

تعیین الزامات رضایت مندی گردشگران با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: پارک جنگلی خرما)

معصومه نوروزی نژاد* - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه گیلان، رشت، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴ اردیبهشت ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۲۶ تیر ۱۴۰۲

چکیده

مقدمه: انتظارات و خواسته‌های گردشگران روستایی در مقایسه با گردشگران شهری بسیار متفاوت می‌باشد. شناسایی این خواسته‌ها و انتظارات گردشگران روستایی می‌تواند راهگشای برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری روستایی باشد. با توجه به این که هدف گردشگران از سفر به نواحی مختلف، استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی است، کمبود و یا وجود مشکل در سطح و نحوه خدمات‌دهی به آنها باعث کم شدن میزان گردشگران شده است و مانع پایداری گردشگری خواهد شد. امروزه یکی از روش‌های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره‌برداران و استفاده کنندگان از این خدمات است.

هدف پژوهش: هدف تحقیق حاضر، شناسایی و طبقه‌بندی رضایت‌مندی‌های گردشگران می‌باشد.

روش‌شناسی تحقیق: برای تعیین رضایت‌مندی‌های گردشگران مدل کانو به کار برده شده که در آن شاخص‌هایی مانند قابلیت دسترسی مقصد، ترافیک و شلوغی، علائم راهنمایی (علائم، راهنماها، نقشه)، پاکیزگی مقصد، تفریحات شبانه، فیزیوگرافی (چشم‌اندازهای طبیعی)، تاسیسات اقامتی، مهمان‌نوازی جامعه میزبان، امنیت و ایمنی مورد سنجش قرار داده شدند. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی می‌باشد و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری ۵۰ نفر از گردشگرانی بوده‌اند که پرسشنامه به صورت تصادفی بین افراد نمونه در فصل پاییز ۱۳۹۸ بین آنها توزیع شده است.

قلمرو جغرافیایی پژوهش: قلمرو جغرافیایی پژوهش، روستای خرما در شهرستان لنگرود است.

یافته‌ها و بحث: نتایج نشان می‌دهند که مهم‌ترین الزام اساسی، سهولت دسترسی با ضریب رضایت‌مندی ۰/۸۴، مهم‌ترین الزام عملکردی، ترافیک و شلوغی با ضریب رضایت‌مندی ۰/۵۸ و مهم‌ترین الزام انگیزشی، تفریحات شبانه با ضریب رضایت‌مندی ۰/۷۲ است.

نتایج: در مجموع می‌توان گفت که در راستای تحقق اهداف توسعه پایدار گردشگری در روستای خرما هنوز مشکلات و مسائل دست و پاگیری وجود دارد و به نظر می‌رسد تا زمانی که شناخت دقیق و اصولی از چنین مناطقی صورت نگیرد و عوامل گردشگری به طور مطلوب ساماندهی نشود تا رسیدن به توسعه پایدار گردشگری هنوز فاصله خواهیم داشت.

کلیدواژه‌ها: گردشگری، پارک جنگلی، رضایت از خدمات، روستای خرما.

