



دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر
فصلنامه‌ی علمی-پژوهشی فضای جغرافیایی

سال پانزدهم، شماره‌ی ۵۲
زمستان ۱۳۹۴، صفحات ۲۸۳-۲۶۷

غلامحسین عبدالله‌زاده^۱
ملیحه گل‌زاده^۲
امیر قیامی‌راد^۳
قادر محمدی^۴
حسین محمدیان^۵

بررسی رضایتمندی گردشگران ورزشی از زیرساخت‌های اقامتی (هتل‌ها) در شهر تبریز

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۱/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۲۰

چکیده

رضایت از خدمات ارائه شده در هتل‌ها به‌عنوان یکی از مراکز اقامتی مهم ورزشکاران، نقش مهمی در توسعه گردشگری ورزشی هر ناحیه دارد. تحقیق حاضر با هدف بررسی رضایتمندی گردشگران ورزشی از زیرساخت‌های اقامتی (هتل‌ها) در شهر تبریز انجام شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته بود. روایی پرسشنامه توسط چند تن از کارشناسان و متخصصان و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای

-
- ۱- استادیار، دانشکده مدیریت کشاورزی، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان، گرگان، ایران. E-mail: abdollahzade1@gmail.com
 - ۲- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر، اهر، ایران.
 - ۳- عضو هیات علمی گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، تبریز، ایران.
 - ۴- کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر، اهر، ایران.
 - ۵- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه تهران غرب.

کرونباخ (متوسط ۰/۸۳ برای سازه‌های تحقیق) تایید شد. جامعه آماری تحقیق شامل گردشگران ۱۸ هتل در شهر تبریز بوده که از بین آن‌ها گردشگران ۱۱ هتل که دارای نشان بین‌المللی ۳ ستاره و یا بیش‌تر بوده‌اند، انتخاب شدند. حجم نمونه آماری تحقیق نیز با درصددگیری گردشگران مراجعه‌کننده به هتل‌ها، در دوره زمانی ۶ ماه (۳ ماه تابستان و ۳ ماه پاییز ۱۳۹۲) ۲۰۰ نفر تعیین شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که گردشگران ورزشی از زیرساخت‌های اقامتی هتل‌های شهر تبریز رضایت نسبی داشته‌اند. رضایت از زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها بیش‌تر معطوف به رضایت از سرویس‌های بهداشتی، حمام، غذای مناسب و خوب، استفاده از اینترنت و فضایی آرام بود. نتایج ضریب همبستگی اسپرمن نشان داد که بین زیرساخت‌های اقامتی و رضایتمندی گردشگران همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد. نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که امکانات بهداشتی و عمومی هتل‌ها در رضایتمندی گردشگران ورزشی تأثیر بیش‌تری داشته است. همچنین بین مدت زمان اقامت در هتل و رضایتمندی گردشگران ارتباط معکوس معنی‌دار وجود داشت.

کلید واژه‌ها: رضایتمندی، زیرساخت‌های اقامتی، گردشگری ورزشی، توسعه گردشگری.

مقدمه

صنعت مسافرت و گردشگری به‌عنوان بزرگ‌ترین و متنوع‌ترین صنعت در دنیا در چند دهه‌ی اخیر، سهم عمده‌ای در ایجاد ارزش افزوده کشورها داشته و به این جهت توانسته به‌عنوان یک منبع درآمد در کشورهای جهان سوم مورد توجه قرار گیرد (دهستانی، ۱۳۸۳). توسعه گردشگری خصوصاً گردشگری ورزشی در نتیجه ورود و اقامت گردشگران در مناطق گردشگری و استفاده از خدمات و تسهیلات به وجود می‌آید. ورود گردشگران به یک منطقه معلول عواملی مانند تبلیغات و سرویس‌دهی مناسب و بهبود زیرساخت‌های گردشگری است. برای توسعه گردشگری ورزشی بهره‌برداری بهینه از زیرساخت‌ها ضروری است بهره‌برداری از زیرساخت‌ها وابسته به شناخت دقیق امکانات تاسیسات خدمات و ظرفیت‌های موجود در هر منطقه و ناحیه دارد (شماعی، ۱۳۹۰: ۲۵). امروزه بسیاری از کشورها در رقابتی نزدیک و فشرده در پی افزایش بیش از پیش منافع و عواید حاصل از فعالیت‌های گردشگری ورزشی می‌باشند و تلاش گسترده‌ای جهت توسعه گردشگری و جذب هرچه بیش‌تر گردشگران ورزشی به عمل آوردند (کاظمی، ۱۳۸۶: ۸) این کشورها با ایجاد اقامتگاه‌ها و هتل‌های زنجیره‌ای ملی و بین‌المللی، گسترش

خدمات، مدیریت هدفمند، برنامه‌ریزی بلندمدت، سیستم‌های اطلاعاتی کارا، تبلیغات و بازاریابی گسترده، گام‌های بلندی را در این زمینه برداشته‌اند؛ اما در برخی از کشورها، زیرساخت‌های اقامتی متناسب با خواست و تعداد گردشگران به‌طور مطلوب رشد نکرده و با مشکلاتی مواجه هست. کشور ایران نیز با داشتن قابلیت‌ها و توانایی بالا در جذب گردشگران ورزشی، شرایط مناسبی برای بهره‌برداری و توسعه زیرساخت‌های اقامتی به مانند سایر کشورهای پیشرو در امر گردشگری ورزشی فراهم نساخته است. یکی از دلایل عدم موفقیت در این بخش عدم وجود زیرساخت‌های مناسب و یا در صورت وجود عدم توجه به گسترش خدمات رفاهی و زیربنایی و وجود کمبودهای کمی و کیفی پذیرایی و دفاتر خدماتی و مسافرتی می‌باشد (گی، چاک، وای، ۱۳۸۸: ۳۲)؛ که در صورت توجه و با رفع مسایل و نارسایی‌های موجود، همچنین بالا بردن سطح کمی و کیفی این ویژگی‌ها می‌توان در جذب گردشگر و گردشگران ورزشی و آثار مثبت اقتصادی و اجتماعی صنعت گردشگری ورزشی را بهره‌مند ساخت (دهستانی، ۱۳۸۳: ۲۳۲).

