

Research Paper

Identification and Prioritization of Traveler Satisfaction Requirements for Coastal Tourism Functions and Infrastructures (Case Study: Bandar Abbas Beach)

Amin Dehghani^{*1}, Mahdi Mirzadekouhshahi², Zahra Eyvarz³

1. Assistant Professor of Geography Department, University of Jiroft, Jiroft, Iran
2. Assistant Professor of Geography Department, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran
3. M.A, Student, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran

ARTICLE INFO

PP: 60-75

Use your device to scan and
read the article online



Keywords: *Sustainable Development, Tourism, Coastal Tourism, Satisfaction, Bandar Abbas*

Abstract

Coastal tourism is one of the most attractive and entertaining kinds of tourism that has been attracting tourists in recent years. They have many economic benefits for the residents of this city. In order to attract more tourists and travel again to Bandar Abbas beach, the present quantitative research, conducted by a descriptive-analytic method, aims to assess the satisfaction of tourists with the facilities and services provided to them and identify the most important problems in tourism development in Bandar Abbas beach, as well as determine the most significant strategies for the tourism development in this area from tourists' perspectives. The research statistical population consisted of all tourists of Bandar Abbas beach. Using Cochran formula, 384 participants were considered as a statistical sample and they were randomly questioned. The research results showed that although more than 50% of tourists held university education, more than 40% of them had a five-day stay in mind, their degree of satisfaction with facilities and services provided for them was 2.817 which is below the moderate level. The research results regarding the most important challenges to the facilities and services offered to tourists in the study area showed that 5 identified basic challenges could explain 71.78% of variance of the research dependent variable. The identified challenges are the following: Welfare infrastructure services (17.45), health (16.51), management supervision (16.16), security (12.88), and legal services (8.71). Moreover, the results showed that "constructing hotels and motels appropriate to tourists' economic conditions"; "equipping the beaches and shorelines with suitable recreational and sports facilities (such as beach volleyball, beach soccer, diving, boating, water skiing, jet skiing and surfing), and "preventing the issuance of personal construction permits on the coastline", with 215, 202 and 185 repetition times respectively, are three key strategies offered by tourists for the development of coastal tourism in Bandar Abbas.

Citation: Dehghani, A., Mirzadekouhshahi, M., Eyvarz, Z. (2024). **Identification and Prioritization of Traveler Satisfaction Requirements for Coastal Tourism Functions and Infrastructures (Case Study: Bandar Abbas Beach)**. *Geography (Regional Planning)*, 14(56), 60-75
DOI: 10.22034/jgeoq.2023.158056.1702

* **Corresponding author:** Amin Dehghani, **Email:** amindehghani96@yahoo.com

Copyright © 2024 The Authors. Published by Qeshm Institute. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

In general, the purpose of expanding tourism activities in coastal areas is to provide opportunities for economic and social development. In some areas, tourism can be the main source of livelihood and income for coastal residents and also bring various social and environmental benefits. Different groups of tourists have distinct needs and tastes, and knowledge of tourists' needs and tastes will help improve the condition and design of places and plan spaces. Also, attracting tourists' satisfaction usually helps to increase the rate of support for persistence, loyalty, and tourist attraction, and this will also be effective in achieving economic goals such as increasing the number of tourists and increasing the amount of profit. The coastal strip of Bandar Abbas, as one of the main centers of attraction for tourists in southern Iran, is one of the most important destinations for tourists. Due to the arrival of tourists to the beaches of this city, significant benefits accrue to the residents of this city, especially in the field of job creation and income generation. Therefore, for tourism development planning, awareness of the status of tourists' satisfaction with the facilities and services provided to them, the problems and obstacles facing tourists, and attention to their solutions and suggestions provide the basis and context for the sustainable development of coastal tourism in Bandar Abbas. Therefore, the most important questions that researchers in the present study seek to answer are: How satisfied are coastal tourists in Bandar Abbas with the facilities and services provided to them? What are the most important problems in the development of coastal tourism in Bandar Abbas from the tourists' perspective? And what are the most important solutions for tourists to develop coastal tourism in Bandar Abbas?

Methodology

The present study is a quantitative research type that was conducted using a descriptive-analytical method. The statistical population of the study consists of all tourists who visited the coastal strip of Bandar Abbas. In terms of time, the present study was single-sectional and was conducted over a period of 6 months (early October 2017 to late March 2017). Considering the nature of the tourist community, which often did not have accurate statistics on their number,

especially in the coastal strip of Bandar Abbas, as well as the high cost of conducting a census and the impossibility of interviewing and completing a questionnaire among all tourists, 384 tourists were considered as a statistical sample using the Cochran formula.

Results and Conclusion

According to the research findings, it can be stated that the beaches of Bandar Abbas have been a significant attraction for tourists and tourists have had a significant desire to stay on the beaches of this city. Therefore, while providing services to this income-generating segment, it is necessary to provide opportunities for tourists to return to this tourist destination. Also, despite the significant desire of tourists to stay on the beaches of Bandar Abbas, the services and facilities provided to them have not met the expectations and expectations of tourists in an acceptable manner. The results of the study showed that despite the significant level of tourists to the beach of Bandar Abbas and the desire of most of them to stay in this city for more than 5 days as leisure-oriented tourists, the level of satisfaction of most tourists with the facilities and services provided to them is in an inappropriate state. The results of the study on the problems of coastal tourism development in the study area from the perspective of tourists showed that the weakness of infrastructure-welfare, health, supervision-management, security and legal factors are the most important obstacles to tourism development on the beach of Bandar Abbas. Therefore, it can be said that the results of the present study have considerable credibility and trust regarding the problems of coastal tourism development. With the difference that the obstacles identified in the present study are specific to the tourist beaches of Bandar Abbas. Regarding the removal of identified obstacles, the results of the research showed that the most important solutions provided by tourists to overcome the identified challenges are: building hotels and inns that are appropriate for the economic conditions of tourists, equipping the beach with appropriate recreational and sports facilities (such as beach volleyball, beach soccer, diving, boating, water skiing, jet skiing, and surfing), preventing the issuance of private construction permits on the coastline, monitoring the prices of facilities and equipment needed by tourists, equipping the beach with quality health facilities and services (such as trash cans, sanitary towels, etc.), training

beach personnel on how to improve the culture of behavior with tourists, ensuring the appropriate and timely presence of lifeguards and law enforcement officers on the beach, reviewing the laws and regulations related to tourists to increase their satisfaction level, building a store to supply food and equipment needed by tourists, and considering a suitable space for recreation and

leisure activities for families. It should be noted that in order to develop coastal tourism in Bandar Abbas, attention to the identified challenges and the solutions provided by tourists should be given priority, because paying attention to these solutions will provide a suitable platform for attracting more tourists and also provide the basis for tourists to return to the coast of Bandar Abbas.

References

1. Andersen, I. M. V., Blichfeldt, B. S., & Liburd, J. J. (2016). Sustainability in coastal tourism development: an example from Denmark. *Current Issues in Tourism*, Vol 5, No,19, pp. 1-8.
2. C. Frechtling, D, (2001), "Forecasting tourism demand: Methods and strategies", Butterworth- Heinemann, Oxford.
3. Cachadi, Feoli, Learenco Lieopart Lobo, Ferreira Noronla, Sawkar(2002) Coastal Tourism- environment – and sustain able local development
4. Clark, W.A.V and Dieleman, F.M (1996); Households and Housing: choice and outcomes in the housing market, New Brunswick, center for urban policy Research.
5. Coastal tourism working Group: NOV (2001): TANZANIA coastal management partnership.
6. Dadourkhani, Fazileh; Rezvani, Mohammad Reza; Emeni Gheshlagh, Siavash; Bouzarjomehri, Khadijeh (2011) Analysis of the role of tourism in the development of entrepreneurial characteristics and entrepreneurial tendencies among rural youth (case study: Kandovan and Eskandan villages of Osku County), *Human Geography Research*, 78, pp. 195-169. [In Persian]
7. Dehghanfard, Sakineh and Ghasemizad, Alireza (2017), Identifying the problems of developing the tourism industry in the coastal province of Bushehr and providing appropriate solutions, *Quarterly Scientific Research Journal of Tourism and Development*, Year 6, No. 10, pp. 194-178. [In Persian]
8. European Commission (Ec). (2000). "Towards quality coastal tourism integrated quality management" (IOM) of coastal tourist and Destinations Luxembourg: Office for official publications of the European communities.
9. Gannon, A, (1994). Rural Tourism as a Factor in Rural Community economic development for economies in Transition, *Journal of Sustainable Tourism*, 2. pp: 51-60
10. Ghorishi Minaabad, Mohammad Basit; Motamedi Mehr, Akbar and Faramarzi Gross, Nina (2011), Performance evaluation of coastal tourism complexes (case study: Pearl of the Caspian Complex - Rasht City), *Quarterly Journal of Regional Planning*, Year 1, Issue 4, pp. 29-40. [In Persian]
11. Gladstone, W, Curley, B, Shokri, M.R, (2012), "Environmental impacts of tourism in the Gulf and the Red Sea", *Marine Pollution Bulletin* Published by Elsevier Ltd.
12. Goeldner, C, Brent Ritchie, J.R, (2006), "Tourism Principles Practices Philosophies", Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
13. Hosseinzadeh, Seyedreza and Erfanian, Azar (2015), Determining the Carrying Capacity of Coastal Tourism on Kish Island, *Geography and Urban-Regional Planning*, Issue 16, pp. 200-181. [In Persian]
14. Jamini, Davoud and Jamshidi, Alireza (2012), Identifying and Prioritizing Factors Affecting Tourist Satisfaction Level (Case Study: Border Market in Javanroud County), *Bi-Quarterly Journal of Tourism Studies*, Volume 1, Year 1, Issue 2, pp. 200-181. [In Persian]
15. Khatami-Firoozabadi, Ali; Askaripour, Hossein and Bakhshandeh, Qasem (2013), Ranking the Tourist Beaches of Southern Iran Using the AHP Method, *Quarterly Journal of Tourism Management Studies*, Year 8, Issue 23, pp. 71-96. [In Persian]
16. Kitchin, Robert, Mark Blades and Reginald G. Golledy (2002); Relation between. Psychology and geography, urban studies, Vol 35, No 10.
17. Kocasoy, G. (1995) Effects of tourist population pressure on pollution of coastal

