

سنجش میزان رضایت گردشگران از خدمات شهر هرات

نویسنده گان: شفیقه احمدی^۱
و اسدالله رامین حنیف^۲

چکیده

گردشگری یکی از سریع ترین صنایع در حال توسعه در اقتصاد جهانی است و در این بین رضایت مندی گردشگران یکی از مهمترین عوامل رقابتی و بهترین شاخص برای تضمین رشد سودهای آتی محسوب میشود. روش این تحقیق، توصیفی-تحلیلی است. هدف تحقیق مبنی بر سنجش میزان رضایت مندی گردشگران از خدمات شهر هرات میباشد، جامعه آماری تحقیق ۱۵۰ نفر از گردشگران شهر هرات هستند که به طور تصادفی انتخاب شده اند و دیدگاه آنها در مورد میزان رضایت از خدمات شهر هرات در طیف لیکرت مورد پرسش قرار گرفت و به کمک نرم افزار SPSS تحلیل شد. آلفای کرونباخ ۰.۷۸۸ حاکی از همبستگی درونی مطلوب پرسشنامه تحقیق است. داده ها با روش آمار توصیفی و آزمون T مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در این راستا، نتایج تحقیق نشان میدهد که بیشترین میزان رضایت مندی گردشگران مربوط به کیفیت دسترسی به امکانات ارتباطی (تلفن ثابت، همراه، اینترنت دهی و ...) میباشد. کمترین میزان

۱. کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، کارشناس ارشد مرکز مطالعات شهری و منطقه ای مشهد. sh11ahmadi@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی شهری دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد. asadullah_amin@yahoo.com

رضایت نیز مربوط به کیفیت امکانات تفریحی در شهر هرات میباشد. در این میان مقوله‌ی که ارتباط مستقیمی بر جذب گردشگر دارد عامل امنیت است که نقش رسانه‌های جمعی و تبلیغات در نشان دادن وجود امنیت نسبی در هرات تأثیر بسیاری دارد. بدیهی است با افزایش احساس امنیت و افزایش حجم گردشگران شاهد اثرات اقتصادی ملموس‌تر خواهیم بود که رفاه جامعه‌ی شهری و گردشگران را در پی خواهد داشت.

واژه‌های کلیدی: گردشگری شهری، رضایتمندی، افغانستان، هرات.

مقدمه

گردشگری یکی از سریع‌ترین صنایع در حال توسعه در اقتصادی جهانی است. اهمیت این صنعت به قدری است که تنها صنعت نفت و صنایع خودرو از آن بالاتر میباشد. (A, Aubert, ۲۰۰۲) و اهمیت گردشگری در حال حاضر بیش از همه وابسته به چرخه اقتصادی آن است؛ زیرا قابلیت بالایی در زمینه پویایی اقتصاد محلی و بین‌المللی دارد (Lee & Chang, 2008: 180)؛ به طوری که بر اساس آمار WTO گردشگری در سال ۲۰۱۳ با ایجاد ۲۵۸ میلیون شغل (۱۲۰ میلیون شغل مستقیم و ۱۳۸ میلیون شغل غیرمستقیم) ۸.۸ درصد از کل بازار اشتغال جهانی را به خود اختصاص داده و ۶۲۵۰ میلیارد دلار درآمد مستقیم حاصل از گردشگری بوده است؛ از همین رو است که دولتها در دهه‌های اخیر گردشگری را به عنوان یکی از شیوه‌های کاهش بیکاری و افزایش درآمد مدنظر قرار دارند (Boniface & Fowler, 2002: 12). ۱۰.۹ درصد از کل تولید ناخالص در صنعت گردشگری، ۱۰.۷ اشتغال جهان در صنعت گردشگری و ۱۱ درصد از درآمد مالیاتی جهان از صنعت گردشگری حاصل میشود (طالع ماسوله، ۱۳۸۸: ۲۳).

در این میان یکی از مهم‌ترین مقصدهایی که روندهای گردشگری جهان را در دهه‌های گذشته تحت تأثیر قرار داده، مراکز شهری است. رشد سفرهای کوتاه مدت این مقصدها را به یکی از اصلی‌ترین مراکز گردشگری تبدیل نموده و این پدیده خود را در کاهش میانگین سفر گردشگران در بیشتر مقصدهای دنیا نشان داده است (Cooper & Others, ۱۹۹۸، ۱۴۵). شهرها به عنوان مقاصد گردشگری دارای عملکرد چند منظوره اند: آنها به عنوان دروازه ورودی به کشور، مراکز اقامت و مبدأ سفر به روستاها و مقصدهای مجاور خود هستند با توجه به تأثیر شگرف گردشگری در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در جوامع امروز، باید با نظری بلند و مدیریتی عالمانه، آگاهانه و با برنامه ریزی درست، در جهت گسترش آن تلاش کرده و آثار منفی

