



Prioritization of areas prone to rural ecotourism in Chaharmahal and Bakhtiari province

Mehdi Karami Dehkordi^{1✉}, Ghasem Layani²

1. Corresponding author, Professor Assistant, Department of Rural Development, Shahrekord University., Shahrekord, Iran
E-mail: Karami596@sku.ac.ir
2. Professor Assistant, Department of Rural Development, Shahrekord University, Shahrekord, Iran.
E-mail: Ghasem.layani@sku.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article type:

Research Article

Article history:

Received: 19 September 2022

Revised: 13 October 2022

Accepted: 3 January 2023

Published: 19 April 2024

Keywords:

Ecotourism,

service quality,

Delphi technique,

hierarchical analysis,

Chaharmahal and Bakhtiari

province,

Main Subjects,

The sampling method in the current research was purposeful, and using the snowball technique, 18 people were identified as experts in the field of ecotourism. In order to collect data, a researcher-made questionnaire was used (based on the conceptual framework of the research and the 5 subsections mentioned about service quality) and SPSS, Expert Choice and GIS software were used for data analysis. The results of the Delphi section, which was conducted for the consensus of experts, indicated that the acceptance of tourism business owners in responding quickly to customer requests, providing prescribed services at the promised time, the necessary knowledge and awareness of employees to answer customer questions, paying attention to words The customer and establishing sincere communication and using the right equipment in providing services can be the most important priorities for providing high-quality services, also the findings showed that the cities of "Shahrkord, Ben and Saman" and "Borujen" respectively with weighted values of 0.336 and 0.274 The first and second priority ranks are in this field, and then Farsan, Kiar, Ardel, Kohrang, Khanmirza and Lordegan cities have been ranked; Finally, the results related to the interpolation section showed that the villages located in the east and northeast of the province have more talent in this field, and this share is less in the central and western areas of the province.

Cite this article: Karami Dehkordi, M., Ghasem, L. (2024). Prioritization of areas prone to rural ecotourism in Chaharmahal and Bakhtiari province. *Journal of Geography and Planning*, 28 (87), 167-182. <https://doi.org/10.22034/gp.2023.53484.3047>



© The Author(s).

DOI: <https://doi.org/10.22034/gp.2023.53484.3047>

Publisher: University of Tabriz.

Introduction

Paying attention to the identity and preservation of local structures in the field of tourism is one of the issues that have been paid attention to in some countries in the last two decades. In this regard, the development of ecotourism can create many opportunities for small family businesses. Most of these businesses enable direct and reciprocal host-guest relationships in the home and properties of the tourist family (Brendan, 2016). Ecotourism is one of the branches of tourism based on natural attractions and can have many structural changes in the way of life of the host community (Boğan et al., 2018). Considering the importance of ecotourism in rural development, the planning process in this area and paying attention to this critical issue in rural development programs and plans are essential. In general, one of the influencing variables in the success of ecotourism is the provision of quality services that will increase the return rate of tourists to the tourist destination. The purpose of this study is to prioritize the areas prone to rural ecotourism in the *Chaharmahal and Bakhtiari* province based on the quality of services. Examining this issue, based on the concepts of customer loyalty theory (here tourist), causes a higher rate of return to a tourist destination with the title of ecotourism. This issue was not provided much attention in rural areas and it is one of the weaknesses in ecotourism development.

Data and Method

In terms of purpose, the present research is applied, and in terms of methodology, it belongs to the category of descriptive-survey research. In this study, using the Delphi technique, service quality evaluation indicators were defined in 3 rounds in rural ecotourism-prone areas. Then the cities of this province were prioritized using the AHP technique. In the third step, using the interpolation method (kriging method in the GIS environment), the area of *Chaharmahal and Bakhtiari* province and its villages was evaluated with a focus on the quality of services (in 5 options, namely responsiveness, assurance, empathy, assurance, and tangibles). The sampling method in this study was purposeful, and 18 experts in the field of ecotourism were identified using the snowball technique. In order to collect data, a researcher-made questionnaire was used (based on the conceptual framework of the research and the 5 subsections mentioned about service quality) and SPSS, Expert Choice, and GIS software were used for data analysis.

