشت‌های میدانی و ارزیابی چک لیست‌های کارشناسی نیز نشان می‌دهد فعالیت‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر فاقد تنوع اند؛ به طوری که ۷۵/۶۱ درصد این فعالیت‌ها تنها به کافی شاپ اختصاص داشته، بقیهٔ فعالیت‌ها درصد ناچیزی را تشکیل می‌دهند . با توجه به دخیل بودن مقولهٔ تنوع خدمات در متغیر رضایت گردشگران، عدم این تنوع، تنزل سطح رضایت گردشگران را در پی داشته است. علاوه براین، نحوهٔ برخورد کارکنان این واحدها در ۳۶/۶ درصد واحدها نامناسب است که این مقوله نیز در سطح رضایت گردشگران دخیل است که مانند مقولهٔ تنوع خدمات این مورد هم باعث پایین رفتن سطح رضایت گردشگران گشته است.

در راستای بررسی کیفیت کالبدی کاربری‌های تفریحی- فراغتی نوار ساحلی بابلسر ، یافته‌ها با میانگین ۲/۴۵ نشان از کیفیت نامطلوب این ویژگی دارند. بر این اساس، از تمام

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

واحدهای با زمینهٔ فعالیت تفریحی-فراغتی با توجه به متغییرهایی چون کیفیت مصالح، نورپردازی، رنگ آمیزی و مساحت چک لیست تهیه شد. کیفیت مصالح و کالبد قدیمی و مرمتی، محیط تاریک، کم نور، رنگ و رورفته و بدون تناسب از نظر نور و رنگ و نیز مساحت کمتر از ۵۰ متر این واحدها نشان دهندهٔ سطح نامطلوب فضای این واحدهاست.همچنین، مطابق یافته‌ها، کیفیت فضاهای درونی و بیرونی کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر در سطح نامطلوبی است.

جدول ۱۰– کیفیت فضاهای درونی و بیرونی واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

کیفیت فضا		خیلی بد (۱)	بد (۲)	متوسط (۳)	خوب (۴)	خیلی‌خوب (۵)	میانگین
کیفیت مصالح	درصد	۴/۸۸	۲۱/۹۵	۴۱/۴۶	۳۱/۷۱	۰	۳
نورپردازی	درصد	۴۶/۳۴	۱۲/۲	۲۹/۲۷	۹/۷۶	۲/۴۴	۲/۱
رنگ آمیزی	درصد	۴۶/۳۴	۹/۷۶	۱۹/۵	۱۴/۶۳	۹/۷۶	۲/۳
مساحت (مترمربع)	درصد	۲۶/۸۳	۳۹/۰۲	۱۲/۲	۹/۷۶	۱۲/۲	۲/۴
		کمتر از ۵۰	۵۰-۱۰۰	۱۵۰- ۱۰۰	۲۰۰- ۱۵۰	بیشتر از ۲۰۰	
میانگین							۲/۴۵

منبع: یافته‌های میدانی محققان

یافته‌های میدانی بر اساس توزیع پرسشنامه بین صاحبان مشاغل و نیز تهیهٔ چک لیست کارشناسی نشان می دهد کیفیت خدمات رسانی واحدهای تفریحی و فراغتی در شهر بابلسر با میانگین امتیاز ۱/۲۸ در سطح نازلی است. کیفیت خدمات رسانی در قالب سه متغیر شامل نحوه برخورد و نوع پوشش کارکنان و نیز سطح آموزش مالکان جهت ارایهٔ خدمات به گردشگران بررسی شد. در واحدهای تفریحی و فراغتی نحوه برخورد نامناسب و نوع پوشش

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

ناهماهنگ و نامناسب و نیز عدم آموزش لازم مالکان جهت ارائهٔ خدمات مورد نیاز به گردشگران نشان دهندهٔ سطح پایین خدمات رسانی واحدهای مذکور است.

جدول ۱۱– کیفیت خدمات رسانی واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر، ۱۳۸۷

کیفیت خدمات رسانی		نا مناسب (۱)	مناسب (۲)	میانگین
نحوه برخورد کارکنان	درصد	۳۶/۶	۶۳/۴	۱/۶۳
نوع پوشش کارکنان	درصد	۹۲/۶۸	۷/۳۲	۱/۰۷
آموزش مالکان	درصد	۸۶/۷	۱۳/۳	۱/۱۳
میانگین				۱/۲۸

منبع: یافته‌های میدانی محققان

نتیجه‌گیری

هدف این تحقیق بررسی کیفیت کالبدی و کارکردی واحدهای تفریحی و فراغتی در حوزه ساحلی بابلسر است. مطابق یافته‌ها، واحدهای تفریحی-فراغتی نوار ساحلی بابلسر از نظر کالبدی و کارکردی در وضعیت نامطلوبی قرار دارند . اکثر واحدهای مذکور کالبدی قدیمی بوده ، سیمای بصری نامناسب دارند که تزیینات بیرونی بیشتر آنها را تخت‌های چوبی با پشتی‌های مندرس و مسقف شده با نایلون تشکیل می‌دهد. از سویی تنوعی در ارائهٔ خدمات این واحدها مشاهده نمی‌شود چرا که نیمی از آنها قلیان خانه‌هایی هستند که به اصطلاح کافی شاپ نام دارند ولی خدمات ارایه شده در آن تنها به دادن قلیان به گردشگران و نیز تنقلات و نوشیدنی‌هایی خلاصه می‌شود که در هر مغازه و هر شهری وجود دارد. همچنین، به لحاظ کارکردی خدمات ارائه شده در واحدهای مذکور بر اساس نحوه برخورد کارکنان، سطح آموزش کارکنان، نوع پوشش آنان ، سطح قیمت‌ها، کیفیت خدمات، تنوع خدمات ، نشان دهنده کیفیت پایین کاربری‌های خدمات تفریحی و فراغتی در شهر بابلسر است. به طور کلی، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد بر اساس سطح رضایت گردشگران، ویژگی‌های کارکنان خدمات مربوطه و چک لیست‌های کارشناسی، کاربری‌های خدمات تفریحی و