مقدمه

گردشگری به عنوان یکی از مهم ترین راه های توسعه و رشد اقتصادی در جهان به شمار می رود. این صنعت در سال های اخیر تاثیرات زیادی بر وضعیت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جهان داشته است. ایجاد اشتغال، ارزآوری، تعادل منطقه ای، کمک به صلح جهانی، کمک به سرمایه گذاری در میراث فرهنگی، بهسازی محیط، کمک به بهسازی زیستگاه های حیات وحش، توسعه نواحی روستایی دارای جاذبه های گردشگری و جلوگیری از برون کوچی جمعیت و مانند آن، از جمله مزایای این صنعت بوده است. یکی از جنبه های گردشگری، گردشگری روستایی است که به تمامی فعالیت ها و خدماتی گفته می شود که توسط کشاورزان، مردم و دولت ها برای تفریح و استراحت گردشگران و همچنین جذب گردشگران به نواحی روستایی ارائه می شود و می تواند شامل گردشگری کشاورزی، مزرعه، طبیعی، فرهنگی و مانند آن باشد (رضوانی، ۱۳۸۷، ۳۲ و ۴). صنعت گردشگری از بزرگترین فعالیت های صنعتی دنیا و از سریع ترین صنایع در حال رشد و ابزاری برای افزایش درآمد ملی کشورهای کمتر صنعتی شده شناخته می شود. یکی از مهم ترین بخش ها و انواع گردشگری که حجم بزرگی از صنعت گردشگری را به خود اختصاص می دهد گردشگری در طبیعت یا طبیعت گردی است. با توجه به اهمیت روزافزون گردشگری طبیعی در دنیا، ضروری است بستر و زمینه های توسعه این گردشگری در کشور ما نیز فراهم گردد. گسترش صنعت گردشگری در مکانهایی که توان نهفته جذب گردشگر را دارند می توانند به عنوان ابزاری کارآمد در جهت رشد و توسعه همه جانبه جوامع میزبان به کار گرفته می شود (حبیبی و دیگران، ۱۳۹۱، ۱۳). گردشگری فعالیتی خدماتی محسوب می گردد که رضایت گردشگران تأثیر بالایی بر جهت گیری منافع اقتصادی آن دارد. علاوه بر این، هنگامی که مقامات دولتی نسبت به گردشگری اهمیت می دهند و مسائل گردشگری برای آن ها مهم می باشد، علاقه بیشتری نسبت به تأمین نیازهای مجامع محلی گوناگون از خود نشان می دهند و خدمات بهتری به عموم مردم ارائه می دهد. دست یابی به مزیت نسبی در این بخش نیازمند ایجاد زیرساخت های مناسب، تأمین نیازمندی های گردشگران ایجاد تسهیلات مطلوب گردشگری است. رضایت گردشگر مقوله ای است که سبب وفاداری گردشگر برای تداوم مسافرت به مقصد و تشویق و ترغیب دوستان و آشنایان به دیدار از شهر می گردد (سلمی و دیگران، ۱۳۹۷، ۱۶۲). در دهه های اخیر رشد و توسعه صنعت گردشگری و اتخاذ آن به عنوان یکی از فعالیت های عمده اقتصادی از طرف کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، برنامه ریزان را بر آن داشته تا جهت توسعه فعالیت های گردشگری به دو مقوله مهم توجه نمایند: افزایش کیفیت، و تلاش در جهت حفظ منابع جوامع میزبان. توسعه گردشگری گزینه مناسبی برای بازسازی جامعه به شمار می رود. گردشگری موجب تحریک اقتصادهای محلی، جذب سرمایه گذاری خارجی، افزایش فعالیت های کسب و کار، افزایش ارزش زمین، بهبود زیرساخت های جامعه و جذب طبقه ثروتمند می شود. گردشگری سهم عمده ای از اقتصاد کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه را تشکیل می دهد. با گرایش جامعه نوین به سمت خدمات، گردشگری می تواند برای توسعه و تنوع اقتصادی فعالیتی مفید محسوب شده و در ارتباط با سیاست های توسعه عمل نماید بهبود کیفیت گردشگری به شناخت، تحلیل و استنباط مزیت های نسبی رقابت وابسته است (توکلی نیا و هرائینی، ۱۳۹۴، ۲۳۲). امروزه نیاز انسان به تفریح و تفرج ضروری و لازم است. در میان منابع زیست محیطی، جنگل و پارک های جنگلی در افزایش رفاه انسان ها نقش حیاتی ایفا می کنند. ارزش تفریحی که بخشی از ارزش های مصرفی پارک های جنگلی بوده، شامل استفاده از پارک برای تفرج، پیاده روی، کوه پیمایی و زیبایی شناختی می باشد (باقرزاده، ۱۳۸۹، ۳۲). بنابراین نیاز به توسعه و احداث پارک جنگلی و تفرجگاه های طبیعی برای جذب گردشگر، ایجاد درآمد، گذران اوقات فراغت، تمدد اعصاب، حفاظت از منابع و ذخایر بیش از پیش احساس می شود (اولادی، ۱۳۸۴، به نقل از تکیه خواه و دیگران، ۱۳۸۹، ۳۹). از آنجا که گردشگران روحیات، خصلت ها، انگیزه ها، آموخته ها و آرزوهای گوناگونی دارند و سلسله مراتب ارزشی آنها نیز متنوع و پیچیده است، می توان انتظار داشت الگوهای رفتاری متفاوتی نیز از گذران اوقات فراغت در روستاها از خود نشان دهند. برنامه ریزی برای توسعه این نوع از گردشگری (گردشگری روستایی)، مستلزم توجه به ویژگی های گردشگران و خواسته های بازار به عنوان عوامل تقاضای گردشگری و نیز رضایت گردشگران از زیرساخت ها، خدمات و جاذبه های مقصد به عنوان طرف عرضه گردشگری است. لذا کیفیت خدمات ارائه شده به گردشگران، نخستین گام برای افزایش رضایت آنها و در نتیجه توسعه پایدار اقتصاد گردشگری روستایی خواهد بود. انتظارات و خواسته های گردشگران روستایی در مقایسه با گردشگران شهری بسیار متفاوت می باشد. شناسایی این خواسته ها و انتظارات گردشگران روستایی می تواند راهگشای برنامه ریزی و توسعه گردشگری روستایی باشد (طهماسبی و دیگران، ۱۳۹۷، ۵۰ و ۴۹). با توجه به این که هدف گردشگران از سفر به نواحی مختلف، استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی است، کمبود و یا وجود مشکل در سطح و نحوه خدمات دهی به آنها باعث کم شدن میزان گردشگران شده است و مانع پایداری گردشگری خواهد شد. امروزه یکی از روشهای سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره برداران و استفاده کنندگان از این خدمات است. در واقع با توجه به ارتباط

