مدیریت شهری
شماره ۵۷ زمستان ۹۸
No.57 Winter 2020
۵۹-۷۲
تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۹/۱۶ پذیرش نهایی: ۱۳۹۸/۱۱/۲۵

بررسی میزان رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی سواحل مطالعه موردی: استان گیلان

■ **هوشنگ عباسقلی زاده**، کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری و منطقه ای ، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت
■ **علی‌اکبر سالاری‌پور***، استادیار گروه شهرسازی، دانشکده معماری و هنر، دانشگاه گیلان
■ **صابره صلاح کار**، دکتری جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد
■ **مهرداد مهرجو**، دانشجوی کارشناسی ارشد شهرسازی- برنامه‌ریزی شهری، دانشکده معماری و هنر، دانشگاه گیلان

چکیده:

امروزه گردشگری، یکی از منابع مهم درآمدزا و از عوامل مؤثر در تبادلات فرهنگی بین کشورهاست و بعنوان گسترده‌ترین صنعت خدماتی در جهان حائز اهمیت ویژه‌ای است. گردشگری، ترکیبی پیچیده از فعالیت‌های مختلف و از به‌هم پیوستن ویژگی‌های محیطی، میزان توانمندی، کشش شهر در جذب بازدیدکنندگان و ارائه خدمات است. هدف پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی سواحل استان گیلان و همچنین مقایسه میانگین رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی است. روش پژوهش حاضر، توصیفی- تحلیلی است. اما به دلیل نبود آمار رسمی از تعداد گردشگران، با استفاده از روش آماری تعیین حجم نمونه که به جامعه آماری نیاز ندارد، ۳۲۴ نفر به‌عنوان حجم نمونه تعیین شد. پایایی و اعتبار پرسشنامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ با ضریبی برابر با ۰/۹۶۱ محاسبه شد که نشان از پایایی بالای گویه‌های پرسشنامه دارد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق روش‌های آمار توصیفی و استنباطی در نرم‌افزار Spss انجام شده است. از شاخص‌های مرکزیت همانند فراوانی و درصد برای آمار توصیفی و از آزمون T و تحلیل واریانس برای آمار استنباطی استفاده شده است. میانگین کل هر بعد را نشان می‌دهد که براساس آن بالاترین میزان رضایت از ۴ بعد ارزیابی شده مربوط به ایمنی و امنیت(بهداشت روانی) با میانگین ۳/۶۲۸ و کمترین آن مربوط به پاکیزگی و بهداشت طرح‌های سالم‌سازی سواحل با میانگین ۳/۲۳۹ است. سایر میانگین‌ها به ترتیب از بیشترین به کمترین عبارت‌از: امکانات خدماتی- رفاهی ۳/۶۱۸، بعد فرهنگی- اجتماعی ۳/۵۰۲ و بعد رضایتمندی کلی از طرح‌های سالم سازی سواحل ۳/۴۹۷ است. با توجه به میانگین رضایتمندی هر ۴ طرح سالم‌سازی سواحل می‌توان گفت رضایتمندی از آن‌ها (طرح سالم سازی ساحل چاف چمخاله) در سطح پایین‌تری نسبت به سواحل دیگر قرار دارد. به این ترتیب، متولیان امر باید به توسعه بیشتر مقاصد برای جذب گردشگر بیشتر و اطمینان بخشی به گردشگران برای سفر دوباره و مجدد گردشگر و همچنین پیشنهاد سفر به این سواحل از طریق آن‌ها به دیگران، توجه بیشتری داشته باشند.

کلیدواژگان: رضایتمندی، طرح سالم‌سازی، پتانسیل گردشگران، سالم‌سازی سواحل

Survey of tourists satisfaction with beach sanitation plans; Case Study: Guilan Province

Abstract

Today, tourism is one of the important sources of revenue and one of the factors influencing cultural exchanges between countries and is of particular importance as the world's largest service industry. Tourism is a complex combination of different activities and intertwining of environmental features, the amount of capacity, the attractiveness of the city to attract visitors and provide services. The purpose of this study was to investigate the tourists 'satisfaction with health plans in Guilan province and to compare the average of tourists' satisfaction with health plans. The research method is descriptive-analytical. The statistical population includes the coastal tourists of Guilan province, but due to the lack of official statistics of tourist number, 324 persons were selected as the sample size using statistical sampling method which does not require statistical population. Cronbach's alpha coefficient, which is 0.961, calculated the reliability and validity of the questionnaire, indicating high reliability of the questionnaire items. Data analysis was done by descriptive and inferential statistical methods in SPSS software. Centrality indices, such as frequency and percentage, were used as part of descriptive statistics. And this research considered t-test and analysis of variance as a section of inferential statistics. The total average of each phase, according to which the highest satisfaction, among the four evaluated dimensions, was related to safety and security which its average is 3.628 and the cleanliness and health was the lowest level with an average of 3.239. Other means, respectively, are Service-Welfare with 3.618 average, Cultural-Social Dimension with the 3.502 average, and Satisfaction plans with 3.497 average. According to the mean of contentment of all 4 coastal sanitation schemes, their satisfaction (Chaf Chamaleh beach sanitation plan) is at a lower level than other beaches. So, caretakers should pay more attention to develop more destinations, attract more tourists and reassure tourists to travel again and offer others to visit these beaches.

Keywords: Satisfaction, Health Plan, Tourism Potential, Beach Health

* نویسنده مسئول: ایمیل salaripour@guilan.ac.ir تلفن همراه: ۰۹۱۲۸۴۳۵۸۷۷

مقدمه:

امروزه شهرهای کشور سرشار از دگرگونی‌ها و تغییرات عمده‌ای هستند که اساسی‌ترین تغییرات ایجاد شده برای شهرها در حوزه کسب‌وکار و تغییر در ارزش‌ها و نیازهای قابل عرضه به مشتریان است که بنابراین یکی از عوامل اصلی موفقیت در سازمان‌ها شناخته می‌شوند. براین اساس، سازمان‌های پیشرو در صنایع موفقیت خود را مدیون توانایی در عرصه و ارائه محصولات باکیفیت به خریداران در مقایسه با رقیبان می‌دانند (Hampton & Christensen, 2007). امروزه گردشگری، یکی از منابع مهم درآمدزا و از عوامل مؤثر در تبادلات فرهنگی بین کشورهاست و بعنوان گسترده‌ترین صنعت خدماتی در جهان حائز اهمیت ویژه‌ای است (Perales, 2002). گردشگری، درحال رشد سریع است، این درحالی است که جهان معاصر با اختراعات تکنولوژیکی در زمینه ارتباطات و اطلاعات به سمت فشردگی هر چه بیشتر فضا و زمان پیش می‌رود و این امر خود تسهیل کننده جا به جایی میلیون‌ها گردشگر در تمام نقاط کره زمین است (Laurent et al, 2008). اهمیت و عظمت گردشگری به ایجاد فرصت‌های شغلی و درآمد محدود نمی‌شود (Hampton & Christensen, 2007). در صورت برنامه‌ریزی و توسعه از پیش تعیین شده، گردشگری قادر است منافع مستقیم و غیرمستقیم اقتصادی، اجتماعی-فرهنگی و محیطی را ایجاد و سهم قابل توجهی را در توسعه ملی ایفا نماید (Vajcnerova et al, 2014). گردشگری، ترکیبی پیچیده از فعالیت‌های مختلف و از به‌هم پیوستن ویژگی‌های محیطی، میزان توانمندی، کشش شهر در جذب بازدیدکنندگان و ارائه خدمات است. نخستین شرط موفقیت هر شهر در توسعه گردشگری، وجود زیرساخت‌های مناسب شهری، یکپارچگی همه سازمان‌های ذیربط و مدیریت عاقلانه و مدبرانه در عرصه‌های سیاسی، فرهنگی و اجتماعی است. از طرف دیگر تنسیق و آمایش جاذبه‌های شهر، استفاده پایدار از منابع گردشگری شهرها، ایجاد امکانات و تسهیلاتی که دسترسی به جاذبه‌ها را تسهیل کند، رضایت خاطر بازدیدکنندگان و کنترل محلی دومین شرط لازم در توسعه گردشگری است (Philemon, 2015). در راستای تحقق توسعه گردشگری، مدیریت‌شهری مهم‌ترین و اساسی‌ترین ابزار برای هدایت آن است. بدین‌ترتیب مدیریت‌شهری، از سازماندهی عوامل، نیروها و منابع برای اداره امور و پاسخ‌گویی به نیازهای ساکنان شهر شکل گرفته است که شامل کارکردهای برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و کنترل است (Della et al, 2015). پیرو دستورالعمل وزارت کشور " به منظور مدیریت یکپارچه و هماهنگی در اجرای برنامه های ساماندهی سواحل و محل های شنا سال ۹۷" دفتر مدیریت امور شهری و شورا استانداری گیلان در همکاری با دانشگاه گیلان اقدام به ارزیابی علمی وضعیت سواحل استان گیلان نموده است. در این راستا در مرحله اول بازدید میدانی توسط کارشناسان دفتر صورت گرفته و در مرحله دوم اقدام به پیمایش میدانی و رضایت سنجی کاربران ۴ ساحل برتر استان از طریق تکمیل پرسشنامه شده است.