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

فراغتی در حوزه ساحلی بابلسر از کیفیت نازلی برخوردار است. در این تحقیق، رابطهٔ بین طبقه اقتصادی-اجتماعی گردشگران با سطح رضایتمندی آنان از کاربری‌های تفریحی-فراغتی نوار ساحلی آزمون گردید، اما رابطه معناداری بین این دو متغیر تایید این نشان دهنده توافق همه اقشار جامعه آماری در مورد نتیجه حاصله است. با توجه به اهمیت کاربری‌های تفریحی و فراغتی در جلب رضایت گردشگران و بهبود کیفیت تجربه گردشگران، بی توجهی به ارتقای سطح کیفیت خدمات تفریحی و فراغتی در بابلسر در دراز مدت تأثیرات نامطلوبی بر بازارهای گردشگری این شهر وارد خواهد ساخت.

منابع

۱- بذرپاش، رحیم، (۱۳۸۴)، توان سنجی محیطی-اقلیمی در اکوتوریسم شهرستان بابلسر، زیر نظر دکتر حسین صدوق، پروژه مهندسی منابع طبیعی– محیط زیست، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم زمین.

۲- پاپلی یزدی، محمدحسین و مهدی سقایی، (۱۳۸۲). گردشگری و تبارشناسی، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۸، بهار.

۳- توسلی، کعبه، (۱۳۸۱)، بررسی جامع توسعه صنعت توریسم در شهرستان بابلسر، زیر نظر دکتر افشین ابوطالبی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه محدث نوری،.

۴- سقایی، مهدی، (۱۳۸۱)، شهرهای ساحلی و گردشگری دریایی، مجله شهرداریها، ش ۱۳۸،.

۵- کاظمی، مهدی،(۱۳۸۶)، مدیریت گردشگری، تهران انتشارات سمت،.

۶- مهندسان مشاور نقش محیط (۱۳۷۹)، طرح جامع بابلسر (طرح بازنگری)، سازمان مسکن و شهرسازی، جلد دوم،.

۷- -میرافضل، سید بهفر و سید رضا آقا میری(۱۳۸۳)، از مشهدسر تا بابلسر، شورای اسلامی شهر بابلسر.

8- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. Annals of Tourism Research, 27(3), 785–804.

9- Chen, C.-F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affectbehavioral intentions? Tourism Management, 28, 1115–1122.

10- de Rojas, C., & Camarero, C. (2008). Visitors' experience, mood and satisfaction in a heritage context: evidence from an interpretation center. Tourism Management, 29, 525–537.

11- http://www.sci.org.ir.

12- Jansen-Verbeke, M., Inner-city tourism: resources, tourists and promoters. *Annals of Tourism Research* 1986, 13(1), 79-100.

13- Ko. D.W. & Stewart. W.F.,(2002). A Structural Equation Model of Residents Attitudes for Tourism Development, Tourism Management, vol 23,

14- Middleton, V. T. C., & Clarke, J. R. (2001). Marketing in travel and tourism (Third ed.). London: Butterworth-Heinemann.

15- Murray, D., & Howat, G. (2002). The relationships among service quality, value, satisfaction, and future intentions of customers at an Australian sports and leisure centre. Sport Management Review, 5, 25–34.

16- Orams, mark,(1999). Marine Tourism, Routledge,.

17- Otto, J. E., & Ritchie, J. R. B. (2000). The service experience in tourism. In C. Ryan, & S. Page (Eds.), Tourism management: Towards the new millennium. Oxford:Elsevier Science Ltd.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

18- Page, S., *Urban Tourism.* Routledge, London, 1995.
19- Pearce, D. G., *Tourism Today: A Geogruphical Analysis*, 2nd edn. Longman, Harlow, 1995.
20- Seddighi H.R , Nattall.M , and Wand Theocharous, A.L, Does Cultural Background of Tourism Influence the Destination Choice? An Empirical Study Whit Special Reference to Political Instability, Tourism Management, NO.22,PP181-191, 2001
21- Smallman, C., Moore, K., (2010), PROCESS STUDIES OF TOURISTS' DECISION-MAKING, Annals of Tourism Research, Vol. 37, No. 2, pp. 397–422.
22- Thomas R., Pigozzi B. & Sambrook R., (2005).Tourist Carrying Capacity Measures: Crowding Syndrome in the Caribean, The Professional Geographer, Vol. 57, No. 1,.
23- Timothy, D. J. and Wall, G., Tourist accommodation in an Asian historic city. *Journal of Tourism Studies* 1995, 6(1), 63-73.
24- Weaver, David & Oppermann,(2000.) Tourism management, Wiley.
25- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. Tourism Management, 26, 45–56.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-22]