مستقیم گردشگران با خدمات موجود و نیازهای متفاوت مردم به خدمات و امکانات ایجاد شده در شهرها و نواحی میتوانند نقش مؤثری را در سنجش میزان کارایی و یا کمبودهای خدمات موجود داشته باشند. اصولاً انجام هر طرحی بدون در نظر گرفتن گروه‌های هدف و نوع و میزان نیاز آنها نمیتواند با موفقیت چندانی همراه باشد. رضایتمندی در ادبیات توسعه، متغیری روشن و به طور کلی نتیجه‌ی تأثیر خدمات تولیدی و رفاه اجتماعی و مالی قلمداد میگردد (ابراهیم زاده و دیگران، ۱۳۹۲، ۷۳۳). رضایت، وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در مصرف‌کننده یا دریافت‌کننده ایجاد میشود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه‌کننده به وجود می‌آید. برحسب اینکه انتظارات مشتری و کالا یا خدمت دریافت شده با یکدیگر همسطح باشند، یا کالا بالاتر یا پایین‌تر از سطح انتظارات مشتری باشد، در او احساس رضایت یا ذوق زدگی و یا نارضایتی پدید می‌آید. رضایت تنها بخشی از مرحله‌ای است که باید در مسیر باشد تا مشتری از محصول لذت ببرد. کانتر رضایتمندی را به عنوان درجه‌ای که عملکرد واقعی یک سازمان انتظارات مشتری را برآورده سازد، تعریف میکنند (سلمی و دیگران، ۱۳۹۷، ۱۶۶). هدف تحقیق حاضر، شناسایی و طبقه‌بندی رضایتمندی‌های گردشگران می‌باشد. برای تعیین رضایتمندی‌های گردشگران مدل کانو به کار برده شده که در آن شاخص‌هایی مانند قابلیت دسترسی مقصد، ترافیک و شلوغی، علائم راهنمایی (علائم، راهنماها، نقشه)، پاکیزگی مقصد، تفریحات شبانه، فیزیوگرافی (چشم‌اندازهای طبیعی)، تاسیسات اقامتی، مهمان‌نوازی جامعه میزبان، امنیت و ایمنی مورد سنجش قرار داده شدند. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی می‌باشد و برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در زمینه پیشینه تحقیق، سلمی و دیگران (۱۳۹۷)، در مقاله‌ای با عنوان «تعیین و طبقه‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگران با استفاده از مدل کانو و مدلسازی معادلات ساختاری» از مدل کانو برای تعیین عوامل اثرگذار بر رضایتمندی گردشگران استفاده کردند و هدف تحقیق شان بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی گردشگران باغ‌بهداران بوده است. طبق نتایج حاصل از مدل کانو در بین عوامل عملکردی، امنیت با ضریب رضایتمندی ۰/۷۶ بیشترین اثر را بر رضایتمندی گردشگران داشته است. در بین عوامل الزامات انگیزشی، سیستم‌های ارتباطی مناسب با ضریب رضایت ۰/۵۳ و در بین الزامات اساسی تنوع در فعالیت‌ها با ضریب رضایت ۰/۳۳ اثرگذارترین عامل برانگیزاننده احساس رضایت تشخیص داده شد. در تحقیق توکلی نیا و هراثینی (۱۳۹۷) با عنوان «ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات بر اساس مدل کانو و سروکوال»، هدف تحقیق ارزیابی میزان رضایت گردشگران از کیفیت خدمات بوده و روش مورد استفاده توصیفی-تحلیلی است که برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. بر اساس یافته‌های مدل کانو، ۶ ویژگی از ۱۹ ویژگی کیفیت خدمات به عنوان ویژگی جذاب، ۵ ویژگی کیفیت خدمات به عنوان ویژگی تک‌بعدی، ۶ ویژگی الزامی و ۲ ویژگی کیفیت خدمات باقیمانده بی‌تفاوت طبقه‌بندی شدند.