امروزه با توجه به رشد روزافزون شهرنشینی در دهه‌های اخیر با تمرکز و تراکم جمعیت در کلان شهرهای کشور و عوارض و پیامدهای ناشی از این تمرکز بر شهرنشینی، نیاز به گذران اوقات فراغت و مسافرت در بین شهروندان احساس می‌شود. استان گیلان با قرار گیری در شمال کشور، استان‌های شمال شرقی را به شمال غربی متصل می‌کند. و با نزدیکی این استان به تهران به‌عنوان بزرگترین کلانشهر کشور و استان‌های غربی مهم‌ترین مرکز فرستنده گردشگر، موقعیت مناسبی در جهت جذب گردشگران دارد. از سوی دیگر استان گیلان به علت همجواری با سواحل دریای خزر و جنگل‌های انبوه پر از درخت و جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی، دارای توانمندی‌های بالایی در توسعه گردشگری می‌باشد. رشد سریع و روزافزون گردشگری در استان گیلان سبب بروز تحولات اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی و محیطی شده است. که این عوامل لزوم مداخله مدیریت‌شهری برای برنامه‌ریزی و ساماندهی این پدیده را ضروری می‌سازد. با سازماندهی و شکل‌دهی به شهر، آماده‌سازی و مدیریت بهره‌برداری از جاذبه‌ها، بهسازی و مرمت سایت‌های تاریخی، توسعه فضاهای سبز و پارک‌ها، تبلیغات و بازاریابی برای پتانسیل‌های گردشگری، اجرای طرح‌های توسعه شهری و گردشگری، مهمترین نقش را در توسعه گردشگری شهرهای و حوزه‌های نفوذ آن‌ها ایفا می‌کند. با توجه به مطالب مطرح شده، هدف پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی

سواحل استان گیلان و همچنین مقایسه میانگین رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی است. این پژوهش به دنبال یافتن پاسخ سوالات زیر است:

- آیا طرح‌های سالم‌سازی سواحل توانسته رضایت گردشگران را جلب نماید؟
- راهکارهای مناسب طرح‌های سالم‌سازی سواحل استان گیلان برای جلب رضایت گردشگران کدامند؟

مبانی نظری

رضایت

از اصطلاح عمومی رضایت، به‌عنوان ابزاری برای سنجش تجارب سفر، خدمات و محصولاتی که در مقصد سفر ارائه و استفاده می‌گردد (Thaothampitak et al, 2011). رضایت، شامل جنبه‌های شناختی و متأثر و در بردارنده مراحل پیش از خرید، خرید و بعد از خرید کالا یا دریافت خدمات است (Westbrook, 1980). که از آن به عنوان درک مشتری یاد می‌شود که انتظارات پیش از خرید را با ادراک پس از خرید مقایسه می‌کند (Kotler et al, 1999). با توجه به مطالب بیان شده از سوی الیور می‌توان گفت که؛ رضایت مشتری نوعی ارزیابی و یا داوری است. که مشتری در مورد یک معامله انجام می‌دهد و بازتاب رابطه انتظار مشتری و درک واقعی در زمینه محصولات و خدمات دریافتی آن‌هاست. در این راستا انتظار، پیش‌بینی کوتاه مدت است و رضایت مشتری بازتابی از خدمات است (oliver, 1997). بنابراین، رضایت یک سازهٔ پس از خرید شناخته می‌شود که با میزان علاقهٔ مصرف کننده یک خدمت یا محصول پس از تجربه آن در ارتباط است (Correia et al, 2013). در نتیجه، کیفیت محصولات و خدمات و احساسات مشتری بر رضایت او تأثیر می‌گذارد (oliver, 1997). شناخت در مورد عوامل رضایتمندی گردشگری، یکی از مهمترین عوامل در حوزهٔ گردشگری است. سطح رضایتمندی گردشگر در یک سفر، نتیجه عوامل متعددی است که به‌طورکلی در مقایسه بین دیدگاه گردشگر نسبت به محصولات و خدمات دریافتی و انتظارات قبل و حین مسافرت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (Armario, 2007). اگر گردشگر از خدمات و محصولاتی که ارائه می‌شود راضی باشد انگیزه بیشتری برای خرید دوباره و یا توصیه به سایر دوستان خواهد داشت. علاوه‌براین رضایتمندی منجر به تبلیغات مثبت و ساخت تصویر ذهنی توسط گردشگر می‌شود. تصویر مقصد بر فرآیند تصمیم‌گیری سفر گردشگران، شناخت و رفتار در مقصد و همچنین سطوح رضایتمندی و تجدید خاطره از تجربه سفر تأثیرگذار می‌باشد (Lin, 2014). بنابراین رضایت گردشگران نقش مهمی در موفقیت بازاریابی مقصد گردشگری ایفا می‌کند (Yu & Littrell, 2005). رضایت کامل گردشگر یک نیاز اساسی برای هر مقصد است. رضایت را می‌توان ارزیابی کلی که مشتری از خدمات دریافت شده در مقایسه با خدمات مورد انتظار ارائه می‌دهد تعریف کرد (Oliver, 1980). این تعریف مؤلفه شناختی رضایت را ضبط می‌کند، اما ذکر این نکته حائز اهمیت است که رضایت از مؤلفه‌های عاطفی نیز برخوردار است (Cronin, Brady, & Hult, 2000). هر مقصد گردشگری باید – از جمله اقدامات ارزیابی دیگر- سیستم کنترل سطح رضایت بازدیدکنندگان را اتخاذ کند و از این سطوح رضایتمندی برای ارزیابی استفاده کند. رضایت توریست به دلایل زیادی مهم است، به‌ویژه به این دلیل که این یک پیشینه مهم برای رفتار آینده بازدیدکنندگان است (Chi & Qu, 2008; Yoon & Uysal, 2005; Yuksel et al, 2009).