آن را به حداقل رسانید (حاجی نژاد و احمدی، ۱۳۸۹، ۳). با توجه به این که هدف گردشگران از سفر به نواحی و مکانهای مختلف استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی می باشد، کمبود در کمیت و کیفیت خدمات رسانی به آنان باعث کم شدن میزان گردشگران و مانع تحقق گردشگری پایدار خواهد شد؛ زیرا یکی از عوامل اصلی جلب رضایت گردشگر میزان تسهیلاتی است که برای گردش، بازدید و تفریح گردشگران ارائه میشود؛ چون گردشگران تمایل به انتقال تجربه مثبت خود به دیگران و تکرار مسافرت به محل دارند، شناخت عوامل رضایت مندی گردشگری یکی از مهمترین حوزه های پژوهشی صنعت گردشگری است. در واقع می توان گفت رضایت مندی گردشگران یکی از مهمترین عوامل رقابتی و بهترین شاخص برای تضمین رشد سودهای آتی محسوب میشود. امروزه بسیاری از مراکز، و ارگانها و سازمانها، میزان رضایت گردشگران را معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار خود قلمداد میکنند و این روند همچنان در حال افزایش است. از آنجا که رضایت مندی گردشگر نقش مهمی در تداوم گردشگری و آینده این صنعت ایفا میکند، از موضوعاتی است که در حوزه گردشگری بسیار مورد کنکاش قرار گرفته است.

در افغانستان نیز موضوع رضایت مندی گردشگران از موضوعات مهم در این صنعت است. گردشگرانی که به افغانستان و حتی شهر هرات می آیند با یک پیش فرض قبلی وارد این منطقه میشوند. برخی از آنها افغانستان و حتی هرات را با کمترین امکانات و پیشرفتهای در ذهن تصور میکنند و بالعکس برخی دیگر انتظار خدمات دهی بهتری دارند. البته در شهرهای امن مثل هرات انتظار میرود که تا حدودی گردشگری وضعیت مطلوب تری داشته باشد و سطح انتظارات گردشگران برآورده شود. این شهر با جمعیت ۴۶۳۳۰۰ نفر در سال ۱۳۹۳ دومین شهر پرجمعیت افغانستان پس از پایتخت (شهر کابل) و تنها قطب صنعتی غرب افغانستان محسوب میشود. شهر هرات به دلیل برخورداری از جاذبه های فرهنگی- تاریخی متعدد و متنوع مهمترین کانون فرهنگی- هنری افغانستان محسوب میشود و در زمینه گردشگری فرهنگی از پتانسیل بالایی برخوردار است. در حال حاضر بیش از ۲۲۰ اثر تاریخی - فرهنگی ثبت شده در این شهر وجود دارد. اهمیت تاریخی فرهنگی شهر هرات موجب شد در سال ۲۰۰۸ برنده جایزه میراث فرهنگی آسیا-اقیانوسیه در سازمان علمی فرهنگی آموزشی یونسکو سازمان ملل گردد. همچنین در سال ۲۰۰۹ پس از بررسی شهرهای مختلف جهان توسط سازمان یونسکو شامل برنامه هزار شهر و هزار زندگی این سازمان گردید. در این شهر همه ساله

جشنهای مناسبتی مختلفی از جمله جشن انگور، جشن روز هرات، جشن گردشگری و غیره برگزار میشود. همچنین هرات دارای صنایع دستی منحصر به فردی مانند شیشه سازی، البسه و خامکدووزی و امثالهم است. در حال حاضر این شهر ضمن برخورداری از جاذبه های متعدد گردشگری، دارای فرودگاه بین المللی بوده و دومین مقصد گردشگران خارجی در افغانستان محسوب میشود.

بررسیها نشان میدهد در حال حاضر ضعف امنیت در افغانستان مانع بهره مندی بهینه از ظرفیتهای و فرصتهای گردشگری کشور گردیده و نقش بازدارنده یی در زمینه توسعه گردشگری کشور افغانستان دارد. لازم به ذکر است امنیت و احساس امنیت دو مسأله جدا از هم هستند. لازم به ذکر است که همواره بازدید از آثار تاریخی و طبیعی بعد از احساس امنیت مطرح است. با توجه به اهمیت مقوله گردشگری در شهر هرات، مطالعه حاضر به بررسی میزان رضایت گردشگران این شهر از خدمات شهر هرات میپردازد. با توجه به موارد مطرح شده سوال تحقیق به این صورت مطرح میگردد: آیا گردشگران از خدمات شهر هرات رضایت دارند؟ و بیشترین رضایت گردشگران از کدام خدمات مییابد؟

پیشینه تحقیق

اگر چه تبارشناسی گردشگری نشان دهنده همزادی گردشگری و شهرنشینی از گذشته های دور است؛ اما زایش گردشگری شهری در مفهوم امروزی، مربوط به بعد از جنگ جهانی دوم (۱۹۵۰) و آشکار شدن بازتابهای منحنی زندگی شهری است که برنامه ریزی در زمینه اوقات فراغت را در صدر اولویت شهرها قرار داده است. طی سالهای اخیر پیرامون موضوع «گردشگری شهری» تحقیقات زیادی صورت گرفته است؛ در حال حاضر بیش از یک میلیون پژوهش در ارتباط با گردشگری شهری به رشته تحریر درآمده است. علی رغم انجام تحقیقات گسترده در این حوزه در کشورهای مختلف دنیا، در افغانستان به دلیل شرایط حاکم طی چند دهه اخیر به این مهم کمتر توجه شده است. در ارتباط با صنعت گردشگری افغانستان تنها دو کتاب «جغرافیای توریستی افغانستان» و «آشنایی با بناهای تاریخی افغانستان» از عظیمی (۱۳۹۱) مشاهده شد.

