

## ارزیابی میزان برخورداری گردشگران از خدمات گردشگری شهری مطالعه موردی: مناطق ده گانه شهرداری تبریز

رضا خلیلی<sup>۱</sup> مرتضی کرمی<sup>۲\*</sup> سمیرا پور کریم<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری و مدرس دانشگاه

۲- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی توریسم

۳- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری

### چکیده

برخورداری از خدمات شهری را می‌توان، داشتن حقوق شهروندی یک شهروند، بدون توجه به نژاد، جنسیت، مکان و... در برخورداری از امکانات شهر دانست. رتبه‌بندی مناطق شهری از بعد خدمات گردشگری، معیاری برای تعیین زیرساخت‌های مورد نیاز و تعدیل نابرابری بین مناطق شهرداری است. در همین راستا اولویت‌بندی مناطق شهری که بتواند چارچوب مؤثری برای توزیع خدمات به منظور استفاده گردشگر باشد، ضروری است. با توجه به اهمیت صنعت گردشگری و وجود پتانسیل‌های گردشگری در شهر تبریز، تعیین میزان برخورداری مناطق مختلف این شهر جهت انجام برنامه‌ریزی‌های مناسب و کارا به منظور خدمات رسانی بهتر و جلب رضایت گردشگران در مناطق مختلف ضروری می‌نماید. بدین منظور میزان برخورداری از عناصر گردشگری در خدمات شهری مورد ارزیابی قرار گرفت. روش پژوهش توصیفی-مقایسه‌ای و نوع آن کاربردی است. روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی-اسنادی است. در ابتدا نحوه پراکندگی عناصر در مناطق ده گانه با استفاده از روش تراکم هسته‌ای (kernel density) مورد ارزیابی قرار گرفت. در ادامه برای رتبه‌بندی عناصر بر اساس میزان اهمیت، عناصر با استفاده از مدل AHP وزن دهی و رتبه‌بندی شدند و سپس در مرحله بعدی با استفاده از مدل TOPSIS اقدام به تعیین میزان برخورداری مناطق از خدمات گردشگری شهری بر اساس میزان اهمیت عناصر گردید. بر اساس نتایج حاصل از تحلیل، منطقه ۸ با ضریب تاپسیس ۰,۸۳۶۵۲۳ در رتبه اول و منطقه ۷ با ضریب ۰,۰۶۵۹۸۹ در رتبه آخر از نظر میزان برخورداری قرار دارند.

**واژه های کلیدی:** برخورداری، تراکم هسته‌ای، خدمات گردشگری، تبریز

\* نویسنده رابط: mortazakarami@rocketmail.com

## مقدمه

گسترش روزافزون گردشگری در مناطق مختلف دنیا سبب شده گردشگری به منزله بزرگترین صنعت جهان معرفی شده و توجه برنامه‌ریزان را به خود جلب کند (Liu et al, 2012, 413). این صنعت به یکی از فعالیت‌های اقتصادی که پتانسیل بالایی دارد تبدیل شده است (Garcia Melon et al 2012: 41) که با نیروی قدرتمند خود سبب تغییرات در اقتصاد کشورهای توسعه یافته و کمتر توسعه یافته می‌شود (Alipour & Kaboudi 2011: 333). گردشگری پدیده مهم قرن بیستم است (۱۹۷۸، ۸۴) (kuban, و یکی از عوامل مهم در جلب رضایت گردشگران خدماتی است که در جهت گردش، بازدید و تفریح، فراهم می‌آید تا گردشگران بتوانند آزادانه از آنچه می‌خواهند بهره‌مند شوند. توجه به مسایل عرضه و تقاضا، موازنه پرداخت‌ها، تبدیل ارز، اشتغال، توسعه و گسترش رفاه، توسعه حرکت‌های دو سویه و سایر عوامل اقتصادی در گردشگری دارای اهمیت است. از این نظر گردشگری یک عنصر مهم در اقتصاد کشورها به شمار می‌آید (Stabler, ۱۹۹۷, ۸۰). گردشگری مانند هر موضوع چند بعدی دیگر، یک سیستم است. به تبع این خصیصه و اینکه هر سیستم از اجزایی تشکیل می‌شود، گردشگری نیز عناصر و اجزایی دارد که با ترکیب یکدیگر، یک کلیت را به وجود می‌آورند. درک درست هر سیستم به شناخت اجزای سیستم و کلیت آن نیازمند است. بر این اساس، نظام گردشگری متشکل از این عناصر است: جاذبه‌ها و فعالیت‌های توریستی مراکز اقامتی، تسهیلات و خدمات حمل و نقل عناصر مؤسساتی تأسیسات زیربنایی دیگر، تسهیلات و خدمات توریستی دیگر (Inskeep, 1991, 29). گردشگری در یک کلیت در برگیرنده جریانی از سرمایه، انسان، فرهنگ و کنش متقابل میان آنها است که در فضای جغرافیایی آثار مختلفی بر جای می‌نهد (۲۰۰۴، ۷) (Briedenhann, در حال حاضر بسیاری از کشورها منافع اقتصادی و اجتماعی خود را از گردشگری دریافت می‌کنند و درآمدهای گردشگری را برای توسعه زیرساخت‌های خود به کار می‌برند (Eccles, ۱۹۹۶, ۴۴) and Costa). رتبه‌بندی مناطق گردشگری از دید برخورداری از خدمات گردشگری، معیاری برای تعدیل نابرابری بین مناطق شهری است. در همین راستا تعیین و تشکیل سلسله مراتبی از مناطق شهری که بتواند چارچوب مؤثری برای توزیع گردشگر و ارائه خدمات مناسب و کارکرد مطلوب داشته باشد، ضروری است. طی سالهای اخیر تحلیل فضایی جاذبه‌ها و زیرساخت‌های گردشگری با هدف بررسی مورفولوژی مکان‌های گردشگری و توزیع خدمات در نواحی شهری انجام می‌شود. فقدان رتبه‌بندی، سطح بندی و به دنبال آن توزیع نامتناسب زیرساخت‌ها و خدمات گردشگری از جمله کاستی‌های بنیادی و مشهودی است که در بسیاری از مطالعات و طرح‌های توسعه صنعت گردشگری در کشور ما ملموس است (غفاری و همکاران، 1390، 98).

به منظور فراهم آمدن شرایط مناسب گردشگری تحقق عوامل زیر ضروری است:

وجود جاذبه‌های گردشگری شامل جاذبه‌های طبیعی، تاریخی و انسان ساخت.

وجود زیرساخت‌های مناسب شامل راه‌ها، آب و برق، تلفن و سیستم فاضلاب مناسب.

تبلیغات مناسب و معرفی شایسته امکانات و جاذبه‌های گردشگری.

سیاست‌گذاری مناسب و سیستم اداری کارآمد (شماعی و موسی وند، 1390، 29).

## سؤالات تحقیق

- ۱- مطلوبیت برخورداری گردشگران از خدمات گردشگری در شهر تبریز چگونه است؟
- ۲- کدام یک از مناطق شهر از نظر برخورداری از خدمات گردشگری در اولویت قرار دارند؟

## اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه، نقش گردشگری در توسعه اقتصادی مقاصد گردشگری، به خوبی شناخته شده است (Alipour 333 & Kaboudi: 2011). در قرن بیست و یکم، گردشگری تحت تأثیر مکان‌های جغرافیایی و فضاهای مدرن است (Azizi et al 2011: 24). و وجود زیرساخت‌های مناسب و توزیع مناسب خدمات در جذب گردشگران به طرف مکان‌های مستعد گردشگری بسیار تعیین کننده است. مقصود از امکانات یا جاذبه‌ها، تشکیلات یا مکان‌هایی است که به منظور تأمین خواسته‌های گردشگران به وجود می‌آید و آن‌ها می‌توانند از این امکانات استفاده و گردش کنند (تقوایی و رنجبر دستنایی 1389: 23). ارزیابی مناطق شهری به لحاظ برخورداری از شاخص‌های گردشگری به برنامه‌ریزی توسعه اجتماعی و اقتصادی مخصوص هر یک از مناطق نیاز دارد (Baležentis et al 2102: 2). اکنون نکته مهم در برنامه‌ریزی برای مناطق بر اساس جاذبه‌ها، نحوه اولویت‌بندی در توسعه و چگونگی توسعه آن‌هاست. برای سنجش و اولویت‌بندی جاذبه‌ها معمولاً معیارهای مختلفی از قبیل: اقتصادی، اجتماعی- فرهنگی، زیرساختی، زیست‌محیطی، نهادی، قانونی و جغرافیایی مورد توجه قرار می‌گیرد تا براساس آن‌ها بتوان نسبت به جاذبه‌های گوناگون تصمیم‌گیری کرد. با توجه به اهمیت صنعت گردشگری از یک طرف و وجود پتانسیل‌های گردشگری در شهر تبریز از طرف دیگر، اولویت‌بندی مناطق مختلف این شهر جهت برنامه‌ریزی‌های مناسب و کارا به منظور خدمات رسانی بهتر و رعایت عدالت اجتماعی و اقتصادی در سطوح مناطق مختلف و همچنین اولویت‌بندی برای سرمایه‌گذاری مناسب در بخش‌های مختلف این صنعت ضروری است (شکویی و موحد، 1381، 4). مقوله برخورداری مناطق گردشگری به عنوان چارچوب و زیربنایی برای کنش‌های مربوط به گردشگری بسیار مهم است. برای درک بهتر برخورداری، فرآیندهای سازنده آن از بعد فیزیکی شامل زیرساخت‌ها و خدمات توریستی (شامل هتلها، رستوران‌ها، فروشگاه‌ها و غیره)، مکان‌های مورد بازدید (آثار تاریخی، تفریحی، سینما، تئاتر، موزه‌ها، مکان‌های مذهبی و غیره) و بعد اجتماعی و ویژگی‌های فرهنگی و رفتاری منطقه بسیار اهمیت دارد.

## پیشینه تحقیق

پژوهش‌ها و مطالعات فراوانی در امر گردشگری صورت پذیرفته است؛ لکن در مورد موضوع تحقیق پژوهش‌های چندی صورت گرفته که به برخی از آنها اشاره می‌گردد:

زیاری و همکاران (1389): با بهره‌گیری از تکنیک تاپسیس به رتبه‌بندی درجه توسعه‌یافتگی شهرستان‌های استان خراسان رضوی پرداخته‌اند و نتیجه می‌گیرند که تفاوت و شدت نابرابری در میزان بهره‌مندی از مواهب توسعه در بین شهرستان‌های استان خراسان رضوی بسیار زیاد است و الگوی حاکم بر ساختار فضایی استان، مرکز- پیرامونی است.