گردشگر ساحلی

از دیر باز گردشگران توجه زیادی به مناطق ساحلی داشته‌اند زیرا این مکان‌ها همواره به‌عنوان قابلیت بالقوه‌ی اکوتوریسمی منطقه بیان می‌شوند. علاوه‌براین، محدوده‌های گردشگری ساحلی تلفیقی از دریا و ساحل، محیطی آرام بخش به‌وجود آورده‌اند که توان جذب گردشگر را از نقاط دور و نزدیک دارد (Kijewska et al, 2012). بر این اساس، در دهه‌های اخیر گردشگری ساحلی رشد قابل توجهی همراه با مزایای اقتصادی فراوان برای جامعه میزبان دارد. سواحل با توجه به نزدیکی به مراکز جمعیتی، اقلیم مناسب و با دسترسی آسان در فصول مناسبی از سال گردشگران بسیاری را به سمت خود جذب می‌کنند. بنابراین باید در نظر داشت که تنوع طبقات

اجتماعی در این‌گونه گردشگری و مهیا کردن زمینه‌های فعالیتی مربوطه سبب بهره‌برداری پایدار از منابع مناطق ساحلی را توسعه می‌دهد (Hall, 2001). گردشگری ساحلی دارای طیفی کامل از گردشگری، فراغت و فعالیت تفریحی در نواحی ساحلی و آب‌های نزدیک ساحل است. بنابراین، عرضه خدمات و امکانات گردشگری ساحلی شامل اسکان، پذیرایی، خانه‌های دوم و زیرساخت‌ها، نیروی بالقوه‌ای برای توسعه ساحلی لحاظ می‌شوند (Stead, 2005). رشد گردشگری ساحلی منتج به منافع بسیاری برای نواحی ساحلی می‌باشد، که در این بین، گسترش بدون برنامه نیز بهای‌گزافی برای محیط‌زیست به همراه دارد. نمونه‌های از پیامدهای منفی گردشگری که توسط مدیریت شهری کنترل نشده بر منابع اکولوژیک نواحی تفرجی وجود دارد. به طور مثال، گردشگری با مدیریت بیمار، ناسالم و بدون برنامه‌ریزی، به‌واسطه آلودگی فاضلاب ناشی از استقرار مکان‌های گردشگری منجر به تخریب زیستگاه‌های دریایی نزدیک ساحل شده است، یا قایقرانی به‌عنوان یک فعالیت اصلی گردشگرهای ساحلی، زیستگاه‌های دریایی را، که گنجینه تنوع زیستی را مورد حمایت قرار می‌دهد، تحت تأثیر قرار داده‌اند (Weaver, 2001). سواحل امروزه از مهم ترین جاذبه‌های گردشگری به حساب می‌روند و تعداد بسیار زیادی از گردشگران را به‌سمت خود جلب می‌کند. گردشگری ساحلی به‌عنوان، نوعی از گردشگری دریایی، طیف وسیعی از فعالیت‌های مرتبط با اوقات فراغت از جمله فعالیت‌های ورزشی، آشپزی، فرهنگی و جاذبه‌های طبیعی را در بر دارد. در همین جهت فعالیت‌های گردشگری سواحل را می‌توان به دو گروه اصلی تقسیم کرد:

- فعالیت‌های مبنی بر تسهیلات انسان ساخت؛ همانند خرید، تفریح، پارک‌ها و هتل‌های ساحلی و ...
- فعالیت‌های مبنی بر طبیعت؛ همانند ماهیگیری، قایقرانی، شنا و ... (سجادی و همکاران، ۱۳۹۲).

در چندین سال گذشته، فشارهای برای توسعه گردشگری در مناطق و نواحی ساحلی تشدید شده است که از دلایل آن می‌توان به افزایش جمعیت و روند حرکت جمعیت به سمت شهرهای ساحلی بیان کرد. مهاجرت مردم به مناطق ساحلی، معمولاً به پیش‌بینی کیفیتی بهتر برای زندگی، اشتغال، مسکن، خدمات درمانی مربوط است. مناطق ساحلی به‌طور معمول، کیفیت زندگی بالاتری را محیا می‌کنند که نسبت به مناطق درون خشکی، بیشتر قابل دسترس هستند که از این نظر برای مهاجران دارای جذابیت است (Tsai, 2010). بنابراین، سواحلی دارای عملکرده موفق گردشگری هستند که پتانسیل‌های بالقوه‌ای برای توسعه‌های فرهنگی و جاذبه‌های طبیعی، اقامت با کیفیت و با قیمت‌های مناسب و دسترسی عادلانه به این امکانات برای همگان را فراهم کنند (Temelkova, 2008). به‌طور کلی، ظرفیت‌های ساحلی زمینه ساز چرخهٔ گردشگری به‌شمار می‌روند. در این بین پیشینه تجاربی از گردشگری ساحلی و رضایت گردشگران ساحلی در جدول ذیل قابل بیان است:

جدول ۱۰- پیشینه تجارب پژوهش

عنوان پژوهش	شاخص‌های پژوهش	روش/نتیجه‌پژوهش	رفرنس
ظرفیت‌سنجی گردشگری ساحلی پایدار، مطالعه موردی: شهرستان کنگان	اقتصادی، اکولوژیکی، فرهنگی- اجتماعی	تکنیک **SWOT**	سجادی و همکاران، ۱۳۹۲
بررسی اثرات گردشگری ساحلی با تکیه برنظرسنجی از خانوارهای روستایی (مطالعه موردی: روستای چمخاله، شهرستان لنگرود)	پیامدهای اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی از دیدگاه مردم محلی	طیف لیکرت و ارزش‌گذاری شاخص‌ها	خانی و همکاران، ۱۳۸۸
سنجش رضایت گردشگران از مقاصد گردشگری ساحلی مناطق روستایی استان گیلان	امکانات رفاهی- پذیرایی، مدیریت امکانات بهداشتی و درمانی، خدمات ایمنی، ساحل، اطلاع‌رسانی، تعاملات، امکانات تفریحی، حمل‌ونقل و دسترسی	آزمون Tتک‌نمونه مستقل	رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۶

سنجش میزان رضایت‌مندی گردشگران شهر گرگان	کیفیت محیطی، کیفیت رفتاری، هزینه خدمات، کیفیت خدمات، میزان رضایت	آزمون باتلت، تحلیل واریانس، آزمون همبستگی	فنی و همکاران، ۱۳۹۱
بررسی‌رضایتمندی‌مهمانان از مهمانسراهای متفاوت در بنگلادش	خدمات و هزینه مهمانسرا، دکور، رستوران و کارکنان، نحوه پذیرش خوش برخوردی	تحلیل چندمتغیره، تحلیل عاملی و رگرسیون و همبستگی	Habib et al, 2009
انگیزه گردشگران خارجی برای اقامت در تایلند و رضایت مندی آنان در ارتباط با ویژگی های فرهنگی و تاریخی مقصد	ویژگی‌های دموگرافیک، فرهنگی تاریخی، انگیزه گردشگران	تحلیل رگرسیون و همبستگی	(Kanoknon,2009)
بررسی رفتارهای محیط زیستی در بین گردشگران ساحلی (مطالعه موردی: گردشگران ساحلی شهر بوشهر در ایام نوروز)	رفتارهای محیط زیستی، فرصت ها، ارزش‌های محیط زیستی، نگرش محیط زیستی، دانش محیط زیستی	تحلیل چندمتغیره‌ی رگرسیونی	صالحی و همکاران، ۱۳۹۱
تأثیر کیفیت محصول مقصدهای گردشگری بر رضایت گردشگر(مطالعه موردی: پارک ساحلی قروق)	تسهیلات مقصد، دسترسی مقصد، جاذبهٔ مقصد، تصویر از مقصد، هزینه ها	رگرسیون تک متغیره، تکنیک تحلیل عاملی	زینعلی و همکاران، ۱۳۹۳

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر، توصیفی- تحلیلی است. برای بررسی پژوهش حاضر، در بخش توصیفی از منابع کتابخانه‌ای و اسنادی از روش‌های آماری (کمی) برای تجزیه و تحلیل اطلاعات میدانی استفاده شده است. هدف پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی سواحل استان گیلان و همچنین مقایسه میانگین رضایت گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی است. جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش با استفاده از پرسشنامه صورت گرفته است. جامعه آماری شامل گردشگران ساحلی استان گیلان است، اما به دلیل نبود آمار رسمی از تعداد گردشگران، با استفاده از روش آماری تعیین حجم نمونه که به جامعه آماری نیاز ندارد، ۳۲۴ نفر به‌عنوان حجم نمونه تعیین شد. جدول ۲ طرح‌های سالم سازی سواحل و حجم نمونه را نشان می‌دهد. در این پژوهش، مقاصد گردشگری در قالب ۴ طرح سالم سازی است که در ۴ شهرستان استان گیلان واقع شده‌اند. در هر طرح، برای ۸۰ گردشگر پرسش‌هایی مطرح شد. پیرو دستورالعمل وزارت کشور " به منظور مدیریت یکپارچه و هماهنگی در اجرای برنامه های ساماندهی سواحل و محل های شنا سال ۹۷" دفتر مدیریت امور شهری و شورا استانداری گیلان در همکاری با دانشگاه گیلان اقدام به ارزیابی علمی وضعیت سواحل استان گیلان نموده است. در این راستا در مرحله اول بازدید میدانی توسط کارشناسان دفتر صورت گرفته و در مرحله دوم اقدام به پیمایش میدانی و رضایت سنجی کاربران ۴ ساحل برتر استان از طریق تکمیل پرسشنامه شده است.