در شهر تبریز جاذبه‌های گردشگری و تاریخی فراوانی وجود دارند که از لحاظ پتانسیل‌های لازم جهت راه‌اندازی فعالیت‌های مختلف ورزشی نیز در سطح مطلوبی است. به نحوی که متاثر از شرایط متنوع اقلیمی، توانایی پذیرایی خیل عظیمی از کوهنوردان، دوچرخه‌سواران، طبیعت گردان و اسکی بازان را داراست که می‌تواند در افزایش بهره‌وری اقتصادی این منطقه مؤثر واقع گردد (حمیدی و همکاران، ۱۳۸۹). شهر تبریز یکی از قطب‌های ورزشی کشور بوده و تیم‌های ورزشی آن از جمله تراکتورسازی، گسترش فولاد و ... از شهرت جهانی و ملی برخوردارند. طبق اعلام کنفدراسیون دوچرخه‌سواری آسیا، تبریز قطب دوچرخه‌سواری این قاره به شمار می‌رود. این شهر دارای دو تیم دوچرخه‌سواری است که در اتحادیه جهانی دوچرخه‌سواری ثبت شده‌اند. همچنین بزرگ‌ترین پیست دوچرخه‌سواری کشور پس از تهران در تبریز به بهره‌برداری رسیده است. با این حال متأسفانه این منطقه تاکنون در زمینه جلب گردشگر به‌طور عام و گردشگر ورزشی به‌طور خاص توفیق چندانی نداشته است. در این راستا با توجه به امکانات، تاسیسات، خدمات و ظرفیت‌های شهری که مورد نیاز گردشگران ورزشی است ضرورت دارد نسبت به تامین و برنامه‌ریزی جهت استفاده مناسب از آن‌ها اقدام کرده تا بتوان تعداد بیشتری از گردشگران ورزشی را جذب نمود؛ بنابراین هماهنگی بین تعداد گردشگران و ظرفیت فضاهای گردشگری ورزشی به خصوص زیرساخت‌ها باید مورد توجه قرار گیرد. جهت این هماهنگی نیز لازم است تا میزان رضایت گردشگران از زیرساخت‌های اقامتی مشخص شود تا برنامه‌ریزی برای بهبود آن تسهیل شود. لذا هدف اصلی این تحقیق بررسی رضایتمندی گردشگران

ورزشی از زیرساخت‌های اقامتی (هتل‌ها) در شهر تبریز است. اگرچه صنعت گردشگری ورزشی دارای مزایای بسیار است اما ورود گردشگر ورزشی به یک منطقه بدون توجه به ظرفیت‌ها و قابلیت‌های موجود مشکلاتی را به دنبال خواهد داشت. لذا به‌منظور کاهش و پیشگیری از تأثیرات منفی گردشگری و برای تامین امکانات و خدمات شهری مانند هتل‌ها و اقامتگاه‌ها باید الگوهایی تدوین شود تا گردشگران محلی و منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی از آن بهره‌مند گردند (دهستانی، ۱۳۸۳: ۲۳۲). این تحقیق نیز با هدف بررسی رضایتمندی گردشگران ورزشی از زیرساخت‌های اقامتی (هتل‌ها) در شهر تبریز انجام شده است.

در این راستا، فرضیه‌هایی که در نظر گرفته شده به شرح زیر است:

۱- به نظر می‌رسد بین رضایتمندی گردشگران ورزشی و زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها در شهر تبریز ارتباط معنی‌دار وجود دارد.

۲- بین زمان اقامت گردشگران ورزشی و میزان رضایتمندی آن‌ها در شهر تبریز رابطه وجود دارد.

۳- بین مقصد سفر گردشگران ورزشی و میزان رضایتمندی آن‌ها از امکانات و تسهیلات گردشگری تفاوت وجود دارد.

زیرساخت‌های گردشگری مخصوصاً مراکز اقامتی به دلیل اهمیت فراوانی که در صنعت گردشگری دارد مورد توجه محققان و پژوهشگران قرار گرفته و مطالعات زیادی در این زمینه صورت گرفته که می‌توان به چند نمونه از آن‌ها اشاره نمود.

ناصری (۱۳۷۵) در تحقیقی به این نتیجه رسیده است که «هزینه بالای سفر به ایران»، «ضعف سیستم حمل‌ونقل کشور»، «تغییر کاربری هتل‌ها و واحدهای اقامتی»، «کمبود تاسیسات اقامتی»، «عدم ارائه خدمات مناسب در تاسیسات اقامتی»، و «مشکلات آموزش و تربیت نیروی انسانی مورد نیاز» در بخش گردشگری و «مشکل تبلیغات» به‌عنوان مهم‌ترین موانع در توسعه صنعت گردشگری کشور می‌باشد. در همین زمینه، نتایج پژوهش سردی ماهکان (۱۳۸۰) نشان داد که در ارتباط با قیمت در صنعت گردشگری؛ وضعیت هزینه‌های حمل‌ونقل، وضعیت هزینه‌های اقامتی و قیمت‌های ارائه شده توسط تورهای مسافرتی اهمیت ری از دیدگاه گردشگران دارند.

صدرموسوی و دخیلی کهنمویی در سال (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان ارزیابی وضعیت تسهیلات گردشگری استان آذربایجان شرقی از دید گردشگران به‌ویژه کندوان، قلعه بابک و بندر شرفخانه به این نتیجه رسیده‌اند که توزیع زیرساخت‌های گردشگری در اغلب زمینه‌ها به‌طور مناسب توزیع نشده است.

