

## بررسی اثرگذاری مولفه‌های زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر رضایت گردشگران (نمونه موردی: شهر سبزوار)

مهری دلقندی

گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

حبیب‌الله کریمیان\*

استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

نیر پیراهری

استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمسار، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۳۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۸/۱۶

### چکیده

بدون تردید گردشگری در دهه‌های اخیر یکی از پدیده‌های اجتماعی و اقتصادی مهم به شمار می‌رود و با به همراه داشتن آثار فرهنگی، سیاسی و محیطی، به پدیده‌ای فراگیر و جهانی تبدیل شده است. زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی از جمله محرک‌هایی هستند که با تقویت و توجه به آن‌ها می‌توان برای احیای پهنه‌های مستعد گردشگری در شهرها و ایجاد منافع اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی گام‌های مؤثری را برداشت. هدف اصلی این پژوهش شناخت تأثیر زیرساخت‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار است. رویکرد این تحقیق کمی و روش تحقیق پیمایش است و از لحاظ هدف توسعه‌ای-کاربردی است. جامعه آماری پژوهش گردشگران شهر سبزوار در سال ۱۴۰۰ شمسی است که بر اساس آمار سازمان گردشگری شهر سبزوار ۱۳۲۰ نفر بوده‌اند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۰۰ نفر تعیین شد که به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری، تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی با نرم‌افزارهای تحلیل آماری SPSS و AMOS استفاده شده است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که در زیرساخت اجتماعی مؤلفه‌های مشارکت و همبستگی، تسهیلات و امکانات اجتماعی، امنیت و برنامه‌های اجتماعی می‌توانند بر رضایت گردشگران اثرگذار باشند. در زیرساخت اقتصادی، مولفه‌های اثرگذار خدمات و سرمایه انسانی، تسهیلات و امکانات اقتصادی و برنامه‌های اقتصادی گردشگر محور و در زیرساخت فرهنگی، فرهنگ‌ها و سنت‌ها، تسهیلات و امکانات فرهنگی و برنامه‌ها و خدمات فرهنگی هستند.

واژگان کلیدی: زیرساخت اجتماعی، زیرساخت اقتصادی، زیرساخت فرهنگی، رضایت گردشگر، شهر سبزوار.

## مقدمه

بدون تردید گردشگری در دهه‌های اخیر یکی از پدیده‌های اجتماعی و اقتصادی مهم به شمار می‌رود که با آثار فرهنگی، سیاسی و محیطی که به همراه داشته است؛ به صورت پدیده‌ای فراگیر و جهانی در آمده است. به طوری که، گردشگری در سراسر جهان همواره رو به رشد و در حال متنوع شدن و یکی از بزرگ‌ترین بخش‌های اقتصادی است. قابل ذکر است که در هر کشور با توجه به عوامل زمینه‌ای شامل فرهنگ، اقتصاد، امنیت، امکانات رفاهی و زیربنایی و کیفیت جاذبه‌های گردشگری از یک سو و عوامل سیاست‌گذاری در گردشگری از سوی دیگر، بستر مناسبی جهت توسعه گردشگری فراهم می‌آید. در این بین زیرساخت‌هایی که در هر شهر با توجه به بعد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی وجود دارد می‌تواند زمینه توسعه گردشگری را فراهم آورد.

امروزه صنعت گردشگری، یک صنعت بسیار رقابتی با فعالیت مبتنی بر مقصد می‌باشد که در هر منطقه با توجه به زیرساخت‌های طبیعی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی آن متفاوت است (Kevin et al, 2019: 321). زیرساخت‌ها را می‌توان امکانات، سامانه‌ها و بناهایی که نقش خدمات‌رسانی را بر عهده دارند تعریف نمود که بر اساس آن می‌توان بستری را به منظور توسعه شهرها در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی و کالبدی-فضایی فراهم آورد. بنابراین می‌توان چنین مطرح نمود که به منظور توسعه گردشگری و رضایت گردشگر در شهرها زیرساخت‌ها نقش بسیار مهمی را می‌توانند ایفا نمایند.

زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی از جمله محرک‌هایی به شمار می‌آیند که با تقویت و توجه به آن‌ها می‌توان در جهت احیای پهنه‌های مستعد گردشگری در شهرها و ایجاد منافع اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی گام‌های مؤثری را برداشت. زیرساخت‌ها و خدمات اجتماعی و فرهنگی در پاسخ به نیازهای جوامع در راستای ارتقا کیفیت زندگی، عدالت، قانون و نظم، ثبات و رفاه اجتماعی از طریق حمایت جامعه، ایمنی و امنیت، ورزش‌ها، تفریح و فرهنگ، عدالت، مسکن، بهداشت و آموزش می‌باشند (Hediger, 2022: 220). هم‌چنین، زیرساخت‌های اقتصادی در شهرها عملکردهای اقتصادی طولانی مدت را تضمین کرده و منافع اجتماعی و اقتصادی را برای کلیه ذینفعان فراهم می‌آورند (Baláž, 2018: 19).

قابل ذکر است امکانات موجود در کشور ایران نشان‌دهنده آن است که این کشور ظرفیت پذیرایی بیش از ۲ الی ۳ میلیون گردشگر خارجی را در سال دارد و این صنعت بعد از صنعت نفت، مهم‌ترین گزینه برای درآمد ارزی در کشور خواهد بود و هم‌چنین، یکی از پنج کشور مهم جهان در عصر حاضر است که آثار و آداب و سنن باستانی در حدی قابل توجه وجود دارد (نصراللهی، ۱۳۹۵). اما نبود زیرساخت‌های مناسب اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در بعضی از شهرها منجر به کاهش جذب گردشگر و عدم توسعه گردشگری در کشور شده است. یکی از شهرهای ایران که دارای پتانسیل گردشگری بالایی است؛ شهر سبزوار است که دومین شهر پرجمعیت استان خراسان رضوی است. با توجه به تاریخ این شهر که به

زمان اشکانیان بر می‌گردد و داشتن شرایط محیطی مطلوب، مقتضیات سیاسی و نظامی، موقعیت آن دارای جایگاه مناسب برای توسعه عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر اساس جذب گردشگر می‌باشد.

این شهر نیز از جهت زیبایی‌های طبیعی، فرهنگی و اجتماعی از تنوع بسیاری برخوردار است و آثار باستانی آن نیز حاکی از تمدن دیرینه تاریخ آن دارد که برای گردشگران جذاب می‌باشد. پتانسیل‌های بالای این شهر نیز ایجاب می‌کند که در قالب یک الگوی مناسب و سازگار با شرایط، به تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های گردشگری با توجه به زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در این شهر پرداخته شود. در همین راستا، بررسی و مطالعه زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی موجود در شهر سبزوار در جهت توسعه و احیای گردشگری حائز اهمیت است که بر اساس آن بتوان از پتانسیل‌های گردشگری در شهر سبزوار بهره لازم را برد. در همین راستا، در این مقاله هدف اصلی "شناخت تأثیر زیرساخت‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بر رضایت گردشگران" است که مساله اصلی را می‌توان چنین مطرح نمود: زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی که بتوانند بر رضایت گردشگران اثرگذار باشند، کدامند؟

#### مبانی نظری

#### چارچوب نظری

در بررسی مفهوم کلی گردشگری می‌توان گفت که گردشگری یک محصول واحد و ملموس نیست بلکه طیف وسیعی از محصولات ملموس و غیر ملموس را شامل می‌شود و دارای کارکردهای چند بعدی است که با همه جنبه‌های گردشگران و مقصد در ارتباط است و فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که از طریق تعامل مستقیم یا غیرمستقیم آن‌ها اتفاق می‌افتد (Haneef, 2017: 29). گردشگری فعالیت چند بعدی و چند وجهی است که با فعالیت‌های مختلف اقتصادی مربوط می‌شود (Karimian and Hossein Zahi, 2021: 102). از سوی دیگر، رضایت گردشگر؛ پدیده‌ای رفتاری است که از طریق ابعاد احساسی و شناختی فعالیت‌های گردشگری و ارزیابی عناصر و اشکال متعدد مقصد ایجاد می‌شود. رضایت کلی گردشگر از طریق ارزیابی او از ویژگی‌های متفاوت مقصد، مبنی بر انتظارات شکل می‌گیرد و یکی از مهمترین عوامل در مراجعه مجدد گردشگران از یک مقصد به رضایت آنها از اقامت قبلی در آنجا برمی‌گردد. پی بردن به احساس گردشگر درباره یک مکان، اشاره مستقیمی به ویژگی‌های مقصد از دیدگاه گردشگر در سطوح مختلف دارد (Alegre, 2010: 54).

بررسی ادبیات گردشگری حاکی از آن است که رضایت گردشگران از یک مقصد توریستی تعیین کننده رفتارهای آنها و عامل مهمی در ارزیابی گردشگر از ویژگی‌های مقصد محسوب می‌شود. چنانچه، اگر گردشگران در تجربه سفر خود به یک مقصد راضی باشند، انتظار می‌رود که اقدام به بازگشت و سفر مجدد به آن منطقه یا پیشنهاد به دیگران به منظور سفر به آن منطقه افزایش می‌یابد. بر اساس مطالعات صورت گرفته رضایت از گردشگری بسته‌ای است که شامل عناصر ملموس و غیرملموس می‌باشد و دارای ۵ مؤلفه اصلی محیط و جاذبه‌های مقصد؛ خدمات و تسهیلات مقصد؛ دسترسی مقصد؛ تعریف مقصد؛ و هزینه گردشگری است (Arasl and Baradarani, 2014: 1418).

از سوی دیگر، برای دستیابی به توسعه گردشگری توجه به وجود زیرساخت‌ها و ابعاد گوناگون آن از اهمیت بالایی برخوردار است و اگرچه احداث و ایجاد بسیاری از زیرساخت‌ها نقش چندانی در افزایش میزان مطلق رشد اقتصادی ندارد و ایجاد حجم بالای این زیرساخت‌ها در یک مقطع زمانی کوتاه به شدت تورم‌زا است (به علت افزایش آنی درآمد قابل تصرف مصرف‌کننده و عدم تولید کالاهای مصرفی خصوصی) اما نبود این زیرساخت‌ها به شدت مانع رسیدن به توسعه گردشگری است. هم‌چنین، از طرف دیگر، وجود زیرساخت‌ها برای دستیابی به رشد بالا در بلند مدت و حفظ رشد اقتصادی به مدت طولانی‌تر ضروری است. اهمیت و اولویت وجود این زیرساخت‌ها به نوبه خود در مسیر و حرکت به سوی توسعه برای هر کدام از زیرساخت‌ها و هر کشوری متفاوت است (Federico et al 2,2008).