جدول ۱۱- طرح‌های سالم سازی سواحل و حجم نمونه

شهرستان	نام ساحل	حجم نمونه
آستارا	صدف	۸۴
آستانه اشرفیه	عسگرآباد	۸۰
تالش	قروق	۸۰
لنگرود	چاف چمخاله	۸۰

جدول ۱۲- ابعاد و شاخص‌های میزان رضایت از طرح های سالم سازی سواحل استان گیلان

ابعاد	شاخص
پاکیزگی و بهداشت	۱.پاکیزگی ساحل دریا (شن و ماسه و تجهیزات کنار ساحل)، ۲.تعداد مناسب سرویس‌های بهداشتی متناسب با مساحت ساحل و حجم مراجعه‌کننده در فصول گردشگرخیز، ۳.کیفیت سرویس‌های بهداشتی از نظر پاکیزگی و امکانات، ۴.دسترسی مناسب به سرویس‌های بهداشتی، ۵.مناسب‌سازی سرویس‌های بهداشتی جهت استفاده معلولین، سالمندان و کم‌توانان، ۶.آسایش محیطی (دوری از آلودگی‌های صوتی، بصری و زیست‌محیطی).
امکانات خدماتی- رفاهی	۱.دسترسی به آب آشامیدنی به میزان نیاز، ۲.کیفیت منظر و چشم اندازهای طبیعی،۳.دسترسی به سطل‌های زباله به تناسب محیط، ۴.ورودی نمایان و قابل تشخیص، ۵.کیفیت شن ساحل، ۶.تمیزی و دمای آب دریا، ۷.مزاحمت حشرات و حیوانات موذی،۸.عمق آب، ۹.پوشش گیاهی جهت تلطیف فضا، ۱۰.تابلوهای راهنما مناسب، ۱۱.کیفیت خدمات پذیرایی نظیر رستوران، کافی‌شاپ، چایخانه و ...، ۱۲.مسیرهای مناسب پیاده‌روی، ۱۳.فضای مناسب شنای مردان و زنان به شکل مجزا، ۱۴.امکانات و تجهیزات ورزش‌های آبی (قایق‌سواری، جت‌اسکی و ...)، ۱۵.فضای مناسب کمپینگ و استراحت (سایبان ها و آلاچیق ها، فضاهای مناسب نشستن)، ۱۶.فضای مناسب جهت بازی کودکان، ۱۷.امکان انجام ماهی‌گیری، ۱۸.دسترسی راحت به ساحل، ۱۹.فضای پارکینگ و امکان توقف اتومبیل در لبه ساحل.
ایمنی و امنیت (بهداشت روانی)	۱.روشنایی کافی در شب، امنیت اجتماعی محیط ساحلی، ۲.حضور مأمورین غریق‌نجات در لبه ساحل به تعداد مورد نیاز، ۳.وجود علائم هشداردهنده جهت ممانعت از شنا و فعالیت‌های آبی در شرایط جوی نامناسب، ۴.تجهیزات مناسب امداد و نجات در لبه ساحل.
فرهنگی- اجتماعی	۱.رعایت سئونات اخلاقی و مذهبی در لبه ساحل، ۲.برگزاری مراسم و جشنواره‌های فرهنگی، هنری و مذهبی لبه ساحل در روزهای شلوغ و پر رفت‌وآمد، ۳.وجود فضای جداگانه جهت شنای مردان و زنان با فاصله مناسب، ۴.وجود وضوخانه و نمازخانه مناسب در لبه ساحل، ۵.تبلیغات محیطی در جهت کنترل فرهنگی و اخلاقی و اعتلای فضای اجتماعی و خانوادگی محیط.

مدیریت شهری
فصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۵۷ زمستان ۹۸
No.57 Winter 2020

میزان رضایتمندی گردشگران از طرح‌های سالم سازی سواحل از طریق ابعاد و شاخص‌های جدول ۳ سنجیده شد. پایایی و اعتبار پرسشنامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ با ضریبی برابر با ۰/۹۶۱ محاسبه شد که نشان از پایایی بالای گویه‌های پرسشنامه دارد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق روش‌های آمار توصیفی و استنباطی در نرم‌افزار Spss انجام شده است. از شاخص‌های مرکزیت همانند فراوانی و درصد برای آمار توصیفی و از آزمون t و تحلیل واریانس برای آمار استنباطی استفاده شده است.

نمونه مورد پژوهش

استان گیلان از چابکسر در شرق استان تا آستارا در غرب استان ۳۰۰ کیلومتر نوار ساحلی دارد و طرح‌های موجود دچار ضعف در مدیریت هستند .عدم رعایت استانداردهای لازم در ساخت طرح ها، عدم استفاده مردم از طرح ها و روی آوردن به مناطق ممنوعه، عدم توجه به هشدارهای پلیس،کمبود نیرو و ضعف نظارت در مناطق شنا ممنوع و وسعت مناطق ممنوعه را می توان به عنوان عوامل اصلی تلفات در دریا نام برد. اجرای این طرح ها میزان خطر غرق شدن شناگران را کاهش می دهد. در حال حاضر ۶۸ شناگاه در نوار ساحلی استان وجود دارد ، که تعداد ۳۵ طرح سالم سازی دریا جهت خدمات رسانی به مسافران و شهروندان آماده شده است. که طرح‌های سالم‌سازی مورد بررسی در این پژوهش در جدول ذیل بدین شرح است:

جدول ۱۳- مشخصات و توضیحات طرح‌های سالم سازی سواحل استان گیلان

شهرستان	نام ساحل مورد پژوهش	موقعیت مکانی	توضیحات طرح‌ها
آستارا	صدف	واقع در بخش لوندویل، روستای سیبلی و در نزدیک به ساحل لوندویل، با فاصله تقریبا ۱۵ دقیقه (۷کیلومتری آستارا به سمت تالش) از مرکز شهر و در فاصله کم با بازار بزرگ ساحلی آستارا.	یکی از اولین طرح های سالم سازی در دریای خزر، مجاورت با جنگل و منطقه ی حفاظت شده لوندویل منظره زیبایی ایجاد کرده است. و وسعت آن ۱۷ هکتار است. این طرح متعلق به محیط زیست و در اختیار دهیاری است
آستانه اشرفیه	عسگرآباد	شهرستان آستانه اشرفیه با وسعت ۶/۴۲۶ کیلومتر مربع در شرق گیلان در ۳۵ کیلومتری مرکز استان، رشت، واقع شده است	در دست بخش خصوصی، مساحت عرصه: ۹۱ هکتار، استیجاری از سوی منابع طبیعی به مدت ۳۵ سال و مدت ۶ ماه است که مستقر شدند.
تالش	قروق	واقع در روستای قروق با داشتن سواحل زیبا شامل کمربند سبز ساحلی از رودخانه کرگانرود تا قسمتی از ساحل روستای کریم محله تشکیل شده است.	مساحت: ۱۸ هکتار، برخی از آن به پارک ساحلی قروق نام می‌برند.توانایی تبدیل شدن به یکی از کانون‌های ویژه گردشگری گیلان و حتی کشور به‌دلیل قابلیت‌ها و پتانسیل‌های موجود در شهر تالش.
لنگرود	چاف چمحاله	شهرستان لنگرود با وسعتی حدود ۴۸۰ کیلومترمربع در ناحیه شرق گیلان قرار گرفته‌است و فاصله آن با مرکز استان ۶۰ کیلومتر است و از شمال به دریای خزر منتهی می شود.	یکی از معروف‌ترین، بهترین و زیباترین ساحل‌های ماسه‌ای ایران و شمال کشور محسوب می‌شود. چمخاله پس از بندر انزلی، دومین قطب توریستی گیلان لقب گرفته است. از چمخاله با عنوان یکی از زیباترین، مجهزترین و کم خطرترین ساحل های موجود در کشور نیز یاد می شود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