موحد (۱۳۸۷) توزیع فضایی عناصر اقامتی در شهر اصفهان را بر اساس نظریه‌های آشورث، تنبریک و گتز بررسی کرده و نتیجه گرفته که تاسیسات اقامتی و جاذبه‌های شهری در محدوده مرکزی شهر اصفهان قرار دارند و بخش تاریخی آن را شکل داده‌اند که این موضوع خود موجب تمرکز گردشگران در این قسمت از شهر شده است (موحد، ۱۳۸۷: ۱۰۵-۱۱۶).

وارثی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیلی بر وضعیت زیرساخت‌های گردشگری در شهر اصفهان» یکی از مشکلات خدمات گردشگری را نبود مکان‌های سکونتی و هتل‌های مناسب در تمام فصل‌های سال و برای تمام اقشار جامعه با درآمدهای مختلف دانستند. همچنین مهم‌ترین مزیت آن را دسترسی مناسب هتل‌های شهر اصفهان به مراکز تفریحی، تاریخی و تجاری در این شهر می‌دانند و معتقدند که وجود جاذبه‌ای تاریخی در این شهر، فرصت خوبی برای صنعت هتل‌داری به شمار می‌آید (وارثی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۲-۴۴).

چولی و چو (۲۰۰۲) به بررسی سطوح رضایت گردشگران در هتل‌های هنگ‌کنگ پرداخته‌اند و از روش سروکوال برای سنجش کیفیت خدمات استفاده کرده و برای افزایش رضایت مسافران افزایش کیفیت خدمات را به هتل‌داران پیشنهاد کرده‌اند.

پاسکال (۲۰۰۷) طی پژوهشی در کشور اسپانیا بر روی اماکن ورزشی به این نتیجه رسید که دسترسی به تسهیلات ورزشی با سطح ثروت افراد منطقه مرتبط بوده و مناطق اقامتی کم‌تر برای افراد متوسط جامعه مناسب هستند.

یانگ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی شاخص‌های بالقوه در انتخاب محل هتل را با استفاده از مدل لججیت و با ترکیب ویژگی‌های هتل و مکان آن ارزیابی کردند؛ نتایج نشان داده است که تعداد ستاره هتل، تنوع خدمات، اثر تراکم، زیرساخت‌های خدمات عمومی، دسترسی به جاده، دسترسی به مترو و دسترسی به سایت‌های گردشگری از عوامل مهم در مکان‌یابی هتل‌ها در شهر است (Yang, et al., 2012: 68-75).

مواد و روش‌ها

تحقیق حاضر از نوع توصیفی و تحلیلی و شیوه گردآوری اطلاعات میدانی و کتابخانه‌ای است. برای جمع‌آوری اطلاعات و همچنین تجزیه و تحلیل آن‌ها روش‌های مختلفی مورد استفاده قرار گرفت؛ که شامل روش‌های اسنادی و پیمایشی است. با استفاده از روش اسنادی کتاب و مقالات و ... چارچوب نظری تدوین و سپس با استفاده از

پرسشنامه اطلاعات مورد نیاز از هتل‌های شهر تبریز گردآوری شد. در این پژوهش جامعه آماری عبارت بودند از گردشگران ورزشی که در بهار و تابستان ۱۳۹۲ در هتل‌های شهر تبریز اقامت کرده بودند. از طریق نمونه‌گیری تصادفی ۲۰۰ پرسشنامه که شامل سوالاتی درباره کیفیت خدمات ارائه‌شده در هتل‌ها بود در بین گردشگران توزیع شد. روایی پرسشنامه توسط چند تن از خبرگان و کارشناسان گردشگری و هتلداری تأیید شد و برای سنجش پایایی پرسشنامه تحقیق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سازه‌های تحقیق متوسط $0/۸۳$ محاسبه شد که پایایی آن را تأیید کرد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد مطالعه از طریق آزمون کولموگراف اسمیرنوف ارزیابی شد. برای آزمودن فرضیه‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی اسپرمن و رگرسیون خطی استفاده گردیده است. زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها را در سه شاخص امکانات رفاهی، امکانات عمومی و امکانات بهداشتی و برای هر شاخص ۶ گویه در مجموع ۱۸ گویه با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت همچنین رضایتمندی گردشگران را در ۱۰ گویه جداگانه با طیف ۵ درجه‌ای لیکرت مورد سنجش قرار گرفت.

محدوده مورد مطالعه

تبریز مرکز استان آذربایجان شرقی با مساحتی حدود ۱۲۰۰ کیلومترمربع، پس از تهران و مشهد سومین شهر بزرگ ایران است. جمعیت تبریز بالغ بر ۱،۴۹۴،۹۹۸ (سرشماری ۱۳۹۰) است که از این لحاظ پس از شهرهای تهران، مشهد و شیراز، چهارمین شهر پرجمعیت ایران محسوب می‌شود. تبریز از شمال به کوه عینالی و از جنوب به دامنه کوه سهند و از سمت غرب به جلگه تبریز و دریاچه ارومیه محدود است از نظر مختصات جغرافیایی، مدارهای ۲۶° و ۳۹° و ۴۵° شمالی منتهی‌الیه شمالی و جنوبی و نصف النهارات ۵° و ۴۵° و ۲۲° و ۴۸° منتهی‌الیه غربی و شرقی استان را می‌پوشاند آثار باستانی استان عبارتند از: کلیسای استپانوس، پل دختر، ارک علیشاه، بازار تبریز مسجد جامع تبریز، مسجد جامع مرند، قلعه بابک، مسجد کبود (فیروزه اسلام)، مقبره الشعراء (آرامگاه خاقانی شیروانی، شهریار، اسدی طوسی، همام تبریزی و...)، سنگ بسم ا..، موزه آذربایجان، عمارت ایل گلی، برج شهرداری تبریز و ... همچنین شهر تبریز دارای ۱۸ باب هتل است هتل‌های ۵ ستاره پارس و شهریار در منطقه ایل‌گلی و ۴ ستاره بین‌المللی تبریز و گسترش در منطقه آبرسان از مهم‌ترین هتل‌های تبریز محسوب می‌شوند.