- seas. 'Environment management'. Vol.19.no.I. pp. 75-79
18. Lee, T.; Hsieh, H., 2016. Indicators of sustainable tourism: A case study from a Taiwan's wetland. *Ecological Indicators*, Vol 67, No 3 pp. 779-787.
 19. Mogoei, Roxana; Hassani, Sepideh and Al-Mozafar, Reza (2017), Presentation of a strategic coastal tourism plan (case study of Nowshahr city), *Oceanography*, Year 8, Issue 29, pp. 25-33. [In Persian]
 20. Porukhashuri, Seyedeh Zahra (2001), *Optimal Environmental Development Strategies in Coastal Tourism*, Environmental Protection Organization Publications, Tehran [In Persian]
 21. Ramezanejad, Yaser; Rokneddin Eftekhari, Abdolreza and Pourtaheri, Mehdi (2016), Attitudinal assessment of the effects of coastal tourism on the sustainable development of coastal villages in Gilan Province, *Journal of Geographical Spatial Planning*, Year 6, No. 20, pp. 160-145. [In Persian]
 22. Saida Ardakani, Saeed, Mirghafouri, Seyed Habibollah and Barki, Shahin (2010), Identification and Prioritization of Factors Affecting the Satisfaction Level of Foreign Tourists in Shiraz Using Factor Analysis and Multi-Attribute Decision Making Techniques, *Tourism Studies*, No. 13, pp. 1-23. [In Persian]
 23. Salari, Mamand; Shahabi, Heman; Salari, Samarand (2016) Management (Identification and Prioritization) of Geomorphosites Using Entropy and Saw Models, Case Study: Geomorphosites of Sardasht County, *Quantitative Geomorphology Research*, 4 (4), pp. 166-180. [In Persian]
 24. Shaieh, Esmaeil, Alipour Ashkeliki, Sajjad (2010), Analysis of the quality factors of the coastal tourism environment sector according to sustainable tourism criteria: A case study of the beaches of Ramsar city, *Armanshahr Magazine*, Issue 5, Fall-Winter 2010, pp. 155-167 [In Persian]
 25. Song, H (2010), The Hong Kong tourist satisfaction index. *Annals of Tourism Research*, 2011
 26. Tribe, J, (2009), "Philosophical Issues in Tourism", Channel View Publications, Great Britain.
 27. UNEP, 2009. *Sustainable Coastal Tourism: An integrated planning and management*.
 28. Zargham Borujeni, Jamid and Nikbin, Mahna (2012), Measuring the sustainability of tourism development on Kish Island, *Quarterly Scientific Research Journal of Economic Research*, Issue 2, pp. 137-168 [In Persian]

مقاله پژوهشی

شناسایی و اولویت بندی الزامات رضایت مندی گردشگران از کارکردها و زیرساخت های گردشگری ساحلی
(مطالعه موردی: نوار ساحلی شهر بندرعباس)

امین دهقانی* - استادیار گروه جغرافیای دانشگاه جیرفت، جیرفت، ایران

مهدی میرزاده کوهشاهی - استادیار گروه جغرافیای دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران

زهرا ایورز - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه جغرافیای دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>شماره صفحات: ۶۰-۷۵</p> <p>از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید</p> 	<p>گردشگری ساحلی یکی از جذاب ترین و مفرح ترین انواع گردشگری است که در سال های اخیر بیش از پیش مورد توجه گردشگران قرار گرفته است. در راستای جلب رضایت بیشتر گردشگران و سفر مجدد آن ها به سواحل شهر بندرعباس، پژوهش کمی حاضر، که با روش توصیفی - تحلیلی انجام گرفته است، با هدف بررسی میزان رضایت - مندی گردشگران از امکانات و خدمات ارائه شده به آن ها و شناسایی مهم ترین مشکلات توسعه گردشگری در سواحل شهر بندرعباس و همچنین شناسایی مهم ترین راهکارهای توسعه گردشگری در این منطقه از دیدگاه گردشگران انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه گردشگران سواحل شهر بندرعباس تشکیل می دهد که با استفاده از فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شده و به صورت کاملاً تصادفی مورد پرسشگری قرار گرفته اند. نتایج پژوهش نشان داد با وجود اینکه بیش از ۵۰ درصد گردشگران دارای تحصیلات دانشگاهی بوده اند و بیش از ۴۰ درصد آن ها، مدت اقامت ۵ روز و بیشتر از آن را مد نظر داشته اند، میزان رضایت - مندی گردشگران از امکانات و خدمات ارائه شده با آن ها با میانگین ۲/۸۱۷، پایین تر از حد متوسط بوده است. نتایج پژوهش در خصوص مهم ترین چالش های امکانات و خدمات ارائه شده به گردشگران در محدوده مطالعاتی نشان داد ۵ چالش اساسی شناسایی شده توانسته اند ۷۱/۷۸ درصد از واریانس متغیر وابسته پژوهش را تبیین نمایند. چالش های شناسایی شده به ترتیب میزان اهمیت آن ها عبارت اند از: خدمات زیرساختی - رفاهی (۱۷/۴۵)، بهداشت سلامت (۱۶/۵۱)، نظارتی - مدیریتی (۱۶/۱۶)، امنیتی (۱۲/۸۸) و قانونی (۸/۷۱). همچنین نتایج پژوهش نشان داد "احداث هتل و مسافرخانه متناسب با شرایط اقتصادی گردشگران"؛ "تجهیز ساحل به امکانات تفریحی و ورزشی مناسب (مانند والیبال ساحلی، فوتبال ساحلی، غواصی، قایق رانی، اسکی روی آب، جت اسکی و موج سواری)" و "مانعت از صدور مجوز ساخت و ساز شخصی در خط ساحلی" به ترتیب با ۲۱۵، ۲۰۲ و ۱۸۵ بار تکرار، سه راهکار کلیدی ارائه شده از سوی گردشگران جهت توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس هستند.</p>

واژه های کلیدی:

توسعه پایدار، گردشگری، گردشگری ساحلی، رضایت مندی، بندرعباس.

استناد: دهقانی، امین؛ میرزاده کوهشاهی، مهدی؛ ایورز، زهرا (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت بندی الزامات رضایت مندی گردشگران از کارکردها و زیرساخت های گردشگری ساحلی (مطالعه موردی: نوار ساحلی شهر بندرعباس). فصلنامه جغرافیا (برنامه ریزی منطقه ای)، ۱۴(۵۶). صص: ۶۰-۷۵