Results and Discussion

The results showed that in terms of providing quality and acceptable services, the cities of Borujen with 0.317, Shahrekord, Ben and Saman with 0.295, Ardel, Farsan and Kiyar with 0.179, Kohrang with 0.109 and Khanmirza and Lordegan with 0.100 are prioritized respectively. In the reliability section, three indicators were identified using the Delphi technique. The results indicated that Shahrekord, Ben, and Saman with a value of 0.359, Borujen with 0.237, Ardel, Farsan, and Kiar with 0.223, Kohrang with 0.093 and Khanmirza and The Lordegan with a value of 0.087 are in priority order. In the guarantee section, Shahrekord, Ben, and Saman with 0.414, Borujen with 0.241, Ardel, Farsan, and Kiar with 0.156, Kohrang with 0.104, and Khanmirza and Lordegan with 0.085 were selected as a suitable ecotourism destination respectively in the Chaharmahal and Bakhtiari province. In the empathy, Borujen with 0.326, Shahrekord, Ben, and Saman with 0.275, Borujen with 0.241, Ardel, Farsan, and Kiyar with 0.149, Kohrang with 0.138 and Lordegan and Khanmirza together with a value of 0.112, respectively, had the highest rank. Finally, in the concrete part, Shahrekord, Ben, and Saman with 0.351, Borujen with 0.316, Ardel, Farsan, and Kiyar with 0.156, Khanmirza and Lordegan with 0.095 and Kohrang with 0.083 were prioritized respectively.

Conclusion

According to the results, the first priority in the response section of the categories of providing high-quality services is the acceptance of ecotourism business owners in responding quickly to customer requests. Experts believe that the owners of these businesses should do their best to provide better and faster services in order to increase prosperity and attract and satisfy customers to their business (Paul *et al.*, 2020). The second priority in the reliability section of the categories of providing high-quality services; The provision of scheduled services at the promised time by the owners of rural tourism businesses based on ecotourism. The most important result of the prosperity of the tourism industry, the provision of services needed by tourists and especially handicrafts, the development of transportation, and economic prosperity, is customer satisfaction so that the tourist feels satisfied when he returns. The third priority in the guarantee section of the categories of providing high-quality services is the necessary knowledge, and awareness of employees to answer customer questions in ecotourism units. Managers and staff of ecotourism accommodations must complete courses related to ecotourism accommodations training and receive a course completion certificate to familiarize themselves with the tourism features of the region and other trainings (Nesha Dushani *et al.*, 2021). The fourth priority in the empathy section of the categories of providing high-quality services is the acceptance rate of rural ecotourism business owners in paying attention to the customer's words and establishing sincere communication. The way of dealing with the

customer has a significant impact on the tourism process and nothing like a pleasant conversation can maintain customer satisfaction in the long term (Pilving *et al.*, 2019). The fifth priority in the concrete part of the categories of providing high-quality services is the acceptance of rural ecotourism business owners in using appropriate equipment in providing services, which is the presence of additional facilities in the development of tourism, compliance with the minimum standards of the ecotourism site, the availability of the transportation system without worries and in The availability of minimums to have relative well-being is one of the basic facilities that, if these facilities exist, we can hope for the development of tourism (Rebecca *et al.*, 2018).



اولویت بندی مناطق مستعد بوم گردی روستایی استان چهارمحال و بختیاری براساس کیفیت خدمات با بهره مندی از تکنیک های دلفی، AHP و GIS

مهدی کریمی دهکردی^۱، قاسم لیانی^۲

۱. نویسنده مسئول، استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران. رایانامه: Karami596@sku.ac.ir

۲. استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه شهرکرد، شهرکرد، ایران. رایانامه: Ghasem.layani@sku.ac.ir