نقشه ۱: موقعیت جغرافیایی استان آذربایجان شرقی



نقشه ۲: موقعیت هتل‌های استان آذربایجان شرقی در روی نقشه

یافته‌ها و بحث

این تحقیق در بین ۲۰۰ نفر گردشگر ورزشی که حداقل یک شب در هتل‌های شهر تبریز اقامت می‌گزیدند انجام شده است. از لحاظ جنسیت نمونه آماری دارای ۱۶۳ نفر مرد (۸۱/۱ درصد) و ۳۷ نفر زن (۱۸/۹) بود که از لحاظ

مدت اقامت در هتل بیش‌ترین مدت ۸ روز و کم‌ترین مدت ۱ روز بوده که میانگین اقامت در هتل ۳/۷ روز گزارش شده است. از لحاظ تحصیلات پاسخگویان، حدود ۲۰ درصد زیر دیپلم، ۵۵ درصد دیپلم، ۱۰ درصد لیسانس و ۵ درصد فوق‌لیسانس بوده‌اند. به لحاظ بازه سنی، پاسخگویان، ۷ نفر زیر ۲۰ سال (۳/۵ درصد)، ۱۲۱ نفر بین ۲۰ الی ۳۰ سال (۶۰/۵ درصد)، ۶۰ نفر بین ۳۱ الی ۴۰ سال (۳۰ درصد)، ۱۰ نفر شامل ۴۱ الی ۵۰ سال (۵ درصد) و در نهایت اینکه ۲ نفر بالای ۵۰ سال (۱ درصد) بودند.

برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف که به اختصار آن را آزمون (k-s) نیز می‌نامند، بهره گرفتیم. برابر جدول شماره ۱ مقدار Sig در همه متغیرها کم‌تر از ۰/۰۵ درصد بوده و این نشان‌دهنده غیر نرمال بودن داده‌ها می‌باشد؛ بنابراین باید برای بررسی فرضیه‌های این تحقیق از ضریب همبستگی غیرپارامتری اسپیرمن استفاده می‌شود.

جدول ۱- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن داده‌های متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرها	آماره K-S	مقدار P (Sig)	نتیجه (نرمال یا غیر نرمال)
رضایت گردشگران ورزشی	۲/۰۳۸	۰/۰۰۰	غیرنرمال
متغیر امکانات رفاهی	۱/۱۸۱	۰/۰۱۲	غیرنرمال
متغیر امکانات بهداشتی	۱/۷۹۷	۰/۰۰۳	غیرنرمال
متغیر امکانات عمومی	۱/۱۵۵	۰/۰۱۳	غیرنرمال

جدول ۲- گویه‌های مربوط به متغیر رضایتمندی گردشگران ورزشی

گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
کیفیت اتاق‌ها	۲/۳	۳/۷
کیفیت تخت‌ها	۲/۷	۴/۵
نحوه برخورد و خوش آمد گویی	۳/۱	۵/۶
میزان برنامه‌های متفرقه	۲/۱	۴/۱
میزان اطلاع‌رسانی و تبلیغات واحدهای اقامتی	۲/۶	۲/۹
همکاری مدیران واحدهای اقامتی با آژانس‌های مسافرتی	۲/۹	۳/۳
دسترسی مناسب هتل‌ها به مراکز تاریخی و گردشگری	۳/۳	۴/۳
احساس امنیت و آرامش روانی و جانی و مالی در هتل‌ها	۲/۶	۴/۹
افراد آموزش‌دیده و مجرب در هتل‌ها	۳/۷	۶/۴
دسترسی مناسب هتل‌ها به مراکز تفریحی و گردشگری	۳/۴	۴/۷

میانگین از ۱ تا ۵

جدول ۳- گویه‌های مربوط به متغیر زیرساخت‌های اقامتی

متغیرهای فرعی	گویه‌ها	میانگین	انحراف معیار
امکانات رفاهی	وجود اتاق‌های با کیفیت فیزیکی مناسب	۲/۶	۴/۳
	وجود تخت‌های راحت در هر اتاق	۲/۳	۵/۲
	وجود امکانات اقامتی مناسب با توجه به تعداد گردشگران	۳/۴	۶/۱
	وجود پارکینگ در هتل‌ها	۲/۴	۵
	طراحی و معماری مناسب نمای بیرونی هتل‌ها	۱/۹	۵/۸
	تنوع غذایی با توجه به ذائقه گردشگران در هتل‌ها	۲/۶	۴/۳
امکانات عمومی	قرارگیری هتل‌ها در مجاورت جاذبه‌های طبیعی	۲/۸	۴/۹
	دسترسی به عابر بانک‌های خودپرداز	۳/۳	۵/۲
	امکانات ورزشی در همه هتل‌ها	۲/۳	۴/۸
	وجود سالن‌ها و کنفرانس‌های همایش در هتل‌ها	۲/۷	۳/۸
	وجود امکانات رزرواسیون از راه دور	۳/۱	۴/۲
	دسترسی آسان به اینترنت در هتل‌ها	۲/۱	۳/۱
امکانات بهداشتی	کنترل و نظارت دقیق و مستمر بر کیفیت ارائه خدمات	۲/۶	۴/۶
	وجود سیستم‌های بهداشتی مناسب در هتل‌ها	۲/۹	۵/۸
	وجود حمام تمیز و مرتب	۳/۳	۵/۲
	ملحفه تمیز و بسته‌بندی‌شده	۳/۷	۴/۳
	مواد شوینده و مایع دستشویی در سرویس‌های بهداشتی	۲/۹	۳/۳
	نظافت مستمر اتاق‌ها	۴	۵/۴