DOI: 10.22034/jgeoq.2023.158056.1702

مقدمه

امروزه دامنه گردشگری از میدان محصور مکان‌های باستانی به محیط طبیعی رخت‌کشانده و در این میان نقش سواحل به عنوان به عنوان یکی از مهمترین مقاصد گردشگری اهمیتی روزافزون یافته است (شعبه و علی پور اشلیکی، ۱۳۸۹: ۱۵۶) گردشگری ساحلی بر اساس ترکیب منافع منحصر به فردی در مرز خشکی و دریا ایجاد شده است (پورو خشوری، ۱۳۸۰: ۴۵) و به عنوان یکی از مهم‌ترین ابزار توسعه در جهان یاد می‌کنند زیرا در حال حاضر گردشگری بزرگ‌ترین و سریع‌ترین صنعت در جهان است که، دارای رشد پایان‌ناپذیر و فزاینده‌ای است (سالاری و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۶۷) و در حال رشد و تبدیل شدن به یکی از مهمترین صنایع در بسیاری از کشورها است (کوکاسوی، ۱۹۹۵: ۷۵) امروزه گردشگران ساحلی تقاضای بیش از خورشید، دریا و شن و ماسه دارند (ضرغام بر و جنی و نیک بین، ۱۳۹۱: ۱۴۴) که مجموع این تقاضاها در فرایند انتخاب مقصد گردشگری ساحلی تاثیر می‌گذارند. در واقع ترکیبی از فعالیت‌ها و جذابیت‌ها مانند آفتاب، شن و ماسه‌های ساحلی و تنوع محیطی باعث انتخاب سواحل توسط گردشگران می‌شود. (Ec, 2000: 401) به طور کلی، هدف از گسترش فعالیت‌های گردشگری در نواحی ساحلی فراهم آوردن زمینه‌های برای توسعه اقتصادی و اجتماعی است. در برخی از نواحی، گردشگری می‌تواند تأمین‌کننده اصلی معیشت و درآمد ساکنان سواحل به شمار آید و همچنین منافع مختلف اجتماعی و محیط زیستی به همراه داشته باشد. (Gannon, 1994: 51-60) با این وجود بهره‌بردن از مزایای قابل توجه فعالیت در بخش گردشگری در گرو فراهم کردن خدمات و امکاناتی است که بتواند تا حد قابل توجهی نیازهای گردشگران را فراهم نماید. به همین دلیل اکثر کشورها برای موفقیت در جذب گردشگران باید با توجه به ویژگی‌های فرهنگی و جغرافیایی خود، نسبت به فراهم آوردن زیرساخت‌های لازم اقدام نمایند. چراکه وجود تسهیلات مورد نیاز اولین گام در جذب و نگهداری گردشگران است؛ از این‌رو شناخت وضعیت منطقه از حیث وجود این عوامل، زمینه را برای آشنایی با وضعیت گردشگری منطقه و آسیب‌شناسی و توسعه آن فراهم می‌آورد تا با تأمین انتظارات و نیازهای گردشگران، رضایت آنها نسبت به مقصد ایجاد گردد (جمینی و جمشیدی، ۱۳۹۱: ۱۸۲). به طور کلی می‌توان چنین عنوان کرد که گروه‌های مختلف گردشگران خواسته‌ها و سلیقه‌های متمایزی دارند (Clarrk and Dieleman, 1996: 85) و اطلاع از سلیقه و خواسته‌های گردشگران، به بهبود وضعیت و طراحی بهتر مکان‌ها و برنامه‌ریزی فضاها کمک خواهد نمود (Kitchin et al, 2002: 5). همچنین جلب رضایت گردشگران معمولاً به افزایش نرخ حمایت از ماندگاری، وفاداری و جذب گردشگر کمک می‌کند و این امر نیز در کسب اهداف اقتصادی چون افزایش تعداد گردشگران و نیز افزایش میزان سود مؤثر خواهد بود. همچنین، ارتباط مثبتی بین رضایت گردشگر و کسب موفقیت بلندمدت اقتصادی در مقصد وجود دارد (سعید اردکانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱).

نوار ساحلی شهر بندرعباس به عنوان یکی از کانون‌های اصلی جذب گردشگر در جنوب کشور، یکی از مهم‌ترین اهداف گردشگران است که سالانه هزاران نفر از سایر استان‌های کشور حتی کشورهای همسایه، از آن دیدن می‌نمایند. به واسطه ورود گردشگران به سواحل این شهر، مزایای قابل توجهی به ویژه در زمینه اشتغال‌زایی و درآمدزایی عاید ساکنان این شهر می‌شود. از این رو برای برنامه‌ریزی توسعه گردشگری آگاهی از وضعیت رضایت‌مندی گردشگران از امکانات و خدمات ارائه شده به آنها، مشکلات و موانع پیش روی گردشگران و توجه به راهکارها و پیشنهادها آنها، بستر و زمینه توسعه پایدار گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس را فراهم می‌نماید. از این رو مهم‌ترین سوالاتی که محققان در پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به آنها هستند عبارت‌اند از: میزان رضایت‌مندی گردشگران ساحلی شهر بندرعباس از امکانات و خدمات ارائه شده به آنها چگونه است؟ مهم‌ترین مشکلات توسعه گردشگری ساحلی شهر بندرعباس از دیدگاه گردشگران کدامند؟ و مهم‌ترین راهکارهای گردشگران برای توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس کدامند؟

در ارتباط با موضوع مورد مطالعه تاکنون مطالعاتی اندکی در کشورمان انجام گرفته است که در ادامه به نتایج چند مطالعه مهم اشاره خواهد شد. سونگ^۱ (۲۰۱۰) در مقاله‌ای با عنوان رضایت‌مندی گردشگران در هنگ کنگ بیان کرد رضایت‌مندی گردشگران از مقصد گردشگری باعث می‌شود که آنان در مورد ویژگی‌های مثبت مقصد گردشگری با سایرین صحبت کنند. این گردشگران می‌توانند در بازار یابی گردشگری نقش مهمی را ایفا کنند به همین دلیل باید سعی شود که گردشگران ورودی

به یک مقصد را با رضایت مندی کامل هدایت کرد کاجادی^۱ (۲۰۰۲) در مقاله ای تحت عنوان توسعه گردشگری ساحلی به این نتیجه رسیده است که اگر چه در جهان امروزی صنعت گردشگری از فرمول سابق گردشگری آفتاب و ماسه و دریا که از قرن ۱۸ میلادی به بعد در اروپا متداول شد دور شده و به طرف تعطیلات هدفمند و مسافرتی که نیازهای استراحتی و ذهنی را با هم داشته باشد حرکت می کند، ولی سواحل کماکان یک مقصد عمده گردشگران است و برنامه ریزان گردشگری تلاش می کنند که نیازمندی های گردشگران را در نزدیکی سواحل طراحی و اجرا کنند. نتایج پژوهش قریشی میناآباد و همکاران (۱۳۹۰) در خصوص ارزیابی عملکرد مجتمع های گردشگری ساحلی در شهرستان رشت نشان داد از نظر کمی، کیفی و تنوع خدمات و امکانات ارائه شده در این مجتمع ها پاسخگوی نیازهای گردشگران نیست و این عامل سبب شده است که تعداد کمی از گردشگران خارج از استان به این مجتمع ها مراجعه نمایند و همچنین این عامل سبب اقامت کوتاه مدت گردشگران در این مجتمع ها شده است. نتایج پژوهش حسین زاده و عرفانیان (۱۳۹۴) در خصوص تعیین ظرفیت برد گردشگری ساحلی جزیره کیش نشان داد خطمشی های قانونی و ایدئولوژیک موجود در کنار فشار و تراکم بیش از حد در بخش هایی از ساحل، از مهم ترین عوامل محدوده کننده توسعه گردشگری در جزیره کیش است که بیش از ظرفیت تحمل محیط و گردشگران است.

دهقانفرد و قاسمی زاد (۱۳۹۶) در پژوهشی مشکلات توسعه صنعت گردشگری ساحلی استان بوشهر را بررسی کرده اند. نتایج پژوهش نشان داد مهم ترین موانع توسعه صنعت گردشگری ساحلی در محدوده مطالعاتی به ترتیب اهمیت عبارتند از: موانع اقتصادی، موانع فرهنگی، موانع دولتی، موانع بهداشتی، موانع جغرافیایی، موانع تفریحی، موانع سیاسی و موانع رفاهی. نتایج پژوهش موگوتی و همکاران (۱۳۹۶) با هدف ارائه برنامه راهبردی گردشگری ساحلی در شهرستان نوشهر نشان داد بازنگری و تدقیق قوانین گردشگری مهم ترین راهبردی توسعه گردشگری ساحلی در محدوده مطالعاتی است و توسعه مردم محور بهداشت و خدمات ساحلی و توسعه دولت محور سامانه های حمل و نقل، اثرگذارترین مولفه های توسعه گردشگری ساحلی در شهرستان نوشهر هستند. بررسی سوابق پژوهش نشان می دهد که در فضاهای مختلف جغرافیایی، گردشگری ساحلی دارای شرایط متفاوتی می باشد و متناسب با شرایط محیطی و انسانی حاکم بر سواحل مختلف کشورمان، مسکلات و چالش های گردشگری ساحلی با هم متفاوت می باشند. از این رو با توجه به شرایط محیطی و انسانی حلکم بر سواحل شهر بندرعباس، محققان در پژوهش حاضر سعی دارند مهم ترین مشکلات و چالش های توسعه گردشگری و همچنین مهم ترین راهکارهای رفع محدودیت های گردشگری ساحلی در محدوده مطالعاتی را از دیدگاه گردشگران بررسی و تحلیل نمایند.