یافته‌های توصیفی

به لحاظ جنسیتی از بین ۳۲۴ نمونه انتخابی ۶۸/۴ درصد مرد و ۳۱/۶ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سنی بیشترین فراوانی مربوط به ۲۶-۳۵ سال و کمترین فراوانی مربوط به بیشتر از۵۶ سال با فراوانی ۱۶ نفر است. از ۳۲۴ نفر نمونه انتخابی، ۷۲/۱ درصد مجرد و ۲۷/۹ درصد متأهل هستند. از لحاظ اشتغال، بالاترین فراوانی مربوط به شغل آزاد با ۱۰۲ نفر است. از نظر سطح تحصیلات بیشترین فراوانی مربوط به لیسانس با ۱۵۹ نفر و کمترین آن مربوط به فوق دیپلم با ۱۲ نفر است.

جدول ۱۴- مشخصات گردشگران مورد مطالعاتی

گویه	ارزش	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۲۵۱	۶۸/۴
	زن	۷۳	۳۱/۶
سن	۱۵-۲۵	۵۹	۱۸/۲
	۲۶-۳۵	۱۲۳	۳۸
	۳۶-۴۵	۸۰	۲۴/۷
	۴۵-۵۵	۴۶	۱۴/۲
	بیشتر از ۵۶	۱۶	۴/۹

تأهل	مجرد	۲۷۰	۷۲/۱
	متأهل	۵۴	۲۷/۹
وضعیت اشتغال	کارمند دولتی	۵۴	۱۳/۴
	کارمند بخش خصوصی	۳۵	۱۰
	شغل آزاد	۱۰۲	۴۷/۲
	دانشجو	۲۶	۸/۷
	کارگر	۱۰	۳/۶
	بازنشسته	۹۷	۱۷/۱
تحصیلات	زیردیپلم	۴۵	۱۲/۹
	دیپلم	۳۱	۸/۳
	فوق دیپلم	۱۲	۴/۲
	لیسانس	۱۵۹	۴۰
	فوق لیسانس	۵۶	۲۸/۲
	دکتری	۲۱	۶/۴

از بین ۳۲۴ نمونه، ۱۵۳ نفر با هدف تفریح و سرگرمی خانوادگی ۴۸/۵ درصد است که به سواحل مراجعه کرده اند. گردشگران از جمله با اولویت‌های زیر به استان گیلان نیز مراجعه کرده‌اند؛ ۱۸۴ نفربا اولویت زمان سفر آخر هفته‌ها ۵۷/۱ درصد و کمترین آن بعدازظهر ۲۱ نفر با ۷/۲ درصد است و۱۴۷ نفر ۴۱/۴ درصد با اولویت همراهان سفر با دوستان که کمترین مربوط به ۹ نفر با ۸/۱ درصد به نتهایی به سواحل استان مراجعه کرده‌اند.

جدول ۱۵- مدیریت گردشگران برای سفر به سواحل استان گیلان

	گویه	فراوانی	درصد
هدف مراجعه به ساحل	ورزش های ساحلی مانند والیبال و ...	۳۴	۱۵/۵
	تفریحات آبی مانند جت اسکی و ...	۵۷	۱۹/۳
	تفریح و سرگرمی خانوادگی	۱۵۳	۴۸/۵
	ریلکس کردن	۳۹	۷
	شنا	۴۱	۹/۷
اولویت زمان سفر	تمام روزهای هفته	۳۴	۱۰/۷
	آخر هفته ها	۱۸۴	۵۷/۱
	صبح وظهر	۳۶	۱۲/۱
	بعد از ظهر	۲۱	۷/۲
	شب‌ها	۴۹	۱۲/۹
اولویت همراهان سفر	جمع های بزرگ خانوادگی	۵۶	۱۸/۱
	اعضای خانواده خودم	۱۱۲	۳۲/۴
	دوستان	۱۴۷	۴۱/۴
	به تنهایی	۹	۸/۱

یافته‌های تحلیلی

رضایتمندی گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی سواحل

برای ارزیابی رضایتمندی گردشگران از طرح‌های سالم‌سازی سواحل استان گیلان از ۴ بعد (پاکیزگی و بهداشت، امکانات خدماتی- رفاهی، ایمنی و امنیت (بهداشت روانی)، فرهنگی- اجتماعی) و در مجموع ۳۵ شاخص استفاده شده است. جدول ۶ میانگین رضایتمندی گردشگران از شاخص‌ها را نشان می‌دهد که با استفاده از آزمون t تک نمونه‌ای مستقل به دست آمده است.

جدول ۱۶- میانگین رضایتمندی از ابعاد و شاخص‌های طرح‌های سالم سازی سواحل

ابعاد	شاخص	انحراف معیار	میانگین
پاکیزگی و بهداشت	پاکیزگی ساحل دریا	۱/۰۱	۳/۷۰
	تعداد مناسب سرویس‌های بهداشتی	۱/۱۶	۳/۲۶
	کیفیت سرویس‌های بهداشتی	۱/۲۴	۲/۹۱
	دسترسی مناسب به سرویس‌های بهداشتی	۱/۱۴	۳/۲۹
	مناسب‌سازی سرویس‌های بهداشتی	۱/۱۸	۲/۴۲
	آسایش محیطی	۱/۰۰	۳/۷۷
امکانات خدماتی- رفاهی	دسترسی به آب آشامیدنی به میزان نیاز	۱/۲۸	۳/۳۹
	کیفیت منظر و چشم اندازهای طبیعی	۰/۸۶۱	۴/۱۰
	دسترسی به سطل‌های زباله به تناسب محیط	۱/۱۱	۳/۷۸۲
	ورودی نمایان و قابل تشخیص	۱/۰۲	۳/۷۸۸
	کیفیت شن ساحل	۰/۹۷۱	۳/۸۳
	تمیزی و دمای آب دریا	۱/۰۳	۳/۶۴۹
	مزاحمت حشرات و حیوانات موذی	۱/۰۸	۳/۴۲۴
	عمق آب	۰/۸۸۳	۳/۷۹
	پوشش گیاهی جهت تلطیف فضا	۱/۱۹	۳/۶۴
	تابلوهای راهنما مناسب	۱/۲۰	۳/۴۲
	کیفیت خدمات پذیرایی	۱/۰۵	۳/۷۲
	مسیرهای مناسب پیاده‌روی	۱/۱۴۱	۳/۵۰
	فضای مناسب شنای مردان و زنان به شکل مجزا	۱/۱۲۷	۳/۶۲
	امکانات و تجهیزات ورزش‌های آبی	۱/۰۸۹	۳/۶۳
	فضای مناسب کمپینگ و استراحت	۱/۱۵۷	۳/۷۸۱
	امکان انجام ماهی‌گیری	۱/۱۹۲	۲/۵۸
	دسترسی راحت به ساحل	۱/۲۲۳	۳/۹۸
	فضای پارکینگ و امکان توقف اتوموبیل در لبه ساحل	۰/۹۵۶	۳/۵۶
ایمنی و امنیت (بهداشت روانی)	روشنایی کافی در شب	۱/۲۵۴	۳/۳۲
	امنیت اجتماعی محیط ساحلی	۱/۰۱۰	۳/۸۶
	حضور مأمورین غریق‌نجات در لبه ساحل	۱/۰۸۵	۳/۸۲
	وجود علائم هشداردهنده جهت ممانعت از شنا	۱/۱۴۴	۳/۶۹
	تجهیزات مناسب امداد و نجات در لبه ساحل	۱/۲۰۳	۳/۴۴
فرهنگی- اجتماعی	رعایت شئونات اخلاقی و مذهبی در لبه ساحل	۱/۱۰۳	۳/۵۵
	برگزاری‌مراسم‌وجشنواره‌های فرهنگی،هنری در لبه ساحل	۱/۲۲۲	۳/۲۰
	وجود فضای جداگانه جهت شنای مردان و زنان	۱/۱۰۵	۳/۷۱
	وجود وضوخانه و نمازخانه مناسب در لبه ساحل	۱/۱۸۳	۳/۶۳۶
	تبلیغات محیطی در جهت کنترل فرهنگی و اخلاقی	۱/۱۳۸	۳/۴۹