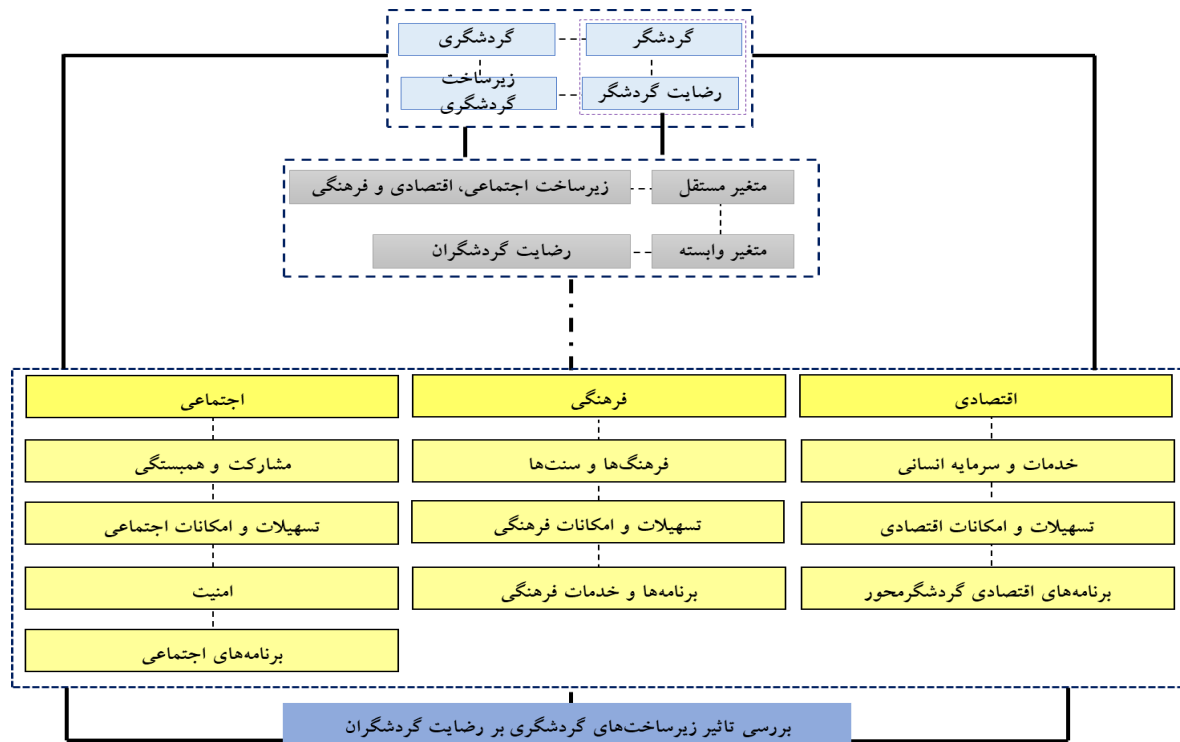
توسعه زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی یکی از عوامل تعیین‌کننده توسعه گردشگری می‌تواند است و با توسعه این زیرساخت‌ها در بستر مناسب گردشگری به توزیع درآمد متوازن، توسعه پایدار اقتصادی، تأمین و بهبود امکانات تولیدی، تحریک اقتصادی، کاهش هزینه‌های تجاری و حمل و نقل، بهبود رقابت‌پذیری و در نهایت، رشد اقتصادی، افزایش رفاه عمومی و افزایش کیفیت زندگی شهروندان می‌انجامد (Dunn et al, 2013:290). قابل ذکر است زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در مقصد گردشگری می‌تواند بر رضایت و جذب گردشگر و توسعه گردشگری اثرگذار باشد.

-زیرساخت اجتماعی: زیرمجموعه‌ای از زیرساخت‌ها و شبکه پیچیده و درهم‌تنیده‌ای از دارایی‌های ملموس و غیرملموس است که سطح کیفی زندگی را در یک اجتماع محله‌ای ارتقا می‌دهد و نقش مهمی در ایجاد جامعه‌ای منسجم، تاب‌آور و پایدار دارد (Hassanpour et al., 2022: 1033). این زیرساخت‌ها می‌تواند باعث ایجاد انگیزه کافی در نیروی انسانی شود زیرا از آنجایی که افراد به دنبال رسیدن به منافع شخصی خود می‌باشند و رضایت آنها در گرو حداکثر کردن منافع خصوصی است، پس امکان دستیابی به وضعیت مناسب و تسهیلات مربوط به آموزش و امکان دستیابی به وضعیت سلامت و بهداشت بهتر می‌تواند این اجازه را به افراد بدهد که انگیزه کافی جهت تعقیب کار را در سیستم بازار دنبال کنند (Rahman,2017:1621). یکی از نقش‌های تأثیرگذار زیرساخت‌های اجتماعی کمک در ایجاد و توسعه گردشگری می‌باشد و همان‌طور که مطرح شد زیرساخت‌های اجتماعی را می‌توان بر اساس تسهیلات و مراکز بهداشتی، تسهیلات آموزشی، فضاهای فراغتی، پاسگاه‌های پلیس، ساختمان‌های آتش‌نشانی و اورژانس، تسهیلات فرهنگی و هنری و دیگر تسهیلات محله، برنامه‌ها، منابع، خدمات، و توسعه اجتماع محلی در نظر گرفت.

-زیرساخت فرهنگی: بالاترین عنصری که در موجودیت هر جامعه دخالت اساسی دارد، فرهنگ آن جامعه است و اساساً فرهنگ هر جامعه هویت و موجودیت آن جامعه را تشکیل می‌دهد. به عبارتی فرهنگ یکی از زیرساخت‌های مهم توسعه در هر جامعه محسوب می‌شود و هم‌چنین، ارتقاء فرهنگی در هر جامعه نقش مهمی در توسعه گردشگری خواهد داشت (Strauf,2010:9). در بررسی زیرساخت‌های فرهنگی و توسعه گردشگری یکی از موضوعات مهمی که مطرح

می‌باشد، سرمایه فرهنگی جامعه، شهر و کشور است به طوری که استفاده از سرمایه های فرهنگی به منظور توسعه گردشگری می‌تواند در ارتباط با ارزش ها، زیبایی شناسی، آموزش و تاریخ مطرح شود که در نهایت منجر به جذب گردشگر شود (Liu,2020:2). به عبارت دیگر، شهر فضایی مملو از فرهنگ است که مردم در آن جمع می‌شوند و در طول زندگی روزمره خود در آن فضا به زندگی اجتماعی خود می‌پردازند. بنابراین، یک شهر می‌تواند فرهنگ را تولید و حفظ کند و بستری را به وجود آورد که با تنوع دارایی های فرهنگی ملموس و ناملموس منجر به جذب گردشگر شود (McManus and Carruthers, 2014). در بررسی ابعاد توسعه گردشگری و زیرساخت فرهنگی می‌توان زیرساخت فرهنگی «سخت» یا سرمایه‌ای (کتابخانه‌ها، تئاترها، سازمان‌های کنسرت، موزه‌ها، سینماها و مدارس هنری و ورزشی) و زیرساخت فرهنگی «نرم» یا درآمد (اطلاعات، شبکه‌های دانش، برنامه‌های توسعه، آموزش و توسعه مخاطب) را مطرح نمود (Revko,2020:22). -زیرساخت اقتصادی: عوامل زیادی بر روند ورود گردشگر به یک کشور موثر بوده و توسعه گردشگری می‌تواند بر رشد و توسعه اقتصادی کشورها تاثیرگذار باشد. اقتصاددانان افزایش درآمدهای ارزی، ایجاد اشتغال و افزایش درآمدهای مالیاتی را از جمله دلیل تاثیرگذار گردشگری بر توسعه اقتصادی قلمداد می‌کنند. ورود گردشگران، علیرغم درآمدهای ارزی ناشی از آن، تراز تجاری و سرمایه‌گذاری‌های جدید را بهبود می‌دهد و بصورت غیرمستقیم و از طریق ضریب تکاثری بر درآمد ملی تأثیر می‌گذارد. در واقع هرچه تعداد ورود گردشگران خارجی به یک کشور بیشتر باشد و ارزش بیشتری برای اقامت طولانی صرف شود، به همان نسبت بر آن جامعه و درآمدهای ارزی آن تأثیرگذار است. به این ترتیب، افراد یک جامعه هم می‌توانند از منافع این سرمایه‌گذاری در بخش‌هایی نظیر خدمات امنیتی، بهداشتی، آموزشی، ارتباطی و حمل و نقل بهره‌مند شوند که این موارد را می‌توان از شاخص‌های اصلی زیرساخت اقتصادی در نظر گرفت (Brüser,2022).

گسترش تبادلات فرهنگی، بهبود عدالت میان زنان و مردان از جهت دستیابی به فرصت‌های شغلی، شناخت مردم از فرهنگ و تمدن جوامع دیگر، احیاء هویت فرهنگی و احساس غرور ملی، ایجاد تحول و نوسازی و معرفی فرهنگ محلی از جمله دیگر پیامدهای حاصل از گردشگری بر اساس توسعه زیرساخت‌های اقتصادی می‌باشند (Rim and An,2021:125).



مدل مفهومی پژوهش

### پیشینه تحقیق

فرجی و همکاران (۱۴۰۰)، در مقاله‌ای با عنوان «توزیع فضایی و رتبه‌بندی کارایی نسبی زیرساخت‌های گردشگری استان زنجان با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها» به شناخت توزیع فضایی و رتبه‌بندی میزان کارایی نسبی زیرساخت‌های گردشگری شهرستان‌های استان زنجان پرداخته‌اند. بر اساس نتایج پژوهش آن‌ها رتبه‌بندی کارایی زیرساخت‌های گردشگری در شهرستان‌های استان زنجان، میانگین کلی کارایی زیرساخت‌های گردشگری این استان برابر با ۰/۴۴۰ است که در سطح ضعیف قرار دارد. هیچ‌کدام از شهرستان‌های استان وضعیت مطلوب ندارند. شهرستان‌های زنجان، ابهر و خرم‌دره در سطح متوسط، خدابنده و طارم و سلطانیه در سطح ضعیف و ماه‌نشان و ایجرود فاقد کارایی هستند. در سطح شاخص‌های مورد مطالعه، بالاترین سطح کارایی در شاخص حمل‌ونقل، اقامتی، فرهنگی، مذهبی، بهداشتی - درمانی و تجهیزات تغذیه مربوط به شهرستان زنجان، در شاخص تفریحی شهرستان خرم‌دره و در شاخص تجهیزات تغذیه مربوط به شهرستان طارم بوده است.