تحلیل فرضیه‌ها

۱- به نظر می‌رسد زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها در رضایتمندی گردشگران ورزشی در شهر تبریز موثر است. برای محاسبه ضریب همبستگی ابتدا با توجه به جدول شماره ۴ و متغیرهای مربوطه، جمع ردیفی گویه‌های زیرمجموعه هر کدام از سه نوع امکانات رفاهی، عمومی و بهداشتی هتل‌ها و همچنین گویه‌های رضایت محاسبه شد. سپس با توجه به نرمال نبودن توزیع آن‌ها از ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی نوع رابطه استفاده شد که سطح معنی‌داری آن برابر ۰/۰۰۰ بوده و نشان می‌دهد که بین زیرساخت‌های اقامتی و رضایتمندی گردشگران همبستگی مثبت و معنی‌دار وجود دارد به طوری که مقدار عددی اسپرمن ۰/۶۱۱ نیز نشان‌دهنده این است که با بهبود

زیرساخت‌ها، میزان رضایت نیز افزایش می‌یابد. همچنین طبق داده‌های جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود سطح معنی‌داری امکانات عمومی، امکانات رفاهی و امکانات بهداشتی به ترتیب برابر $0/000$ ، $0/143$ و $0/000$ بوده که به معنی تأثیرگذاری معنی‌دار دو شاخص امکانات عمومی و امکانات بهداشتی در این فرضیه و تأثیر ضعیف شاخص امکانات رفاهی می‌باشد. ولی همان طوری که ذکر شد جمع ردیفی گویه‌های زیرمجموعه هر کدام از این شاخص‌ها در سطر اول جدول ۴، با سطح معنی‌داری $0/000$ تأیید فرضیه اصلی را رقم زده‌اند.

جدول ۴- رابطه همبستگی اسپرمن بین رضایتمندی گردشگران ورزشی و زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها

متغیرها	مقدار آزمون همبستگی اسپرمن p	سطح معنی‌داری
کلیت زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها	$0/611^{**}$	$0/000$
امکانات عمومی	$0/520^{**}$	$0/000$
امکانات رفاهی	$0/121$	$0/143$
امکانات بهداشتی	$0/431^{**}$	$0/000$

جدول شماره ۵ نتایج رگرسیون چندگانه برای تبیین میزان تأثیر هر کدام از امکانات (که کلیت زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها را نشان می‌دهد) بر متغیر وابسته رضایت را نشان می‌دهد. مقدار ضریب تعیین $0/608$ بیانگر این است که متغیرهای مستقل از قدرت تبیین بالایی برخوردار هستند و $60/8$ درصد تغییر متغیر وابسته رضایت توسط این سه متغیر مستقل تبیین می‌شود. با توجه به جدول شماره ۵ مشاهده می‌شود که مقدار F به دست آمده $10/33$ می‌باشد که چون سطح معنی‌داری با توجه به جدول فوق کم‌تر از $0/05$ است نشان می‌دهد که دست‌کم یکی از متغیرهای مستقل دارای رابطه خطی با متغیر وابسته است. برای اطمینان از این ادعا لازم است به مقادیر استاندارد شده بتا مراجعه شود تا میزان تأثیر هر متغیر مشخص شود. در واقع بر اساس ستون (B) نمی‌توان نتیجه گرفت که متغیری که ضریب بیش‌تری بدون توجه به علامت آن دارد تأثیر بیش‌تری در متغیر وابسته دارد زیرا واحدهای اندازه‌گیری متغیرها متفاوت است؛ بنابراین برای مقایسه تأثیر متغیرها از ضرایب استاندارد شده بتا استفاده می‌شود. ستون ضرایب استاندارد شده نشان می‌دهد که متغیر امکانات بهداشتی بیش‌ترین تأثیر را دارد، زیرا به ازای یک واحد تغییر در این متغیر به ترتیب $0/611$ واحد، در متغیر رضایتمندی گردشگران ورزشی تغییر ایجاد می‌شود؛ و بقیه متغیرها نیز به همین روال هست؛ یعنی امکانات عمومی با ضریب بتای $0/472$ واحد، در رتبه دوم عامل تأثیرگذار و امکانات

رفاهی با ضریب بتای ۰/۲۱۷ واحد، در رتبه سوم عامل تأثیرگذار در رضایت گردشگران ورزشی می‌باشد؛ بنابراین به ترتیب امکانات بهداشتی، عمومی و رفاهی می‌تواند بر رضایت گردشگران تأثیرگذار باشد.

جدول ۵- آزمون رگرسیون بررسی میزان تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته رضایت گردشگران

متغیر	ضریب غیراستاندارد B	ضریب استاندارد شده Beta	t	ه
ضریب ثابت	-۲/۵۲	-	۳/۰۰۷	۰/۰۰۰
امکانات رفاهی	۰/۰۵۵	۰/۲۱۷	۱/۰۲۹	۰/۱۴۳
امکانات بهداشتی	۰/۰۶۹	۰/۶۱۱	۳/۰۶۴	۰/۰۰۰
امکانات عمومی	۰/۰۷۲	۰/۴۷۲	۳/۴۰۳	۰/۰۰۰
مقدار F: ۱۰/۳۳، سطح معنی‌داری ۰/۰۰ و R^2 ۰/۶۰۸				

۲- به نظر می‌رسد بین مدت اقامت گردشگران ورزشی در هتل‌ها و رضایتمندی آن‌ها ارتباط معنی‌داری وجود دارد. با توجه به اینکه متغیر مستقل (مدت اقامت) و متغیر وابسته (رضایتمندی گردشگران) هر دو در سطح سنجش فاصله هستند، لذا برای آزمون این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌کنیم. با توجه به جدول شماره ۷ سطح معنی‌داری برابر ۰/۰۰۰ هست که به معنی وجود رابطه بین مدت اقامت و رضایتمندی گردشگران ورزشی می‌باشد. از آن‌جا که علامت مقدار اسپرمن منفی بوده (۰/۴۲۵-) به معنی ارتباط معکوس بین متغیرها است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش مدت اقامت گردشگران در هتل‌ها از میزان رضایت آنان کاسته می‌شود.