مبانی نظری

واژه گردشگری «توریسم» از کلمه «تور^۲» از واژه لاتین «تُرنوس^۳» گرفته شده که به معنای دایره می باشد. کلمه «تور» به معنای حرکتی دایره وار است که در آن فرد از یک نقطه حرکت می کند و بعد از طی مسافتی دوباره به مکان اولیه خود برمی گردد. کلمه «توریست^۴» برای نخستین بار در سال ۱۸۰۰ میلادی در «فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد^۵» چاپ گردید و به معنای کسی بود که برای تفریح یا آموختن و یا برای رسیدن به اهداف شخصی خود از چندین مکان دیدن می کند (ترایب^۶، ۲۰۰۹: ۳۸). گرچه امروزه درباره گردشگری تعاریف متعددی وجود دارد ولی «سازمان جهانی گردشگری^۷» که وابسته به سازمان ملل است و به عنوان یک مرجع جهانی درباره مسائل و خطمشی های گردشگری عمل می کند، سعی نموده اصطلاحات و طبقه بندی های گردشگری را در سراسر جهان استانداردسازی کند (سی فرچتلینگ^۸، ۲۰۰۱: ۳). در این راستا، این سازمان در سال ۱۹۹۱ در «کنفرانس بین المللی آمار گردشگری و مسافرت^۹» که در کشور کانادا برگزار شد، از گردشگری تعریف زیر را ارائه نمود: «توریسم

1. Cachadi

2. Tour

3. Tornus

4. Tourist

5. The Shorter Oxford English Dictionary

6. Tribe

7. World Tourism Organization (WTO)

8. C. Frechtling

1. Travel and Tourism Statistics Conference

یا گردشگری مجموعه فعالیت‌هایی است که در آن افراد به مکان‌هایی غیر از مکان عادی خود برای مدتی کمتر از یک سال متوالی، به منظور گذراندن اوقات فراغت، تجارت و دیگر اهداف مسافرت می‌کنند» (گلدنر و رایتچی^۱، ۲۰۰۶: ۷).

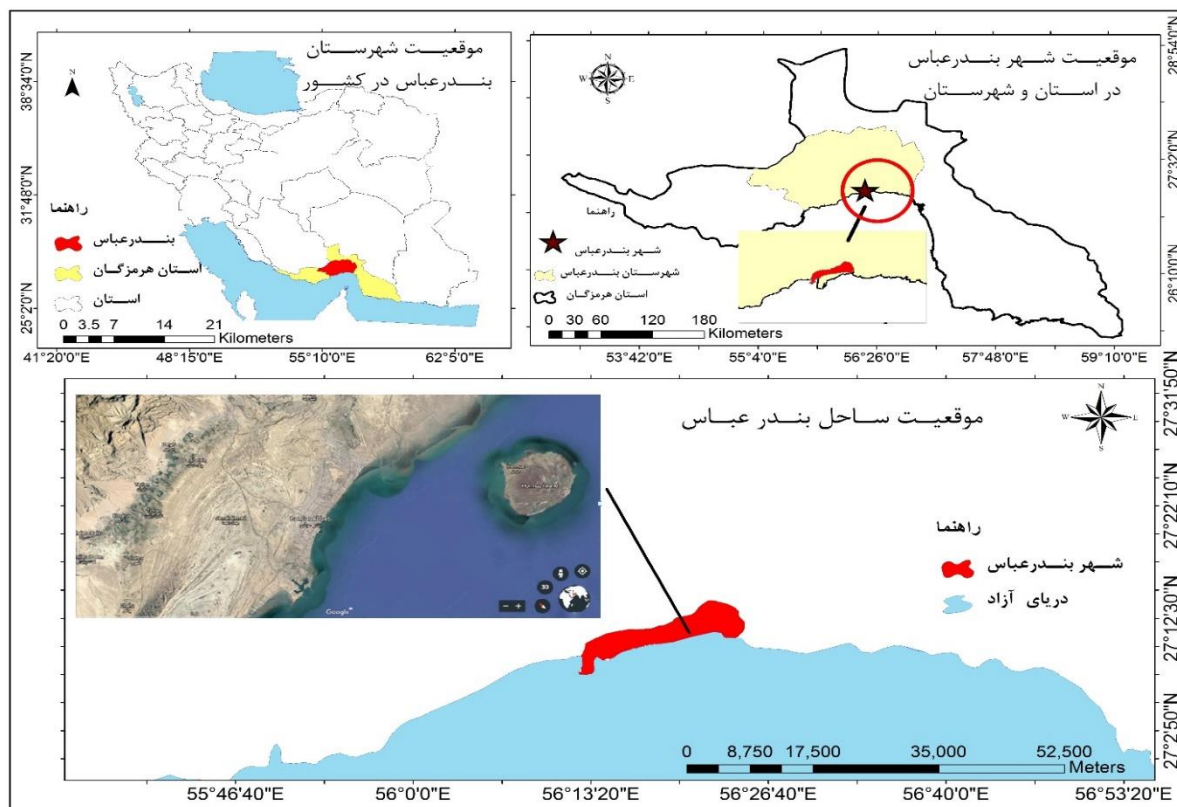
در مجموع به واسطه اثرات قابل توجه اقتصادی صنعت گردشگری، از آن به‌عنوان بزرگ‌ترین صنعت جهان در قرن ۲۱ یاد می‌کنند (گلاستون^۲، ۲۰۱۲: ۱). با این وجود گردشگری دارای اشکال و ابعاد مختلفی است که در این میان، گردشگری ساحلی^۳، یکی از شاخه‌های مهم گردشگری است.

گردشگری ساحلی بر پایه ترکیب منابع منحصربه‌فرد در مجاورت زمین و دریا، امکانات رفاهی از قبیل آب، سواحل، منظره زیبا و زیرساخت‌های مناسب شکل می‌گیرد و شامل مجموعه متنوعی از ظرفیت‌های گردشگری مانند هتل‌ها، اقامتگاه تفریحی، خانه‌های دوم، رستوران‌ها، بنادر، اسکله، ماهیگیری و دیگر امکاناتی می‌باشد که طی آن گردشگران در نوار ساحلی به فعالیت‌هایی مانند ماهیگیری، پوست کندن ماهی، شنا، غواصی، قایق‌رانی، گشت‌وگذار، موج سواری، جت اسکی، تماشای پرند و بازدید از میراث تاریخی و فرهنگی، هنری و صنایع دستی و غیره می‌پردازند (UNEP, 2009: 10). در مجموع گردشگری ساحلی به مجموعه فعالیت‌هایی اطلاق می‌گردد که در ارتباط با سفر و اقامت گردشگران از منطقه ساحلی صورت می‌گیرد و طی آن گردشگران از منابع و امکانات طبیعی و انسان‌ساخت در نوار ساحلی بهره‌مند می‌شوند (رمضان‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۴۸) و در حال رشد و تبدیل شدن به یکی از مهم‌ترین صنایع در بسیاری از کشورهاست (خاتمی‌فیروزآبادی و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۲).

علی‌رغم مزایای قابل توجه گردشگری ساحلی در توسعه جوامع میزبان، توسعه پایدار این صنعت از الزاماتی است که باید در ابعاد مختلف توسعه اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و زیست‌محیطی مورد توجه قرار گیرد (Andersen et al, 2016: 3). در مجموع گردشگری ساحلی در مناطقی مفید و موفق خواهد بود که به بهترین نحو ممکن جاذبه‌های طبیعی و انسانی سواحل را در اختیار گردشگران قرار دهد و همچنین نحوه ارائه خدمات به گردشگران ضمن داشتن کیفیت و کمیت مناسب، باید دارای قیمت‌های عادلانه و منصفانه باشد (Coastal tourism working Group, 2001: 11) در صورت بی‌توجهی به حفاظت از سواحل و عدم توجه به اصول پایداری این فضاها گردشگرپسند، در آینده نه‌چندان دور سوال جذابیت خود را از دست داده و به مکان‌هایی تبدیل خواهند شد که به عنوان عامل دافعه‌ای در جذب گردشگر ایفای نقش می‌نمایند (Lee and Hsieh, 2016: 16). از این رو با توجه به مزایای قابل توجهی که گردشگری ساحلی برای جامعه میزبان به همراه دارد، شناسایی مشکلات و چالش‌های سواحل هدف گردشگران و توجه به نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها، به بهبود وضعیت گردشگری در مناطق و همچنین برنامه‌ریزی توسعه پایدار گردشگری کمک شایانی خواهد نمود.

معرفی محدوده مطالعاتی

شهر ساحلی بندرعباس مرکز استان هرمزگان در جنوب ایران است (شکل ۱). این شهر در بخش مرکزی شهرستان بندرعباس قرار دارد و از قدیمی‌ترین و موثرترین بنادر کشور طی ادوار گذشته تاکنون است که در حال حاضر در زمینه ترانزیت کالا از طریق بنادر شهید رجایی و باهنر، نقش کلیدی را توسعه کشور ایفا می‌نماید. علاوه بر برخورداری این شهر از موقعیت تجاری، جاذبه‌های طبیعی و آب و هوای مساعد در فصل زمستان و ایام نوروز، گردشگران بسیاری را به سوی سواحل شهر بندرعباس جذب می‌کند؛ به‌طوری‌که، طبق آمار مرکز میراث فرهنگی استان هرمزگان، طی سال جاری بیش از ۱/۵ میلیون نفر از شهر بندرعباس دیدن کرده‌اند که اغلب آن‌ها از سواحل شهر بازدید کرده‌اند (سازمان میراث فرهنگی استان هرمزگان، ۱۳۹۶).