در ارتباط با منابع موجود پیرامون گردشگری شهر هرات می توان به کتاب «رساله مزارات هرات» از فکری سلجوقی (۱۳۷۹) اشاره کرد. در این کتاب به شرح حدود ۶۰۰ زیارتگاه، اثر تاریخی و بزرگان و عارفان شهر هرات پرداخته شده است. همچنین کتاب «آثار هرات» از خلیلی (۱۳۷۹) نیز به بررسی آثار تاریخی و فرهنگی شهر هرات پرداخته شده است.

۱۳۸۳) ضمن توصیف حالات تاریخی و جغرافیایی شهر هرات، بناهای تاریخی شهر را معرفی نموده است.

در کتاب Afghanistan که توسط Paul Clammer در سال ۲۰۰۷ نگاشته شده است بعد از بحثهای کلی در مورد افغانستان یک بخش مجزای آن در مورد شهر هرات است که ابتدا به بیان معرفی و ویژگیهای تاریخی و طبیعی هرات پرداخته است و سپس به بیان توصیفی جاذبه های گردشگری هرات، بافت قدیم شهر و مراکز تفریحی این شهر پرداخته شده است.

Marin & Taberner در سال ۲۰۰۷ به بررسی رضایت مندی از مقاصد گردشگری و تأثیر آن بر تمایل به بازگشت دوباره پرداخته است. این محققان با نظر سنجی از ۲۴۲۳ گردشگر ساحلی به این نتیجه رسیده اند که تجربیات نارضایتی باعث کاهش رضایت مندی کل شده است که اینها به طور چشمگیری باعث کاهش تمایل گردشگران در بازگشت به مقصد میشود.

Md. Wahidul Habib و Nazrul Islam در سال ۲۰۰۹ در پژوهشی که در مورد رضایت گردشگران از مهمانسراهای بنگلادش انجام دادند. محققان در این تحقیق با استفاده از تحلیل چند متغیری مانند تحلیل عاملی به سنجش عوامل رضایتمندی گردشگران و تحلیل رگرسیون برای تعیین رابطه میان رضایتمندی کلی و عوامل رضایتمندی و از تحلیل همبستگی برای شناخت ارتباط میان عاملها پرداخته اند و در نهایت به این نتیجه رسیده اند که به ترتیب خدمات و هزینه مهمانسرا، دکور، رستوران و کارکنان، نحوه پذیرش و خوش برخوردی از عوامل بسیار مهم رضایتمندی گردشگرانی است که در مهمانسراهای بنگلادش اقامت دارند.

Seubsamarn, Kanoknon در سال ۲۰۰۹ به پژوهشی در مورد انگیزه گردشگران خارجی برای اقامت در تایلند و رضایت مندی آنان در ارتباط با ویژگیهای فرهنگی و تاریخی مقصد پرداخته است. محقق در این پژوهش با استفاده از تحلیل توصیفی، تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون پرسشنامه به این نتیجه رسیده است که ویژگیهای دموگرافیک، ویژگیهای فرهنگی و تاریخی و انگیزه گردشگران با رضایت مندی کل گردشگران ارتباط معناداری داشته است.

روش تحقیق

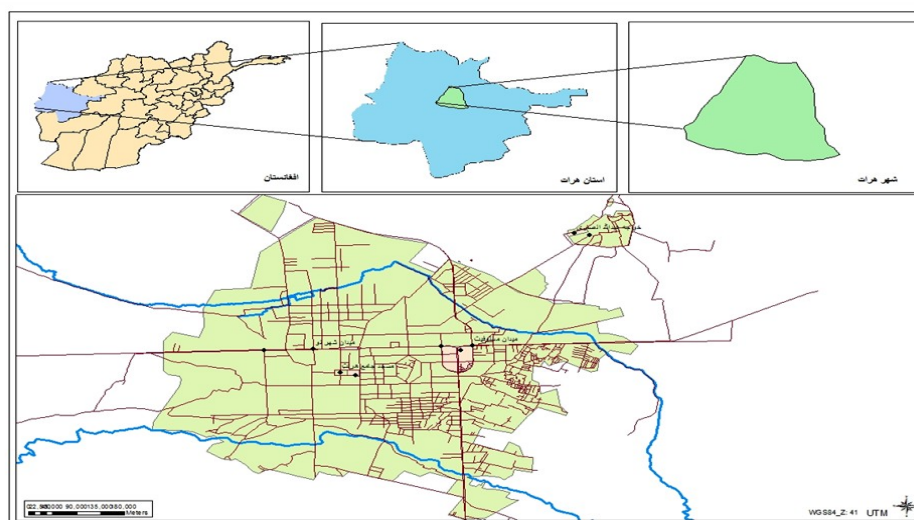
روش تحقیق توصیفی - تحلیلی بوده است. واحد تحلیل گردشگران شهر هرات است. اعضای نمونه به صورت تصادفی انتخاب شده اند. سنجش رضایت گردشگران شهر هرات از دیدگاه