حسام و همکاران (۱۴۰۰)، در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل فضایی زیرساخت‌های گردشگری در استان گیلان» به بررسی وضعیت توزیع فضایی زیرساخت‌های گردشگری استان گیلان پرداخته است. نتایج پژوهش حاکی از آن است که براساس میانگین نزدیکترین همسایه، الگوی پراکنش رستوران‌ها، مجتمع‌های گردشگری، هتل‌ها، هتل آپارتمان‌ها، اقامتگاه‌های

بومگردی، مهمانپذیرها و کل زیرساخت‌های گردشگری استان گیلان بصورت خوشه ای بوده است. توزیع بسیاری از زیرساخت‌ها در جهت شمال غربی - جنوب شرقی می باشد. در مجموع نیاز به توسعه موزون تر زیرساخت‌های گردشگری استان گیلان کاملاً محسوس است که رسیدن به این امر مستلزم برنامه ریزی بلندمدت و هم‌چنین، تبدیل منابع گردشگری استان به جاذبه می باشد.

خواججه‌نبی و همکاران (۱۳۹۹)، نیز در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل ساختارهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، محیطی و نهادی در رشد و توسعه گردشگری شهری، مطالعه موردی: شهر گلوگاه» به شناخت عوامل تأثیرگذار بر توسعه گردشگری شهری در محدوده مورد مطالعه پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که در بخش گردشگران و جامعه میزبان ابعاد اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، محیطی و نهادی بر توسعه پایدار گردشگری شهر گلوگاه، تأثیر مستقیم دارند.

اورلو و همکاران (۲۰۲۲)، در مقاله‌ای تحت عنوان «ساخت و ساز برای توسعه تسهیلات زیرساختی گردشگری» به ارائه سازوکاری برای توسعه خوشه‌های گردشگری بر اساس تسهیلات زیرساختی پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که برای ارزیابی اثربخشی اجرای پروژه‌های زیرساختی خوشه‌های گردشگری، مدت زمان پروژه و هزینه‌ها در مراحل چرخه عمر، این امکان را فراهم کرد که نتیجه‌گیری کنیم که رویکرد روش‌شناختی پیشنهادی مؤثر است و به منظور توسعه گردشگری علاوه بر زیرساخت‌های کالبدی باید زیرساخت‌های اجتماعی و اقتصادی نیز مدنظر قرار گیرد.

دایوب و همکاران (۲۰۲۰)، نیز در مقاله‌ای تحت عنوان «نقش مسیرهای فرهنگی در توسعه پایدار گردشگری: مطالعه موردی سوریه» به بررسی توسعه گردشگری پایدار و جذب گردشگر در سوریه پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که اگر برنامه‌ریزی و توسعه مناسب باشد، می‌توان با پیوند دادن میراث‌های ملموس مناطق مختلف جغرافیایی به این توسعه گردشگری پایدار و جذب گردشگر دست یافت و پتانسیل‌های فرهنگی نیز می‌تواند به عنوان بستر مناسبی جهت دستیابی به اهداف ذکر شده باشد.

کیناش و همکاران (۲۰۱۹)، در مقاله‌ای تحت عنوان «ارزیابی اقتصادی توسعه زیرساخت‌های گردشگری در اوکراین» به بررسی زیرساخت‌هایی هم‌چون آسایشگاه‌ها و استراحتگاه‌ها، خانه‌های مسافر و اقامتگاه‌ها، هتل‌ها، استراحتگاه کودکان و مراکز بهداشتی پرداخته‌اند. با توجه به نتایج شاخص‌های جزئی تعیین شده، ارزیابی یکپارچه از تأمین زیرساخت‌های گردشگری انجام شده است و پویایی شاخص یکپارچه تأمین زیرساخت با توجه به مناطق اوکراین ارائه شده است.

بر اساس مطالعات پیشینه پژوهش می‌توان چنین ادعان نمود که مطالعات خارجی و داخلی در بررسی زیرساخت‌های اثرگذار بر توسعه گردشگری، زیرساخت‌های کالبدی و امکانات رفاهی را مدنظر قرار داده‌اند و این موضوع در حالی است که توجه به زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در شهرها به صورت توأمان می‌تواند در توسعه گردشگری به عنوان صنعتی خدماتی در جهت ایجاد اشتغال، ارتقا کیفیت زندگی، پایداری اجتماعی و اقتصادی مؤثر واقع شود. لذا، در

این مقاله زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی به عنوان زیرساخت‌های اثرگذار بر توسعه گردشگری و رضایت گردشگران در شهر سبزوار مدنظر قرار گرفته شده است.

## مواد و روش‌ها

### روش تحقیق

با توجه به مؤلفه‌های موردبررسی، ماهیت موضوع و اهداف تحقیق، رویکرد حاکم بر این پژوهش کمی است. بخش مبانی نظری با روش اسنادی و ابزار فیش برداری و بخش آماری با روش پیمایش و ابزار پرسشنامه انجام شده است. جامعه آماری گردشگران داخلی شهر سبزوار در سال ۱۴۰۰ شمسی است که بر اساس آمار سازمان گردشگری شهر سبزوار ۱۳۲۰ نفر بوده اند. حجم نمونه بر مبنای فرمول کوکران ۳۰۰ نفر تعیین شد که با شیوه نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار تحلیل آماری SPSS برای تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی و AMOS برای انجام مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

### محدوده مورد مطالعه

شهر سبزوار با جمعیتی بالغ بر ۲۴۳۷۰۰ نفر دومین شهر استان خراسان رضوی و در فاصله ۲۴۰ کیلومتری غرب مشهد و در طول جغرافیایی ۵۷ درجه و ۴۳ دقیقه تا ۵۷ درجه و ۷۱ دقیقه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۶ درجه و ۱۲ دقیقه تا ۳۶ درجه و ۳۲ دقیقه شمالی در ارتفاع متوسط ۹۶۰ متری از سطح دریا واقع شده است. بنیان شهر سبزوار را برخی مربوط به عهد اشکانیان و هم‌زمان با پیدایش راه بین المللی شرق به غرب می‌دانند و بعضی بر این عقیده‌اند که احداث این شهر هم‌زمان با تشکیل سلسله ساسانیان در ایران بوده است. در طول تاریخ این شهر با داشتن شرایط محیطی مطلوب (قنات‌ها و کاریزهای فراوان)، مقتضیات سیاسی و نظامی، موقعیت منزلگاهی مناسب برای مبادلات بازرگانی و عوامل اقتصادی و فرهنگی نقش تعیین کننده‌ای در سکونت‌گزینی داشته است (Ghanbarzadeh Darban et al., 2016: 148).

درحال حاضر شهر سبزوار به عنوان یکی از چند شهر مهم استان خراسان رضوی از موقعیت سیاسی خاصی برخوردار بوده و می‌تواند به یکی از قطب‌های مهم در توسعه صنعت گردشگری استان مطرح شود. در تعیین ظرفیت‌های موجود در امر خدمات‌رسانی به گردشگر باید به مواردی همچون خدمات رفاهی و اقامتی، خدمات تفریحی، خدمات‌رسانی در تجهیزات و تأسیسات زیر و روبنائی و خدمات‌رسانی در تسهیلات ارتباطی توجه کرد. جدول ۲ به بررسی سرانه‌های مطرح در این شهر به لحاظ اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی اشاره دارد.

جدول ۱ سرانه‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی

کاربری	سرانه استاندارد (متر مربع)	سرانه موجود (متر مربع)	وضعیت
مسکونی	۳۵	۰,۳۲	نامطلوب
آموزشی	۳,۷	۲,۷۳	نامطلوب
اداری و انتظامی	۱,۵	۱,۳۵	نامطلوب

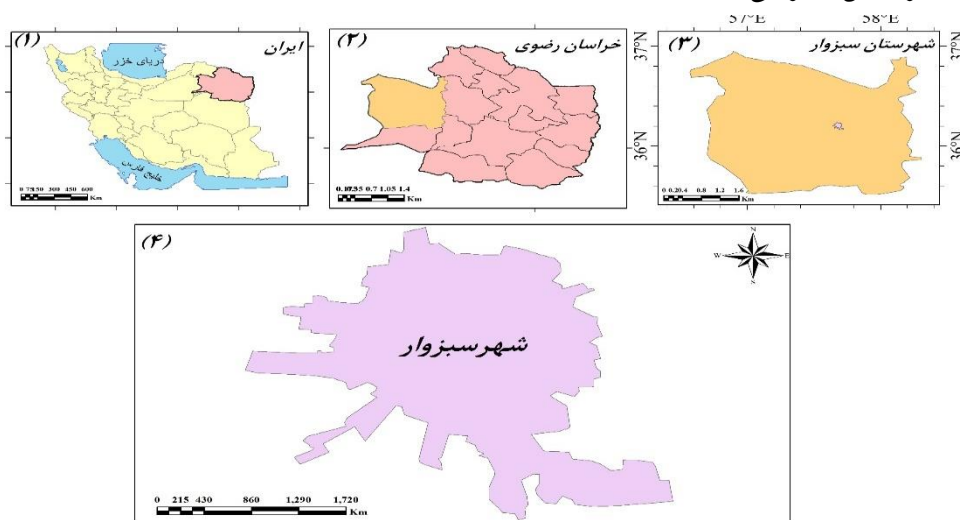


۸۴. فصلنامه علمی - پژوهشی نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی - سال شانزدهم، شماره دوم، بهار ۱۴۰۳