شماعی و موسی‌وند (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «سطح‌بندی شهرستان‌های استان اصفهان از لحاظ

زیرساخت‌های گردشگری» با استفاده از مدل TOPSIS و AHP و روش توصیفی پیمایشی نشان دادند که در سطح‌بندی شهرستان‌ها، شهرستان اصفهان و کاشان به ترتیب به عنوان نواحی اول و دوم گردشگری بیشترین امتیاز را دارند. در این پژوهش، همبستگی بین متغیر زیرساخت‌ها و تعداد گردشگران مثبت و ضریب همبستگی بیش از 98 درصد را نشان می‌دهد.

زنگی آبادی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «تحلیل فضایی شاخص‌های توسعه گردشگری» با استفاده از مدل TOPSIS (مطالعه موردی: شهرستان‌های استان اصفهان)، با رویکرد توصیفی تحلیلی، شهرستان‌های استان اصفهان را بر اساس 8 شاخص توسعه گردشگری در 4 سطح ورا برخوردار، فرا برخوردار، میان برخوردار و فرو برخوردار اولویت‌بندی کرده‌اند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که از بین شهرستان‌های استان، شهرستان اصفهان در سطح فرا برخوردار و شهرهای خمینی شهر، خوانسار، دهاقان، تیران و کرون، فلاورجان، گلپایگان، چادگان، و نطنز در سطح فروبرخوردار یا محروم قرار گرفته‌اند.

نوری و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی که به روش توصیفی تحلیلی و با استفاده از ابزار پرسشنامه با هدف رتبه‌بندی قطب‌های گردشگری استان کرمانشاه انجام دادند، نتیجه گرفتند که مناطق نمونه گردشگری تحت پوشش قطب کرمانشاه نسبت به دیگر مناطق در سطح خوب و مناطق نمونه گردشگری قطب اورامانات در رتبه بعدی قرار دارند.

دومنیگز و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهش خود به رقابت‌پذیری مقاصد گردشگران و مقایسه دو کشور اسپانیا و استرالیا پرداختند. این پژوهش بر اساس تجربه گردشگران از مقاصد گردشگری دو کشور انجام گرفته است. نتایج حاصل نشان می‌دهد که در استرالیا کیفیت خدمات، برندهای تجاری، و زیرساخت‌های مناسب از اهمیت زیادی برای جذب گردشگر برخوردار است و آب و هوا و ساختارهای محلی توریستی مهم‌ترین موضوع در جذب گردشگر در اسپانیا هستند.

ترواین و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی مقاصد گردشگران در شمال لاپلند فنلاند را با هدف ترجیحات محیط زیست و محل اقامت گردشگران بررسی کردند. در نظرسنجی از ۱۰۵۴ گردشگر داخلی و خارجی، پاسخ دهندگان بر موارد ارتباط محل اقامت با طبیعت، زیرساخت‌های سبز، دسترسی آسان به سایت محل اقامت خود، و کیفیت محیط زیست در انتخاب مقصد خود تأکید کردند.

هیانگ و پینگ (۲۰۱۲) در تحقیق خود با مدل فازی و TOPSIS به ارزیابی رقابت در صنایع گردشگری در ۹ کشور جنوب شرق آسیا پرداختند. این مطالعه در سال ۲۰۰۹ با استفاده از ۶ معیار (در دسترس بودن جاذبه‌ها، حمل و نقل مناسب، قیمت مناسب، امنیت، بازار عرضه محصولات، مناظر طبیعی) و 15 زیر شاخص که از سوی کارشناسان در بخش‌های مختلف وزن‌بندی شده‌اند و در نهایت ارزیابی انجام گرفته است. نتایج نشان می‌دهد که در رتبه‌بندی از بین 9 کشور، بر اساس معیارهای یاد شده، به ترتیب چین، ژاپن، هنگ کنگ، مالزی، تایلند، سنگاپور، تایوان، کره و فیلیپین بهترین عملکرد را به خود اختصاص داده‌اند.

محمد و موحدجمیل (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی و تحلیلی اولویت‌بندی مقصد گردشگری بر اساس انگیزه گردشگران در مالزی با استفاده از مدل TOPSIS و فازی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بازدید دوستان و بستگان و تمدد اعصاب و استراحت دو عامل تأثیرگذار در انتخاب مقصد است.

همچنین، ملاقات افراد جدید، آرامش، درمان، آشنایی با فرهنگ‌های جدید، لذت بردن از زندگی و خرید در شب از عوامل دیگر در انتخاب مقصد گردشگران است. در میان مقاصد گردشگری مالزی، بر اساس اولویت‌بندی به ترتیب لنکاوی<sup>۱</sup> و منطقه آلور<sup>۲</sup> و بوجانگ<sup>۳</sup> قرار دارند.

زهانگ و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی به رتبه‌بندی ۱۶ شهرستان در دلتای رود یانگ تسه با هدف بهبود رقابت برای جذب گردشگران پرداختند. در این مطالعه تجربی که در دو مرحله انجام گرفته، در مرحله اول ۳۵ شاخص شناسایی و با آنتروپی وزن دهی و در مرحله دوم از روش TOPSIS برای رتبه‌بندی استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که مدل TOPSIS و آنتروپی می‌توانند به منزله یک روش مؤثر در ارزیابی و رتبه‌بندی برای جذب مقصد گردشگری استفاده شوند.

### مبانی نظری تحقیق

#### پراکندگی فضایی:

مجموعه‌ای از واقعیت‌های عینی است که هر یک از این واقعیت‌های عینی دارای محل استقرار ویژه در یک سطح مشخص است. در پراکندگی فضایی واقعیت‌های عینی بدین سان آرایش یافته است که می‌توان از نظر تراکم، الگویابی و پخش آنها به تحلیل و تدوین قوانین مرتبط پرداخت (آقابابایی، ۱۳۸۸، ۱۵).

#### سرانه:

در حالت کلی، مقدار زمینی که به طور متوسط از هر یک از کاربری‌ها، سهم هر یک از ساکنان می‌شود را سرانه می‌نامند. مقیاس اندازه‌گیری سرانه در مطالعات شهری، متر مربع به ازای هر نفر است (کامیار، ۱۳۸۷، ۱۶۰).

#### سرانه شهری:

سرانه‌های شهری در دنیای امروز به ظاهر مبنایی برای تقسیم فضا محسوب شده، طراحی شهری را آهنگی ویژه می‌دهد و تعیین حدود منطقی آنها راهگشای حل بسیاری از معضلات و مشکلات در سطوح مختلف شهری، منطقه‌ای و کشوری است (شیعه، ۱۳۸۷، ۷۷).

### برخورداری از خدمات گردشگری

برخورداری از خدمات گردشگری، نقش مهمی در روند ارزیابی پاسخگویی و اثربخشی این خدمات دارد (European Commission 2012:69). خدمات گردشگری، کالایی است که برخورداری از آن، به فعالیت‌های تسهیل‌کننده برخورداری از این خدمات بستگی دارد؛ فعالیت‌هایی که از ورود گردشگران تا خروج آنها انجام می‌گیرد. بعضی از محققان معتقدند برخورداری از خدمات به عنوان عنصر حیاتی جلب

<sup>1</sup> - Langkawi

<sup>2</sup> - Alor

<sup>3</sup> - Bujang

رضایت گردشگر، محصول کیفیت ادراک شده از سرعت عمل در خدمت و کارایی برنامه‌ریزی در این زمینه است (Fujiwara 2005:162). به طور کلی، برخورداری از خدمات در گردشگری، شامل دسترسی آسان به خدمت به عنوان یک عامل اساسی می‌شود. همچنین برخورداری از خدمات، رویکردی حرفه‌ای به انجام دادن عمل مطلوب در برآوردن انتظارات گردشگران طی زمان است (Castillo, 2011:470). برخورداری از خدمات گردشگری، بیشتر در تأمین خدمات مطلوب پایه‌گذاری می‌شود که از طریق آنها گردشگران می‌توانند نیازهای ریشه‌دار خود را برطرف سازند. با توجه به اهمیت مقوله رضایتمندی در بخش گردشگری، مدیران باید در جهت بهبود برخورداری از خدمات و ارتقای سطح رضایت گردشگران تلاش کنند؛ با این اعتقاد که این تلاش، وفاداری بازدیدکنندگان را تقویت می‌کند و تمایل آنها را برای بازگشت دوباره به مقصد مورد نظر افزایش می‌دهد (Whitford, M. 2009:16). بنابراین، خدمات گردشگری شامل تمامی اموری است که در یک منطقه، به منظور جلب رضایت گردشگر صورت می‌گیرد، مانند تأسیسات اقامتی، خدمات داخل شهری و روستایی، خدمات بین راهی، راهها، پذیرایی و ... .

### ارزیابی خدمات در گردشگری شهری

کیفیت هر چیزی بخشی از سرشت آن است و طبیعتاً جزئی از آن محسوب می‌گردد. توصیف دقیقی از واژه کیفیت دشوار و مبهم است. از دید سیستم کیفیت ۲۰۰۰، به کلیه ویژگی‌هایی که بر طرف‌کننده نیازهای مشتری است، کیفیت اطلاق می‌گردد. پس هر محصولی که دارای ویژگی‌های تأمین‌کننده نیازهای مشتریان باشد، محصول با کیفیت است. تعریف و سنجش کیفیت کالاها که دارای ماهیت فیزیکی هستند، مشکل نیست و می‌توان با تعیین استانداردهای کمی برای آنها، کیفیت آنها را تعیین و ارزیابی نمود. اما مطرح کردن کیفیت در بخش خدمات کاری دشوار است و این دشواری ناشی از ویژگی‌های خاص خدمات است (Kotler, P, 1994). میزان رضایت و استقبال گردشگران از خدمات ارائه شده شهری می‌تواند معیار مناسبی برای ارزیابی کیفیت و کمیت خدمات گردشگری شهری محسوب شود. البته ذکر این نکته ضروری است که خدمات ارائه شده برای گردشگران و مردم بومی شهر تا حدود زیادی مشابه هم هستند و هر دو قشر از خدمات شهری استفاده می‌کنند. تفاوت عمده میان این دو قشر مدت زمان استفاده است.