روش پژوهش

تحقیق حاضر بر مبنای روش توصیفی-تحلیلی می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. در این پرسشنامه توسط ۱۰ شاخص، اطلاعات رضایتمندی گردشگران به دست آمده و با استفاده از مدل کانو، این اطلاعات مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری ۵۰ نفر از گردشگرانی بوده‌اند که پرسشنامه به صورت تصادفی بین افراد نمونه در فصل پاییز ۱۳۹۸ بین آنها توزیع شده است.

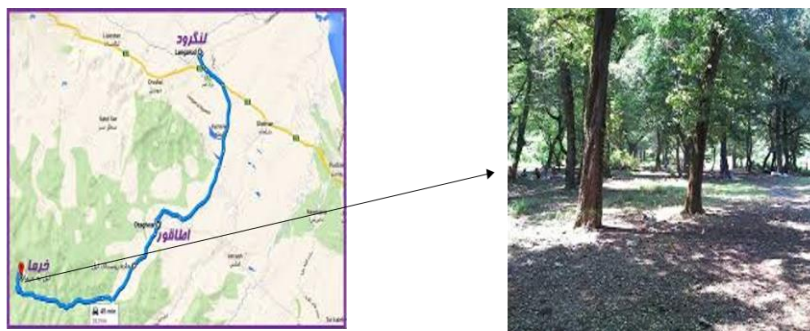
جدول ۱. شاخص‌های مورد سنجش رضایتمندی گردشگران

ردیف	عناصر گردشگری
۱	قابلیت دسترسی مقصد
۲	ترافیک و شلوغی
۳	علائم راهنمایی (علائم، راهنماها، نقشه)
۴	پاکیزگی مقصد
۵	تفریحات شبانه
۶	فیزیوگرافی (چشم اندازهای طبیعی)
۷	تاسیسات اقامتی
۸	مهمان نوازی جامعه میزبان
۹	امنیت
۱۰	ایمنی

منبع: ابراهیم زاده و دیگران، ۱۳۹۲، ۱۳۴.