گردشگران به کمک ۱۴ شاخص در طیف لیکرت مورد بررسی قرار گرفت و با مسئولین سازمان گردشگری نیز مصاحبه انجام شد. جمع آوری اطلاعات به صورت ترکیبی از روشهای میدانی و اسنادی بوده است. برای نمونه گیری از جامعه آماری به دلیل حجم کم گردشگر ۱۵۰ نمونه تصادفی گردشگر مورد پرسش قرار گرفتند. پایایی پرسشنامه به کمک آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. مقدار ضریب آلفای کرونباخ ۰.۷۸۸ است که نشان میدهد همبستگی درونی مطلوبی بین متغیرها وجود داشته است. در این تحقیق به منظور تحلیل داده‌ها از نرم افزارهایی مانند SPSS، Excel و GIS استفاده شده است. همچنین با استفاده از شیوه‌های مختلف آماری (آمار توصیفی و استنباطی) به تجزیه و تحلیل داده‌های کمی پرداخته شده است.

معرفی منطقه مورد مطالعه

ولایت هرات در غرب افغانستان و هم مرز با کشور ایران و ترکمنستان است. مرکز ولایت هرات، شهر باستانی هرات است که در فاصله ۶۸۰ کیلومتری شرق کابل (پایتخت افغانستان)، ۱۱۶ کیلومتری شرق مرز ایران، ۱۱۰ کیلومتری جنوب مرز ترکمنستان واقع شده است. شهر هرات با مساحت ۱۲۰ کیلومتر مربع (طرح جامع هرات، ۲۰۱۳) سومین شهر بزرگ افغانستان محسوب میشود و دارای جاذبه‌های متعدد و منحصر به فرد گردشگری است.

نقشه ۱- موقعیت جغرافیایی ولایت هرات



(نگارنده گان)

مبانی نظری

گردشگری پدیده‌یی است که از دیرباز در جوامع انسانی وجود داشت است و به تدریج در طی مراحل تاریخی مختلف به موضع فنی، اقتصادی و اجتماعی اکولوژیکی کنونی خود رسیده است (رضوانی، ۱۳۷۴، ۲۷).

نواحی شهری به علت آنکه جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی بسیاری دارند غالباً مقاصد گردشگری مهمی محسوب میشوند. شهرها معمولاً جاذبه‌های متنوع و بزرگی شامل موزه‌ها، بناهای یاد بود، سالنهای تیاتر، استادیومهای ورزشی، پارکها، شهر بازی، مراکز خرید، مناطقی با معماری تاریخی و مکانهایی مربوط به حوادث مهم یا افراد مشهور را دارا اند که خود گردشگران بسیاری را جذب میکند؛ علاوه بر این حتی در صورتی که جاذبه‌های گردشگری در مناطق غیر شهری واقع باشند از آنجا که شهرها به پیرامون خود خدمت میدهند در رابطه با گردشگری قرار میگیرند. لذا حجم زیادی از امکانات گردشگری در شهرها متمرکز می شوند، به عبارت دیگر محل سکونت، سرو غذا، ارتباطات، حمل و نقل و سایر خدمات گردشگری در شهرها واقع اند که بازدید کنندگان از مناطق اطراف شهر و خود شهر از آنها استفاده میکنند (پاپلی یزدی، ۱۳۹۱: ۱۸۸).

گردشگری شهر هرات به عنوان یک سیستم به مثابه یک کل دارای اجزا و عناصر گوناگون و ساختارها و کارکردهای ویژه‌یی است در واقع سیستم گردشگری کنونی شهر هرات محصول اجزاء و عناصر عرضه (جاذبه‌ها، حمل و نقل، واحد های اقامتی / پذیرایی، خدمات و...) و تقاضا (گردشگران محلی، منطقه‌یی، ملی و بین المللی) از طرف دیگر است که در طول تاریخ خود با فراز و نشیبهایی سازمان نیافته شکل گرفته است.

ساختار و کارکرد سیستم گردشگری شهر هرات تا حال حاضر علی رغم برخورداری از جاذبه های متعدد و متنوع فرهنگی-تاریخی، در سایه ضعف امنیت در سطح کشور مهجور مانده است. اگر چه هرات همانند بامیان و بلخ جزو ولایات امن افغانستان محسوب میشود؛ اما ضعف امنیت در سطح ملی، صنعت گردشگری این ولایات را تحت تأثیر خود قرار داده و ورودی گردشگر خارجی ارقام پایینی است. در واقع سیستم گردشگری شهر هرات متأثر از شرایط حاکم بر کشور در زمینه ضعف امنیت بوده و این شرایط عرضه و تقاضای گردشگری را تحت تأثیر خود قرار داده و اثرات اقتصادی گردشگری را به حداقل رسانده است. به نظر میرسد در حال حاضر مهمترین چالش در برابر رشد و

تقویت صنعت گردشگری و جلب سرمایه و توریست در افغانستان ضعف امنیت است. اگر افغانستان بخواهد از فرصتهای صنعت گردشگری بهره برد لازم است امنیت و خدمات مورد نیاز گردشگری را در شکل مطلوب فراهم نماید. زیرا صنعت گردشگری و مقوله امنیت ارتباط تنگاتنگی با هم دارد و امنیت داخلی و ملی، شاخص ترین عامل گسترش گردشگری در هر فضای جغرافیایی محسوب میشود.