در جدول شماره ۷ ، ضرایب همبستگی بین رضایتمندی گردشگران از ابعاد طرح‌های سالم سازی سواحل نمایش داده شده است. که این ضرایب همبستگی نمایانگر همبستگی قوی بین رضایتمندی گردشگران با ابعاد طرح‌های سالم‌سازی سواحل است. بنابراین، می‌توان به همبستگی بین رضایتمندی گردشگران و بعد امکانات خدماتی- رفاهی سالم‌سازی سواحل اشاره کرد که دارای ضریب همبستگی قوی‌تری (۰/۹۰۳) است. و همچنین می‌توان به همبستگی بین ابعاد سالم‌سازی سواحل از قبیل؛ پاکیزگی و بهداشت و ایمنی و امنیت(بهداشت روانی) با کمترین همبستگی در بین دیگر ابعاد اشاره کرد که دارای ضریب همبستگی ۰/۵۷۸ است. و این

مهم، در بین ابعاد سالم‌سازی سواحل می‌توان بعد پاکیزگی و بهداشت را با امکانات خدماتی- رفاهی در نظر گرفت که دارای بیشترین و بالاترین ضریب همبستگی (۰/۷۷۰) است.

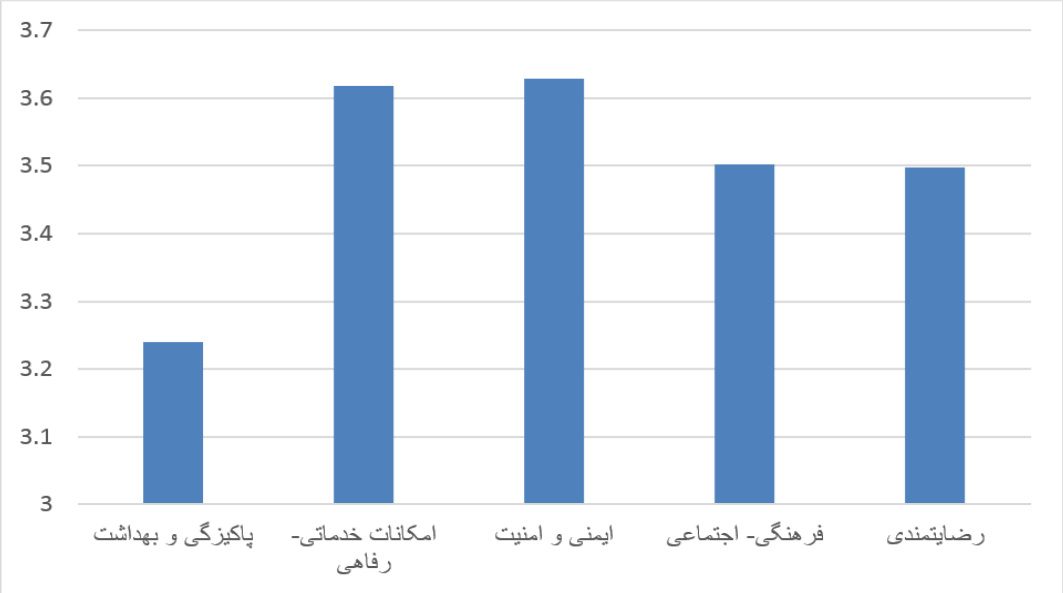
جدول ۱۷- ضرایب همبستگی بین رضایتمندی و ابعاد طرح سالم سازی سواحل

ابعاد سالم‌سازی	پاکیزگی و بهداشت	امکانات خدماتی- رفاهی	ایمنی و امنیت	فرهنگی- اجتماعی	رضایتمندی
پاکیزگی و بهداشت	۱				
امکانات خدماتی- رفاهی	۰/۷۷۰ Sig= 0/000	۱			
ایمنی و امنیت	۰/۵۷۸ Sig= 0/000	۰/۷۲۱ Sig= 0/000	۱		
فرهنگی- اجتماعی	۰/۶۳۷ Sig= 0/000	۰/۶۷۴ Sig= 0/000	۰/۶۴۳ Sig= 0/000	۱	
رضایتمندی	۰/۸۶۱ Sig= 0/000	۰/۹۰۳ Sig= 0/000	۰/۸۵۴ Sig= 0/000	۰/۸۵۲ Sig= 0/000	۱

جدول شماره ۸ میانگین کل هر بعد را نشان می‌دهد که براساس آن بالاترین میزان رضایت از ۴ بعد ارزیابی شده مربوط به ایمنی و امنیت(بهداشت روانی) با میانگین ۳/۶۲۸ و کمترین آن مربوط به پاکیزگی و بهداشت طرح‌های سالم‌سازی سواحل با میانگین ۳/۲۳۹ است. سایر میانگین‌ها به ترتیب از بیشترین به کمترین عبارت‌از: امکانات خدماتی- رفاهی ۳/۶۱۸، بعد فرهنگی- اجتماعی ۳/۵۰۲ و بعد رضایتمندی کلی از طرح‌های سالم سازی سواحل ۳/۴۹۷ است. همچنین یرای درک بهتر میانگین‌ها و رضایتمندی گردشگران به‌صورت نمودار (شماره ۱) در ذیل جدول میانگین ابعاد رضایتمندی از طرح‌های سالم‌سازی سواحل نمایش داده شده است.

جدول ۱۸- میانگین ابعاد رضایتمندی از طرح‌های سالم‌سازی سواحل

ابعاد	ارزش متوسط: ۳					
	میانگین	آمارهٔ تی	انحراف معیار	معناداری	حدپایین	حدبالا
پاکیزگی و بهداشت	۳/۲۳۹	۴/۸۹۲	۰/۸۸۱۹	۰/۰۰۰	۰/۱۴۳۳	۰/۳۳۶۱
امکانات خدماتی- رفاهی	۳/۶۱۸	۱۵/۷۶۹	۰/۷۰۵۵	۰/۰۰۰	۰/۵۴۱۰	۰/۶۹۵۲
ایمنی و امنیت(بهداشت روانی)	۳/۶۲۸	۱۲/۵۶۱	۰/۹۰۰۷	۰/۰۰۰	۰/۵۳۰۱	۰/۷۲۷۱
فرهنگی- اجتماعی	۳/۵۰۲	۱۰/۸۹۵	۰/۸۲۹۲	۰/۰۰۰	۰/۴۱۱۳	۰/۵۹۲۶
رضایت کلی	۳/۴۹۷	۱۲/۴۶۱	۰/۷۱۸۰	۰/۰۰۰	۰/۴۱۸۶	۰/۵۷۵۶



نمودار ۴- میانگین ابعد طرح‌های سالم‌سازی سواحل

تحلیل واریانس رضایتمندی از طرح‌های سالم سازی سواحل

در جدول ۹، تغییرات بین گروهی، درون گروهی و سطح معناداری نمایش داده شده است. مقدار واریانس بین گروهی با توجه به نسبت (F) ۱۴/۲۰۸و سطح معناداری ۰/۰۰۰ نشان می‌دهد که از نظر واریانس تفاوت معناداری با سطح اطمینان ۹۵ درصد بین میانگین رضایتمندی از طرح‌های سالم‌سازی از ۴ مقصد گردشگری ساحلی وجود دارد.