### خدمات شهری

یکی از مهم‌ترین پیامدهای رشد شتابان شهرنشینی و توسعه فیزیکی شهرهای کشور در دهه‌های اخیر از هم‌پاشیدگی نظام توزیع مراکز خدماتی شهر بوده که زمینه ساز نابرابری اجتماعی شهروندان در برخورداری از این خدمات شده است. این امر مدیریت شهری را نه تنها در ارائه خدمات عمومی با مشکل روبه‌رو ساخته است، بلکه در عصر جهانی شدن، مدیریت کارآمد و اثربخش را به یک مدیریت منفعل و

اقتضایی مبدل ساخته است (وارثی ۱۳۸۷: ۱۴۰). تمرکز مراکز خدمات‌رسانی در یک مکان خاص (به عنوان مثال: مرکز شهر)، ضمن ایجاد مناطق دو قطبی و بالا و پایین (شمال و جنوب) در شهرها، هجوم جمعیت مصرف‌کننده به این مناطق را در پی دارد، به طوری که از یک سو، فشار زیست‌محیطی، ترافیکی، بروز انواع آلودگی‌های صوتی، تنفسی و از سوی دیگر به سبب جذب کاربری‌های مکمل و موازی، تشدید قطبی شدن فضایی در شهرها را به دنبال دارد، به گونه‌ای که شهرها با محیط‌های متراکم، نامطلوب و ناسازگار با توسعه پایدار مواجه خواهند شد. متأسفانه تا به حال، توزیع خدمات شهری بیشتر در قالب طرح‌های کاربری اراضی و معیار سرانه کاربری مطالعه شده و به قابلیت دسترسی ساکنین از خدمات شهری کمتر اهمیت داده شده است؛ در حالی که یکی از عمده‌ترین عناصر ارتقاء دهنده کیفیت محیط شهری، توسعه‌ی شاخص‌های دسترسی است و دسترسی مطلوب، یک عامل ضروری برای توفیق پایداری محیط شهری تلقی می‌شود (رهنمایی، ۱۳۸۶: ۴۳) علاوه بر این، به عامل کارایی خدمات در مکان یابی و نحوه خدمات‌رسانی و ارتباط آن با خصوصیات اجتماعی-اقتصادی محله‌های شهر، بی‌توجهی شده است. الگوی توزیع مراکز خدمات شهری باعث وجود ارزش متفاوت زمین شهری شده و به جدایی‌گزینی گروه‌های انسانی دامن زده است. بین نابرابری‌های فضایی و توزیع ناعادلانه خدمات و مشکلات دسترسی به خدمات در سطح شهر همواره یک رابطه چرخشی وجود داشته که همدیگر را پشتیبانی کرده و در ادامه با رشد جمعیت و گسترش افقی و عمودی، شهر را به محیطی غیرقابل سکونت تبدیل می‌کند به طوری که بسیاری از مشکلات شهرهای امروز را می‌توان در توزیع ناعادلانه خدمات شهری در زمان دیروز آن‌ها ریشه‌یابی کرد (Van Hoof Hubert B, 1999:38). حال با افزوده شدن جمعیتی بنام گردشگر سرانه خدمات کاهش یافته و موجب افزایش مشکلات شهری خواهد شد.

## مدل TOPSIS

این تکنیک توسط یون و هوانگ Yoon & Hwang برای برترین پیشنهاد از راه مشابه به حل ایده‌آل، در سال ۱۹۸۱ مطرح گردیده است. به این مفهوم که انتخاب گزینه آلترناتیو باید کوتاه‌ترین مسافت را از راه حل ایده‌آل مثبت و در عین حال دورترین مسافت را از راه حل ایده‌آل منفی داشته باشد (Shih, 2007:532). اصول پایه این مدل آن است که گزینه‌ای در نظر گرفته شود که حداقل فاصله اقلیدسی را از راه حل ایده‌آل و هم‌زمان نیز دورترین فاصله را از راه حل ایده‌آل منفی داشته باشد (Sun, 2009:234)؛ اما گاهی گزینه انتخابی Minimum، فاصله از راه حل ایده‌آل دارد و از طرفی فاصله کوتاه‌تری از راه حل ایده‌آل منفی نسبت به سایر گزینه‌ها دارد. در مدل فوق فرض بر این است که هر شاخص و معیار در ماتریس تصمیم‌گیری، دارای مطلوبیت افزایشی و یا کاهش‌ی یکنواخت است.

از مزایای این روش می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ۱ - کاربرد هم‌زمان معیارهای کمی و کیفی در آن.
- ۲ - خروجی مدل می‌تواند ترتیب اولویت گزینه‌ها را مشخص سازد.

- ۳ - تضاد و مطابقت بین گزینه‌ها را در نظر می‌گیرد.
- ۴ - نتایج حاصله از این مدل کاملاً منطبق با روش‌های تجربی است.
- ۵ - معیارها و شاخص‌های مدل ضرایب وزنی اولیه را پذیراست.
- ۶ - روش کار ساده و سرعت آن مناسب است

### • مدل AHP

روال کار مدل A.H.P با مشخص کردن عناصر و تصمیم‌گیری و اولویت دادن به آن‌ها آغاز می‌شود این عناصر شامل شیوه‌های مختلف انجام کار و اولویت دادن به سنجه‌ها یا ویژگی‌ها می‌باشد. به طور کلی این روش شامل سه گام کلی می‌باشد که به شرح زیر بیان می‌شوند؛ مرحله اول: که شامل آماده سازی داده‌ها و تشکیل ماتریس دوتایی که این کار با در نظر گرفتن مقیاس ۹ کمیتی ال ساعتی که بر اساس اهمیت معیارها از ۱ تا ۹ به معیارها دارای وزن می‌گردند.

مرحله دوم: محاسبه وزن نهایی معیارها که برای این کار اعداد هر کدام از ستون‌ها و ردیف‌ها در هم ضرب می‌شوند و سپس حاصل ضرب وزن‌ها را به توان  $N$ م و در نهایت برای محاسبه وزن نهایی معیارها وزن‌های نرمال نشده هر ردیف را به مجموع کل وزن‌های نرمال نشده تقسیم می‌شود که مجموع کل وزن‌های نهایی باید برابر با ۱ باشد.

مرحله سوم: به دست آوردن نسبت توافق که خود دارای چهار مرحله است محاسبه  $AW$ : که برای تعیین مقدار بردار باید هر کدام از وزن‌ها به مقدار وزن معیار ضرب شوند.

$$L = \frac{1}{N} \left[ \sum_{i=1}^N \left( \frac{AW}{WI} \right) \right] \quad \text{محاسبه بردار توافق}$$

$$C_i = \frac{L - n}{n - 1} \quad \text{محاسبه شاخص سازگاری}$$

$$CR = \frac{C_i}{R_i} \quad \text{محاسبه ضریب سازگاری}$$

همچنین در این تکنیک مقدار ضریب سازگاری باید کمتر از ۰,۱ باشد و در غیر این صورت نشان دهنده عدم دقت و عدم کارشناسی صحیح در دادن وزن معیارها می‌باشد (کرمی، ۱۳۹۱: ۸۶).

### معرفی محدوده مورد مطالعه

بر پایه آخرین تقسیمات اداری، شهر تبریز از ۱۰ منطقه مستقل شهرداری تشکیل یافته است. مناطق ۹ و ۱۰ شهرداری تبریز در سال ۱۳۸۸ خورشیدی تأسیس شدند. هدف از ایجاد شهرداری منطقه ۹، بهبود وضعیت پروژه‌های عمرانی این منطقه نظیر شهرک‌های آذران و خاوران در خارج از محدوده حوزه استحفاظی این شهرداری بوده است. منطقه ۱۰ شهرداری تبریز نیز از پیوستن بخش‌هایی از مناطق ۱، ۴ و ۸ در بخش شمالی این شهر تأسیس شده‌اند.



جدول (۱): تفکیک جمعیت و مساحت مناطق ده گانه شهر تبریز

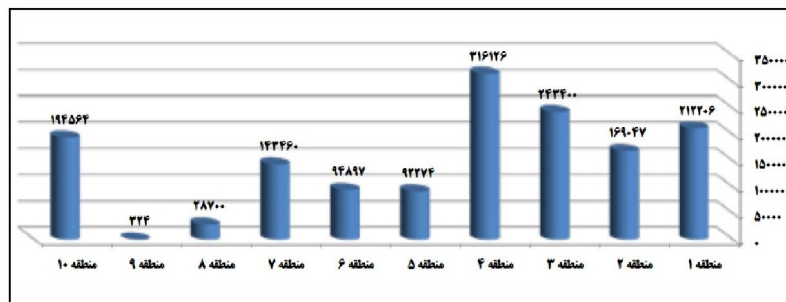
مناطق شهرداری تبریز	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵	منطقه ۶	منطقه ۷	منطقه ۸	منطقه ۹	منطقه ۱۰
جمعیت	۲۱۲۲۰۶	۱۶۹۰۴۷	۲۴۳۴۰۰	۳۱۶۱۲۶	۹۲۲۷۴	۹۴۸۹۷	۱۴۳۴۶۰	۲۸۷۰۰	۳۲۴	۱۹۴۵۶۴
درصد نسبت به جمعیت کل شهر	۱۴٪	۱۱٪	۱۶٪	۲۱٪	۶٪	۶٪	۱۰٪	۲٪	۰٪	۱۳٪

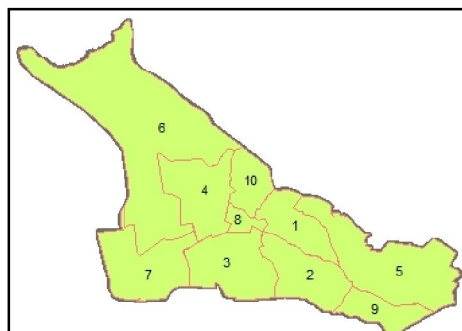
مناطق شهرداری تبریز	منطقه ۱	منطقه ۲	منطقه ۳	منطقه ۴	منطقه ۵	منطقه ۶	منطقه ۷	منطقه ۸	منطقه ۹	منطقه ۱۰	شهر تبریز
مساحت	۱۵۴۱	۲۰۸۰	۲۷۸۵	۲۵۴۰	۳۱۵۳	۷۲۱۸	۲۸۹۲	۴۸۸	۸۰۳	۱۰۵۱	۲۴۴۵۱

منبع: سالنامه آماری شهرداری تبریز

بر اساس جدول و نمودار فوق شهرداری منطقه ۴ پرجمعیت‌ترین و با در نظر گرفتن عدم تکمیل زیرساخت‌های شهرداری و فقدان لوازم زندگی ضروری در شهرداری منطقه ۹، شهرداری منطقه ۸ کم جمعیت‌ترین منطقه شهر تبریز محسوب می‌شود. همچنین از بعد مساحت منطقه ۶ بزرگترین و منطقه ۸ کوچکترین منطقه کلانشهر تبریز محسوب می‌گردد.