در حال حاضر کارکرد گردشگری شهر هرات فرهنگی-تاریخی بوده و انگیزه اغلب گردشگران شهر هرات فرهنگی است. رشد و توسعه فضای شهر نیز تقریباً از همین گرایش پیروی کرده و هسته اصلی شهر و اجزاء و عناصر اصلی شهر در مجاورت جاذبه های تاریخی شهر قرار داشته و این آثار تاریخی را به هم متصل میکند. بعد از عامل امنیت وجود زیر ساختهای مناسب شهری از عوامل مهم دیگری است که در کسب رضایت گردشگران و جذب آنها نقش بسیار مؤثری دارد. زیرساختهای شهری شهر هرات نسبت به گذشته از روند رشد سعودی نسبتاً مطلوبی برخوردار بوده است. هم اکنون در هرات هتل بین المللی و چندین هتل چندستاره با معیارهای بالای کیفیتی آماده پذیرای گردشگران داخلی و خارجی هستند. توجه به این که هدف گردشگران از سفر به نواحی و مکانهای مختلف استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی میباشد، کمبود در کمیت و کیفیت خدمات رسانی به آنان باعث کم شدن میزان گردشگران و مانع تحقق گردشگری پایدار خواهد شد؛ زیرا یکی از عوامل اصلی جلب رضایت گردشگر میزان تسهیلاتی که برای گردش، بازدید و تفریح گردشگران ارائه میشود. اگر گردشگران مقصد خاصی را انتخاب نمایند و از تجربه سفر خود راضی برگردند، بدون شک آشنایان و اطرافیان خود را تشویق به سفر به آن مقصد مینمایند و تمایل خود گردشگران برای بازگشت و بازدید مجدد از آن مقصد بیشتر میگردد. در کل زمینه های استفاده از گردشگری در نواحی شهری بسیار گسترده و متنوع است. خصوصاً شهر هرات که دارای پتانسیلهای متنوع در زمینه گردشگری هست. شهر هرات نیازمند ایجاد زیرساختهای مدرن شهری است. از این رو تضمین و تداوم حیات و بقاء این شهر و ایجاد چنین زیرساختهایی نیازمند یافتن راه حلها و روشهای جدید میباشد که توسعه بخش خدمات در بخش گردشگری یک راه حل معقول میتواند باشد.

یافته های تحقیق

۸۴ درصد پاسخگویان مرد و ۱۶ درصد زن بوده اند. سن ۶۲.۱ درصد پاسخگویان بین ۲۰ تا ۲۹ سال بوده است. از نظر سطح تحصیلات ۸۲.۷ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات لیسانس بوده اند. جدول ۱- توزیع فراوانی جنسی، سنی و تحصیلی پاسخگویان

شاخص	نوع	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۲۶	۸۴
	زن	۲۴	۱۶
گروه سنی	بین ۲۰ تا ۲۹	۹۳	۶۲
	بین ۳۰ تا ۳۹	۴۴	۲۹.۳
	بین ۴۰ تا ۴۹	۴	۲.۷
	بین ۵۰ تا ۵۹	۶	۴
	بالتر از ۶۰	۳	۲
سطح تحصیلات	زیر دیپلم	۲	۱.۳
	دیپلم	۱۴	۹.۳
	لیسانس	۱۲۴	۸۲.۷
	فوق لیسانس	۱۰	۶.۷

(یافته های پژوهش، ۱۳۹۳)

برای اطمینان از نرمال بودن داده ها ابتدا چولگی و کشیدگی داده ها آزمون میشود. چولگی معیاری از تقارن یا عدم تقارن تابع توزیع میباشد. برای یک توزیع کاملاً متقارن چولگی صفر و برای یک توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر بالاتر چولگی مثبت و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر کوچکتر مقدار چولگی منفی است. کشیدگی یا kurtosis نشان دهنده ارتفاع یک توزیع است؛ به عبارت دیگر کشیدگی معیاری از بلندی منحنی در نقطهٔ ماکزیمم است و مقدار کشیدگی برای توزیع نرمال برابر ۳ میباشد. کشیدگی مثبت، یعنی قلهٔ توزیع مورد نظر از توزیع نرمال بالاتر و کشیدگی منفی نشانهٔ پایین تر بودن قله از توزیع نرمال است. در راستای ارزیابی گردشگری شهری، برای اطمینان از نرمال بودن داده ها از ضریب چولگی و کشیدگی استفاده شده است؛ همان طور که در جدول (۲) ملاحظه میکنید تمامی داده ها در بازه (۲، -۲) هستند که نشان دهنده توزیع نرمال داده ها میباشد.