قلمرو جغرافیایی پژوهش

روستای خرما در شهرستان لنگرود در بخش اطاقور قرار دارد. طبیعت کوهستانی بکر و دیدنی خرما در ۱۵ کیلومتری شهرستان لنگرود واقع شده و از مکانهای گردشگری شهر اطاقور به شمار می‌رود. خرما یکی از روستاهای بسیار زیبای شهرستان لنگرود و مسیر دسترسی به این روستا از طریق اطاقور، لیل و خرما است. پوشش گیاهی در این روستا شامل درختان پهن برگ جلگه‌ای از قبیل توسکا، لرک، لیلیکی و... می‌شود. طبیعت بکر این منطقه موجب جذب گردشگران بسیاری به خود شده است. شغل اکثر مردم این نواحی دامداری، باغداری، چای و ... است. روستای خرما دارای پارک جنگلی بسیار سرسبز و زیبایی است. این پارک جنگلی در دامنه کوه قرار داشته و رودخانه، درختان و ... در اطراف این کوه قرار دارند. این منطقه با داشتن طبیعتی زیبا دارای چشم انداز کوهستان و رودخانه بوده و استقرار گونه‌های متنوع درختی (توسکا، لرک و انجیلی) محیطی مناسب برای گردشگران فراهم آورده است.



شکل ۱. نقشه موقعیت جغرافیایی محدوده مورد مطالعه

یافته‌ها و بحث

بر اساس جدول ۲، عوامل علائم راهنمایی، سهولت دسترسی و علائم هشدار دهنده در گروه الزامات اساسی قرار می‌گیرند. عوامل ترافیک و شلوغی، پاکیزگی مقصد، فیزیوگرافی (چشم اندازه‌های طبیعی) و تاسیسات اقامتی و امنیت جزء گروه الزامات عملکردی هستند. همچنین عوامل مهمان نوازی و تفریحات شبانه در گروه الزامات انگیزشی قرار می‌گیرند.

جدول ۲. طبقه بندی عوامل الزامات رضایت‌مندی گردشگران

طبقه انتخابی بر اساس فراوانی	فراوانی پاسخ‌ها در هر طبقه				پرسش‌ها
	I (بی تفاوتی)	A (انگیزشی)	O (عملکردی)	M (اساسی)	
O	---	۸	۲۹	۱۳	فیزیوگرافی (چشم اندازه‌های طبیعی)
O	---	۲۰	۲۱	۹	ترافیک و شلوغی
M	۱	۴	۱۱	۳۴	علائم راهنمایی
O	۳	۹	۲۴	۱۴	پاکیزگی مقصد
A	۳	۱۸	۱۴	۱۵	مهمان نوازی
O	۷	۱۰	۲۶	۷	امنیت
O	۴	۱۱	۱۹	۱۶	تاسیسات اقامتی
M	---	۱۱	۸	۳۱	سهولت دسترسی
A	۱	۲۲	۱۳	۱۴	تفریحات شبانه
M	۶	۱۲	۱۵	۱۷	علائم هشدار دهنده

منبع: یافته‌های نگارنده، ۱۳۹۸

اولویت بندی در گروه الزامات اساسی

- اولویت اول: سهولت دسترسی با ضریب ۰/۸۴
- اولویت دوم: علائم راهنمایی با ضریب ۰/۷۶
- اولویت سوم: علائم هشدار دهنده با ضریب ۰/۵۸

اولویت بندی در گروه الزامات عملکردی

- اولویت اول: ترافیک و شلوغی با ضریب ۰/۵۸
- اولویت دوم: تاسیسات اقامتی با ضریب ۰/۵۴
- اولویت سوم: پاکیزگی مقصد با ضریب ۰/۴۶
- اولویت چهارم: فیزیوگرافی با ضریب ۰/۴۲
- اولویت پنجم: امنیت با ضریب ۰/۳۴