جدول ۷- رابطه همبستگی پیرسون بین مدت اقامت گردشگران ورزشی و رضایتمندی آنان در هتل‌ها

سطح معنی‌داری	مقدار آزمون همبستگی اسپرمن p
۰/۰۰۰	- ۰/۴۲۵
	رضایتمندی گردشگران

۳- به نظر می‌رسد بین مقصد سفر گردشگران در هتل‌ها و رضایتمندی آن‌ها ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

چون متغیر مستقل (مقصد سفر) در سطح سنجش اسمی چندوجهی و متغیر وابسته (رضایت گردشگران) در سطح سنجش فاصله‌ای است، لذا برای آزمون این فرضیه از آماره کای اسکویر استفاده شد. به این منظور ابتدا متغیر رضایت در سه سطح رضایت کم، متوسط و زیاد رتبه‌بندی شد سپس از این آزمون استفاده شد. با توجه به سطح معنی‌داری که برابر ۰/۲۷۲ هست، ملاحظه می‌شود که این مقدار از ۰/۰۵ درصد بزرگ‌تر است و به معنی عدم وجود رابطه بین مقصد سفر گردشگران ورزشی و میزان رضایتمندی آن‌ها در شهر تبریز می‌باشد. این امر به لحاظ نظری هم اندکی منطقی به نظر می‌رسد، به طوری که در مصاحبه با گردشگران مشخص شد، اغلب آن دسته از گردشگرانی که شهر تبریز را به عنوان مقصد نهایی انتخاب نکرده بودند و فقط به عنوان یک شهر میان‌راهی و هتل بین‌راهی در آن اقامت داشتند، بنابراین دوست دارند هرچه سریع‌تر به مقصد اصلی برسند و اغلب مقصد مهم‌تر از مسیر مسافرت بوده است.

جدول ۸- رابطه بین مقصد سفر گردشگران ورزشی و رضایتمندی آنان در هتل‌ها با استفاده از آزمون کای اسکویر

سطح معنی‌داری Sig	کای دو Chi-square	نوع آزمون متغیر
۰/۲۷۲	۲/۵۷۱	رضایتمندی گردشگران

نتیجه‌گیری

برنامه‌ریزی و توسعه هدفمند زیرساخت‌های گردشگری می‌تواند باعث افزایش جذب گردشگران شده و منافع مستقیم و غیرمستقیم اقتصادی-اجتماعی-فرهنگی-محیطی و سیاسی را در فرآیند توسعه اقتصادی ایجاد نماید. از طرفی مراکز اقامتی به‌ویژه هتل‌ها یکی از ارکان مهم و اساسی برنامه‌ریزی برای زیرساخت‌های گردشگری محسوب می‌شوند. کمیت کیفیت آن‌ها در توسعه گردشگری ورزشی یک مکان نقش زیادی دارد. با توجه به نقش غیرقابل‌انکار کیفیت و کمیت مراکز اقامتی به‌ویژه هتل‌ها در توسعه گردشگری آن‌چه در این تحقیق به آن پرداخته شد، جذب گردشگر از طریق بهبود زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها و از طریق ارزیابی رضایتمندی گردشگران ورزشی بوده است. به این منظور گردشگران ورزشی که در ۱۱ هتل شهر تبریز در یک دوره زمانی شش ماه سال ۱۳۹۲ انتخاب شدند و رضایت آن‌ها از امکانات بهداشتی، رفاهی و عمومی هتل‌ها ارزیابی شد.

نتایج تحقیق نشان داد که بیش‌ترین میزان رضایت از افراد آموزش‌دیده و مجرب در هتل‌ها بوده است و کم‌ترین میزان رضایت نیز از میزان برنامه‌های متفرقه اجرا شده بوده است. باید توجه داشت که هتل‌داری و مدیریت هتل موضوعی تخصصی است که نیازمند نیروی انسانی آموزش‌دیده در این حوزه است به همین علت رضایت گردشگران ورزشی از این گونه نیروها بیش‌تر بوده است؛ بنابراین تأکید بر تربیت نیروی انسانی متخصص در حوزه گردشگری به‌ویژه صنعت هتل‌داری حائز اهمیت توجه است.

نتایج بررسی فرضیه تحقیق نیز نشان داد که زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها در رضایتمندی گردشگران ورزشی در شهر تبریز موثر بوده است. در واقع یافته‌های نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن نشان داد که ارتباط مستقیمی بین رضایتمندی گردشگران ورزشی و زیرساخت‌های اقامتی هتل‌ها در شهر تبریز وجود دارد. به‌طوری که به هر میزان که تقویت زیرساخت‌های هتل‌ها از قبیل نقشه راهنما، سرویس بهداشتی مناسب، سیستم گرمایش و سرمایش خوب، دسترسی آسان به اماکن دیدنی و خرید، دسترسی آسان به امکانات اینترنتی و از همه مهم‌تر وجود نیروی انسانی مجرب در قسمت‌های پذیرایی و پذیرش و ... بیش‌تر باشد، به همان میزان رضایتمندی گردشگران بالا می‌رود. اغلب مسافرانی که برای چندمین بار به یک هتل خاص مراجعه کرده بودند، علت حضور مجدد خود را در آن هتل خاص، برخورد مناسب کارکنان آنجا معرفی می‌کردند. این موضوع بیانگر نقش تعیین‌کننده نیروی انسانی در جذب رضایت گردشگران می‌باشد که با ارائه خدمات باکیفیت موجب رضایت مراجعه‌کنندگان شده است. در برخی تحقیقات پیشین نیز بیان شد که هتل‌ها باید از نیروهای جوان و آموزش‌دیده، متخصص گردشگری، هتلداری و آشنا به اصول (تشریفات هتلی) و مهمان‌نوازی استفاده کنند تا بتوانند با ایجاد مزیت رقابتی، رضایتمندی مهمانان را برآورده سازند کاملاً همسو بود (موحد و ابراهیمی، ۱۳۸۷)؛ بنابراین نتیجه آزمون بیانگر تأیید فرضیه اول تحقیق بود. به علاوه این نتایج، با یافته‌های چن و همکارانش (۲۰۱۱) که در پژوهشی به ارزیابی رضایتمندی گردشگران و ارتباط آن با کیفیت خدمات پرداخته بودند و مثبت و معنی‌دار بین کیفیت خدمات و رضایتمندی گردشگران را گزارش کردند هم‌راستا است. به‌علاوه نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که امکانات بهداشتی و عمومی هتل‌ها در رضایتمندی گردشگران ورزشی تأثیر بیش‌تری داشته است. این نتایج نیز بیانگر میزان تأثیر بالای رعایت بهداشت در جذب رضایت گردشگران ورزشی است. در واقع هزینه‌های اقامتی گردشگران ورزشی اغلب از سوی سازمان‌های دولتی یا و سایر حامیان مالی دیگر تأمین می‌شود، بنابراین لازم است مراکز اقامتی که توسط گردشگران ورزشی انتخاب می‌شوند از نظر امکانات بهداشتی در سطح بالایی قرار داشته باشند تا بتوانند رضایت آن‌ها را تأمین کنند. نیازسنجی