جدول ۲- بررسی نرمال بودن ابعاد مورد بررسی با استفاده از ضریب چولگی و کشیدگی

ردیف	شاخص	کشیدگی	چولگی	انحراف معیار	میانگین	بیشترین	کمترین
۱	کیفیت مواد غذایی در شهر هرات	۰.۵۸۶	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۲۸۶۷	۰.۹۵۷۷۴	-۰.۵۵۸
۲	قیمت مواد غذایی عرضه شده در شهر	۰.۸۱۷	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۳۰۰۰	۰.۸۵۷۲۶	-۰.۲۹۸
۳	کیفیت خدمات حمل و نقل در شهر (اتوبوس، تاکسی)	-۰.۵۰۴	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۱۳۳	۱.۰۵۲۵۶	-۰.۰۹۰
۴	قیمت خدمات حمل و نقل در شهر (اتوبوس، تاکسی)	-۰.۰۳۱	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۲۱۳۳	۰.۹۳۸۲۷	-۰.۲۹۲
۵	کیفیت امکانات پذیرایی در شهر (رستوران ها و ...)	-۰.۳۶۳	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۰۶۷	۰.۹۵۶۴۱	-۰.۲۶۳
۶	قیمت امکانات پذیرایی در شهر (رستوران ها و ...)	۰.۴۴۵	۱.۰۰	۶.۰۰	۳.۱۶۶۷	۰.۹۴۴۱۹	-۰.۲۴۳
۷	کیفیت امکانات اقامتی در شهر (هتلها و ...)	-۰.۵۱۳	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۱۵۳۳	۰.۹۹۴۸۶	-۰.۳۹۶
۸	قیمت امکانات اقامتی در شهر (هتلها و ...)	۰.۴۰۲	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۲۸۶۷	۰.۸۵۴۰۲	-۰.۳۹۳
۹	کیفیت و کمیت امکانات تجاری و بازار شهر	۰.۰۵۰	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۲۵۳۳	۰.۹۷۰۶۲	-۰.۴۴۰
۱۰	قیمت کالاهای تجاری و بازار شهر (خرید سوغاتی و ...)	۰.۱۹۳	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۳۴۶۷	۰.۹۶۹۲۴	-۰.۴۳۲
۱۱	کیفیت امکانات تفریحی شهر	-۰.۶۳۱	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۸۵۳۳	۱.۰۵۷۹۶	۰.۲۲۹
۱۲	کمیت و تعداد امکانات تفریحی شهر	-۰.۸۹۹	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۹۶۶۷	۱.۱۳۷۶۲	۰.۰۹۴
۱۳	کیفیت دسترسی به امکانات ارتباطی (تلفن ثابت، همراه)	-۰.۲۰۰	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۷۲۰۰	۰.۹۹۷۴۵	-۰.۵۶۳
۱۴	کیفیت روشنایی شهر هرات	-۱.۱۰۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۴۵۳۳	۱.۱۸۲۲۹	-۰.۱۰۰

(یافته‌های پژوهش ۱۳۹۳)

با توجه به نرمال شدن توزیع جهت بررسی رضایت مندی گردشگران از امکانات و خدمات شهر هرات از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شد. با توجه به اینکه سوالات در طیف لیکرت از بسیار کم (۱) تا بسیار زیاد (۵) طراحی شده است، میانه نظری در آزمون تی استیودنت تک نمونه‌ای عدد ۳ در نظر گرفته شد. براساس یافته‌های جدول (۳)، میانگین کلی امکانات و خدمات شهر هرات برابر با ۳.۲۲ و همچنین فاصله اطمینان به دست آمده (حد بالا و حد پایین) دو مثبت میباشند؛ بدین معنی است که میانگین رضایت مندی گردشگران از امکانات و خدمات شهر هرات آن متغیر بیش‌تر از مقدار مورد آزمون می‌باشد.

با توجه به مقدار آماره تی و سطح معنی داری کمتر از ۰.۰۵ فرضیه تحقیق که عبارت اند از “گردشگران از امکانات و خدمات شهر هرات رضایت دارند” مورد پذیرش قرار میگیرد.