نمودار (۱): جمعیت مناطق ده گانه شهر تبریز منبع: سالنامه آماری شهرداری تبریز



شکل (۱): نقشه مناطق ده گانه شهر تبریز

منبع: شهرداری تبریز

جدول (۲): تعداد و مساحت پارک همسایگی<sup>۱</sup> به تفکیک مناطق دهگانه

نومرداری مناطق	مساحت منطقه بر حسب مترمربع (حوزه خدمات شهری)	تعداد	مساحت پارک همسایگی	درصد مساحت پارکهای همسایگی منطقه به مساحت کل منطقه
منطقه ۱	۱۵,۴۱۰,۰۰۰	۴	۸۳۱۹	۰-۰۵۴٪
منطقه ۲	۲۰,۸۰۰,۰۰۰	۸	۵۲۰۶۹	۰-۲۵۰٪
منطقه ۳	۲۷,۸۵۰,۰۰۰	۳	۲۰۰۰	۰-۰۰۷٪
منطقه ۴	۲۵,۴۰۰,۰۰۰	۳	۴۵۱۶	۰-۰۱۸٪
منطقه ۵	۳۱,۵۳۰,۰۰۰	۶	۴۴۲۱۵	۰-۱۴۰٪
منطقه ۶	۷۲,۱۸۰,۰۰۰	۳	۸۰۰۰	۰-۰۱۱٪
منطقه ۷	۲۸,۹۲۰,۰۰۰	۳	۳۰۰۰	۰-۰۱۰٪
منطقه ۸	۳,۸۸۰,۰۰۰	۲	۷۴۹۸	۰-۱۹۳٪
منطقه ۹	۸,۰۳۰,۰۰۰	۰	۰	۰-۰۰۰٪
منطقه ۱۰	۱۰,۵۱۰,۰۰۰	۱	۱۰۰۰	۰-۰۱۰٪
مجموع (کل شهر تبریز)	۲۴۴,۵۱۰,۰۰۰	۳۳	۱۳۰۶۱۷	۰-۰۵۳٪

منبع: سالنامه آماری شهرداری تبریز

بر اساس جدول فوق منطقه ۲ دارای بیشترین مساحت پارک همسایگی بوده و منطقه ۱۰ با در نظر گرفتن شرایط ویژه منطقه ۹ در حال حاضر دارای کمترین مساحت پارک همسایگی می باشد.

جدول (۳): تعداد خیابانهای تبریز بر حسب نوع و به تفکیک مناطق دهگانه

نومرداری مناطق	شریانی درجه یک (نوع یک)	شریانی درجه دو (نوع دو)	شریانی درجه دو (نوع دو)	شریانی درجه دو (نوع سه)	مجموع اصلی
منطقه ۱	۱	۳	۷	۵۷	۹
منطقه ۲	۲	۶	۶	۳۸	۱۳
منطقه ۳	۱	۲	۷	۴۵	۷
منطقه ۴	۱	۷	۰	۶۰	۱۶
منطقه ۵	۲	۱	۳	۲۶	۹
منطقه ۶	۱	۴	۲	۲۲	۱۲
منطقه ۷	۲	۳	۸	۲۸	۱۵
منطقه ۸	۰	۰	۱	۱۷	۵
منطقه ۹	۱	۰	۱	۳	۱
منطقه ۱۰	۱	۱	۰	۳۹	۷
جمع	۱۲	۲۷	۳۵	۳۳۴	۹۴

منبع: سالنامه آماری شهرداری تبریز

بر اساس جدول فوق منطقه ۴ در مجموع با دارا بودن ۱۱۰ عدد شبکه خیابانی بالاترین رتبه و منطقه ۸ با در نظر گرفتن شرایط ویژه منطقه ۹ در حال حاضر در مجموع با داشتن ۳۰ عدد شبکه خیابانی پایین ترین رتبه را در سطح شهر تبریز دارند. همچنین قابل توجه است که منطقه ۸ تنها منطقه بدون شبکه خیابانی شریانی درجه یک می باشد.

۱ - پارکی است که مساحت آن بین ۲۰۰۰ تا ۵۰۰۰ متر مربع باشد. و یک کودک ۹ ساله از دورترین نقطه همسایگی تا پارک نباید مسافتی بیش از ۹۰۰ قدم طی کند.

## روش انجام کار

مرحله اول: اولویت‌بندی عناصر گردشگری بر اساس مقایسات زوجی

در این مرحله با استفاده از روش فرایند سلسله مراتبی و بر اساس نظر کارشناسان و مطالعات علمی در این زمینه، معیارها به صورت زوجی و دو به دو با هم مقایسه و اهمیت نسبی هر یک محاسبه شد. سپس جهت اطمینان از میزان سازگاری مقایسات انجام شده بین معیارها، میزان ناسازگاری مقایسات محاسبه شد. عناصر بکار برده شده برای ارزیابی میزان برخورداری به ترتیب اهمیت عبارتند از :

جدول شماره (۴): عنوان گذاری عناصر گردشگری به منظور خلاصه سازی

A	ادارات	E	پایانه مسافری	I	جایگاه سوخت	M	جاذبه تاریخی
B	سینما	F	کمپ گردشگری	J	آژانس گردشگری	N	هتل
C	اماکن ورزشی	G	پارکینگ	K	مرکز خرید		
D	فضای سبز	H	سرویس بهداشتی	L	مراکز تغذیه		

منبع: یافته‌های تحقیق

پس از تبیین معیارهای ارزیابی (هتل‌ها، کمپ‌ها، جاذبه، رستوران، آژانس، پارکینگ و...) و تبدیل آن‌ها به مقیاس‌های قابل مقایسه و استاندارد، وزن و اهمیت نسبی هر یک از آن‌ها در رابطه با هدف مورد نظر تعیین گردید که در این پژوهش از روش فرایند سلسله مراتب تحلیلی ال ساعتی برای تعیین وزن نسبی هر عنصر استفاده شده است.

جدول شماره (۵): مقایسات زوجی عناصر با استفاده از مدل AHP

عناصر	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
A	۱	۱	۰.۵	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۲	۰.۱۴	۰.۱۴	۰.۱۲
B	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۱۴	۰.۱۴	۰.۱۴	۰.۱۴
C	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۱۶	۰.۱۴	۰.۱۴	۰.۱۴
D	۲	۱	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۱۶	۰.۱۴	۰.۱۴
E	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۱۶	۰.۱۴
F	۳	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۱۶
G	۴	۳	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲	۰.۲
H	۴	۴	۴	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲	۰.۲
I	۵	۵	۵	۴	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۲۵	۰.۲
J	۵	۵	۵	۵	۴	۳	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳	۰.۲۵
K	۵	۷	۶	۵	۵	۴	۴	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵	۰.۳۳
L	۷	۷	۷	۶	۵	۵	۵	۴	۳	۲	۱	۱	۱	۰.۵
M	۷	۷	۷	۷	۶	۵	۵	۵	۴	۳	۲	۱	۱	۱
N	۸	۷	۷	۷	۷	۶	۵	۵	۵	۴	۳	۲	۱	۱

و برای تعیین درجه سازگاری و صحت وزن دهی از شاخص سازگاری (C.R) استفاده می‌شود که بر مبنای رویکرد بردار ویژه تئوری گراف محاسبه می‌گردد. که اگر این ضریب (C.R) ۰/۱ یا کمتر از آن باشد وزن دهی صحیح بوده، در غیر این صورت، چنانچه شاخص سازگاری معادل وزن‌های نسبی داده شده به معیارها نباشد، بایستی تغییر یابند و وزن دهی مجدداً انجام شود که بر این اساس، وزن دهی برای هر یک از معیارها انجام شده و نتایج آن در جدول فوق درج شده است. شاخص سازگاری بدست آمده برای وزن دهی به معیارهای بیست و سه گانه نیز معادل معیار ۰/۰۵۴ بر آورد شده که نشان از کارشناسانه بودن وزن دهی به معیارها می‌باشد.

جدول (۶): ضریب تأثیر عناصر با استفاده از مدل AHP

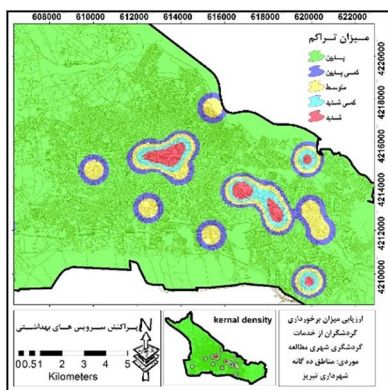
ردیف	عنصر	امتیاز (ضریب)
۱	هتل	۰,۱۱۴۳
۲	جاذبه تاریخی	۰,۱۱۳۶
۳	مراکز تغذیه	۰,۱۱۲۱
۴	مرکز خرید	۰,۱۱۱۹
۵	آژانس گردشگری	۰,۱۱۱۲
۶	جایگاه سوخت	۰,۱۱۱۱
۷	سرویس بهداشتی	۰,۰۷۵۲
۸	پارکینگ	۰,۰۶۹۱
۹	کمپ گردشگری	۰,۰۵۸۵
۱۰	پایانه مسافربری	۰,۰۴۸۹
۱۱	فضای سبز	۰,۰۳۶۹
۱۲	اماکن ورزشی	۰,۰۲۶۳
۱۳	سینما	۰,۰۰۵۶
۱۴	ادارات	۰,۰۰۵۳
---	جمع کل	۱,۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

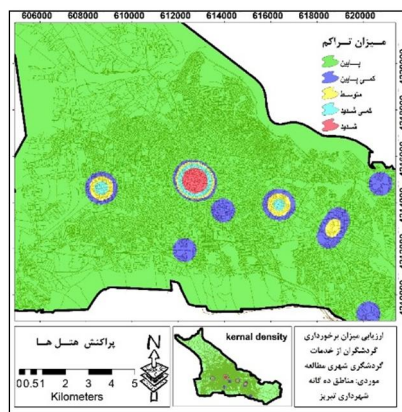
### مرحله دوم: پراکنش خدمات گردشگری در مناطق ده گانه شهرداری

#### هتل‌های تبریز

شهر تبریز به عنوان دومین شهر صنعتی و همچنین بزرگ‌ترین شهر شمال غرب کشور، به لحاظ اماکن‌های شهری در جایگاه نخست قرار دارد. تبریز از لحاظ اماکن اقامتی مثل هتل با داشتن بیش از ۱۶ هتل ستاره دار رتبه نخست منطقه را دارد (www.behtour.com).