تجاری و خدماتی	۲,۰	۲,۰۷	نامطلوب
ورزشی	۲	۰,۶۹	نامطلوب
درمانی	۱	۰,۹۵	نامطلوب
فرهنگی	۱	۰,۱۷	نامطلوب
پارک	سرانه $\geq ۸$	۱,۴۹	نامطلوب
مذهبی	$۰,۷۵ \geq$ سرانه $\geq ۰,۵$	۰,۵۱	مطلوب
تجهیزات	$۱ \geq$ سرانه $\geq ۰,۵$	۰,۴۹	نامطلوب
تاسیسات شهری	$۱,۵ \geq$ سرانه $\geq ۱$	۱	مطلوب
حمل و نقل و اتبار داری	۱,۶	۱,۶	مطلوب
تفریحی - گردشگری	۰,۴۳	۰,۱۷	نامطلوب

منبع: مصوبات شورای عالی شهرسازی معماری ۱۳۸۹

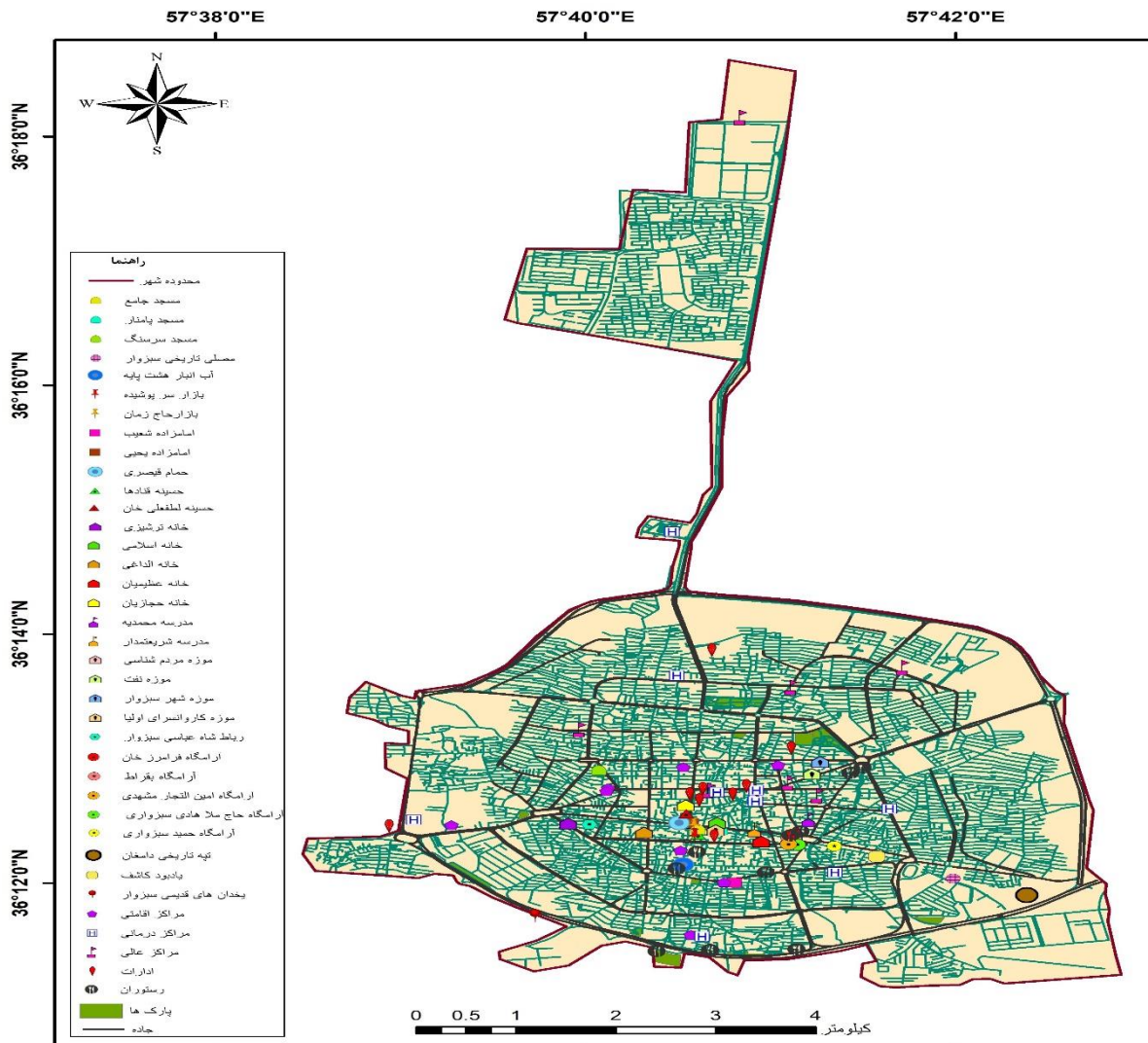
با توجه به نتایج جدول فوق می توان عنوان داشت که شهرستان سبزوار در تقریبا تمام شاخص های ذکر شده با کمبود سرانه مطلوب روبرو می باشد. از سویی نقشه ۱ وضعیت این شهر و موقعیت نسبی این شهر را نشان میدهد. و شکل ۲ نیز راهنمای گردشگری این شهر می باشد.



شکل ۱- موقعیت جغرافیایی شهر سبزوار

Figure 1- Geographical location of Sabzevar city

Source: Authors studies, 2022.



شکل ۲- راهنمای گردشگری سبزوار- ادارات، مکان‌های تاریخی و گردشگری، مراکز اقامتی، رستوران‌ها، پایگاه‌های درمانی، دانشگاه‌ها

Figure 2- Sabzevar tourism guide - offices, historical and touristic places, accommodation centers, restaurants, medical centers, universities

### یافته‌ها

به منظور شناسایی مؤلفه‌ها و ابعاد زیرساختی بر اساس اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی بر رضایت گردشگران از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. به منظور دستیابی به هدف فوق، ابتدا با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی، مهم‌ترین

عوامل تأثیرگذار بر رضایت گردشگران بر اساس مؤلفه‌ها و ابعاد زیرساخت اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی شناسایی شده‌اند. هدف از این کار، شناسایی مهم‌ترین عواملی است که به صورت پنهانی در مجموعه گویه‌ها وجود دارد. -آزمون KMO و بارتلت: مقدار KMO برای داده‌های جمع‌آوری شده مربوط به عوامل تأثیرگذار بر رضایت گردشگران بر اساس مؤلفه‌ها و ابعاد زیرساخت اقتصادی، فرهنگی، و اجتماعی در شهر سبزوار بر اساس پاسخ گردشگران در این شهر برابر با ۰/۷۵۲ است که نشان می‌دهد وضعیت داده‌های جمع‌آوری شده برای تحلیل عاملی در مورد هدف مورد نظر مناسب می‌باشد. مقدار بارتلت نیز برابر با ۱۵۶۷۸/۰۸۳ به دست آمد که در سطح یک درصد معنی‌دار بود. بنابراین در کل، داده‌های جمع‌آوری شده جهت تحلیل عاملی مناسب هستند.

جدول ۲- میزان KMO و بارتلت محاسبه شده

Table 2- The amount of KMO and Bartlett calculated

مجموعه مورد تحلیل	تأثیرگذارترین عوامل بر رضایت گردشگران
مقدار KMO	۰/۷۵۲
مقدار بارتلت	۱۵۶۷۸/۰۸۳
سطح معنی‌داری	...

Source: Authors studies, 2022.

-مقدار ویژه و تعیین عوامل: در این قسمت، ۴ عامل که مقدار ویژه آن‌ها بزرگ‌تر از عدد یک بود، استخراج گردید. عامل اول با مقدار ویژه ۸/۷، بیشترین سهم (۲۵/۷۶ درصد) را در تبیین واریانس کل متغیرها دارد. در مجموع چهار عامل مذکور توانسته‌اند ۶۹/۹۷ درصد از کل واریانس متغیرها را تبیین نمایند. نتایج در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۳- عوامل اثرگذار و درصد اثرگذاری هر یک از عوامل

Table 3- Influencing factors and percentage of effectiveness of each factor

عامل‌ها	مقدار ویژه	% واریانس تبیین شده	% واریانس تجمعی
اول	۸/۷	۲۵/۷۶	۲۵/۷۶
دوم	۵/۱	۲۰/۰۹	۴۵/۸۵
سوم	۹/۴	۱۴/۶۳	۶۰/۴۹
چهارم	۱/۹۷	۹/۴۸	۶۹/۹۷

Source: Authors studies, 2022.

-نام‌گذاری و چرخش عامل‌ها: با توجه به درصد واریانس تبیین شده مربوط به عوامل مختلف به شرح زیر است: - عامل اول با درصد واریانس تبیین شده ۲۵/۷۶ بیشترین سهم را از مجموع عوامل تأثیرگذار بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار شامل شاخص‌هایی مانند میزان رضایت از حضور در شهر سبزوار با توجه به کیفیت تسهیلات زیرساخت های اجتماعی، وجود خانه های تاریخی را در شهر سبزوار، میزان رضایت از بازدید از مدارس تاریخی شهر سبزوار، میزان

سطح کیفیت زندگی شهروندان، میزان رضایت از بازدید از کاروانسراها، میزان رضایت از بازدید از جاذبه‌های طبیعی (حیات وحش شیراحمد)، میزان تعامل شهروندان برای برقرای امنیت گردشگران، میزان رضایت از معرفی و تبلیغات ظرفیت‌های گردشگری شهر سبزوار، میزان حس همکاری و مشارکت شهروندان و میزان تمایل برای بازدید و سفر مجدد به شهر سبزوار است که با نام "رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت سرمایه اجتماعی و تاریخی" نام گذاری شده است.

- دومین عامل تأثیرگذار مشخص شده، عامل "رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت زیرساخت فرهنگی و اقتصادی" است که پس از عامل "رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت سرمایه اجتماعی و تاریخی" به‌عنوان تأثیرگذارترین عوامل بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار است و شامل شاخص‌هایی مانند وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات آموزشی، وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات فراغتی، زیرساخت‌هایی هم‌چون گالری و نمایشگاه هنر، شناساندن صنایع دستی و فرهنگی مردم در زمینه جذب گردشگر، وجود و برگزاری رویدادهای فرهنگی در شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر، میزان کیفیت حمل و نقل جاده در زمینه جذب گردشگر، میزان کیفیت راه آهن، میزان کیفیت تجهیزات حمل و نقل در زمینه جذب گردشگر، میزان کیفیت فرودگاه در زمینه جذب گردشگر، زیرساخت‌هایی هم‌چون مراکز هنرهای نمایشی و زیرساخت‌هایی هم‌چون موزه‌ها است.