اولویت بندی در گروه الزامات انگیزشی

- اولویت اول: تفریحات شبانه با ضریب ۰/۷۲
- اولویت دوم: مهمان نوازی با ضریب ۰/۶۶

جدول ۳. ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت

عوامل	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت
فیزیوگرافی	-/۴۲	-/۸۴
ترافیک و شلوغی	-/۵۸	-/۶
علائم راهنمایی	-/۷۶	-/۹
پاکیزگی مقصد	-/۴۶	-/۷۶
مهمان نوازی	-/۶۶	-/۵۸
امنیت	-/۳۴	-/۶۶
تاسیسات اقامتی	-/۵۴	-/۷
سهولت دسترسی	-/۸۴	-/۷۸
تفریحات شبانه	-/۷۲	-/۵۴
علائم هشداردهنده	-/۵۸	-/۶۴

منبع: یافته های نگارنده، ۱۳۹۸

نتیجه گیری

گردشگری روستایی یکی از شاخه های با اهمیت صنعت گردشگری است که موجب توسعه و پیشرفت روستاها می شود. بررسی الزامات رضایتمندی گردشگران، توسعه پایدار گردشگری و پایداری اجتماعات محلی را در پی خواهد داشت. با توجه به بررسی های صورت گرفته در روستای مورد مطالعه، گردشگری نقش ضعیفی در توسعه روستا داشته است اما اگر توجهات کافی به این صنعت انجام گیرد و امکانات و خدمات مختلف برای گردشگران فراهم شود، گردشگری می تواند موجبات توسعه منطقه را فراهم آورد. نتایج بررسی رضایتمندی گردشگران با استفاده از مدل کانو نشان داد که عوامل ترافیک و شلوغی (با ضریب رضایت ۰/۵۸ و ضریب نارضایتی ۰/۶-)، پاکیزگی مقصد (با ضریب رضایت ۰/۴۶ و ضریب نارضایتی ۰/۷۶-)، فیزیوگرافی (با ضریب رضایت ۰/۴۲ و ضریب نارضایتی ۰/۸۴-)، تاسیسات اقامتی (با ضریب رضایت ۰/۵۴ و ضریب نارضایتی ۰/۷-) و امنیت (با ضریب رضایت ۰/۳۴ و ضریب نارضایتی ۰/۶۶-) در گروه الزامات عملکردی جای دارند، یعنی وجود آنها موجب رضایت گردشگر می شود در حالی که نبودن آنها نارضایتی را به دنبال خواهد داشت. عوامل علائم راهنمایی (با ضریب رضایت ۰/۷۶ و ضریب نارضایتی ۰/۹-)، سهولت دسترسی (با ضریب رضایت ۰/۸۴ و ضریب نارضایتی ۰/۷۸-) و علائم هشدار دهنده (با ضریب رضایت ۰/۵۸ و ضریب نارضایتی ۰/۶۴-) در گروه الزامات اساسی قرار دارند که وجود آن رضایت خاصی برای گردشگران به همراه ندارد در حالی که نبودن آن، موجب نارضایتی می شود. همچنین عوامل مهمان نوازی (با ضریب رضایت ۰/۶۶ و ضریب نارضایتی ۰/۵۸-) و تفریحات شبانه (با ضریب رضایت ۰/۷۲ و ضریب نارضایتی ۰/۵۴-) در گروه الزامات انگیزشی جای می گیرند که وجود آن رضایت چشم گیری را در گردشگران به وجود می آورد در حالی که عدم وجود آنها موجب نارضایتی نخواهد شد. نتایج نشان می دهند که مهم ترین الزام اساسی، سهولت دسترسی با ضریب رضایتمندی ۰/۸۴، مهم ترین الزام عملکردی، ترافیک و شلوغی با ضریب رضایتمندی ۰/۵۸ و مهم ترین الزام انگیزشی، تفریحات شبانه با ضریب رضایتمندی ۰/۷۲ است. تمهیدات لازم باید توسط مسئولین مربوطه و همچنین مردم روستا اندیشیده شود تا روستای مذکور که ظرفیت توسعه گردشگری طبیعی را داراست از وضعیت انزوا خارج شده و بتواند سهمی قابل توجهی در توسعه اقتصادی منطقه داشته باشد. از پژوهش حاضر میتوان چنین اظهار کرد که گردشگری در منطقه مذکور در زمینه اقتصادی، تأثیرات نسبتاً محسوسی می تواند بگذارد ولی اثرات مثبت اقتصادی آن آنگونه که باید باشد، نیست و هنوز از ظرفیت های فراوان گردشگری این ناحیه آنگونه که باید در جهت رونق و شکوفایی اقتصادی منطقه استفاده نشده است. از طرفی میزان رضایتمندی گردشگران از امکانات و زیرساخت های این منطقه در سطحی پایین قرار دارد و نشان از ضرورت توسعه و گسترش این زیرساخت ها دارد. در مجموع می توان گفت که در راستای تحقق اهداف توسعه پایدار گردشگری در روستای خرما هنوز مشکلات و مسائل دست و پاگیری وجود دارد و به نظر می رسد تا زمانی که شناخت دقیق و اصولی از چنین مناطقی صورت نگیرد و عوامل گردشگری به طور مطلوب ساماندهی نشود تا رسیدن به توسعه پایدار گردشگری هنوز فاصله خواهیم داشت.