جدول ۳- نتایج آزمون تی تک نمونه‌یی در مورد ارزیابی رضایت مندی امکانات و خدمات شهر هرات

ردیف	شاخص	DF	T	سطح معناداری	اختلاف از میانگین
۱	کیفیت مواد غذایی در شهر هرات	۱۴۹	۳.۶۶۶		۰.۲۸۶۶۷
۲	قیمت مواد غذایی عرضه شده در شهر	۱۴۹	۴.۲۸۶		۰.۳۰۰۰۰
۳	کیفیت خدمات حمل و نقل در شهر (اتوبوس، تاکسی)	۱۴۹	۱.۳۱۹	۰.۱۸۹	۰.۱۱۳۳۳
۴	قیمت خدمات حمل و نقل در شهر (اتوبوس، تاکسی)	۱۴۹	۲.۷۸۵	۰.۰۰۶	۰.۲۱۳۳۳
۵	کیفیت امکانات پذیرایی در شهر (رستورانها و ...)	۱۴۹	۱.۳۶۶	۰.۱۷۴	۰.۱۰۶۶۷
۶	قیمت امکانات پذیرایی در شهر (رستورانها و ...)	۱۴۹	۲.۱۶۲	۰.۰۳۲	۰.۱۶۶۶۷
۷	کیفیت امکانات اقامتی در شهر (هتلها و ...)	۱۴۹	۱.۸۸۸	۰.۰۶۱	۰.۱۵۳۳۳
۸	قیمت امکانات اقامتی در شهر (هتلها و ...)	۱۴۹	۴.۱۱۱		۰.۲۸۶۶۷
۹	کیفیت و کمیت امکانات تجاری و بازار شهر	۱۴۹	۳.۱۹۷	۰.۰۰۲	۰.۲۵۳۳۳
۱۰	قیمت کالاهای تجاری و بازار شهر (خرید سوغاتی و ...)	۱۴۹	۴.۲۸۱		۰.۳۴۶۶۷
۱۱	کیفیت امکانات تفریحی شهر	۱۴۹	-۱.۶۹۸	۰.۰۹۲	-۰.۱۴۶۶۷
۱۲	کمیت و تعداد امکانات تفریحی شهر	۱۴۹	-۰.۳۵۹	۰.۷۲۰	-۰.۰۳۳۳۳
۱۳	کیفیت دسترسی به امکانات ارتباطی (تلفن ثابت، همراه، ...)	۱۴۹	۸.۸۴۱		۰.۷۲۰۰۰
۱۴	کیفیت روشنایی شهر هرات	۱۴۹	۳.۶۶۰		۰.۳۵۳۳۳

(یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۳)

همان طور که در جدول (۲) مشاهده میشود بیشترین میزان رضایت مندی مربوط به کیفیت دسترسی به امکانات ارتباطی (تلفن ثابت، همراه، انت دهی و ...) میباشد. کمترین میزان رضایت نیز مربوط به کیفیت امکانات تفریحی در شهر هرات میباشد. در کل در شهر هرات امکانات تفریحی چه به لحاظ کیفی و کمی در سطح کمی قرار دارد و این یکی از نیازهای ضروری شهروندان و گردشگران این شهر باستان میباشد.



قلعه اختیارالدین (ارگ)



مسجد جامع شریف

نتیجه گیری

شهر هرات نیز به لحاظ ویژگی های آب و هوایی و موقعیت جغرافیایی خاص (قرار گرفتن در غرب افغانستان که جز مناطق امن کشور محسوب میشود) همه ساله پذیرای گردشگران داخلی و خارجی نسبتاً زیادی بوده است. همچنین یکی دیگر از جاذبه های گردشگری شهر هرات، وجود بناهای تاریخی و فرهنگی و صنایع دستی خاص آن است؛ بنابراین شهر هرات به دلیل دارا بودن جاذبه های گردشگری طبیعی (اکوتوریسم) از یک سو و گردشگری تاریخی - فرهنگی از سوی دیگر توانمندی بسیار بالایی در جذب گردشگران داخلی و خارجی می تواند داشته باشد که این امر مستلزم برنامه ریزی جامع گردشگری و تدارک زیرساختها و خدمات مورد نیاز گردشگری است. شهر هرات نسبت به چندین سال قبل از رشد توسعه شهری مطلوبی برخوردار بوده؛ ولی هنوز نیازمند ایجاد تأسیسات و زیر ساختهای شهری است که این موضوع هم موجب جلب رضایت شهروندان خود شهر و هم جذب بیشتر گردشگران داخلی و خارجی به این شهر خواهد شد.

پیشنهادهات

نکته قابل ذکر در مورد وضعیت گردشگری شهر هرات، مسأله امنیت است. متأسفانه این موضوع یکی از مشکلات اصلی بر سر راه گردشگری در شهر هرات است. هر چند شهر هرات نسبت به دیگر شهرهای افغانستان از وضعیت امنیتی مطلوب تری برخوردار است؛ اما مصاحبه هایی که از گردشگران و مسئولین گردشگری شهر هرات به عمل آمده است بیانگر این موضوع بود. متأسفانه گردشگران به خصوص گردشگران خارجی با ذهنیت نامطلوبی به هرات می آیند. گردشگران خارجی اظهار داشتند که برای شان خیلی جالب است که هرات را بعد از چندین سال جنگ ببینند؛ ولی هنوز هم با ترس امنیتی مواجه هستند. هنوز در ذهن شان مسأله عدم امنیت و حتی مرگ وجود دارد. این موضوع یکی از مسایل اصلی بر سر راه توسعه گردشگری هرات است. در اینجا نقش تبلیغات و رسانه ملی برای شناساندن هرات به عنوان شهری که آغوش خود را به روی گردشگران باز کرده و دیگر مانند گذشته با مشکلات امنیتی مواجه نیست، اهمیت خاصی دارد.