در خصوص امکانات بهداشتی و شناخت نیاز بازدیدکنندگان می‌تواند به مدیران هتل‌ها در خصوص تأمین این‌گونه امکانات کمک موثری نماید که لازم است در تحقیقات آینده مورد توجه قرار گیرد.

نتایج بررسی فرضیه دوم نشان داد که بین مدت زمان اقامت و رضایتمندی گردشگران از زیرساخت‌های هتل‌ها ارتباط معکوس وجود دارد. به‌طوری‌که هرچه میزان اقامت در هتل بیش‌تر می‌شد، رضایتمندی گردشگران کاهش پیدا می‌کرد. دلیل این امر بنا به نظر خود گردشگران «مقصد سفر» بود به عبارت ساده‌تر هرچه اقامت‌های بین‌راهی بیشتر می‌شد رضایتمندی گردشگران کاهش پیدا می‌کرد و اغلب عنوان می‌کردند بیش‌تر دوست دارند به مقصد اصلی برسند و مقصد، مهم‌تر از شهرهای بین‌راهی بود؛ بنابراین لازم است مدیران هتل‌ها در شهرهای بین‌راهی به این نکته توجه ویژه داشته باشند تا با ایجاد برنامه‌های متعدد و مناسب برای کاروانان سیاحتی موجب رضایت مسافران و درآمدزایی برای خودشان را فراهم کنند. این نتایج بیانگر اهمیت ایجاد برنامه‌های رفاهی و فوق‌برنامه از سوی هتل‌ها است تا با دستیابی به رضایت بیش‌تر گردشگران ورزشی احتمال بازدید مجدد را افزایش داده و درآمدزایی بیش‌تری در این خصوص داشته باشند؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران هتل‌ها هنگام پذیرش مهمان، مخصوصاً گردشگران ورزشی مواردی از زیرساخت‌های اقامتی مانند تهیه نقشه راهنمای شهر، نورپردازی مناسب اتاق‌ها و نهایتاً سرویس بهداشتی مرتب را حتماً مدنظر قرار دهند و با بررسی کیفیت برنامه‌های موجود در هتل‌ها جهت رضایت مسافران اقدام لازم را معمول دارند. به‌ویژه اجرای برنامه‌های فوق‌برنامه مانند برنامه‌های موسیقی و هنری در جلب رضایت مهم است. به‌علاوه نتایج بیانگر این بود که بیش‌ترین میانگین رضایت گردشگران از گویه‌های دسترسی آسان به عابر بانک، تمایل به استفاده از ملحفه تمیز و بسته‌بندی شده عنوان شده بود که در نوع خود قابل تأمل است؛ یعنی اغلب گردشگران به نظافت شخصی و رفاه فردی در همه‌جا مخصوصاً در سفر اهمیت می‌دهند و لازم است مسئولین هتل‌ها به این امر دقت کنند و نسبت به تهیه موارد شخصی مذکور اقدام لازم را معمول دارند.

منابع

- اسلامی پریخانی، صدیف (۱۳۸۸)، «برنامه‌ریزی توسعه پایدار توریسم در شهرستان مشکین‌شهر»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه اصفهان.
- پاپلی یزدی، م.ح؛ سقایی، م (۱۳۸۶)، «گردشگری ماهیت و مفاهیم»، تهران، انتشارات سمت.
- تقوایی، م؛ اکبری، م (۱۳۸۸)، «مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری شهری»، انتشارات پیام علوی، اصفهان.
- حمیدی، م؛ رضوی، م؛ امیرنژاد، س؛ شفیع‌زاده، ش؛ فضلی درزی، ا (۱۳۸۹)، «تیین استراتژی گردشگری ورزشی کشور ایران»، پژوهش‌نامه علوم ورزشی، شماره ۱۲، صص ۶۸-۵۱.
- دیناری، احمد (۱۳۸۴)، «گردشگری شهری در (ایران و جهان)»، چاپ انتشارات واژگان خرد.
- دهستانی، ب ذ (۱۳۸۳)، «برنامه‌ریزی کالبدی گردشگری (مورد مطالعه: شهرستان آستارا)»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس.
- رضوانی، م. ر؛ صفایی، ج (۱۳۸۴)، «گردشگری خانه‌های دوم و اثرات آن بر نواحی روستایی: فرصت یا تهدید (مطالعه موردی: نواحی روستایی شمال تهران)»، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۵۴، صص ۱۲۱-۱۰۹.
- رنجبریان، ب؛ زاهدی، م (۱۳۷۹)، «خدمات صنعت گردشگری»، انتشارات کنکاش.
- رضوانی، ع.ا (۱۳۷۳)، «جغرافیا و صنعت گردشگری»، تهران انتشارات پیام نور.
- سرلک، احمد (۱۳۸۳)، «سرمایه‌گذاری و تحلیل آن در بیش از پنجاه سال برنامه‌ریزی عمرانی در ایران، مجله اطلاعات سیاسی-اقتصادی، شماره ۲۰۶-۲۰۵، صص ۱۷۳-۱۶۲.
- سلیمانی مقدم، محمد؛ اسلامی، قاسم (۱۳۹۰)، «نقش زیرساخت‌های اقامتی در فعالیت‌های گردشگری شهر رشت، فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی مطالعات انسانی، سال ششم، شماره ۱۷، صص ۱۱۵-۱۰۵.
- شمعی، علی؛ موسی‌وند، جعفر (۱۳۹۰)، «سطح‌بندی شهرستان‌های استان اصفهان از لحاظ زیرساخت‌های گردشگری با استفاده از مدل TOPSIS و AHP، مجله مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۳۰-۲۵.