نقشه شماره (۲): پراکندگی سرویس‌های بهداشتی در مناطق ده گانه شهرداری منبع: یافته‌های تحقیق



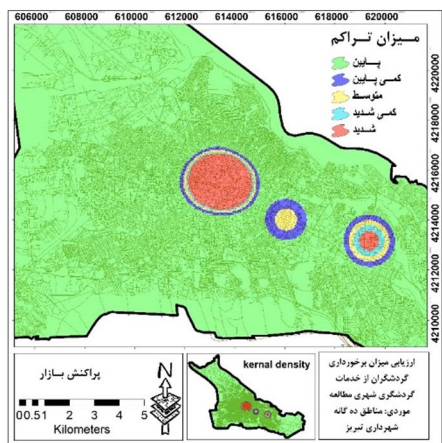
نقشه شماره (۱): پراکندگی هتل‌های شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری منبع: یافته‌های تحقیق

### سرویس‌های بهداشتی تبریز

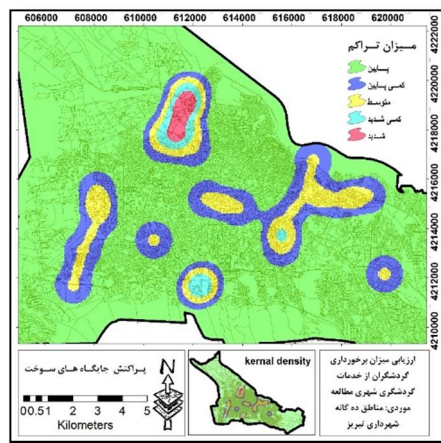
بررسی و رصد سرویس‌های بهداشتی عمومی سطح شهر نشان می‌دهد در برخی از مناطق اصلاً سرویس بهداشتی وجود ندارد و اگر باشد برای پوشش جمعیت آن منطقه کافی نیست. به عنوان نمونه در محدوده بازار تبریز و تربیت فقط یک سرویس بهداشتی استاندارد قابل مشاهده است و بقیه یا تخریب و یا بسته شده‌اند. عدم نظارت کافی و مستمر از سوی نهادهای بهداشتی و شهرداری تبریز وضعیت سرویس‌های بهداشتی عمومی شهر را تاسف‌انگیز نموده است ([www.nasrnews.ir](http://www.nasrnews.ir)).

### جایگاه عرضه سوخت

جایگاه‌های عرضه سوخت نه برای همه گردشگران بلکه برای گردشگرانی که با وسیله شخصی اقدام به سفر می‌کنند اهمیت دارد. اکثریت گردشگران شهر تبریز را گردشگران داخلی تشکیل می‌دهند که اغلب آن‌ها هم با وسیله شخصی اقدام به سفر می‌کنند. شهر تبریز در داخل محدوده شهری تعداد ۳۷ مورد جایگاه عرضه سوخت دارد که ۱۹ مورد پمپ بنزین و ۱۸ مورد جایگاه CNG می‌باشد ([hova.ir](http://hova.ir)).



نقشه شماره (۴): پراکندگی مراکز خرید شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق



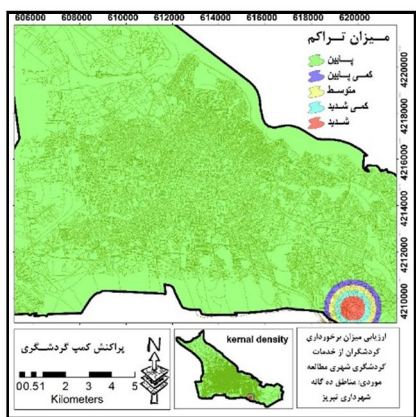
نقشه شماره (۳): پراکندگی جایگاه‌های سوخت در مناطق ده گانه  
منبع: یافته‌های تحقیق

### مراکز مهم خرید تبریز

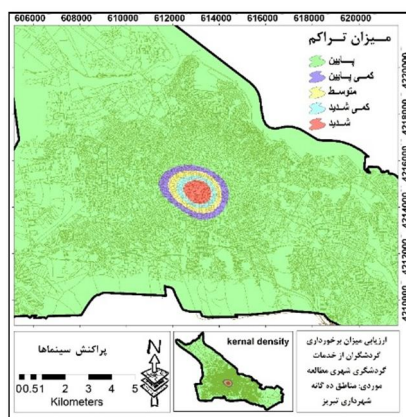
کلان‌شهر تبریز از ابتدا به عنوان شهری تجاری مطرح بوده و به دلیل قرار گرفتن در مسیر جاده ابریشم این شهر تبدیل به قطب تجاری ایران شده است. لذا با توجه به این امر وجود مراکز تجاری متعدد در تبریز غیر قابل اجتناب و قابل پیش‌بینی است. شهر تبریز علاوه بر بازار بزرگ تبریز دارای چندین مرکز خرید می‌باشد (www.irandeserts.com).

### سینما

در اغلب کشورهای دنیا سینما به عنوان یک وسیله گذران اوقات فراغت هم برای مردم بومی و هم گردشگران محسوب می‌شود. هر چند که در حال حاضر در کشور ما سینما برای گذران اوقات فراغت، مورد نظر مردم نمی‌باشد، ولی به دلیل اهمیت آن در بین کشورهای گردشگر پذیر، این عنصر شهری نیز مورد بررسی قرار گرفت. شهر تبریز در حال حاضر دارای ۸ مورد سینمای فعال و نیمه فعال می‌باشد.



نقشه شماره (۶): پراکندگی کمپ‌های گردشگری در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق



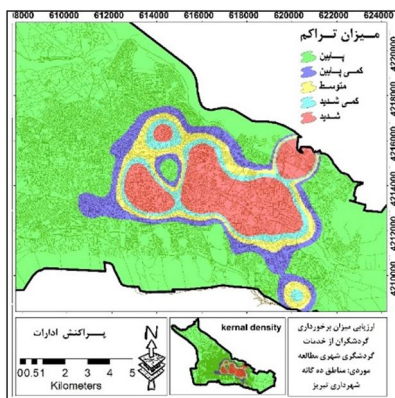
نقشه شماره (۵): پراکندگی سینماهای شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق

## کمپ‌های گردشگری تبریز

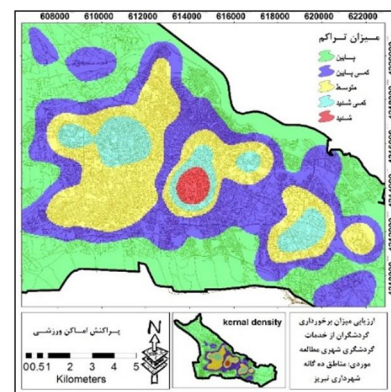
کمپ گردشگری ایل گلی به عنوان تنها کمپ گردشگری شهر تبریز، در ضلع جنوب شرقی ایل گلی، در میان درختان زیبا و گل‌های زینتی در روی یک سکوی بلند ساخته شده است. اقامتگاه جهانگردی ایل گلی تبریز وابسته به شرکت سرمایه‌گذاری ایران‌گردی واقع در استان آذربایجان شرقی و در جوار میدان باشکوه ایل گلی تبریز و پارک زیبای ایل گلی با چشم‌اندازی دل‌پذیر و به‌یادماندنی قرار گرفته است.

## اماکن ورزشی

به خاطر رویدادهای ورزشی بزرگ در دنیا، گردشگران ورزشی نیز تعدادی از سهم کل تعداد گردشگران را به خود اختصاص داده‌اند. شهر تبریز نیز به خاطر برگزاری مسابقات ورزشی مختلف در رشته‌های متعدد در سطوح ملی و بین‌المللی، میزبان گردشگران ورزشی می‌باشد. به ویژه در حال حاضر به دلیل حضور تیم فوتبال تراکتور سازی در لیگ برتر در زمان برگزاری مسابقات طرفداران تیم‌های فوتبال با عنوان گردشگر ورزشی در شهر حضور می‌یابند. از این دید اماکن ورزشی شهر تبریز در این بخش از پژوهش معرفی می‌شود.



نقشه شماره (۸): پراکنندگی اماکن ورزشی در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق



نقشه شماره (۷): پراکنندگی اماکن ورزشی شهر تبریز در مناطق ده گانه  
شهرداری منبع: یافته‌های تحقیق

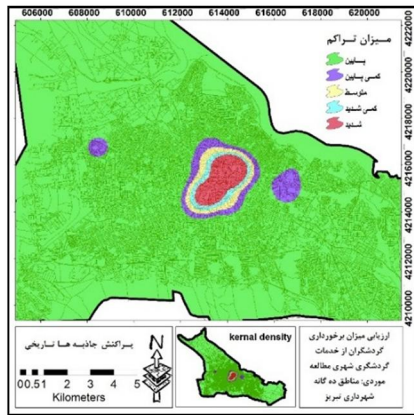
## ادارات

ادارات، سازمان‌ها و نهادهای دولتی در کنترل و ساماندهی امورات شهر و همچنین امورات گردشگری شهری نقش اساسی ایفا می‌کنند. شهر تبریز به عنوان مرکز استان آذربایجان شرقی دارای مجموعه‌ای کامل از ادارات دولتی می‌باشد.

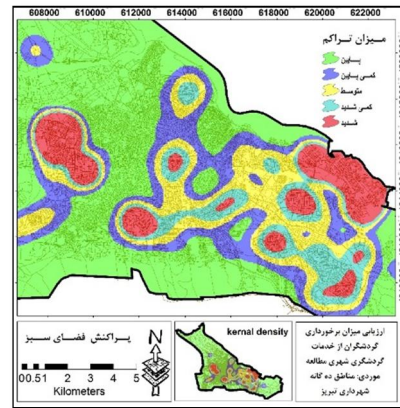
## فضای سبز

شهر تبریز ۱۳۲ پارک - شامل ۴۵ پارک همسایه‌ای، ۵۲ پارک محله‌ای، ۲۵ پارک ناحیه‌ای، ۶ پارک منطقه‌ای و ۴ پارک شهری- را در خود جای داده است. که از جمله معروف‌ترین آن‌ها می‌توان به موارد زیر

اشاره کرد. باغ گلستان، باغلارباغی، بوستان آزادگان، بوستان آنا، بوستان ابوریحان، بوستان بزرگ تبریز، بوستان خاقانی، بوستان مهر، بوستان نور، بوستان ولی عصر و... (www.parks.tabriz.ir).