هرات به دلیل داشتن فرودگاه بین المللی، شهرک صنعتی و وجود همسایگانی؛ چون ایران، ترکمنستان و ... نسبت به دیگر شهرهای افغانستان برای جذب گردشگر، شاخص تر است. همسایگی و برقراری تعامل شهر مشهد ایران با شهر هرات افغانستان می تواند عامل مثبتی در جذب گردشگری

باشد. هرات نزدیک‌ترین شهر مهم افغانستان به جمهوری اسلامی ایران که در فاصله ۱۱۶ کیلومتری مرز شرقی ایران قرار دارد. این فاصله نزدیک عامل مثبتی در برنامه‌های گردشگری در منطقه خواهد بود. شهر مشهد به دلیل موقعیت خاص زیارتی، سالیانه پذیرای میلیون‌ها گردشگر داخلی و خارجی است. شهر هرات نیز بیش از ۸۰۰ اثر تاریخی دارد که تنها ۲۲۶ جاذبه گردشگری ثبت شده دارد و نسبت به گذشته از وضعیت مطلوب‌تری در زمینه جذب گردشگر برخوردار است. با تعامل بین این دو شهر در زمینه گردشگری، امکان رشد و توسعه گردشگری در هر دو منطقه خواهیم بود. ارتباط بین سازمان گردشگری هرات و مشهد و ایجاد تفاهات همکاری بین سازمانهای گردشگری دو کشور می‌تواند باعث رونق گردشگری در هر دو منطقه شود.

در سطح ملی، سرمایه‌گذاری در مورد تأسیسات زیر بنایی شهری، سرمایه‌گذاری در زمینه حمل و نقل و ایجاد فضاهای تفریحی داخل شهری از موارد قابل توجه است؛ به خصوص ایجاد امکانات و خدمات بیشتر در مکان‌های تاریخی و فرهنگی؛ هرات مانند زیارت گاه خواجه عبدالله انصاری و ... ضرورت دارد.

منابع

۱. پاپلی یزدی، محمد حسین؛ سقایی، مهدی. (۱۳۹۱). گردشگری (ماهیت و مفاهیم). تهران: سمت
۲. رهنمایی، محمد تقی. (۱۳۸۶). جغرافیای گردشگری. تهران: دانشگاه تهران.
۳. رضوانی، علی‌اصغر. (۱۳۷۴). روابط متقابل شهر و روستا با تاکید بر ایران. تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.
۴. حاجی نژاد، علی و علی احمدی. (۱۳۸۹). بررسی میزان رضایت گردشگران از تسهیلات و خدمات گردشگری رفاهی و اقامتی شهر بانه. مجموعه مقالات چهارمین کنگره بین المللی جغرافیدانان جهان اسلام. زاهدان.
۵. خلیلی، خلیل. (۱۳۸۳). آثار هرات. تهران: چاپ دوم. شریعتی افغانستان.
۶. صباغ کرمانی، مجید. (۱۳۸۰). اقتصاد منطقه ای (تئوری و مدلها). تهران: انتشارات سمت.
۷. طالع ماسوله، مرتضی. (۱۳۸۸). دورنمای توسعه بین المللی جهانگردی تا سال ۲۰۲۰. ماهنامه مدیریت جهانگردی.

۸. طرح جامع راهبردی هرات؛ چشم اندازی برای آینده. (۲۰۱۳). دانشگاه فلورانس ایتالیا.
۹. عظیمی، محمد عظیم. (۱۳۹۱). آشنایی با بناهای تاریخی افغانستان. مشهد: چ دوم. انتشارات خراسان.
۱۰. عظیمی، محمد عظیم. (۱۳۹۱). جغرافیای توریستی افغانستان (اصول و مبانی). مشهد: چ اول. انتشارات خراسان.
۱۱. فکری سلجوقی، عبدالرؤف. (۱۳۷۹). رساله مزارات هرات. هرات: فاروقی.
۱۲. قلی فرزاد پورسلیمانی، علی و فرزاد رشیدی. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر رضایت گردشگران در ایران. <http://marketingarticles.ir/ArtBank/AVAMEL>
13. Armario, E. M., (2007), Tourism satisfaction: An analysis of its antecedents, *Journal of Environmental Economics and Management*, 26, 271-292.
14. Aubert A., (2002), a turizmus földrajza, In: Tóth, J. (ed.) *Általános Társadalomföldrajz II., Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs*, pp. 143-159.
15. Boniface, P., & Fowler, P. (2002). *Heritage and tourism in the global village*. Routledge.
16. Lee, C. C., & Chang, C. P. (2008). Tourism development and economic growth: A closer look at panels. *Tourism management*, 29(1), 180-192.
17. Neal, J. and Gursoy, D., (2008), A multifaceted analysis of tourism satisfaction. *Journal of Travel Research*, 47(1): 53-62.
18. Cooper, C. P., 1981, Spatial and Temporal Patterns of Tourist Behaviour. *Regional Studies*, 15, 359-371.