- صدر موسوی، میرستار؛ دخیلی کهنمویی، جواد (۱۳۸۴)، «ارزیابی تسهیلات گردشگری استان آذربایجان شرقی از دید گردشگران»، *مجله پژوهش‌های جغرافیایی*، شماره ۶۱، صص ۱۴۳-۱۲۹.
- صردی ماهکان، علیرضا (۱۳۸۰)، «بررسی نقش بازاریابی در صنعت جهانگردی شهرستان مقدس مشهد»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- فرزین، م (۱۳۸۶)، «اقتصاد گردشگری»، شرکت نشر و چاپ بازرگانی وابسته به موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- کاظمی، مهدی (۱۳۸۶)، «مدیریت گردشگری»، سمت، تهران.
- گی، چاک وای (۱۳۸۸)، «جهانگردی در چشم‌اندازی جامع»، مترجمان علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، انتشارات آگاه، ویرایش دوم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- قره نژاد، ح (۱۳۸۶)، «مقدمه‌ای بر توسعه گردشگری و مهمان‌پذیری»، اصفهان، نشر دانشگاه آزاد اسلامی نجف‌آباد.
- محسنی، رع (۱۳۸۸)، «گردشگری پایدار در ایران: کارکردهای، چالش‌ها و راهکارها»، *مجله فضای جغرافیایی*، سال نهم، شماره ۲۸، صص ۱۷۱-۱۳۹.
- موحد، علی (۱۳۸۷)، «توزیع فضایی مراکز اقامتی در شهرهای تاریخی» (مطالعه موردی: شهر اصفهان)، *پژوهش‌های جغرافیایی انسانی*، شماره ۶۵، صص ۱۰-۱۱۶.
- موحد، علی (۱۳۸۶)، «گردشگری شهری»، انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز.
- موسی وند، جعفر؛ ساسان پور، فرزانه (۱۳۹۰)، «ارزیابی نقش زیرساخت‌های شهری جهت تعیین قطب گردشگری با استفاده از مدل‌های TOPSIS و AHP (مطالعه موردی: استان مازندران)»، *فصلنامه فضای گردشگری*، سال اول، شماره ۱، صص ۸۲-۶۳.
- وارثی، حمیدرضا؛ تقوایی، مسعود؛ شاهبوند، احمد (۱۳۹۰)، «تحلیلی از وضعیت زیرساخت‌های گردشگری در شهر اصفهان»، *مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، شماره ۴۴، زمستان ۱۳۹۰، سال ۲۲، صص ۱۱۲-۹۱.
- ناصری، سید مسعود (۱۳۷۵)، «شناسایی موانع موثر توسعه صنعت گردشگری ایران و طراحی الگوی تبیینی برای گسترش جذب توریست، داور ونوس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

- لطفی، ص (۱۳۸۴)، «نگرش سیستمی لازمه پایداری گردشگری در مازندران»، مجموعه مقالات اولین همایش سراسری نقش صنعت گردشگری در توسعه مازندران، تهران، ناشر رسانش.
- ابراهیمی، کلثوم (۱۳۸۷)، «تحلیل مکانی فضاهاى ورزشی شهر آمل با استفاده از سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS)»، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه شمال.
- Font, X., Ahjem, T.E., (1999), "Searching for a balance in tourism development strategies", *international Journal of Contemporary Hospitality management*, 11 (2-3): 73-77.
- Chio, T.Y., Chu, J., (2002), "Levels of satisfaction among Asian and Western travelers", *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol.17
- Eccles, G., Costa, J., (1996), "|Perspectives on tourism development", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8 (7): 44-51.
- Rita P., (2000), "Tourism in the European Union", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*; 12 (7): 434-436.
- Shoval, N., Cohen- Hattab, K., (2001), "Urban Hotel Development Patterns in The Face of Political Shifts", *Annals of Tourism Research*, 28: 908-925
- UNWTO., (2010), "*Tourism Highlights, World Tourism Organization*", pp 1-12 -Yang, yang, kevin.
- Wong, K.F., Tongkun, W., (2012), "How do hotels choose their location? Evidence from hotels in Beijing", *International Journal of Hospitality Management*, 31,(6)75-68.
- Timothy, D.J., Geoffrey, W., (1995) , "Tourist accommodation in an Asian – historic city", *The Journal of Tourism Studies, DEC*, Vol ,No. 2.
- Pascual, C., Regidor E., Astasio, P., Ortega, P., Navarro, P., Domínguez,V., (2007), "The association of current and sustained area-based adverse environment with physical in activity", *Social Science and Medicine*; 65: 454–66.
- Law, C.M.,(1996), "*Urban tourism attraction visitors to large cities*", Mansell, Publishing Limited, London.