نقشه شماره (۱۰): پراکندگی جاذبه‌های تاریخی در مناطق ده گانه شهرداری منبع : یافته‌های تحقیق



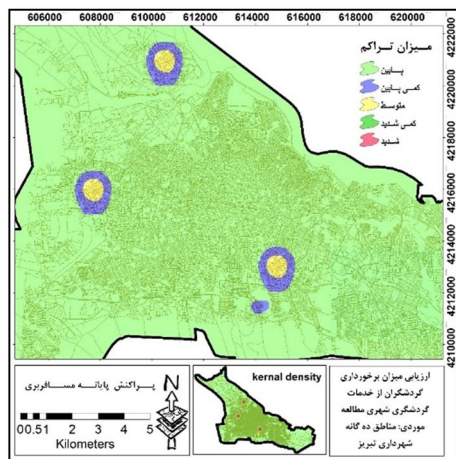
نقشه شماره (۹): پراکندگی فضای سبز شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری منبع : یافته‌های تحقیق

### جاذبه‌های تاریخی

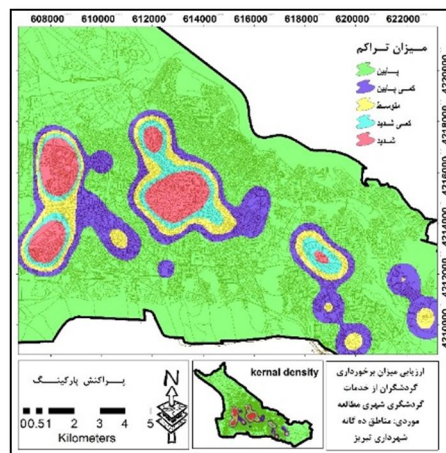
شهر تبریز شهر تاریخ ساز، شهر حماسه‌ها و شهر اسطوره‌ها و شهری است که بر دامنه کوه سرخاب واقع گشته که به قولی نامش (توریس یا تاوریس) برگرفته از نام این کوه سرخ‌فام بوده است. این شهر به دلیل شرایط خاص جغرافیایی و طبیعی از اهمیت بالایی اقتصادی و سیاسی برخوردار است و پیدایش تمدن‌های باستانی نظیر سان‌ها و مادها در دوره‌های پیش از تاریخ گواهی این ادعا است. کاوش‌های اخیر باستان‌شناسی در محوطه مسجد کبود وجود تمدن و فرهنگ بیش از ۴۵۰۰ ساله را در این شهر به اثبات رسانده و در صورت کشف محل دژ (تاروئی تارماکیس) در محدوده فعلی شهر تبریز بر اهمیت تاریخی آن افزوده خواهد شد.

آثار باستانی و تاریخی متعدد نظیر ربع رشیدی، ارگ تبریز، مسجد کبود، بازار تبریز، کاخ شهرداری تبریز، ایل گلی، مقبره‌الشعرا، باغ دو کمال، خانه مشروطیت و... در تبریز قرار گرفته‌اند (کردی، ۱۳۸۱: ۱۱۸). مساجد : ۱ مسجد علی شاه ۲ مسجد جامع تبریز ۳ مسجد کبود ۴ مسجد استاد و شاگرد ۵ مسجد سید حمزه ۶ مسجد مقبره ۷ مسجد ظهیریه ۸ مسجد قراملک (ولی زاده، ۱۳۵۸: ۱۱۲).





نقشه شماره (۱۲): پراکندگی پایانه‌ها در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق



نقشه شماره (۱۱): پراکندگی پارکینگ‌ها در مناطق ده گانه شهرداری  
منبع: یافته‌های تحقیق

## پارکینگ

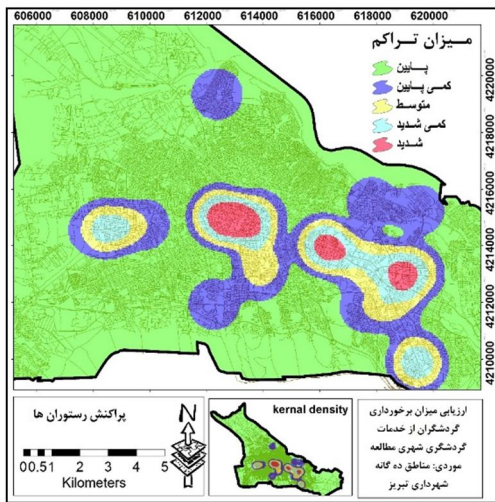
در تبریز در حال حاضر برای وسایل نقلیه سواری حدود ۸۲ واحد پارکینگ، جدا از پارکینگ‌های حاشیه‌ای وجود دارد که از این تعداد مالکیت ۱۵ مورد (۱۸٪) عمومی و ۶۷ مورد (۸۲٪) مالکیت خصوصی دارند که تحت نظارت اتحادیه مربوطه فعالیت می‌نمایند (www.traffic.tabriz.ir).

## پایانه‌های مسافری

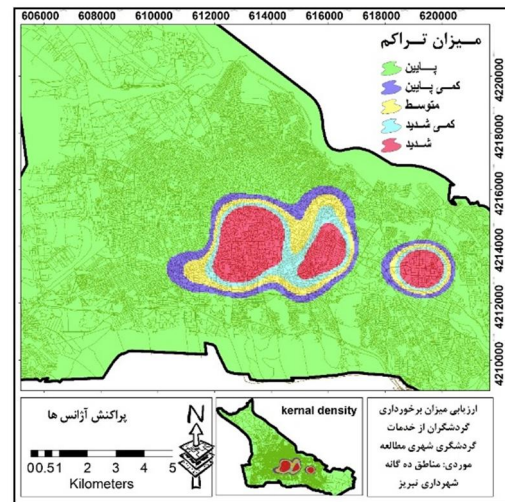
از جمله عناصر تأثیرگذار در نقل و انتقال گردشگران به اماکن و مناطق دیدنی حومه شهر که در محدوده خدماتی شهر نیستند، پایانه‌های مسافری هستند. شهر تبریز دارای ۵ مورد پایانه مسافری می‌باشد.

## آژانس‌های گردشگری

در اکثر نقاط دنیا، آژانس‌های گردشگری عامل عمده نقل و انتقال، بازاریابی و... برای گردشگران می‌باشند. آژانس‌های گردشگری نقش دریافت و ارسال گردشگران و برنامه‌ریزی این فرایند را بر عهده دارند. شهر تبریز بیش از ۱۱۸ مورد آژانس فعال دارد.



نقشه شماره (۱۴): پراکندگی رستوران‌های شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری منبع: یافته‌های تحقیق



نقشه شماره (۱۳): پراکندگی آژانس‌های شهر تبریز در مناطق ده گانه شهرداری منبع: یافته‌های تحقیق

### مراکز تغذیه

مراکز تغذیه از جمله رستوران‌ها از عناصر ثانویه برای گردشگران هستند. رستوران‌ها در بین عناصر ثانویه مهم‌ترین نقش را برای افزایش رضایت گردشگران ایفا می‌کنند. شهر تبریز با توجه به قدمت و خصوصیات مردمی که دارد، دارای چندین رستوران شیک با درجه کیفیت عالی می‌باشد.

### مرحله سوم: تحلیل مطلوبیت نهایی مناطق و نواحی با استفاده از مدل Topsis

با توجه به شاخص‌های بیان شده، میزان مطلوبیت دسترسی به عناصر گردشگری شهر تبریز در سطح مناطق ۱۰ گانه شهر تبریز، ترکیب وزن دهی شده‌ای از ۱۴ عنصر ذکر شده در این تحقیق است، که با استفاده از مدل AHP وزن دهی شده و با استفاده از مدل TOPSIS به تعیین میزان برخورداری آن‌ها پرداخته شده است. که در نهایت بر اساس نتایج حاصله از مدل TOPSIS مناطق ۱۰ گانه شهر بر اساس ۱۴ شاخص مورد بررسی، رتبه‌بندی شده و برای این منظور از فرمول زیر استفاده شده است.

$$Sd = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

$$SN = \bar{x} + \left(\frac{1}{2}\right) sd$$

SN = تعداد طبقات      sd = انحراف از معیار       $\bar{x}$  = میانگین

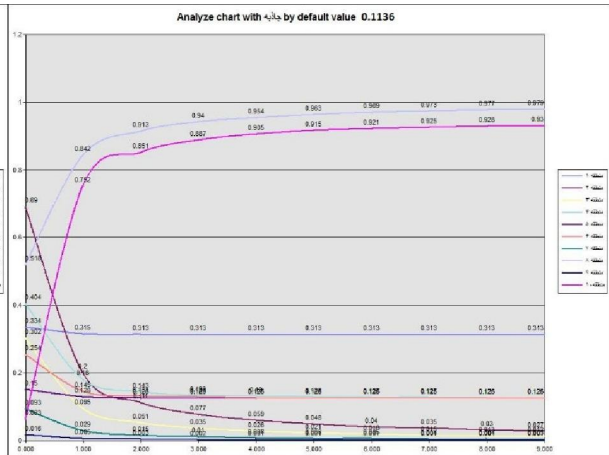
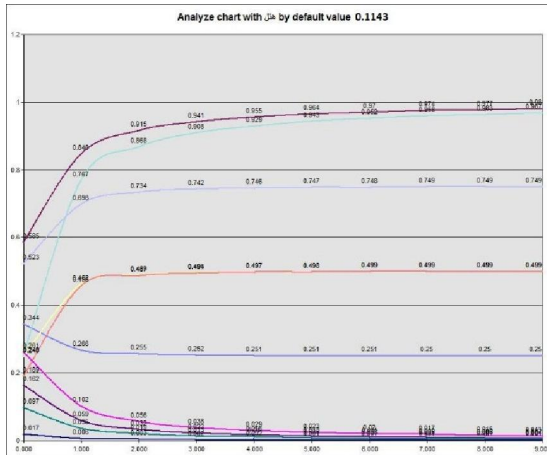
با توجه به مدل بالا مناطق شهری تبریز در ۵ گروه با تقسیم‌بندی، برخوردار، نسبتاً برخوردار، متوسط، کمتر برخوردار و نابرخودار دسته‌بندی گردید که نتایج حاصل از پردازش داده‌ها در ۵ شاخص متفاوت به شرح زیر می‌باشد.

## میزان برخورداری مناطق از عناصر شهری به تفکیک منطقه با استفاده از مدل topsis

در این مرحله با استفاده از مدل topsis میزان برخورداری از خدمات گردشگری در هر یک از مناطق به طور جداگانه ای مورد بررسی قرار گرفت.