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی شهر بندرعباس در کشور، منبع: سازمان نقشه‌برداری کشور، ۱۳۹۰

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کمی بوده که با روش توصیفی تحلیلی انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش را کلیه گردشگرانی تشکیل می‌دهد که از نوار ساحلی شهر بندرعباس دیدن کرده‌اند. به لحاظ زمانی پژوهش حاضر تک مقطعی بوده و در بازه زمانی ۶ ماه (اوایل مهر ماه سال ۱۳۹۶ تا اواخر اسفند ۱۳۹۶) انجام شده است. با توجه به ماهیت جامعه گردشگری که اغلب آمار دقیقی از تعداد آن‌ها به ویژه در نوار ساحلی شهر بندرعباس وجود نداشت و همچنین هزینه بالای انجام سرشماری و عدم امکان مصاحبه و تکمیل پرسشنامه در میان همه گردشگران، با استفاده از فرمول کوکران ۲۸۴ نفر از گردشگران به عنوان نمونه آماری در نظر گرفته شد. لازم به ذکر است از رابطه زیر جهت برآورد حجم نمونه استفاده شده است.

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad n = \left(\frac{(1.96)(0.5)}{0.05} \right)^2 = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

در ادامه تعداد پرسشنامه برآورد شده در میان گردشگران نوار ساحلی شهر بندرعباس به صورت کاملاً تصادفی توزیع گردید. در پژوهش حاضر، ابزار اصلی جهت گردآوری داده‌های میدانی مورد نیاز، پرسشنامه محقق ساخته بود که روایی آن با مراجعه به کارشناسان مربوطه و اساتید دانشگاه و اصلاح پرسشنامه به تأیید نهایی رسید. جهت بررسی پایایی ابزار مورد استفاده، از پیش آزمون با تعداد ۳۰ پرسشنامه استفاده شد. ضریب الفای کرونباخ محاسبه شده (۰/۷۶۵) نشان دهنده پایا بودن ابزار مورد استفاده بوده است. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از آزمون تک‌نمونه‌ای، جدول توزیع فراوانی، تحلیل عاملی اکتشافی در نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. همچنین برای اولویت‌بندی راهکارهای عملیاتی ارائه شده از سوی گردشگران جهت بهبود زیرساخت‌های گردشگری در محدوده مطالعاتی، از یک جدول استفاده شد که در آن راهکارها بر اساس تأکید و تکرار گردشگران اولویت‌بندی شده‌اند.

یافته‌های پژوهش

بررسی ویژگی‌های شخصی پاسخگویان

نتایج بررسی متغیرهای جامعه‌شناختی در میان گردشگران ساحلی شهر بندرعباس نشان داد میانگین سنی آن‌ها ۲۹/۵ بوده است که در این میان سن جوان‌ترین و مسن‌ترین پاسخگو، به ترتیب ۱۵ سال و ۶۴ سال بوده است. همچنین نتایج نشان داد حدود ۸۰ درصد گردشگران در بازه سنی ۱۵ تا ۴۵ سال قرار گرفته‌اند. در ارتباط با وضعیت جنسی پاسخگویان، نتایج پژوهش نشان داد حدود ۷۰ درصد پاسخگویان در گروه مردان و حدود ۳۰ درصد در گروه زنان قرار گرفته‌اند. نتایج بررسی وضعیت تحصیلی پاسخگویان نشان داد ۶/۸ درصد پاسخگویان دارای تحصیلات در سطح ابتدایی، ۷ درصد راهنمایی، ۲۱/۶ درصد دیپلم، ۳۵/۷ درصد در مقطع کارشناسی و سطح تحصیلات ۱۵/۶ درصد در مقاطع بالاتر بوده است. به عبارتی می‌توان چنین عنوان کرد که بیش از ۵۰ درصد پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی دانشگاهی بوده‌اند. در ارتباط با وضعیت شغلی پاسخگویان، نتایج پژوهش نشان داد ۱۷/۴ درصد آن‌ها شاغل در بخش دولتی، ۴۸/۵ درصد شاغل در بخش خصوصی و مشاغل آزاد، ۱۵/۱ درصد مشغول به تحصیل، ۱۴ درصد بیکار و ۵ درصد خانه‌دار بوده‌اند. در ارتباط با این سوال که "اقامت شما در این مکان گردشگری معمولاً چند روزه است؟" نتایج پژوهش نشان داد (جدول ۱) بیش از ۸۵ درصد گردشگران دارای اقامت ۲ روزه و بیشتر در سواحل شهر بندرعباس بوده‌اند و بیش از ۴۰ درصد آن‌ها اقامت ۵ روز و بیشتر از آن را مد نظر داشته‌اند. بنابراین با توجه به یافته‌های حاصل شده می‌توان چنین عنوان کرد که سواحل شهر بندرعباس تا حد قابل توجهی جاذب گردشگران بوده است و گردشگران تمایل قابل ملاحظه‌ای را به ماندن در سواحل این شهر داشته‌اند. لذا، باید در حد توان ضمن خدمات‌دهی به این قشر درآمدزا، زمینه‌های بازگشت مجدد گردشگران را به این مکان گردشگری فراهم نمود.

جدول ۱. مدت اقامت گردشگران در سواحل شهر بندرعباس

روز	فراوانی	درصد	درصد فروانی تجمعی
۱ روز	۸۷	۲۲/۷	۲۲/۷
۲ روز	۳۲	۸/۳	۳۱
۳ تا ۴ روز	۱۱۱	۲۸/۹	۵۹/۹
۵ روز و بیشتر	۱۵۴	۴۰/۱	۱۰۰
مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-

بررسی میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

با وجود تمایل قابل توجه گردشگران به اقامت در سواحل شهر بندرعباس، در ادامه میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات ارائه شده به آن‌ها، که تأثیر قابل توجهی را بر ماندگاری آن‌ها و همچنین سفر مجدد آن‌ها به شهر بندرعباس دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج جدول توزیع فراوانی نشان می‌دهد (جدول ۲)، میزان رضایت‌مندی ۴۷/۴ درصد پاسخگویان، از خدمات و امکانات ارائه شده به آن‌ها در سطوح ضعیف و بسیار ضعیف، ۱۹/۸ درصد در سطح متوسط و ۳۲/۸ درصد گردشگران میزان رضایت‌مندی زیاد و بسیار زیادی را از خدمات و امکانات ارائه شده به آن‌ها داشته‌اند. همچنین برای ارائه یک ارزیابی کلی از میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس، از آزمون t تک‌نمونه‌ای استفاده شد (جدول ۳) که در آن عدد ۳، به عنوان مبنا در نظر گرفته شده است. نتایج نشان می‌دهد میانگین نمره رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات ارائه شده به آن‌ها، ۲/۸۱۷ می‌باشد که از عدد مبنا (عدد ۳) پایین‌تر است. همچنین با توجه به منفی شدن آماره‌های t، انحراف از میانگین و حدهای بالا و پایین، می‌توان چنین عنوان کرد که میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس پایین‌تر از متوسط می‌باشد. بنابراین می‌توان چنین عنوان کرد که علی‌رغم رغبت قابل توجه گردشگران به ماندگاری در سواحل شهر بندرعباس، خدمات و امکانات ارائه شده به آن‌ها، انتظارات و توقعات گردشگران را به شکل قابل قبولی فراهم نکرده است. در راستای حل این مسأله، در ادامه پژوهش حاضر، مهم‌ترین چالش‌ها و مشکلات خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس از دیدگاه گردشگران بررسی شده است.

جدول ۲. میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

رضایت‌مندی	فروانی	درصد	درصد فروانی تجمعی
بسیار کم	۷۰	۱۸/۲	۱۸/۲
کم	۱۱۲	۲۹/۲	۴۷/۴
متوسط	۷۶	۱۹/۸	۶۷/۲
زیاد	۹۴	۲۴/۵	۹۱/۷
بسیار زیاد	۳۲	۸/۳	۱۰۰
مجموع	۳۸۴	۱۰۰	-

جدول ۳. برای بررسی میزان رضایت‌مندی گردشگران از خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس با استفاده از آزمون t تک‌نمونه‌ای

Test Value = ۳							رضایت‌مندی
t	درجه آزادی	سطح معناداری	میانگی ن	انحراف از میانگین	اختلاف با فاصله ۹۵ درصد		
					حد پایین	حد بالا	
-۲/۴۱۰	۳۸۳	۰/۰۱۶	۲/۸۱۷	-۰/۱۸۲	-۰/۳۳۱	-۰/۰۳۳	