-عامل بعدی با درصد واریانس تبیین شده ۱۴/۶۳ سومین عامل تأثیرگذار بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار که به نام عامل "رضایت گردشگران مبتنی بر وضعیت بومی و فرهنگی" نام گذاری شده، استخراج و شامل شاخص‌هایی مانند وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات هنری، زیرساخت‌هایی هم‌چون تئاترها، وجود و برگزاری نمایشگاه‌ها در شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر، میزان کیفیت ارتباطات در زمینه جذب گردشگر، وضعیت مواد غذایی در شهر سبزوار، آداب و رسوم مردم شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر، میزان رضایت از بازدید از امامزاده‌ها شهر سبزوار و میزان رضایت از بازدید از آرامگاه‌ها شهر سبزوار است.

-آخرین عامل استخراج شده با درصد واریانس تبیین شده ۹/۴۸ چهارمین عامل رضایت گردشگران در شهر سبزوار بوده است و شامل شاخص‌هایی مانند میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون کتابخانه‌ها، میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون مکان‌های میراث فرهنگی، وجود و برگزاری جشنواره‌ها در زمینه جذب گردشگر، میزان درآمدزایی مرتبط با گردشگری در شهر، میزان کیفیت هتل‌ها و مراکز اقامتی توریست‌ها و میزان رضایت از بازدید از اماکن مذهبی شهر سبزوار بوده است و براساس متغیرهای بارگذاری شده این عامل به نام عامل "رضایت گردشگران مبتنی بر آثار تاریخی و کیفیت تسهیلات آن‌ها" نام گذاری گردید.

جدول ۴- ضریب عاملی دوران یافته

Table 4- Factor coefficient found

بار عاملی	متغیرها	نام عامل
۰/۷۴۷	میزان رضایت از حضور در شهر سبزوار با توجه به کیفیت تسهیلات زیرساخت‌های اجتماعی	رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت سرمایه اجتماعی و تاریخی
۰/۸۷۸	وجود خانه های تاریخی را در شهر سبزوار	
۰/۸۲۹	میزان رضایت از بازدید از مدارس تاریخی شهر سبزوار	
۰/۷۴۶	میزان سطح کیفیت زندگی شهروندان شهر سبزوار	
۰/۸۴۱	میزان رضایت از بازدید از کاروانسراها شهر سبزوار	
۰/۸۲۸	میزان رضایت از بازدید از جاذبه های طبیعی ( حیات وحشی شیر احمد )	
۰/۸۳۳	میزان تعامل شهروندان برای برقراری امنیت گردشگران در شهر سبزوار	
۰/۸۵۹	میزان رضایت از معرفی و تبلیغات پتانسیل های گردشگری شهر سبزوار	
۰/۹۳	میزان حس همکاری و مشارکت شهروندان شهر سبزوار	
۰/۸۳۸	میزان تمایل برای بازدید و سفر مجدد به شهر سبزوار	
۰/۵۶۴	وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات آموزشی	رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت زیرساخت فرهنگی و اقتصادی
۰/۵۴۸	وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات فراغتی	
۰/۶۶۵	میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون گالری و نمایشگاه هنر	
۰/۹۱۵	شناساندن صنایع دستی و فرهنگی مردم در زمینه جذب گردشگر	
۰/۵۶۴	وجود و برگزاری رویدادهای فرهنگی در شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر	
۰/۷۱	میزان کیفیت حمل و نقل جاده در زمینه جذب گردشگر	
۰/۸۳۴	میزان کیفیت راه آهن	
۰/۵۷۹	میزان کیفیت تجهیزات حمل و نقل در زمینه جذب گردشگر	
۰/۵۲۷	میزان کیفیت فرودگاه در زمینه جذب گردشگر	
۰/۷۶۸	زیرساخت‌هایی هم‌چون مراکز هنرهای نمایشی	
۰/۸۵۴	میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون موزه ها	
۰/۶۰۳	وجود زیرساخت‌هایی هم‌چون تسهیلات هنری	رضایت گردشگران مبتنی بر وضعیت بومی و فرهنگی
۰/۸۴۵	میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون تئاترها	
۰/۷۰۴	وجود و برگزاری نمایشگاه‌ها در شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر	
۰/۷۸۴	میزان کیفیت ارتباطات در زمینه جذب گردشگر	
۰/۶۵۶	میزان رضایت از وضعیت مواد غذایی در شهر سبزوار	
۰/۸۲۵	آداب و رسوم مردم شهر سبزوار در زمینه جذب گردشگر	
۰/۶۳۶	میزان رضایت از بازدید از امامزاده ها شهر سبزوار	
۰/۷۱۴	میزان رضایت از بازدید از آرامگاه‌ها شهر سبزوار	
۰/۶۳۸	میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون کتابخانه‌ها	رضایت گردشگران مبتنی بر آثار تسهیلات آنها
۰/۵۴۷	میزان رضایت از زیرساخت‌هایی هم‌چون مکان‌های میراث فرهنگی	
۰/۷۰۷	وجود و برگزاری جشنواره‌ها در زمینه جذب گردشگر	
۰/۷۹۳	میزان درآمدزایی مرتبط با گردشگری در شهر	
۰/۵۵۷	میزان کیفیت هتل ها و مراکز اقامتی توریست ها	
۰/۵۶۷	میزان رضایت از بازدید از اماکن مذهبی شهر سبزوار	

Source: Authors studies, 2022.

مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامعی برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط بین متغیرهای مشاهده شده و متغیرهای مکنون است. از طریق این رویکرد می‌توان قابل قبول بودن مدل‌های نظری را در جامعه‌های خاص با استفاده از داده‌های همبستگی، غیرآزمایشی و آزمایشی آزمون نمود. نتایج مدل معادلات ساختاری به شکل نمودار مسیر ارائه می‌گردد. نمودار مسیر یک نمایش گرافیکی از مدل معادلات ساختاری است که سه جزء اصلی این نمودار عبارت‌اند: مستطیل‌ها، بیضی‌ها و پیکان‌ها. پس از ارائه مدل اولیه توسط نرم افزار تحلیل مدل معادلات ساختاری، یکی از مهم‌ترین جنبه‌های بحث انگیز اصلاح مدل است. اصلاح مدل مستلزم تطبیق کردن یک مدل بیان شده و تخمین زده شده است که این کار از طریق آزاد کردن پارامترهایی که قبلاً ثابت بوده‌اند و یا ثابت کردن پارامترهایی که قبل از آن آزاد بوده‌اند، صورت می‌گیرد. در این حالت پارامترهایی را که در مدل معنادار نشده‌اند را حذف کرد و به مدل بهبود می‌بخشند.

زمانی که یک مدلی تخمین زده می‌شود و برنامه نرم‌افزاری یکسری آمارهایی از قبیل خطای استاندارد، T-Value و غیره را درباره ارزیابی تناسب مدل با داده‌ها منتشر می‌کند. اگر مدل قابل آزمون باشد ولی با داده‌ها به طور مناسب تناسب نداشته باشد، شاخص‌های اصلاحی که یک وسیله معتبر برای ارزیابی تغییرات مورد نظر در بیان مدل هستند به کار گرفته می‌شوند، تا مدل متناسب با داده‌ها شوند. مهم‌ترین شاخص تناسب مدل آزمون  $\chi^2$  است ولی به خاطر این که آزمون  $\chi^2$  تحت شرایط خاصی عمل می‌کند و همیشه این شرایط محقق نمی‌شود، لذا یکسری شاخص‌های ثانویه‌ای نیز ارائه می‌گردد. مهم‌ترین این شاخص‌ها عبارت‌اند از GFI، AGFI، RMSR.

حالت‌های بهینه برای این آزمون‌ها بدین صورت است که مقادیر GFI و AGFI از ۹۰ درصد باید بیشتر باشد و هر چه به عدد یک نزدیکتر باشد، مدل ارائه شده مدل بهتری می‌باشد. مقادیر RMSR هر چه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این پارامتر یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده‌های مشاهده شده و داده‌های مدل است. لازم به ذکر است که در این رساله برای بررسی روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته و همچنین، آزمون فرضیه‌های استنباط شده پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. برای انجام این مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم افزار Amos استفاده شد. یکی از روش‌های معتبر علمی برای اندازه‌گیری روایی سازه، روش تحلیل عاملی تاییدی است که برآورد بار عاملی و روابط بین مجموعه‌ای از ابعاد و عوامل می‌پردازد. بار عاملی همبستگی ابعاد با عامل مربوطه است و مانند هرگونه همبستگی دیگر تفسیر شده است.

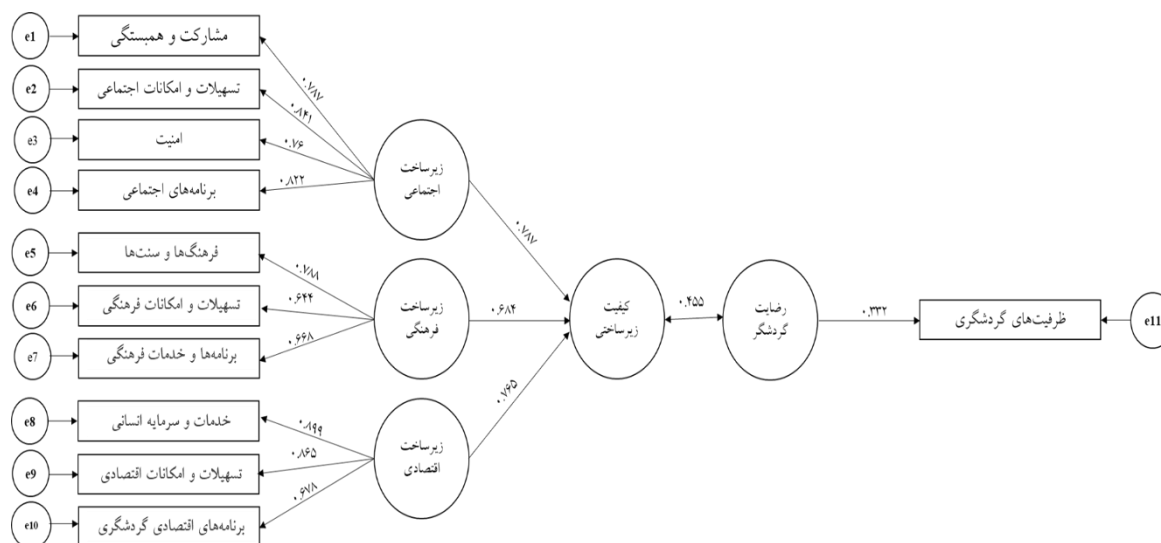
برای مدل‌سازی معادلات ساختاری ابتدا رابطه زیرساختی (اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی) با رضایت گردشگران توسط مدل تحلیل عاملی مورد آزمون قرار گرفت. لازم به ذکر است تأیید یا رد معناداری بارهای عاملی با توجه به اعداد معناداری (T-value) صورت گرفت. براین اساس در صورتی رابطه تأیید می‌شود که در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ که مقدار T بزرگتر یا کوچکتر از ۲- باشد که به ترتیب رابطه معنادار مثبت و معنادار منفی خواهد بود. بر اساس جدول ۴ بین کیفیت زیرساختی و رضایت گردشگران رابطه معناداری برقرار است.