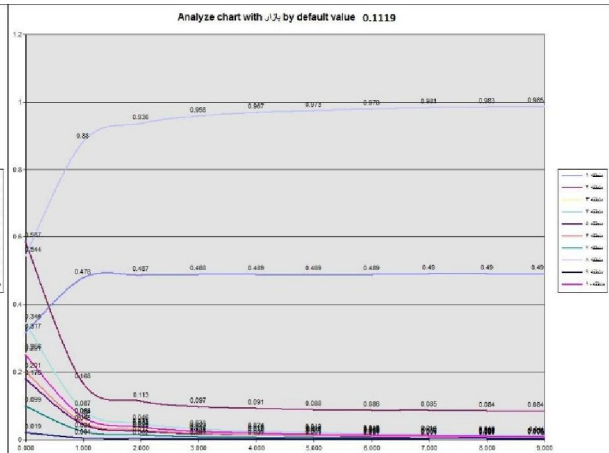
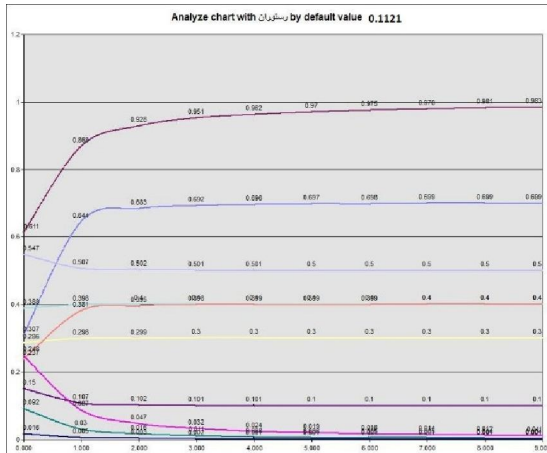
نمودار شماره (۳): برخورداری مناطق از اماکن اقامتی

نمودار شماره (۲): برخورداری مناطق از جاذبه‌های تاریخی



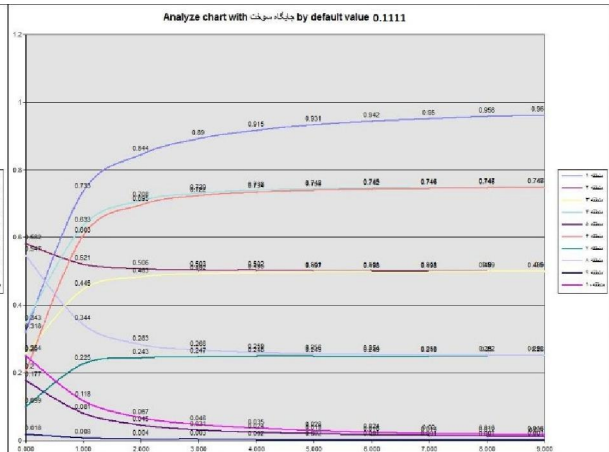
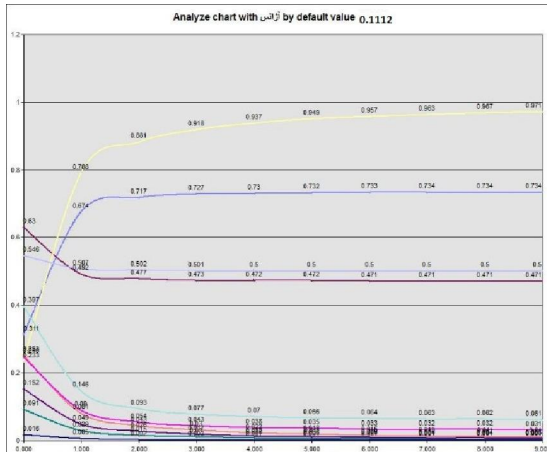
نمودار شماره (۵): برخورداری مناطق از مراکز غذایی

نمودار شماره (۴): برخورداری مناطق از مراکز خرید



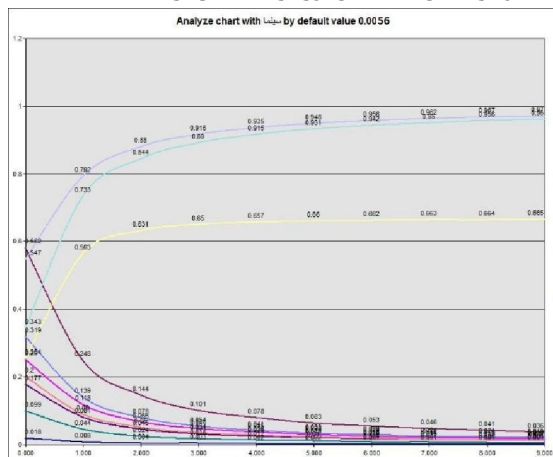
نمودار شماره (۷): برخورداری مناطق از آژانس‌های گردشگری

نمودار شماره (۶): برخورداری مناطق از جایگاه‌های سوخت

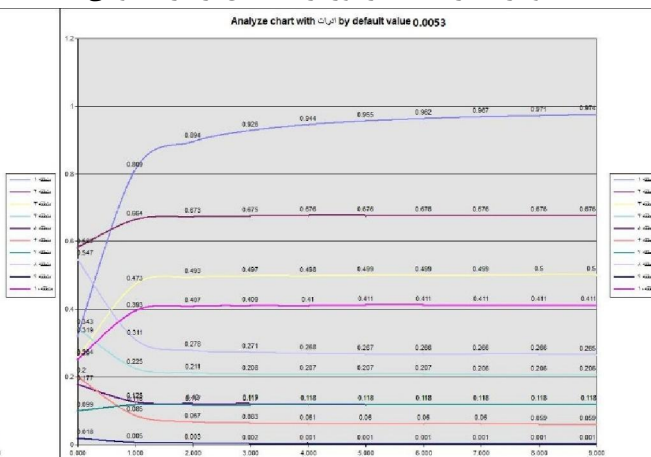




نمودار شماره (۱۵): برخورداری مناطق از سینما

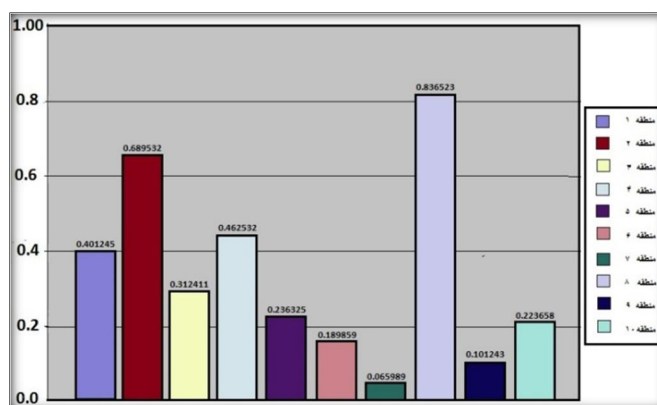


نمودار شماره (۱۴): برخورداری مناطق از ادارات دولتی



### بررسی نهایی برخورداری از عناصر گردشگری به تفکیک مناطق شهرداری

بعد از بررسی جداگانه میزان برخورداری از عناصر به تفکیک هر منطقه، مشخص گردید که منطقه ۷ با ضریب ۰,۰۶۵۹۸۹ دارای رتبه نا برخوردار، مناطق ۶ و ۹ به ترتیب با ضرایب ۰,۱۸۹۸۵۹ و ۰,۱۰۱۲۴۳ کمتر برخوردار، مناطق ۳ و ۵ و ۱۰ به ترتیب با ضرایب ۰,۳۱۲۴۱۱ و ۰,۲۳۶۳۲۵ و ۰,۲۲۳۶۵۸ دارای میزان برخورداری متوسط، مناطق ۲ و ۴ و ۱۰ به ترتیب با ضرایب ۰,۶۸۹۵۳۲ و ۰,۴۶۲۵۳۲ و ۰,۴۰۱۲۴۵ در وضعیت نسبتاً برخوردار و منطقه ۸ به دلیل واقع شدن در بافت تاریخی با ضریب ۰,۸۳۶۵۲۳ در وضعیت برخوردار قرار دارد. وضعیت فوق نشان از ناعادلانه بودن برخورداری از خدمات گردشگری در سطح مناطق شهرداری تبریز دارد. به طوری که دو منطقه ۸ و ۲ چیزی در حدود ۵۰ درصد برخورداری از خدمات را به خود اختصاص داده‌اند و اختلاف میان منطقه ۷ و ۸ شهرداری تبعیض و نابرابری فاحشی را به نمایش می‌گذارد. هر چند که اغلب جاذبه‌های تاریخی و مراکز خرید شهر تبریز در منطقه ۸ قرار گرفته است ولی با یک برنامه‌ریزی اصولی می‌توان مکان استقرار جاذبه‌های نوین گردشگری، تفریح و سرگرمی و... را در مناطق کمتر برخوردار مکان یابی کرد تا این پراکندگی ناعادلانه کمی تعدیل گردد.



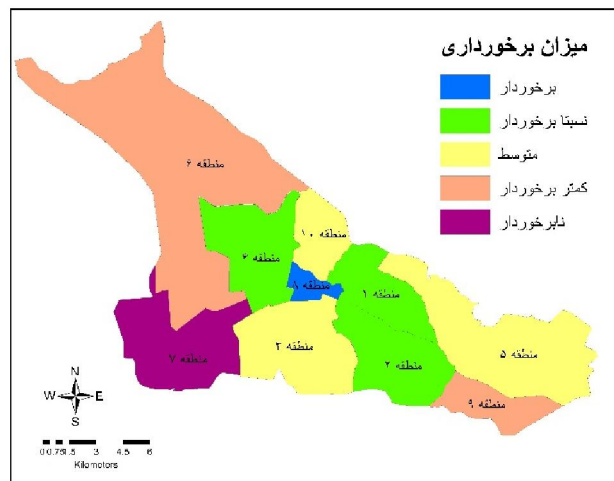
نمودار: وضعیت مناطق شهر تبریز در برخورداری از عناصر خدمات شهری با توجه به مدل TOPSIS

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول : وضعیت مناطق شهر تبریز در برخورداری از عناصر خدمات شهری با توجه به مدل TOPSIS

امتیاز	منطقه	ردیف
۰,۸۳۶۵۲۳	۸	۱
۰,۶۸۹۵۳۲	۲	۲
۰,۴۶۲۵۳۲	۴	۳
۰,۴۰۱۲۴۵	۱	۴
۰,۳۱۲۴۱۱	۳	۵
۰,۲۳۶۳۲۵	۵	۶
۰,۲۲۳۶۵۸	۱۰	۷
۰,۱۸۹۸۵۹	۶	۸
۰,۱۰۱۲۴۳	۹	۹
۰,۰۶۵۹۸۹	۷	۱۰

منبع: یافته‌های تحقیق



نقشه: وضعیت مناطق شهر تبریز در برخورداری از عناصر خدمات شهری با توجه به مدل TOPSIS

منبع: یافته‌های تحقیق

بر اساس نقشه، نمودار و جدول فوق که برآمده از نتایج مدل تاپسیس برای مناطق دهگانه شهرداری در میزان برخورداری از خدمات قابل ارائه برای گردشگران می‌باشد، منطقه ۷ در رتبه نابرخوردار و مناطق ۶ و ۹ در ردیف کمتر برخوردار قرار دارند. سه منطقه فوق‌الذکر از مبادی ورودی شهر تبریز می‌باشند و گردشگران در هنگام ورود به شهر با هر نوع وسیله نقلیه از این مناطق عبور می‌نمایند. بدیهی است که مناطق ورودی شهر همانند ویتترین و چکیده ورودی شهر عمل می‌کنند که وجود نقصان در این مناطق ورودی، تأثیر منفی در نظر گردشگران در بدو ورود به شهر را در پی خواهد داشت. از طرفی منطقه ۸ که بالاترین امتیاز در برخورداری از امکانات برای گردشگران را در خود جای داده است، جزء بافت تاریخی و نسبتاً فرسوده شهر بوده که تجمع جاذبه‌ها و خدمات در این منطقه، ارائه خدمات را با مشکل مواجه کرده است. به طوری که قرار داشتن بسیاری از ادارات، جاذبه‌های تاریخی، بازار سرپوشیده و... در این بافت ظرفیت تحمل منطقه برای پذیرایی از گردشگران به حد اشباع رسیده است و علاوه بر گردشگران مردم بومی که

میزبان گردشگران هستند را نیز دچار مشکل می‌نماید.