منابع

- ابراهیم زاده، عیسی؛ یاری، منیر و یاری، یاسمن. (۱۳۹۲). شناسایی و اولویت بندی الزامات رضایت‌مندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: گردشگران شهر بروجرد). مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه گلستان، سال سوم، شماره مسلسل نهم، پاییز ۱۳۹۲. باقرزاده، علی. (۱۳۸۹). عامل های موثر بر تقاضای تفریح در پارک های جنگلی (مطالعه موردی: پارک جنگلی داغلاز باغی شهرستان خوی). مجله تحقیقات اقتصاد کشاورزی، جلد ۲، شماره ۲، تابستان ۱۳۸۹
- تکیه خواه، جاهده؛ حسینی نصر، سید محمد؛ اولادی، جعفر و شعبانی، مرتضی. (۱۳۸۹). بررسی توان تفریحی پارک جنگلی آبیدر با استفاده از جی آی اس. پژوهش های محیط زیست، سال ۱، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۸۹، از صفحه ۳۵ تا ۴۲.
- توکلی نیا، جمیله و هرائینی، مصطفی. (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایت‌مندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری بر اساس مدل کانو و سروکوال (مطالعه موردی: واحدهای پذیرایی محله دربند تهران). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال هجدهم، شماره ۴۹، تابستان ۱۳۹۷
- حیبی، کیومرث؛ تکیه خواه، جاهده و آزاد احمدی، محمد. (۱۳۹۱). ارزیابی توان اکوتوریسم و برنامه ریزی توسعه پایدار گردشگری. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات شهری، شماره سوم، تابستان ۱۳۹۱
- رضوانی، محمدرضا. (۱۳۸۷). توسعه گردشگری روستایی با رویکرد گردشگری پایدار، دانشگاه تهران، موسسه انتشارات، ۱۳۸۷
- طهماسبی، اصغر؛ روشنیان، سوران و متوسلی، مریم. (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایت‌مندی گردشگران روستایی از مقصد با تاکید بر ویژگی ها و رفتار سفر آنها (مطالعه موردی: روستاهای محورتنگ درکش - پشت پر استان بوشهر). فصلنامه پژوهش های نوین علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی، شماره سیزدهم، بهار ۱۳۹۷، صص ۴۷-۷۶.
- کیانی سلمی، صدیقه؛ شاطریان، محسن و مهرابی، علی. (۱۳۹۷). تعیین و طبقه بندی الزامات رضایت‌مندی گردشگران با استفاده از مدل کانو و مدلسازی معادلات ساختاری (مطالعه موردی: گردشگران باغ بهادران). گردشگری شهری، دوره ۵، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷، صص ۱۷۹-۱۶۹.