جدول ۵- نتایج تحلیل عاملی تاییدی ابعاد مربوط به زیرساخت‌ها و رضایت گردشگر

Table 5- The results of confirmatory factor analysis of dimensions related to infrastructure and tourist satisfaction

بار عاملی	بعد	مؤلفه
۰/۷۸۷	زیرساخت اجتماعی	مشارکت و همبستگی
۰/۸۴۱	زیرساخت اجتماعی	تسهیلات و امکانات اجتماعی
۰/۷۶	زیرساخت اجتماعی	امنیت
۰/۸۲۲	زیرساخت اجتماعی	برنامه‌های اجتماعی
۰/۷۸۸	زیرساخت فرهنگی	فرهنگ‌ها و سنت‌ها
۰/۶۶۴	زیرساخت فرهنگی	تسهیلات و امکانات فرهنگی
۰/۶۶۸	زیرساخت فرهنگی	برنامه‌ها و خدمات فرهنگی
۰/۸۹۹	زیرساخت اقتصادی	خدمات و سرمایه انسانی
۰/۸۶۵	زیرساخت اقتصادی	تسهیلات و امکانات اقتصادی
۰/۶۷۸	زیرساخت اقتصادی	برنامه‌های اقتصادی گردشگر محور
۰/۳۳۲	رضایت گردشگری	ظرفیت‌های گردشگری

Source: Authors studies, 2022.



شکل ۳- نتیجه آزمون برازش مدل زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر رضایت گردشگر

Figure ۳ - The result of the fit test of the social, cultural and economic infrastructure model on tourist satisfaction

Source: Authors studies, 2022.

پس از آزمون برازش مدل مفهومی، به وسیله تحلیل عاملی تأییدی به بررسی مؤلفه کیفیت زیرساخت‌های اجتماعی؛ فرهنگی و اقتصادی بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار پرداخته شده است. در این راستا شاخص‌های متغیر زیرساخت‌های اجتماعی؛ فرهنگی و اقتصادی در رفت و برگشت سه دوره‌ای در قالب ۱۰ مؤلفه مشارکت و همبستگی، تسهیلات و امکانات اجتماعی، امنیت، برنامه‌های اجتماعی، فرهنگ‌ها و سنت‌ها، تسهیلات و امکانات فرهنگی، برنامه‌ها و خدمات فرهنگی، خدمات و سرمایه انسانی، تسهیلات و امکانات اقتصادی و برنامه‌های اقتصادی گردشگر محور مورد بررسی قرار گرفته شده است؛ مقادیر بار عاملی محاسبه شده برای این ابعاد نشان دهنده مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی است. به طور کلی، بارهای عاملی ۰/۷۱ و بالاتر عالی، ۰/۷۱ تا ۰/۶۳ خیلی خوب، ۰/۶۳ تا ۰/۵۵ خوب، ۰/۵۵ تا ۰/۴۵ نسبتاً خوب و ۰/۴۵ تا ۰/۳۳ ضعیف است (حسینچاری و همکاران، ۱۳۹۴). عواملی که بر اساس مؤلفه‌ها مطرح شده است به شرح زیر است:

-مشارکت و همبستگی: این عامل بر اساس شاخص‌هایی هم‌چون مشارکت شهروندی در جهت توسعه گردشگری، میزان انسجام شهروندان، وحدت اجتماعی، روحیه انجام کار گروهی مورد ارزیابی قرار گرفته شده است بر اساس بار عاملی مطرح شده که برابر ۰/۷۸۷ محاسبه شد نشان از کیفیت تبیین کنندگی بالای این عامل است.

-تسهیلات و امکانات اجتماعی: این عامل بر اساس شاخص‌هایی هم‌چون تسهیلات آموزشی، فضاهای فراغتی و تسهیلات اجتماعی مورد ارزیابی قرار گرفته شده است بر اساس بار عاملی مطرح شده که برابر ۰/۸۴۱ محاسبه شد نشان از کیفیت تبیین کنندگی بالای این عامل نیز است.

-امنیت: این عامل بر اساس شاخص‌هایی هم‌چون میزان رضایت گردشگران از امنیت و میزان تعامل شهروندان برای برقراری امنیت گردشگران مورد ارزیابی قرار گرفته شده است، بارعاملی محاسبه شده برای آن برابر ۰/۷۶ می‌باشد.

-برنامه‌های اجتماعی: این عامل بر اساس شاخص‌هایی هم‌چون وجود تبلیغات در جهت توسعه گردشگری و وجود برنامه‌های اجتماع محور در جهت گردشگری مورد ارزیابی قرار گرفته شده است. بارعاملی این مؤلفه برابر ۰/۸۲۲ می‌باشد که نشان دهنده قدرت عالی تبیین کنندگی این عامل می‌باشد.

-فرهنگ‌ها و سنت‌ها: در این مؤلفه آداب رسوم و فرهنگ و به طور کلی میزان پذیرش همانندگردی فرهنگی مورد ارزیابی قرار گرفته شده است. بارعاملی این مؤلفه برابر ۰/۷۸۸ می‌باشد که نشان از قدرت تبیین کنندگی عالی این بار عاملی می‌باشد.

-تسهیلات و امکانات فرهنگی: زیرساخت‌هایی هم‌چون گالری هنری، موزه‌ها، تئاترها، مراکز هنرهای نمایشی، کتابخانه‌ها، مکان‌های میراث فرهنگی و خانه‌های تاریخی از جمله شاخص‌های این مؤلفه می‌باشد که بر اساس بارعاملی ۰/۶۴۴ نشان از کیفیت تبیین کنندگی بالای این عامل است.



-برنامه‌ها و خدمات فرهنگی: در این مولفه مواردی هم‌چون میزان شناساندن صنایع دستی و فرهنگی مردم، وجود و برگزاری جشنواره‌ها، وجود و برگزاری رویدادهای فرهنگی و نمایشگاه مدنظر قرار گرفته شده است که بارعاملی آن ۰/۶۶۸ محاسبه شده است.

-خدمات و سرمایه انسانی: میزان درآمدزایی مرتبط با گردشگری، و میزان کیفیت هتل‌ها و مراکز اقامتی توریست‌ها شاخص‌های این مولفه می‌باشند که بارعاملی آن ۰/۸۹۹ می‌باشد و حاکی از قدرت تبیین‌کنندگی عالی این بارعاملی می‌باشد.

-تسهیلات و امکانات اقتصادی: وضعیت مواد غذایی، میزان کیفیت حمل و نقل جاده در زمینه جذب گردشگر، میزان کیفیت راه آهن و فرودگاه، میزان کیفیت تجهیزات حمل و نقل در زمینه جذب گردشگر بارعاملی ۰/۸۶۵ نشان از کیفیت تبیین‌کنندگی بالای این عامل است.

- برنامه‌های اقتصادی گردشگرمحور: میزان کیفیت ارتباطات در زمینه جذب گردشگر از شاخص‌های مدنظر در این مولفه بوده است که بر اساس بارعاملی ۰/۶۷۸ و داری قدرت تبیین‌کنندگی خوب و قابل قبولی است.

سپس، مجموعه وسیعی از معیارها و ابعاد برازندگی وجود دارند که می‌توانند برای اندازه‌گیری کل مدل مورد استفاده قرار گیرند. نکته قابل توجه این است که بایستی از معیارهای مختلفی برای قضاوت در مورد مدل استفاده شود. زیرا معیار واحدی وجود ندارد که به‌طور قطعی برای آزمون مدل، مورد قضاوت و ارزیابی قرار گیرد. بر این اساس از ابعاد متفاوت برای سنجش بزارش الگوی مورد مطالعه استفاده شده است.

بر اساس جدول ۵ مقادیر تمامی ابعاد نشان‌دهنده‌ی بزارش مناسب و قابل قبول مدل مفهومی می‌باشد ( $GFI > 0/9$ )، ( $AFGI > 0/9$ )؛ بنابراین براساس بزارش مناسب الگوی مفهومی پژوهش با توجه داده‌های گردآوری شده می‌توان گفت شاخص‌های زیرساخت‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی با رضایت گردشگری با یکدیگر دارای ارتباط است. لذا، مدل مفهومی شکل ۱ مدلی مورد تأیید با شاخص بزارش خوب می‌باشد.

جدول ۶- ارزیابی برازش مدل کیفیت زیرساخت اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر رضایت گردشگر

Table 6- Assessment of the fit of the economic, social and cultural infrastructure quality model on tourist satisfaction

مقادیر شاخص	ابعاد برازندگی مدل مفهومی
۱۹۵/۵	ضریب کای اسکوئر
۱۹	درجه آزادی (df) <sup>۱</sup>
۰/۰۴۷	خطای تقریبی میانگین
مربعیات (RMSEA) <sup>۲</sup>	
۰/۹۴	شاخص تنظیم مناسب (AGFI) <sup>۳</sup>
۰/۹۶	سطح خوبی شاخص تناسب
(GFI) <sup>۴</sup>	
۰/۰۳۳	استاندارد (RMR)

Source: Authors studies, 2022.

