



کیفیت خدمات گردشگری شهر مهران از دیدگاه گردشگران مذهبی

گردآورنده: احمد جعفری^۱

استاد: سبحان علی اکبری^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه باختر غیر انتفاعی ایلام

^۲ عضو هیات علمی دانشگاه غیر انتفاعی باختر ایلام

چکیده

رونق ترین گونه های گردشگری در گذشته و حال سراسر جهان وقدمت آن به قدمت خود فرهنگ دینی میرسد. به طوری که در حال حاضر گردشگری مذهبی توانسته است در متن گردشگری جهانی جای گیرد، که حوزه نفوذ آن براساس برآورد سازمان جهانی گردشگری (WTO) (۲۶) درصد کل جریانهای گردشگری جهان است (اردستانی، ۱۳۸۷).

گردشگری مذهبی باهدف دیدار و زیارت از اماکن مقدس و انجام مراسم مذهبی صورت می گیرد و به عنوان یک منبع اقتصادی برای شهرهای مرزی و مذهبی و تاریخی مطرح است. کیفیت، فراوانی و تنوع خدمات ارایه شده در محیط داخلی و محیط کالبدی پیرامون تأثیر زیادی بر آسایش گردشگران داشته و می تواند عاملی برای تشویق آنها به بازگشت و دیدار مجدد باشد. از آنجا که اماکن مقدس در دل بافتهای تاریخی و مرکزی شهرها قرار گرفته اند با محدودیت های ساختاری از نظر دسترسی، خوانایی و به طور کلی، ارزش های کالبدی مواجه اند و همین موضوع، برنامه ریزی در این بافت ها را با دشواری مواجه کرده است. این مسأله ضرورت بررسی میزان رضایت مندی از کیفیت خدمات برای گروه های مختلف اقتصادی - اجتماعی و ارائه راهکارهایی جهت رفع کاستی ها را آشکار می سازد.

شهرها مهمترین هدف گردشگران در جهان بوده و ماکنون نیز با وجود رشد و توسعه متعدد شاخه های گردشگری مانند طبیعت گردی، جنگل گردی و...، هنوز هم جایگاه خود را در این صنعت حفظ کرده اند. شهرها از ابعاد مختلف می توانند بر توسعه گردشگری، موثر باشند که از جمله آنها می توان از ساختار، کالبد و مورفولوژی، وضعیت فرهنگی و... نام برد. (بیزدی و سقایی، ۱۳۹۰)

برای افزایش رضایت و اشتیاق گردشگران، مهم این است که یک بسته خدماتی که در برگیرنده عرضه و تقاضای خدمات گردشگری باشد، فراهم شود. تسهیلات و امکانات گردشگری باید در تطابق با انگیزه های بازدیدکنندگان باشد. اگر گردشگر از کیفیت خدمات راضی نباشد، دیگر به آن مقصد باز نخواهد گشت و حتی بدتر از آن، اطلاعات بد و پیام منفی روی مکانی که بازدید کرده منتشر خواهد نمود. در عوض انتقال اطلاعات مناسب از یک جاذبه گردشگری برای قانع کردن گردشگران و بازدید مهم است و در این میان، استفاده از خدمات الکترونیکی روزبه روز مهم تر می

نقش گردشگری در رونق بخشی به فعالیت های انسانی و به تبع آن در توسعه اقتصادی و اجتماعی انکارناپذیر است. کشور ما به دلیل برخورداری از جاذبه های طبیعی و میراث ارزشمند تاریخی توان بالقوه ای برای ترویج و توسعه صنعت گردشگری دارد. در این میان، شهر مهران، به عنوان قطب اول گردشگری مذهبی کشور، کمتر توانسته است هماهنگ با روند رشد جهانی، وضعیت گردشگری خود را متحول سازد. این مقاله با هدف ارزیابی وضعیت کنونی خدمات گردشگری در شهر مهران و واکاوی عوامل دخیل بر کیفیت خدمات از منظر گردشگران ارائه شده است. اطلاعات مورد نیاز، بر گرفته از یک مطالعه میدانی از گردشگران و زائران حرم ابعبدالله حسین (ع) (n=40) تهیه شده است. نتایج مطالعه نشان می دهد که خصوصیات جمعیتی گردشگران (سن و جنسیت) در ادراک متفاوت از کیفیت خدمات و در نتیجه سطح رضایت مؤثر است. همچنین رضایتمندی از خدمات در تقویت تصویر ذهنی گردشگران و بهبود دانش فضایی آن ها از مکان ها و جاذبه های گردشگری اثرگذار است. وجود فرهنگ اجتماعی مثبت، اقتصاد فعال و توجه به کیفیت خدمات بر جذب گردشگران مؤثر می باشند. نتایج این تحقیق بیانگر ابعاد چندگانه کیفیت خدمات گردشگری در اثرگذاری بر رضایت و تمایل به بازگشت گردشگران است.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، زائران، شهر مهران

مقدمه:

گردشگری در عصر حاضر یکی از بزرگترین فعالیت های خدماتی دنیا و در بسیاری از کشورها هویت فرهنگی یک کشور می باشد. این صنعت در هزاره سوم به یکی از پررونق ترین، جذاب ترین و اشتغال زاترین صنعت جهان تبدیل شده است (ابراهیمی دهکردی) لذا به عقیده محققان در چند دهه اخیر، گردشگری به عنوان سومین فعالیت اقتصادی سودآور در جهان مطرح است. که قابلیت فراوانی در پویایی بخشیدن به توسعه اقتصادی - اجتماعی از طریق کاهش بیکاری، ایجاد درآمد و ارتقای سطح رفاه جامعه محلی و به تبع آن ارتقاء کیفیت زندگی جامعه را در پیش دارد. باین وجود یکی از گونه های گردشگری که در ایران مورد توجه گردشگران بویژه گردشگران خارجی می باشد، گردشگری مذهبی است که در زمره قدیمی ترین و پر