شناسایی مهم‌ترین چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

برای شناسایی مهم‌ترین چالش‌های امکانات و خدمات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس در قالب چند عامل محدود و تعیین مقدار واریانس تبیین شده توسط هر کدام از عامل‌ها، از روش آماری تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد. هدف از این کار، دستیابی به ابعادی که به صورت پنهانی در مجموعه گویه‌ها وجود دارد ولی به آسانی قابل مشاهده نمی‌باشند، است. یافته‌ها نشان داد مقدار KMO برابر با (۰/۷۵۷) بوده و نشان‌دهنده وضعیت مناسب داده‌ها برای تحلیل عاملی است. مقدار بارتلت نیز برابر با ۲۲۸۴/۱۶۵ محاسبه شد که در سطح ۹۹ درصد اطمینان معنی‌دار بود. برای تعیین تعداد عوامل در این تحقیق عواملی مورد پذیرش قرار گرفتند که مقدار ویژه آن‌ها بزرگ‌تر از ۱ باشد. بر این اساس تعداد پنج عامل که مقدار ویژه آن‌ها بزرگ‌تر از عدد ۱ بود، استخراج گردید. در (جدول ۴) تعداد عوامل استخراج‌شده، مقدار ویژه هر یک از آن‌ها، درصد واریانس هر یک از عوامل و فراوانی تجمعی درصد واریانس عوامل نشان داده شده است. نتایج نشان می‌دهد در مجموع ۵ عامل شناسایی شده توانسته‌اند ۷۱/۷۸ درصد از واریانس متغیر وابسته (چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس) را تبیین کنند. در این میان، عامل اول توانسته است حدود ۱۷ درصد واریانس متغیر وابسته را تبیین نماید و عوامل دوم تا پنجم به ترتیب توانسته‌اند ۱۶/۵۷۱، ۱۶/۱۶۷، ۱۲/۸۸ و ۸/۷۱ درصد از واریانس چالش‌ها و مشکلات خدمات و امکانات گردشگری در محدوده مورد را مطالعه تبیین نمایند.

جدول ۴. عامل‌های استخراج شده در خصوص چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

عامل	مقدار ویژه	درصد واریانس مقدار ویژه	درصد تجمعی واریانس
اول	۳/۱۴۱	۱۷/۴۵۱	۱۷/۴۵۱
دوم	۲/۹۸۳	۱۶/۵۷۱	۳۴/۰۲۲
سوم	۲/۹۱۰	۱۶/۱۶۷	۵۰/۱۸۹
چهارم	۲/۳۱۸	۱۲/۸۸۰	۶۲/۰۷۰
پنجم	۱/۵۶۸	۸/۷۱۰	۷۱/۷۸۰

در این پژوهش برای چرخش عامل‌ها از روش وریماکس استفاده شده است. در این مرحله متغیرهایی که بار عاملی بزرگ‌تر از ۰/۵۰ دارند، معنی‌دار فرض شده که در (جدول ۵) نشان داده شده‌اند.

نام‌گذاری عامل‌ها

عامل اول: نتایج (جدول ۵) نشان می‌دهد هفت متغیر ضعف خدمات هتل و مسافرخانه؛ دوری از مراکز خرید؛ ضعف تعداد و کیفیت مکان‌های فروش مواد غذایی؛ ضعف خدمات پارکینگ؛ ضعف زیرساخت‌های تفریحی و ورزشی؛ در نظر نگرفتن مکان مناسب جهت برپا کردن چادر جهت اقامت و ضعف خدمات حمل و نقل عمومی در مجاورت ساحل، در عامل اول بارگذاری شده‌اند و در مجموع توانسته‌اند ۱۷/۴۵۱ درصد از واریانس متغیر وابسته پژوهش (چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس) را تبیین کنند. با توجه به ماهیت درونی متغیرهای فوق، اولین چالش شناسایی شده "خدمات زیرساختی - رفاهی" نام‌گذاری گردید.

عامل دوم: نتایج (جدول ۵) نشان می‌دهد پنج متغیر ضعف تسهیلات و خدمات درمانی؛ ریختن زباله و پسماند در حریم ساحل؛ توجه ضعیف به نظافت سرویس‌های بهداشتی؛ دسترسی ضعیف گردشگران به آب شرب و عرضه مواد غذایی با کیفیت پایین در ساحل، در عامل دوم بارگذاری شده‌اند. این متغیرها توانسته‌اند ۱۶/۵۷۱ درصد واریانس متغیر وابسته پژوهش را تبیین نمایند. از آنجایی که متغیرهای فوق بر سلامت و شاخص‌های بهداشتی مد نظر گردشگران دلالت دارند، دومین چالش شناسایی شده "بهداشت سلامت" نام‌گذاری شد.

عامل سوم: متغیرهای بارگذاری شده در عامل سوم (نظارت ضعیف بر هزینه استفاده از هتل‌ها و مسافرخانه؛ نظارت ضعیف بر قیمت محصولات عرضه شده در مجاورت سواحل؛ هدایت و راهنمایی ضعیف گردشگران توسط پرسنل مدیریت ساحل و برنامه‌ریزی و مدیریت ضعیف کالبدی و فیزیکی ساحل) توانسته‌اند ۱۶/۱۶۷ درصد واریانس چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس را تبیین کنند. از آنجایی که متغیرهای فوق بر عوامل نظارتی و مدیریتی بر سواحل محدوده مورد مطالعه تأکید دارند، سومین چالش شناسایی شده "نظارتی - مدیریتی" نام‌گذاری گردید.

عامل چهارم: نتایج (جدول ۵) نشان می‌دهد سه متغیر وقوع سرقت در ساحل؛ تردد افراد مزاحم و ناهنجار در ساحل و احساس امنیت ضعیف به‌ویژه در زمان تاریکی هوا با تبیین ۱۲/۸۸۰ درصد واریانس متغیر وابسته، در عامل چهارم بارگذاری شده‌اند. مفهوم درونی متغیرهای فوق مبین ضعف عوامل و خدمات امنیتی مورد انتظار گردشگران در ساحل شهر بندرعباس است. لذا عنوان "امنیتی" برای چهارمین چالش شناسایی شده انتخاب گردید.

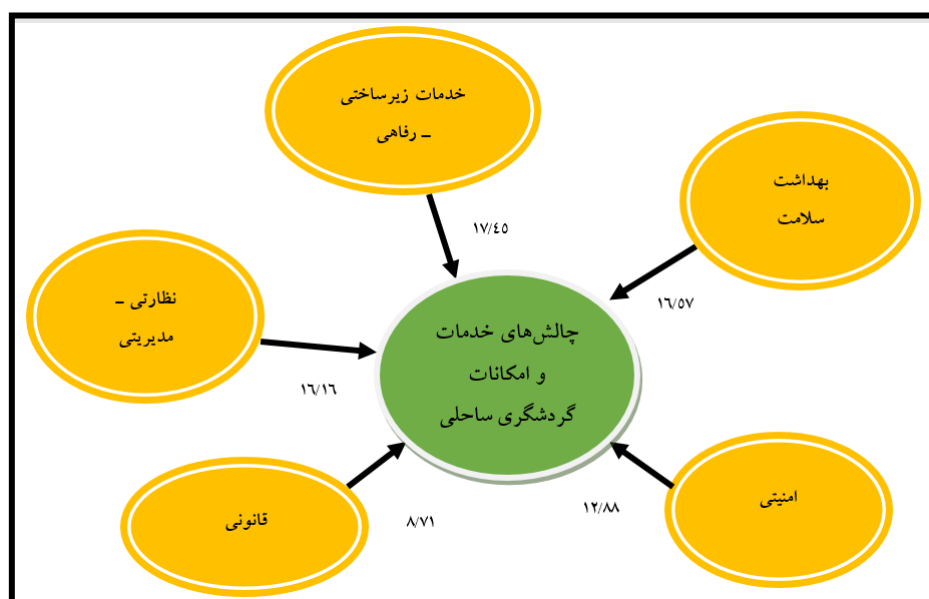
عامل پنجم: این عامل، آخرین عامل مهم شناسایی شده در خصوص چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس می‌باشد که توانسته است ۸/۷۱۰ درصد از واریانس متغیر وابسته پژوهش را تبیین نماید و در آن متغیرهای محدودیت‌های قانونی اعمال شده در خصوص پوشش افراد و محدودیت‌های قانونی اعمال شده در خصوص استفاده از ساحل (زمان و نحوه استفاده) قرار گرفته‌اند. با توجه به ماهیت متغیرهای فوق، عنوان "قانونی" برای پنجمین چالش شناسایی شده انتخاب گردید.