### دستاورد پژوهشی و نتیجه‌گیری

امروزه استفاده از پتانسیل‌های گردشگری از جمله مهمترین روش‌ها برای بهبود وضعیت اقتصادی و کسب درآمد است و پس کسب درآمدهای سرشار ارزی، توسعه روابط علمی و فرهنگی، ایجاد اشتغال به صورت مستقیم و غیر مستقیم و نمایش ثبات و امنیت کشور در جهان از جمله نتایج و دستاوردهای توسعه گردشگری و رضایت گردشگر در هر کشور می‌باشد؛ به نحوی که امروزه از فعالیت‌های گردشگری به عنوان گذرگاه توسعه از یک سو و محرک رشد اقتصادی از سوی دیگر نام برده می‌شود. در همین راستا می‌توان چنین مطرح نمود که وجود زیرساخت‌های موجود در هر سطح از جمله کشور، منطقه و شهر می‌تواند در توسعه گردشگری و جذب گردشگر اثرگذار باشد. در جهت توسعه گردشگری و رضایت گردشگر می‌توان گفت نخستین شرط توسعه گردشگری، وجود زیرساخت‌های مناسب شهری و مدیریت عاقلانه و مدبرانه در عرصه‌های سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، و مانند این‌ها می‌باشد و دومین شرط برای تضمین موفقیت سیاست توسعه گردشگری شهری، تنسيق و آمایش جاذبه‌های شهر و ایجاد تسهیلات و امکاناتی است که دسترسی به جاذبه‌ها را بیش از پیش تسهیل کند. در همین راستا بررسی زیرساخت‌های شهر و توسعه گردشگری می‌تواند رابطه دوسویه داشته باشد به طوری که با توسعه زیرساخت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی گردشگری توسعه می‌یابد و بالعکس.

بر اساس یافته‌های پژوهش در تحلیل عامل اکتشافی چهار عامل به عنوان عوامل اثرگذار زیرساختی بر رضایت گردشگران شناسایی و مطرح شده است که عامل اول را می‌توان اثرگذارترین عامل در نظر گرفت. قابل ذکر است که عوامل شامل

<sup>1</sup> Degrees of Freedom

<sup>2</sup> Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)

<sup>3</sup> Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)

<sup>4</sup> Goodness of Fit Index (GFI)

"رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت سرمایه اجتماعی و تاریخی"؛ "رضایت گردشگران مبتنی بر کیفیت زیرساخت فرهنگی و اقتصادی"، "رضایت گردشگران مبتنی بر وضعیت بومی و فرهنگی" و "رضایت گردشگران مبتنی بر آثار تاریخی و کیفیت تسهیلات آن‌ها" تعریف شده اند. همان‌طور که مطرح شد عامل اول با درصد واریانس تبیین شده ۲۵/۷۶ بیشترین سهم را از مجموع عوامل تأثیرگذار بر رضایت گردشگران در شهر سبزوار شامل شاخص‌هایی مانند میزان رضایت از حضور در شهر سبزوار با توجه به کیفیت تسهیلات زیرساخت‌های اجتماعی، وجود خانه‌های تاریخی را در شهر سبزوار، میزان رضایت از بازدید از مدارس تاریخی شهر سبزوار، میزان سطح کیفیت زندگی شهروندان، میزان رضایت از بازدید از کاروانسراها، میزان رضایت از بازدید از جاذبه‌های طبیعی (حیات وحش شیراحمد)، میزان تعامل شهروندان برای برقرای امنیت گردشگران، میزان رضایت از معرفی و تبلیغات پتانسیل‌های گردشگری شهر سبزوار، میزان حس همکاری و مشارکت شهروندان و میزان تمایل برای بازدید و سفر مجدد به شهر سبزوار بوده است.

هم‌چنین، در مدل معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تاییدی زیرساخت اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی بر رضایت گردشگران مورد ارزیابی قرار گرفته شد. نتایج داده‌ها بر اساس مولفه‌های مورد بررسی به شرح زیر است:

- زیرساخت اجتماعی به ترتیب تسهیلات و امکانات اجتماعی، برنامه‌های اجتماعی، مشارکت و همبستگی و امنیت دارای بیشترین بارعاملی بوده‌اند که میزان آن ۰,۸۴۱، ۰,۸۲۲، ۰,۷۸۷ و ۰,۷۶ بوده است. این نتایج با نتایج پژوهش‌های خواجه نبی و اورلو همسو است.

- زیرساخت فرهنگی مولفه‌های اثرگذار به ترتیب شامل فرهنگ‌ها و سنت‌ها با بارعاملی ۰,۷۸۸، برنامه‌ها و خدمات فرهنگی با بارعاملی ۰,۶۶۸ و تسهیلات و امکانات فرهنگی با بارعاملی ۰,۶۶۴ بوده است و با نتایج پژوهش‌های فرجی، خواجه نبی و دایوب همسو است.

- زیرساخت‌های اقتصادی نیز اثرگذارترین مؤلفه‌ها شامل خدمات و سرمایه انسانی، تسهیلات و امکانات اقتصادی، و برنامه‌های اقتصادی گردشگرمحور بوده است که دارای بارعاملی ۰,۸۹۹، ۰,۸۶۵ و ۰,۶۷۸ به ترتیب دارا بودند و با نتایج پژوهش‌های حسام، خواجه نبی، اورلو و کیناش همسو است.

به طور کلی می‌توان گفت در زیرساخت اجتماعی مؤلفه‌های مشارکت و همبستگی، تسهیلات و امکانات اجتماعی، امنیت و برنامه‌های اجتماعی می‌توانند بر رضایت گردشگران اثرگذار باشند و هم‌چنین؛ در زیرساخت اقتصادی مولفه‌های اثرگذار شامل خدمات و سرمایه انسانی، تسهیلات و امکانات اقتصادی و برنامه‌های گردشگرمحور در نظر گرفته شده است. در بعد زیرساخت فرهنگی مولفه‌های اثرگذار شامل فرهنگ‌ها و سنت‌ها، تسهیلات و امکانات فرهنگی و برنامه‌ها و خدمات فرهنگی بوده است.

امروزه، گردشگری و اقتصاد گردشگری در حال تبدیل شدن به یکی از سریع‌ترین فعالیت‌های رو به رشد جهان و ابزاری برای ایجاد درآمد ملی می‌باشد. هم‌چنین، از اصلی‌ترین ارکان اقتصادی جهان و نیز از مفاهیم، اشکال و ارکان توسعه پایدار

قلمداد می‌شود و نقش فعال و مؤثری در ارتقای ساختار اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به ویژه در کشورهای در حال توسعه ایفا می‌کند. گردشگر و مکان گردشگری از جمله عوامل اثرگذار در شناسایی پتانسیل‌ها گردشگری هر منطقه، شهر یا روستا می‌باشد.

گردشگران نیز طیف بسیار وسیعی را شامل می‌شوند که با توجه به گروه سنی، جنسیت، شغل، تحصیلات، پایگاه اقتصادی و اجتماعی، نحوه نگرش و غیره، دارای انگیزه‌ها و نیازهای مختلف فراغتی و تفریحی هستند و به فضاها و فعالیت‌های متفاوت روی می‌آورند. بنابراین به منظور توسعه گردشگری اولین عامل اثرگذار رضایت گردشگر می‌باشد که این رضایت را می‌توان بر اساس تعریفی که از گردشگر مطرح شد تبیین نمود؛ به عبارتی توسعه و ارتقا کیفیت زیرساخت‌های گردشگری (اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی) باید بر اساس نیاز گردشگر از یک سو و پتانسیل گردشگری از سوی دیگر در نظر گرفته شود.

### پیشنهادات

از مولفه‌های مهم تاثیر گذار بر اساس یافته‌های این تحقیق در زیر ساخت اجتماعی مشارکت است. بنابراین جلب مشارکت هرچه بیشتر مردم به عنوان مهمترین متغیر در جلب رضایت گردشگران حایز اهمیت است که باید با ارایه آموزش‌ها و فراهم کردن امکانات محقق شود.

همچنین تامین امنیت عامل مهم دیگر در رضایت گردشگران است. لذا جلب توجه نیروهای نظامی و انتظامی به پدیده گردشگری باید مورد توجه قرار گیرد.

ارایه مناسب خدمات مناسب یکی از مولفه‌های موثر در زیرساخت اقتصادی براساس یافته‌های این تحقیق است. بنابراین با ارائه آموزش به خدمات دهندگان (هتل‌ها، مغازه‌ها، وسایل نقلیه، رستوران‌ها و....) باید زمینه ارائه مناسبتر خدمات به گردشگران فراهم شود.

عناصر فرهنگی و آداب و رسوم و سنت‌ها از مولفه‌های فرهنگی تاثیر گذار بر رضایت گردشگران بر اساس یافته‌های این تحقیق است. لذا حفظ و ماندگاری میراث فرهنگی بویژه یخس غیر مادی فرهنگ حائز اهمیت است و باید توجه مردم و مسئولین ذیربط را بسش از پیش به این مسئله جلب کرد.

## منابع

- کریمیان بستانی، م. حسین زهی، ا. (۱۴۰۰). بررسی اثرات توسعه گردشگری بر ابعاد کیفیت زندگی در شهر چابهار. علوم جغرافیایی (جغرافیای کاربردی) ۱۷(۳۴): ۱۰۲-۱۱۴.
- فرجی، ع. چراغی، م. مظفری، ل. (۱۴۰۰). توزیع فضایی و رتبه‌بندی کارایی نسبی زیرساخت‌های گردشگری استان زنجان با رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها. گردشگری و توسعه، ۱۰(۲): ۸۱-۹۲.
- خواجه نبی، ف. زند مقدم، م. کرکه آبادی، ز. (۱۳۹۹). تحلیل ساختارهای اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، محیطی و نهادی در رشد و توسعه گردشگری شهری، مطالعه موردی: شهر گلگاه. فصلنامه علمی - پژوهشی پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، ۱۱(۲۱): ۱۳-۲۸.
- حسن پور، ع. برمایه ور، ب. کوکی، ل. (۱۴۰۰). تحلیلی بر تأمین زیرساخت‌های اجتماعی پایدار در مقیاس محلی در راستای مدیریت پایدار (مطالعه موردی: شهر یزد). پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، ۹(۴): ۱۰۳۳-۱۰۵۶.
- حسام، م. مومن، ن. سالم، م. (۱۴۰۰). تحلیل فضایی زیرساخت‌های گردشگری در استان گیلان. گردشگری و توسعه، ۱۰(۱): ۲۲۱-۲۴۰.
- نصراللهی، موسی، بیکی، ده‌آبادی. (۱۳۹۵). تحلیل اهمیت- عملکرد گردشگری پایدار: با استناد بر عوامل زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی. نشریه گردشگری شهری، ۲(۱)، ۴۵-۵۹.