جدول ۱۹- تحلیل واریانس (ANOVA) رضایتمندی

	مجموع مجذورات	درجه آزادی	مربع مجذورات	نسبت F	سطح معناداری
بین گروهی	۱۸/۵۹۲	۳	۶/۱۹۷	۱۴/۲۰۸	۰/۰۰۰
درون گروهی	۱۳۹/۵۸۰	۳۲۰	۰/۴۳۶	-	-
کل	۱۵۸/۱۷۱	۳۲۳	-	-	-

پس از معناداربودن آزمون (F)، به منظور مقایسه میانگین رضایتمندی بین ۴ طرح سالم سازی سواحل دارای امکانات گردشگری از آزمون (Tukey) استفاده شده است. در جدول ۹، طرح‌های سالم‌سازی براساس میانگین رضایتمندی به دو طبقه تقسیم شده است. مطابق نتایج آزمون، طرح (چمخاله) در طبقه اول قرار دارد که گردشگران کمترین میزان رضایت را از آن‌ها داشته‌اند. در طبقه دوم دو طرح دیگر (صدف و قروق) با میانگین ۳/۴۹۸ و ۳/۵۲۴ که گردشگران به‌طور متوسط از آن‌ها رضایت داشته‌اند، و همچنین طرح سالم سازی ساحل عسگرآباد با میانگین ۳/۹۰۳ از نظر گردشگران بیشترین رضایت را داشته و در طبقه سوم قرار دارد.

جدول ۲۰- تحلیل واریانس(Tukey) رضایتمندی از طرح‌های سالم سازی

طرح	Subset for alpha = 0.05		
	۱	۲	۳
چمخاله	۳/۲۲۶		
صدف		۳/۴۹۸	
قروق		۳/۵۲۴	
عسگرآباد			۳/۹۰۳

بحث و نتیجه‌گیری

از ادبیات گردشگری می‌توان به رضایت کلی گردشگران از قصد گردشگر در سواحل و همچنین برای بازگشت از سفر تا حدی ویژگی‌های مختلف مقصد مورد نظر توسط خود گردشگر مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در این زمینه، بسیاری از مطالعات نشان از عملکرد یک مکان، یا تجزیه و تحلیل رضایتمندی از طرف گردشگر از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. در این بین، سواحل امکانی عمده برای گردشگر به‌شمار می‌رود و مدیران و برنامه‌ریزان گردشگری در تلاش برای طراحی و اجرای طرح‌های سالم سازی سواحل در راستای برطرف کردن نیازهای گردشگران در نزدیکی سواحل هستند. این برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری ساحلی را می‌توان از طریق در نظر گرفتن سیستم‌های اجتماعی و زیست‌محیطی و ارتباط بین آن‌ها انجام داد که در نتیجه یکی از عوامل اساسی و مهم در افزایش تعداد گردشگران در مناطق سواحلی ارائه خدمات مورد نیاز گردشگران است. بنابراین، اگر گردشگر مقصدی خاص و ویژه را انتخاب کند و از تجربه سفر خود راضی برگردد، بدون شک آشنایان و اطرافیان خود را برای سفر به آن مقصد یا مکان تشویق می‌کند و همچنین تمایل خود گردشگر برای برگشتن و بازدید مجدد از آن مقصد و یا مکان افزایش می‌یابد؛ به‌عبارت دیگر، تعریف و طرفداری گردشگر از مقصد ساحلی این امر در بسیاری از موارد تأثیر بیشتری بر جذب گردشگر دارد و نسبت به ابزارهایی نظیر اطلاع‌رسانی و تبلیغات و ... بهتر عمل می‌کند. سواحل گردشگری استان گیلان در اغلب زمینه‌ها از قبیل امکانات و تسهیلات لازم را برای جلب رضایت گردشگر ندارد. با این تفاسیر انبوهی از مسافران در بسیاری از هفته‌ها، ماه‌های سال، مرکز اقامتی زیر نظر استانداردهای جهانی فعالیت ندارند. بر اساس نتایج پژوهش حاضر، بالاترین میزان رضایت از ابعاد ارزیابی شده به ایمنی و امنیت (بهداشت روانی) با میانگین ۳/۶۲۸ مربوط است و کمترین آن به پاکیزگی و بهداشت در طرح‌های سالم‌سازی سواحل با میانگین ۳/۲۳۹ مربوط است. سایر میانگین‌ها به‌ترتیب از بیشترین به کمترین عبارت‌اند از: امکانات خدماتی- رفاهی ۳/۶۱۸، بعد فرهنگی- اجتماعی ۳/۵۰۲ و بعد رضایتمندی کلی از طرح‌های سالم سازی سواحل ۳/۴۹۷ است. و می‌توان گفت میزان رضایتمندی گردشگران از ابعاد طرح‌های سالم‌سازی ساحل استان گیلان همچون سطح رضایت گردشگران در سطح پایینی قرار دارد. در پژوهش حاضر، بین کیفیت خدمات ارائه شده، نحوه برخورد کارکنان سواحل، ویژگی‌های امکانات و خدمات- رفاهی، محیط فیزیکی و کیفیت دسترسی و میزان رضایتمندی گردشگران با مقصد سواحل ارتباط وجود دارد. در این پژوهش نیز به این عوامل در ارزیابی کیفیت رضایتمندی توجه شده است. براساس نتایج، مقاصدی که سطح بالایی از امکانات، خدمات و سایر عوامل مورد ارزیابی را دارند، میانگین رضایت گردشگران از آن مقصد رضایتمندی نسبت به مقصد ساحلی گردشگر دیگری در سطح بالاتری قرار دارد. با توجه به میانگین رضایتمندی هر ۴ طرح سالم‌سازی سواحل می‌توان گفت رضایتمندی از آن‌ها (طرح سالم سازی ساحل چاف چمخاله) در سطح پایین‌تری نسبت به سواحل دیگر قرار دارد. به این ترتیب، متولیان امر باید به توسعه بیشتر مقاصد برای جذب گردشگر بیشتر و اطمینان بخشی به گردشگران برای سفر دوباره و مجدد گردشگر و همچنین پیشنهاد سفر به این سواحل از طریق آن‌ها به دیگران، توجه بیشتری داشته باشند.

در راستای توسعه بیشتر طرح‌های سالم سازی سواحل استان گیلان و جذب گردشگر راهکارهای زیر پیشنهاد می‌گردند:

- ساماندهی مسائل زیست محیطی سواحل با کمک گروه های مردم نهاد و فرهنگ سازی خلاقانه.
- بررسی و تعیین ظرفیت تحمل گردشگری(carrying capacity) نواحی ساحلی استان به منظور مشخص نمودن افق ها و معیارهای برنامه ریزی.
- توسعه اتفاقات و رویدادهای فرهنگی و هنری با تکیه بر هویت جامعه بومی و تلاش در جهت ترویج آن (مانند جشنواره شنی)
- راه اندازی و ایجاد سامانه اطلاع رسانی مناسب در مورد سواحل استان گیلان و همچنین رویدادها و اتفاق های فرهنگی هنری جاری در آن ها.
- پیگیری و تعریف طرح هایی با موضوع توسعه راهبردی اقتصادی سواحل در جهت ایجاد منافع اقتصادی برای شهرداری ها و جامعه محلی.