## نتیجه‌گیری

امروزه یکی از مهم‌ترین عواملی که گردشگر مکانی را به عنوان مقصد انتخاب می‌کند برخوردار بودن از امکانات و خدمات مناسب می‌باشد تا جایی که امکان دارد یک مکان از نظر توریسمی در جهان بی‌همتا باشد ولی چنانچه امکانات و خدمات مناسب وجود نداشته باشد هیچ گردشگری حاضر به سفر به آن مکان نخواهد شد. بنابراین بررسی امکانات و خدمات در مکان‌هایی که از جاذبه گردشگری برخوردارند یکی از ضروریات برنامه‌ریزی جهت جذب توریسم می‌باشد. در جهان امروز، صنعت گردشگری توسعه فراوانی پیدا کرده است. بسیاری از کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه جهان توانسته‌اند وضعیت صنعت گردشگری خود را بهبود بخشند و با ایجاد مشاغل خدماتی برای گردشگران، بسیاری از مشکلات شهری، از قبیل بیکاری و پایین بودن سطح درآمد را رفع کنند. پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان برخورداری مناطق شهری با بهره‌گیری از تکنیک تاپسیس انجام گردیده است. همانگونه که در جدول و نمودار فوق مشاهده می‌گردد، تکنیک مورد استفاده مناطق شهری تبریز را بر اساس میزان دستیابی به امکانات و خدمات شهری اولویت‌بندی و میزان امتیاز هر منطقه را به صورت امتیازی بین 0 تا 1 ارائه نموده است که عدد صفر نشان دهنده حداقل امکانات و خدمات و عدد 1 نشان دهنده بالاترین میزان دستیابی به امکانات و خدمات است. وضعیت فوق نشان از ناعادلانه بودن برخورداری از خدمات گردشگری در سطح مناطق شهرداری تبریز دارد. به طوری که دو منطقه ۸ و ۲ چیزی در حدود ۵۰ درصد برخورداری از خدمات را به خود اختصاص داده‌اند و اختلاف میان منطقه ۷ و ۸ شهرداری، تبعیض و نابرابری فاحشی را به نمایش می‌گذارد. هر چند که اغلب جاذبه‌های تاریخی و مراکز خرید شهر تبریز در منطقه ۸ قرار گرفته است ولی با یک برنامه‌ریزی اصولی می‌توان مکان استقرار جاذبه‌های نوین گردشگری، تفریح و سرگرمی و... را در مناطق کمتر برخوردار مکان‌یابی کرد تا این میزان برخورداری ناعادلانه کمی تعدیل گردد.

## منابع و مأخذ:

۱. آقابابایی، محبوبه؛ (۱۳۸۸) تحلیل فضایی ایستگاه‌ها و خدمات آتش نشانی شهر خمینی شهر، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، استاد راهنما: علی زنگی آبادی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اصفهان.
۲. تقوایی، مسعود؛ رنجبر دستنایی، محمود (۱۳۸۹)، «تحلیلی بر پراکنش امکانات و خدمات مسیر گردشگری شمال شرق استان چهارمحال و بختیاری»، مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال اول، شماره اول، تابستان ۱۳۸۹، ۲۱۴۸.
۳. رهنمایی، محمد تقی، (۱۳۸۶) جغرافیای اوقات فراغت و جهانگردی، گروه جغرافیای دانشگاه تهران.
۴. سالنامه آماری شهرداری تبریز ۱۳۹۵.
۵. شکویی، حسین و موحد، علی، (۱۳۸۱) شناخت الگوی فضای توریستی شهر اصفهان با استفاده از سیستم GIS، مجله مدرس، دوره ۶، شماره ۴.
۶. شمعی، علی و موسی وند، جعفر، ۱۳۹۰، سطح بندی شهرستان‌های استان اصفهان از لحاظ زیرساخت‌های گردشگری با استفاده از مدل AHP و Topsis، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه ای، سال سوم، شماره دهم، پاییز ۱۳۹۰، ۴۰-۲۳.
۷. شیعه، اسماعیل، ۱۳۸۷. با شهر و منطقه در ایران، انتشارات دانشگاه علم و صنعت، چاپ پنجم، تهران.
۸. غفاری، رامین و مرادی، محمود و نیک بخت، داوود، ۱۳۹۰، سطح بندی و برنامه ریزی فضاهای گردشگری روستایی بخش مرکزی شهرستان بویراحمد، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه ای، سال سوم، شماره یازدهم، زمستان ۱۳۹۰.
۹. کامیار، غلامرضا (۱۳۸۷) حقوق شهری و شهرسازی، انتشارات مجد، چاپ دوم، تهران.
۱۰. کرمی، مرتضی (۱۳۹۱) پایان‌نامه کارشناسی ارشد، ارزیابی مطلوبیت دسترسی گردشگران شهری به اماکن خدماتی-رفاهی در شهرهای ایران (مطالعه موردی شهر تبریز)، استاد راهنما: دکتر اکبر اصغری زمانی، دانشگاه زنجان، ۱۳۹۱.
۱۱. وارثی، حمید رضا، تحلیلی بر مشکلات مسکن در شهر اصفهان، رساله دکتری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه اصفهان، ۱۳۷۹.
12. Aghababai, m (2010), spatial analysis of Khomeini shahr fire stations & services with using GIS, supervisor: Ali zangi abadi, university of Isfahan, geographic & urban planning department.
13. Alipour Eshliki, Sajad & Kaboudi, Mahdi (2011). Community Perception of Tourism Impacts and Their Participation in Tourism Planning: A Case Study of Ramsar, Iran, ASEAN Conference on Environment-Behaviour Studies, Savoy Homann Bidakara Bandung Hotel, Bandung, Indonesia, 15-17June 2011, pp 333-341.
14. Azizi, Hamid & Biglarib, Mahdi & Joudia, Pouya (2011). Assessment the feasibility of sustainable tourism in urban environments employing the cumulative linear model, International Conference on Green Buildings and Sustainable Cities, Procedia Engineering 21, pp 24 – 33



15. Baležentis, Tomas & Kriščiukaitienė, Irena & Baležentis, Alvydas & Garland, Ron (2012). A quantitative analysis Rural tourism development in Lithuania (2003–2010), *Tourism Management Perspectives* 2–3 (2012), pp 1–6.
16. Briedenhan, J. And E. Wickness (2004), *Tourism- Routes as a Tool for the Economic Development of Rural Vibrant hope or Impossible Dream*, *Tourism of Management* , Vol. 25.
17. Castillo-Manzano, José.I & López-Valpuesta, Lourdes & González-Laxe, Fernando (2011). The effects of the LCC boom on the urban tourism fabric: The viewpoint of tourism managers, *Tourism Management* 32 (2011), pp 1085-1095
18. Eccles, G. and Costa, J (1996), *Perspectives on tourism development*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Volume:8 Number:7 pp: 44-51.
19. European Commission (2012), *a Framework for Indicators for the Economic and Social Dimensions of Sustainable Agriculture and Rural Development*, London.
20. Fujiwara, Akimasa, Zhang, Junyi (2005), *Evaluating Sustainability of Urban Development in Developing Countries Incorporating Dynamic Cause-effect Relationship Over Time*, *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 6, .
21. García-Melón, Mónica & Gómez-Navarro, Tomás & Acuña-Dutra, Silvia (2012). A combined ANP-delphi approach to evaluate sustainable tourism, *Environmental Impact Assessment Review* 34 (2012), pp 41–50.
22. Inskeep, Edward.(1991), *Tourism planning :anintegrated and sustainable development approach*, Van Nostand Reinhold. New York.
23. Kotler, P, (1994), *Marketing Management*, Prentice – Hall, New Jersey.
24. Kuban,D (1978) *conservation of the historical environment for cultural survival*, in R.Hold, *conservation az cultural survival*, Istanbul, the Aga Khan award for architecture.
25. Liu, Chui-Hua & Tzeng, Gwo-Hshiong & Lee, Ming-Huei (2012). Improving tourism policy implementation e The use of hybrid MCDM models, *Tourism Management* 33 (2012), pp 413-426.
26. Liu, Chui-Hua & Tzeng, Gwo-Hshiong & Lee, Ming-Huei & Lee, Po-Yen (2013). Improving metro–airport connection service for tourism development: Using hybrid MCDM models, *Tourism Management Perspectives* 6 (2013), pp 95–107.
27. Shih, H. S., Shyur , H. J. and Lee, E. S., 2007. An extension of TOPSIS for group decision making, *Math. Comput. Model*, 45: 801-813.
28. Sun, C. C. and Lin, G. T. R., 2009. Using fuzzy TOPSIS method for evaluating the competitive advantages of shopping websites. *Expert Syst. Appl*.
29. Stabler, 1997, *Tourism and Sustainability principles to practic UK*.
30. UNEP, 2006, *tourism and deserts*, United Nations Environment Programme
31. Van Hoof Hubert B, (1999). *International City Tourism: Analysis and Strategy*, *Journal of Travel Research*, vol: 38No: 1 Aug

32. Whitford, M .2009. A framework for the development of event public policy: facilitating regional development. International journal of development studies. 34(9):1-17.