## References

- Alegre, J., & Garau, J. (2010). *Tourist satisfaction and dissatisfaction*. Annals of tourism research, 37(1), 52-73.
- Arasl, H. Baradarani, S. (2014). *European Tourist Perspective on Destination Satisfaction in Jordan's industries*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 109, 1416 – 1425.
- Baláz, V. (2018). *Do motorways induce wider economic benefits?*. In Do motorways induce wider economic benefits? Baláz, Vladimír.
- Brüser, M. L. (2022). *Economic viability of contracting models for financing and operating sustainable energy infrastructure in multi-storey residential buildings* (Doctoral dissertation, Wien).
- Dayoub, B., Yang, P., Dayoub, A., Omran, S., & Li, H. (2020). *The role of cultural routes in sustainable tourism development: A case study of Syria's Spiritual Route*. International Journal of Sustainable Development and Planning, 15(6): 865-874.
- Dunn, A., Wickham, M. (2016). *Craft brewery tourism best-practices: A research agenda*. Annals of Tourism Research, 56(6), 140-142.
- Farji, Abdullah, Cheraghi, Mehdi, Mozafari, Leila. (2021). *Spatial distribution and ranking of relative efficiency of tourism infrastructures in Zanjan province with data coverage analysis approach*. Tourism and Development, 10(2): 81-92. (In persian)
- Federico, C., Brusca, L., Carapezza, M. L., Cigolini, C., Inguaggiato, S., Rizzo, A., Rouwet, D. (2008). *Geochemical prediction of the 2002–2003 Stromboli eruption from variations in CO<sub>2</sub> and Rn emissions and in helium and carbon isotopes*. The Stromboli Volcano: An Integrated Study of the 2002–2003 Eruption, 182, 117-128.
- Hasanpour, Erfan, Bermayevan, Behnoud, Kokbi, Leila. (2021). *An analysis on the provision of sustainable social infrastructure at the local scale in the direction of sustainable management (case study: Yazd city)*. Urban Planning Geography Research, 9(4): 1056-1033. (In persian)
- Haneef, M., Ceseracciu, L., Canale, C., Bayer, I. S., Heredia-Guerrero, J. A., & Athanassiou, A. (2017). *Advanced materials from fungal mycelium: fabrication and tuning of physical properties*. Scientific reports, 7(1), 1-11.

- Hediger, V. (2022). *From Miasma Theory to Digital Ghost Town: Tales of Infrastructure and Social Politics in the Twenty-First-Century Megalopolis*. In *Technology, Urban Space and the Networked Community*: 217-242.
- Hossam, Mehdi, Momin, Narjes, Salem, Marzieh. (2021). *Spatial analysis of tourism infrastructure in Gilan province*. *Tourism and Development*, 10(1): 221-240. (In persian)
- Karimian Bostani, M. Hossein Zahi, A. (2021). *Investigating the effects of tourism development on dimensions of quality of life in Chabahar city*. *Geographical Sciences (Applied Geography)* 17(34): 102-114. (In persian)
- Kevin, L. Jie, L. Mark, W. Cong, L. Shuzhuo, L. Ying, L. (2019), *A Comparative Analysis of Participating and NonParticipating Households in ProPoor Tourism in Southern Shaanxi, China*. *Tourism Planning & Development*, 16: 318-333.
- Khaje Nabi, Fahima, Zand Moghadam, Mohammad Reza, Karke Abadi, Zainab. (2019). *Analysis of social, cultural, economic, environmental and institutional structures in the growth and development of urban tourism, case study: Galugah city*. *Scientific-Research Quarterly of Urban Ecology Research*, 11(21): 13-28. (In persian)
- Kinash, I. P., Arkhypova, L. M., Polyanska, A. S., Dzoba, O. G., Andrusiv, U. Y., & Iuras, I. I. (2019). *Economic evaluation of tourism infrastructure development in Ukraine*. In *IOP Conference Series*:
- Liu, S. T. (2020). *Comparing the perspectives of municipal tourism departments and cultural departments on urban cultural-tourism development*. *Journal of Destination Marketing & Management*, 16, 100432.
- McManus, C, Carruthers, C. (2014). *Cultural quarters and urban regeneration—the case of Cathedral Quarter Belfast*. *International Journal of Cultural Policy*, 20(1): 78-98.
- Orlov, A. K., & Kankhva, V. S. (2022). *Lean Construction Concept Used to Develop Infrastructure Facilities for Tourism Clusters*. *Buildings*, 12(1), 23.
- Rahman, K. S. (2017). *The new utilities: Private power, social infrastructure, and the revival of the public utility concept*. *Cardozo L. Rev.*, 39, 1621.
- Revko, A., Butko, M., & Popelo, O. (2020). *Methodology for Assessing the Influence of Cultural Infrastructure on Regional Development in Poland and Ukraine*. *Comparative Economic Research. Central and Eastern Europe*, 23(2): 21-39.
- Rim, G. N., & An, C. J. (2021). *A Methodological Exploration for Estimating Economic Effectiveness of Economic Infrastructure*. *Modern Perspectives in Economics, Business and Management* 1: 124-137.
- Strauf, S. (2010). *The contribution of cultural infrastructure and events to regional development*. 50th Congress of the European Regional Science Association: "Sustainable Regional Growth and Development in the Creative Knowledge Economy": 19-23.

## **Investigating the effect of social, cultural and economic infrastructure components on tourists' satisfaction (case study: Sabzevar city)**

**Mehri Delqhandi**

PhD Candidate, Department of Sociology, Garmsar Branch, Islamic Azad University, Garmsar, Iran.

**Habibollah Karimian\***

Associate Professor, Department of Sociology, Garmsar Branch, Islamic Azad University, Garmsar, Iran.

**Naeir Pirahari**

Associate Professor, Department of Sociology, Garmsar Branch, Islamic Azad University, Garmsar, Iran.

---

### **Abstract**

**Introduction:** Undoubtedly, in recent decades, tourism has been considered one of the most important social and economic phenomena with its cultural, political and environmental effects. It has become an all-encompassing and global phenomenon. The infrastructures that exist in each city can provide the basis for the development of tourism according to the social, cultural and economic aspects. The facilities available in Iran indicate that this country has the capacity to receive more than 2 to 3 million foreign tourists per year and this industry will be the most important option for foreign exchange earnings in the country after the oil industry. One of the cities of Iran that has a high tourism potential; The city of Sabzevar is the second most populated city in Khorasan Razavi province. Considering the foundation of Sabzevar city during the Parthian period and having favorable environmental conditions, political and military requirements, its location has a suitable position for the development of social, cultural and economic factors based on attracting tourists. In this regard, the main purpose of this article was "to know the effect of social, economic and cultural infrastructure on tourists' satisfaction".

**Materials and Methods:** According to the examined components, the ruling approach of this research was "descriptive-analytical" and the article was developmental-applicative in terms of its purpose. The statistical population included the tourists of Sabzevar city in the year of 2020, which according to the statistics of Sabzevar city tourism organization included 1320 people, the sample size calculated by Cochran's formula includes 300 tourists who were randomly questioned. For data analysis, SPSS and Amos statistical analysis software with structural equation model and exploratory and confirmatory factor analysis were used in the research.

**Results and Discussion:** In the exploratory factor analysis, the first factor "satisfaction of tourists based on the quality of social and historical capital" with an explained variance percentage of 25.76 had the largest share among the total factors influencing the satisfaction of tourists in Sabzevar city. The first factor with the explained variance percentage of 25.76 has the largest share among the total factors affecting the satisfaction of tourists in Sabzevar city, including indicators such as the level of satisfaction with being in Sabzevar city, according to the quality of social infrastructure facilities, the presence of historical houses in Sabzevar city, the level of satisfaction with visiting the historical schools of Sabzevar city, the level of quality of life of citizens, the level of satisfaction with visiting caravanserais, the

level of satisfaction with visiting natural attractions (wild life of Shir Ahmad), the level of interaction of citizens to ensure the safety of tourists, the level of satisfaction with the introduction and The promotion of tourism potentials of Sabzevar city, the degree of cooperation and participation of citizens and the desire to visit and travel again to Sabzevar city. In the structural equation model and confirmatory factor analysis of social, economic and cultural infrastructure on tourists' satisfaction, it was evaluated that in the social infrastructure, the components of participation and solidarity, social facilities and facilities, security and social programs could have an effect on tourists' satisfaction and also; In the economic infrastructure, the effective components including services and human capital, economic facilities and facilities and tourism-oriented economic programs were considered. In terms of cultural infrastructure, the effective components included cultures and traditions, cultural facilities and facilities, and cultural programs and services.

**Conclusion:** Tourism and the tourism economy are becoming one of the fastest growing activities in the world and a tool for generating national income. Tourists include a wide range of people who, according to their age group, gender, occupation, education, economic and social base, attitude, etc., they have different motivations and needs for leisure and entertainment and they turn to different spaces and activities. Therefore, in order to develop tourism, the first effective factor is tourist satisfaction, which can be explained based on the definition of tourist; In other words, the development and improvement of the quality of tourism infrastructure (social, cultural and economic) should be considered based on the needs of tourists on the one hand and the potential of tourism on the other hand. Also, the suggestions and solutions of this research in order to provide and improve tourist satisfaction based on social, cultural and economic infrastructure are as follows: Creating partnership between citizens and organizations involved in tourism in the field of proper use of environmental and human resources; Identifying the limitations, weaknesses and strengths of the economic, social and cultural infrastructure of Sabzevar city in order to increase the satisfaction of tourists; Publication of brochures and posters and publication of various articles and books by tourism officials in the field of tourism capacities in order to introduce the capabilities and capacities of tourism.

**Keywords:** Social infrastructure, Economic infrastructure, Cultural infrastructure, Tourist satisfaction, Sabzevar city.

---

\* (Corresponding Author) Habibkarimian@yahoo.com