جدول ۵. نام‌گذاری عامل‌ها، ضرایب عاملی دوران یافته مهم‌ترین چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

عامل	مؤلفه	بار عاملی
خدمات زیرساختی - رفاهی	ضعف خدمات هتل و مسافرخانه	۰/۸۳۴
	دوری از مراکز خرید	۰/۷۹۱
	ضعف تعداد و کیفیت مکان‌های فروش مواد غذایی	۰/۶۱۹
	ضعف خدمات پارکینگ	۰/۸۰۳
	ضعف زیرساخت‌های تفریحی و ورزشی	۰/۶۷۲
	در نظر نگرفتن مکان مناسب جهت برپا کردن چادر جهت اقامت	۰/۷۴۳
	ضعف خدمات حمل و نقل عمومی در مجاورت ساحل	۰/۸۱۴
بهداشت سلامت	ضعف تسهیلات و خدمات درمانی	۰/۸۶۹
	ریختن زباله و پسماند در حریم ساحل	۰/۷۶۰
	توجه ضعیف به نظافت سرویس‌های بهداشتی	۰/۸۶۳
	دسترسی ضعیف گردشگران به آب شرب	۰/۶۱۵
	عرضه مواد غذایی با کیفیت پایین در ساحل	۰/۵۶۷

۰/۸۱۳	نظارت ضعیف بر هزینه استفاده از هتل‌ها و مسافرخانه	نظارتی - مدیریتی
۰/۶۲۸	نظارت ضعیف بر قیمت محصولات عرضه شده در مجاورت سواحل	
۰/۷۵۶	هدایت و راهنمایی ضعیف گردشگران توسط پرسنل مدیریت ساحل	
۰/۶۲۳	برنامه‌ریزی و مدیریت ضعیف کالبدی و فیزیکی ساحل	امنیتی
۰/۵۶۷	وقوع سرقت در ساحل	
۰/۶۳۲	تردد افراد مزاحم و ناهنجار در ساحل	
۰/۷۴۴	احساس امنیت ضعیف به‌ویژه در زمان تاریکی هوا	قانونی
۰/۵۳۱	محدودیت‌های قانونی اعمال شده در خصوص پوشش افراد	
۰/۸۱۰	محدودیت‌های قانونی اعمال شده در خصوص استفاده از ساحل (زمان و نحوه استفاده)	

در ادامه پس از شناسایی مهم‌ترین چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس، مدل تجربی چالش‌های شناسایی شده ترسیم گردید (شکل ۱). همان‌طور که ملاحظه می‌شود عمده‌ترین چالش‌های شناسایی شده به‌رتیب اهمیت عبارت‌اند از: خدمات زیرساختی - رفاهی، بهداشت سلامت، نظارتی - مدیریتی، امنیت و قانونی. در واقع این عوامل، مهم‌ترین چالش‌ها و مشکلاتی هستند که سطح رضایت‌مندی گردشگران از ساحل شهر بندرعباس را کاهش داده‌اند و در جهت توسعه گردشگری ساحلی در محدوده مطالعاتی باید تدابیری جهت رفع آن‌ها اندیشیده شود. ارائه نظرات و دیدگاه‌های گردشگران در خصوص رفع چالش‌های شناسایی شده، یکی از مهم‌ترین اقداماتی است که می‌تواند ضمن جلب رضایت‌مندی آن‌ها، زمینه بازگشت مجدد گردشگران و همچنین توصیه این منطقه گردشگری به سایر دوستان و آشنایان را فراهم نماید. لذا در بخش بعدی پژوهش مهم‌ترین راهکارهای ارائه شده توسط گردشگران جهت غلبه بر چالش‌ها و مشکلات خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس بررسی شده است.



شکل ۲. مدل تجربی مهم‌ترین چالش‌های خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

اولویت‌بندی راهکارهای گردشگران جهت توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

در راستای افزایش میزان رضایت‌مندی گردشگران از انتخاب ساحل شهر بندرعباس به‌عنوان مقصد سفر، در پرسشنامه طراحی شده یک سوال باز با عنوان "مهم‌ترین راهکارهای شما برای کاهش مشکلات خدمات و امکانات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس چیست؟" در نظر گرفته شده بود. نتایج تجزیه و تحلیل پاسخ‌های گردشگران نشان داد افراد پاسخگو راهکارهای متعددی را برای توسعه گردشگری ساحلی پیشنهاد داده‌اند و این راهکارهای متناسب با خصوصیات روانشناختی و شرایط

اقتصادی آن‌ها متفاوت بود. در نهایت محققان با یادداشت کل راهکارهای ارائه شده، ۱۰ راهکار اساسی را که از سوی گردشگران دارای بیشترین تکرار و تأکید بوده‌اند، انتخاب کرده‌اند. نتایج اولویت‌بندی راهکارهای پیشنهادی گردشگران نشان می‌دهد (جدول ۶) در میان راهکارهای ارائه شده سه راهکار "احداث هتل و مسافرخانه متناسب با شرایط اقتصادی گردشگران"؛ "تجهیز ساحل به امکانات تفریحی و ورزشی مناسب (مانند والیبال ساحلی، فوتبال ساحلی، غواصی، قایق‌رانی، اسکی روی آب، جت اسکی و موج سواری)" و "ممانعت از صدور مجوز ساخت و ساز شخصی در خط ساحلی" به ترتیب با ۲۱۵، ۲۰۲ و ۱۸۵ بار تکرار، سه راهکار کلیدی ارائه شده از سوی گردشگران جهت توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس هستند. لازم به ذکر است دقت در ماهیت و مفهوم راهکارهای ارائه شده از سوی گردشگران، نشانگر این مهم است که آن‌ها مشکلات و چالش‌های مربوط به امکانات و خدمات گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس به درستی درک کرده و راهکارهای ارائه شده توسط آن‌ها در راستای رفع چالش‌های شناسایی شده می‌باشد.

جدول ۶. اولویت‌بندی راهکارهای عملیاتی گردشگران جهت توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس

ردیف	راهکار	تعداد تکرار
۱	احداث هتل و مسافرخانه متناسب با شرایط اقتصادی گردشگران	۲۱۵
۲	تجهیز ساحل به امکانات تفریحی و ورزشی مناسب (مانند والیبال ساحلی، فوتبال ساحلی، غواصی، قایق-رانی، اسکی روی آب، جت اسکی و موج سواری)	۲۰۲
۳	ممانعت از صدور مجوز ساخت و ساز شخصی در خط ساحلی	۱۸۵
۴	نظارت بر قیمت امکانات و تجهیزات مورد نیاز گردشگران	۱۸۱
۵	تجهیز ساحل به امکانات و خدمات بهداشتی با کیفیت (مانند سطل زباله، سربیس‌های بهداشتی و ...)	۱۷۶
۶	آموزش پرسنل شغل در ساحل در خصوص ارتقای فرهنگ رفتار با گردشگران	۱۵۴
۷	حضور مناسب و به موقع پرسنل نجات غریق و نیروهای انتظامی در ساحل	۱۳۰
۸	بازنگری در قوانین و مقررات مربوط به گردشگران جهت بالا بردن سطح رضایت‌مندی آن‌ها	۱۱۴
۹	احداث فروشگاه عرضه مواد غذایی و وسایل مورد نیاز گردشگران	۹۶
۱۰	در نظر گرفتن فضای مناسب جهت تفریح و گذاران اوقات فراغت برای خانواده‌ها	۷۵

نتیجه‌گیری

گردشگری ساحلی یکی از شاخه‌های مهم صنعت گردشگری است که مزایای قابل توجهی را برای جوامع میزبان به همراه دارد. با این وجود بهره‌گیری پایدار از منافع گردشگری در گرو فراهم نمود شرایط مناسب برای گردشگران است که این امر مستلزم مدیریت هماهنگ و یکپارچه گردشگری ساحلی است. در راستای توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی گردشگران از امکانات و خدمات ارائه شده به آن‌ها و شناسایی مهم‌ترین مشکلات توسعه گردشگری در سواحل شهر بندرعباس و همچنین شناسایی مهم‌ترین راهکارهای توسعه گردشگری در این منطقه از دیدگاه گردشگران، انجام گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد با وجود سطح قابل توجه گردشگران ساحل شهر بندرعباس و تمایل به ماندگاری بیش از ۵ روز اکثر آن‌ها به اقامت در این شهر جهت گذاران اوقات فراغت، میزان رضایت‌مندی اغلب گردشگران از امکانات و خدمات ارائه شده به آن‌ها، در وضعیت نامناسبی قرار دارد. نتایج حاصل شده با یافته پژوهش قریشی میناآباد و همکاران (۱۳۹۰) در خصوص مجتمع‌های گردشگری ساحلی در شهرستان رشت، همسو می‌باشد. نتایج پژوهش در خصوص مشکلات توسعه گردشگری ساحلی در محدوده مورد مطالعه از دیدگاه گردشگران نشان داد ضعف عوامل زیرساختی - رفاهی، بهداشت سلامت، نظارتی - مدیریتی، امنیتی و قانونی، مهم‌ترین موانع توسعه گردشگری در ساحل شهر بندرعباس هستند. از آنجایی که قریشی میناآباد و همکاران (۱۳۹۰) در خصوص گردشگری ساحلی در شهرستان رشت، حسین‌زاده و عرفانیان (۱۳۹۴) در خصوص گردشگری ساحلی جزیره کیش، دهقانفرد و قاسمی‌زاد (۱۳۹۶) در ارتباط با گردشگری ساحلی استان بوشهر و موگویی و همکاران (۱۳۹۶) در ارتباط با گردشگری ساحلی در شهرستان نوشهر، هر کدام به نوعی در مطالعات خود به موانع شناسایی شده فوق به عنوان مهم‌ترین چالش‌های توسعه گردشگری ساحلی اذعان کرده‌اند، لذا می‌توان چنین عنوان کرد که