- اتخاذ رویکرد فرهنگی به امنیت اجتماعی و تلاش در جهت ترویج نشاط همگانی در محدوده ساحلی.
- ایجاد امکانات مناسب و همچنین ترویج ورزش های آبی و ساحلی (تشکیل تیم و برگزاری مسابقات، مناسب سازی ساحل برای فوتبال و والیبال، حضور مربی و آموزش کودکان)
- تزریق فعالیت های و کاربری های متنوع و جاذب جمعیت در طرح های ساحلی.
- اتخاذ رویکرد خلاقانه در طراحی محیط و المان های محیطی مانند نیمکت ها، آلاچیق ها و سایه بان ها در محدوده طرح های ساحلی.
- گسترش امکانات جهت مدیریت حیوانات موذی و سگ های بلا صاحب در نواحی ساحلی.
- مشخص نمودن رابطه نواحی ساحلی با سکونتگاه های شهری و روستایی اطراف آن از نظر کالبدی: ایجاد دسترسی های مناسب، تعیین و طراحی ورودی های مشخص و با هویت، تثبیت کاربری اراضی و جلوگیری از زمین خواری و گسترش کاربری اراضی به سمت ساحل از طریق طرح های جامع یا طرح های هادی روستایی.

منابع و مآخذ:

- سجادی، ژیلا و سالاری سردری، فرضعلی و بیرانوندزاده، مریم و بوچانی، محمدحسین (۱۳۹۲)، ظرفیت‌سنجی گردشگری ساحلی پایدار، مطالعهٔ موردی: شهرستان کنگان، کاوش های جغرفیایی مناطق بیابانی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۴۶-۱۲۳.
- فنی، زهره و برغمدی، مجتبی و اسکندرپور، مجید و سلیمانی، منصور (۱۳۹۱)، سنجش میزان رضایت‌مندی گردشگران شهر گرگان، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری، سال هفتم، شماره ۲۰، صص ۳۱-۴۸.
- صالحی، صادق و قدمی، مصطفی و همتی گویمی، زهرا (۱۳۹۱)، بررسی رفتارهای محیط زیستی در بین گردشگران ساحلی (مطالعه موردی: گردشگران ساحلی شهر بوشهر در ایام نوروز)، مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، سال اول، شماره‌ی ۱، صص ۳۵-۵۸.
- زینعلی، بهرام و کرمی، فریبا و امیرزاده، شهاب (۱۳۹۳)، تأثیر کیفیت محصول مقصدهای گردشگری بر رضایت گردشگر(مطالعه موردی: پارک ساحلی قروق)، دوفصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری، دوره دوم، شماره چهارم، صص ۴۹-۲۷.
- خانی، فضیله و قاسمی وسمه‌جانی، ابوطالب و قبری‌نسب، علی (۱۳۸۸)، بررسی اثرات گردشگری ساحلی با تکیه برنظرسنجی از خانوارهای روستایی (مطالعه موردی: روستای چمخاله، شهرستان لنگرود)، فصلنامه علمی پژوهشی جغرافیای انسانی، سال اول، شماره چهارم، صص ۵۱-۶۴.
- رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا و رمضان‌نژاد، یاسر و پورطاهری، مهدی (۱۳۹۶)، سنجش رضایت گردشگران از مقاصد گردشگری ساحلی مناطق روستایی استان گیلان، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره۴۹، شماره۳، صص ۵۸۵-۵۷۱.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 27, 460–469.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, T. M. (2000). Assessing the effects of quality. value. and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. Journal of Retailing, 76(2), 193–218.
- Chi, C. G. Q., & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. Tourism Management, 29(4), 624–636.
- Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. Tourism Management, 26(1), 45–56.
- Yuksel, A., Yuksel, F., & Bilim, Y. (2009). Destination attachment: Effects on customer satisfaction and cognitive, affective and conative loyalty. Tourism Management, 31(2), 274–284.
- Westbrook, R. A., 1980, A Rating Scale for Measuring Product/Service Satisfaction, Journal of Marketing, Vol. 44 (Fall), PP. 68-72.
- Kotler, P., Bowen, J. and Makens, J., 1999, Marketing For Hospitality And Tourism, Prentice – Hall Inc, New Jersey.
- Oliver, R. L., 1997, Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, McGraw Hill, New York.

Journal of Management, Vol.5, No.1, pp. 20 – 35.
- Yu, H. & Littrell, M.A. (2005) Tourists Shopping Orientations for Handcrafts, Journal of Travel and Tourism Marketing, Vol.18, No.4, pp.1-19.
- Stead, S.M. (2005).changes in scottish coastal fishing communities understanding socio-economic dynamics to aid management, planning and policy, ocean & coastal management 48, 670–692.
- Weaver,d(2001). Mass and alternative tourism in the caribbean. In tourism and the less developed world, d. Harrison, ed., pp. 161–174.
- Hampton, mark p, christensen, john(2007) competing industries in islands, a new tourism approach. Annals of tourism research. Vol. 34, no. 4, pp. 998–10.
- Perales, rosa maria yague (2002). rural tourism in spain. Annals of tourism research, vol.29, no.4, pp.1101-1110.
- JohnR.M, Philemon. (2015) assessment of tourists, perception and satisfaction of Tanzania destination, European Scientific Journal University of Dar-es-salaam Business School, Vol.11, No.13, pp.107-119.
- Laurent, Botti. & Nicolas, Peypoch. & Bernardin, Solonandrasana. (2008) Time and tourism attraction, Tourism Management journal, Vol.29, No.3, pp. 594–596.
- Vajčnerová, Ida. & Žiaran, Pavel. & Ryglová, Kateřina. & Andráško, Ivan. (2014) Quality management of the tourist destination in the context of visitors satisfaction, Procedia Economics and Finance journal, Vol.12, pp.718-724.
- Della Corte, Valentina. & Sciarelli, Mauro. & Cascella, Clelia. & Del Gaudio, Giovanna. (2015) Customer satisfaction in tourist destination (The case oftourism offer in the city of Naples), Journal of Investment and Management, Vol.4, No.1, pp.39-50.
- Correia, A., Kozak, M., & Ferradeira, J. (2013). From tourist motivations to tourist satisfaction. International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, 7(4), 411–424.
- Kijewska, K., Iwan, S. &, Kaczmarczyk, T. (2012). Technical and Organizational Assumptions of Applying UCCs to Optimize Freight Deliveries in The Seaside Tourist Resorts of West Pomeranian Region of Poland. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*. Vol. 39, Elsevier, 592–606.
- Hall, M., 2001. Trends in ocean and coastal tourism: the end of the last frontier? J. Ocean Coast. Manag. 44 (9–10), 601–618.
- Wahidul Habib, Md & Islam, N, (2009), A study on guest satisfaction of different guest houses in Bangladesh: A case of Bandarban area, *Journal of Vacation Marketing*, Vol.14(2).
- Kanoknon, S, (2009), Tourist motivation to use homestays in Thailand and their satisfaction based on the destination's cultural and heritage based attribute, Dissertations, Academic -- University of MissouriColumbia.
- Prebensen, N.K & College, F, (2003), Tourist Satisfaction with a Destination: Antecedents and Consequences, *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*. Vol. 14. (1): 5- 22.
- Tsai, Wen-Hsien. (2010). an integrated approach for selecting corporate social responsibility programs and costs evaluation in the international tourist hotel, International Journal of Hospitality Management. 29, PP. 385–39.
- Thaothampitak, Wipada. & Weerakit, Naree. (2011)Tourist motivation and satisfaction: The case study of Trang province" Marlonbiu, Thailand, Annals of Tourism Research, Vol.23, No.2, pp. 340 – 364.
- Armario, E.M. (2007) Tourism satisfaction An analysis of its antecedents, Journal of Environmental Economics and Management, No 26, pp. 271–292.
- Lin, Chun-Ju. (2014) Chinese Tourists in Taiwan: Motivation and Satisfaction, World