نتایج پژوهش حاضر از اعتبار و اعتماد قابل توجهی در خصوص مشکلات توسعه گردشگری ساحلی برخوردار است. با این تفاوت که موانع شناسایی شده در پژوهش حاضر مختص به سواحل گردشگری شهر بندرعباس می‌باشند. در خصوص رفع موانع شناسایی شده نتایج پژوهش نشان داداحداث هتل و مسافرخانه متناسب با شرایط اقتصادی گردشگران، تجهیز ساحل به امکانات تفریحی و ورزشی مناسب (مانند والیبال ساحلی، فوتبال ساحلی، غواصی، قایق‌رانی، اسکی روی آب، جت اسکی و موج سواری)، ممانعت از صدور مجوز ساخت و ساز شخصی در خط ساحلی، نظارت بر قیمت امکانات و تجهیزات مورد نیاز گردشگران، تجهیز ساحل به امکانات و خدمات بهداشتی با کیفیت (مانند سطل زباله، سربیس‌های بهداشتی و ...)، آموزش پرسنل شغل در ساحل در خصوص ارتقای فرهنگ رفتار با گردشگران، حضور مناسب و به‌موقع پرسنل نجات غریق و نیروهای انتظامی در ساحل، بازنگری در قوانین و مقررات مربوط به گردشگران جهت بالا بردن سطح رضایت‌مندی آن‌ها، احداث فروشگاه عرضه مواد غذایی و وسایل مورد نیاز گردشگران و در نظر گرفتن فضای مناسب جهت تفریح و گذاران اوقات فراغت برای خانواده‌ها، مهم‌ترین راهکارهای ارائه شده از سوی گردشگران برای غلبه بر چالش‌های شناسایی شده هستند. لازم به ذکر است در راستای توسعه گردشگری ساحلی در شهر بندرعباس توجه به چالش‌های شناسایی شده و همچنین راهکارهای ارائه شده از سوی گردشگران باید در اولویت قرار گیرد. زیرا توجه به این راهکارها، بستر مناسبی را جهت جذب تعداد بیشتری از گردشگران و همچنین زمینه بازگشت مجدد گردشگران را به ساحل شهر بندرعباس فراهم می‌نماید.

منابع

۱. پوروخشوری، سیده زهرا (۱۳۸۰)، راهکارهای توسعه بهینه زیست محیطی در گردشگری ساحلی، انتشارات سازمان حفاظت محیط زیست، تهران.
۲. جمینی، داود و جمشیدی، علیرضا (۱۳۹۱)، شناسایی و اولویت‌بندی مولفه‌های موثر بر سطح رضایت گردشگران (مطالعه موردی: بازارچه مرزی شهرستان جوانرود)، دوفصلنامه مطالعات گردشگری، دوره ۱، سال ۱، شماره ۲، صص: ۲۰۰-۱۸۱.
۳. حسین‌زاده، سیدرضا و عرفانیان، آذر (۱۳۹۴)، تعیین ظرفیت برد گردشگری ساحلی جزیره کیش، جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره ۱۶، صص: ۱۸۱-۲۰۰.
۴. خاتمی‌فیروزآبادی، علی؛ عسکری‌پور، حسین و بخشنده، قاسم (۱۳۹۲)، رتبه بندی سواحل گردشگری جنوب ایران با استفاده از روش AHP، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت گردشگری، سال ۸، شماره ۲۳، صص: ۹۶-۷۱.
۵. دادورخانی، فضیله؛ رضوانی، محمدرضا؛ ایمنی قشلاق، سیاوش؛ بوذرجمهری، خدیجه (۱۳۹۰) تحلیل نقش گردشگری در توسعه ویژگی‌های کارآفرینانه و گرایش به کارآفرینی در بین جوانان روستایی (مطالعه موردی: روستای کندوان و اسکندان شهرستان اسکو)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۷۸، صص: ۱۹۵-۱۶۹.
۶. دهقانفرد، سکینه و قاسمی‌زاد، علیرضا (۱۳۹۶)، شناسایی مشکلات توسعه صنعت گردشگری استان ساحلی بوشهر و ارائه راهکارهای مناسب، فصلنامه علمی پژوهشی گردشگری و توسعه، سال ۶، شماره ۱۰، صص: ۱۹۴-۱۷۸.
۷. رمضان‌نژاد، یاسر؛ رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا و پورطاهری، مهدی (۱۳۹۵)، سنجش نگرشی اثرات گردشگری ساحلی بر توسعه پایدار روستاهای ساحلی استان گیلان، مجله آمایش جغرافیایی فضا، سال ۶، شماره ۲۰، صص: ۱۶۰-۱۴۵.
۸. سالاری، ممد؛ شهابی، هیمن؛ سالاری، سامرند (۱۳۹۵) مدیریت (شناسایی و اولویت‌بندی) ژئومورفوسایت‌ها با استفاده از مدل‌های Entropy و Saw، مطالعه موردی: ژئومورفوسایت‌ها شهرستان سردشت، پژوهش‌های ژئومورفولوژی کمی، ۴ (۴)، صص: ۱۸۰-۱۶۶.

۹. سعیدا اردکانی، سعید، میرغفوری، سیدحبیب‌الله و برقی، شاهین (۱۳۸۹)، شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های مؤثر بر سطح رضایت گردشگران خارجی در شیراز با استفاده از تکنیک‌های تحلیل عاملی و تصمیم‌گیری چند شاخصه، مطالعات گردشگری، شماره ۱۳، صص: ۱-۲۳.
۱۰. شعیه، اسماعیل، علی پور اشکلیکی، سجاد (۱۳۸۹)، تحلیل عوامل کیفیت بخش محیط گردشگری ساحلی با توجه به معیارهای گردشگری پایدار: مطالعه موردی سواحل شهر رامسر، مجله آرمانشهر، شماره ۵ پاییز و زمستان ۱۳۸۹ صص ۱۶۷-۱۵۵.
۱۱. ضرغام بروجنی، جمید و نیک بین، مهنا (۱۳۹۱)، سنجش پایداری توسعه گردشگری در جزیره کیش، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش‌های اقتصادی، شماره ۲ صص ۱۶۸-۱۳۷.
۱۲. قریشی میناآباد، محمدباسط؛ معتمدی مهر، اکبر و فرامرزی گروس، نینا (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد مجتمع‌های گردشگری ساحلی (مطالعه موردی: مجتمع مروارید خزر - شهرستان رشت)، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال ۱، شماره ۴، صص: ۲۹-۴۰.
۱۳. موگوئی، رکسانا؛ حسنی، سپیده و آل مظفر، رضا (۱۳۹۶)، ارایه برنامه راهبردی گردشگری ساحلی (مطالعه موردی شهرستان نوشهر)، اقیانوس‌شناسی، سال ۸، شماره ۲۹، صص: ۳۳-۲۵.
14. Andersen, I. M. V., Blichfeldt, B. S., & Liburd, J. J. (2016). Sustainability in coastal tourism development: an example from Denmark. *Current Issues in Tourism*, Vol 5, No,19, pp. 1-8.
15. Cachadi, Feoli, Learenco Lieopart Lobo, Ferreira Noronla, Sawkar(2002) Coastal Tourism-environment – and sustain able local development
16. C. Frechtling, D, (2001), "Forecasting tourism demand: Methods and strategies", Butterworth-Heinemann, Oxford.
17. Clark, W.A.V and Dieleman, F.M (1996); Households and Housing: choise and outcomes in the housing market, New Brunswick, center for urban policy Research.
18. Coastal tourism working Group: NOV (2001): TANZANIA coastal management partnership.
19. Gladstone, W, Curley, B, Shokri, M.R, (2012), "Environmental impacts of tourism in the Gulf and the Red Sea", Marine Pollution Bulletin Published by Elsevier Ltd.
20. Goeldner, C, Brent Ritchie, J.R, (2006), "Tourism Principles Practices Philosophies", Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
21. Kitchin, Robert, Mark Blades and Reginalal G. Golley (2002); Relation between. Psychology and geography, urban studies, Vol 35, No 10.
22. Kocasoy, G. (1995) Effects of tourist population pressure on pollution of coastal seas. 'Environment management'. Vol.19.no.I. pp. 75-79
23. Lee, T.; Hsieh, H., 2016. Indicators of sustainable tourism: A case study from a Taiwan's wetland. *Ecological Indicators*, Vol 67, No 3 pp. 779-787.
24. Song, H (2010), The Hong Kong tourist satisfaction index. *Annals of Tourism Research*, 2011
25. Tribe, J, (2009), "Philosophical Issues in Tourism", Channel View Publications, Great Britain.
26. UNEP, 2009. Sustainable Coastal Tourism: An integrated planning and management.
27. European Commission (Ec). (2000). "Towards quality coastal tourism integrated quality management" (IOM) of coastal tourist and Destinations Luxembourg: Office for official publications of the European communities.
28. Gannon, A, (1994). Rural Tourism as a Factor in Rural Community economic development for economies in Transition, *Journal of Sustainable Tourism*, 2. pp: 51-60