چکیده

اطلاعات مقاله

بوم گردی ها نمونه ای از کسب و کارهای کوچک مقیاس با مالکیت محلی می باشند که با فشار کمتر بر محیط طبیعی و انسانی، نقش مهمی در اصلاح جوامع روستایی از لحاظ محیطی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی ایفا می کنند و در دهه ی اخیر، در سطح گردشگری روستایی کشور رایج شده اند. هدف کلی از مطالعه حاضر اولویت بندی مناطق مستعد بوم گردی روستایی استان چهارمحال و بختیاری براساس کیفیت خدمات می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر روش شناسی جزو دسته تحقیقات توصیفی - پیمایشی تلقی می گردد که با استفاده از تکنیک دلفی در ابتدا شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات در مناطق مستعد بوم گردی روستایی طی ۳ راند تعریف گردید و در ادامه با بهره مندی از تکنیک AHP اولویت بندی شهرستان های استان صورت پذیرفت و سپس با استفاده از روش درون یابی (روش کریجینگ در محیط GIS) گستره استان چهارمحال و بختیاری و روستاهای آن با محوریت کیفیت خدمات (در ۵ گزینه به شرح پاسخگویی، تضمین، همدلی، اطمینان و ملموسات) مورد ارزیابی قرار گرفت. روش نمونه گیری در پژوهش حاضر به صورت هدفمند بوده که با استفاده از تکنیک گلوله برفی، ۱۸ نفر به عنوان متخصص در زمینه بوم گردی شناسایی گردید. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخت (با استناد به چارچوب مفهومی تحقیق و ۵ زیربخش ذکر شده در مورد کیفیت خدمات) استفاده شد و برای تحلیل داده ها از نرم افزارهای SPSS، Expert Choice و GIS استفاده گردید. نتایج بخش دلفی که به منظور اجماع نظر متخصصان انجام شد، حاکی از آن بود که پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری در پاسخگویی سریع به درخواست مشتری، ارائه خدمات مقرر در زمان وعده داده شده، دانش و آگاهی لازم کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات مشتری، توجه به سخنان مشتری و برقراری ارتباط صمیمانه و استفاده از تجهیزات مناسب در ارائه خدمات می تواند مهم ترین اولویت ها جهت ارائه خدمات با کیفیت می باشد، همچنین یافته ها نشان داد شهرستان های "شهرکرد، بن و سامان" و "بروجن" به ترتیب با مقادیر وزنی ۰/۳۳۶ و ۰/۲۷۴ رتبه های اولویت اول و دوم در این زمینه می باشند و سپس به ترتیب، شهرستان های فارسان، کیار، اردل، کوهرنگ، خانمیرزا و لردگان کسب رتبه نموده اند؛ در انتها نتایج مربوط به بخش درون یابی نشان داد، روستاهای مستقر در شرق و شمال شرق استان دارای استعداد بیشتری در این زمینه بوده و این سهم در پهنه مرکز و غرب استان کم رنگ تر می باشد.

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۲۷

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۱۳

تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۰۱/۳۱

کلیدواژه ها:

بوم گردی،

کیفیت خدمات، تکنیک دلفی،

تحلیل سلسله مراتبی، استان

چهار محال و بختیاری.

استناد: کریمی دهکردی، مهدی؛ لیانی، قاسم (۱۴۰۳). اولویت بندی مناطق مستعد بوم گردی روستایی استان چهارمحال و بختیاری براساس کیفیت خدمات با

بهره مندی از تکنیک های دلفی، AHP و GIS. جغرافیا و برنامه ریزی، ۲۸ (۸۷)، ۱۶۷-۱۸۲.

<https://doi.org/10.22034/gp.2023.53484.3047>



© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه تبریز.

مقدمه

در دنیای امروز صنعت گردشگری یکی از مهم‌ترین بخش‌هایی است که در اقتصاد کشورها در زمینه‌ی اشتغال‌زایی و کسب درآمد می‌تواند تأثیرگذار باشد و مقدمات توسعه‌ی اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی جوامع را فراهم سازد. همچنین سبب ثبات و نگاه‌داشت جمعیت در روستا، پیشگیری از مهاجرت‌های بی‌رویه، حفظ تعادل اکولوژیک و منابع طبیعی، حفظ بافت سنتی و ویژگی‌های فرهنگی روستا می‌شود (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۰ و برندان^۱ و همکاران، ۲۰۱۶:۲۴۳). بر این مبنا می‌توان گفت که یکی از بهترین راه‌های نجات روستا از مسائل و مشکلات اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی و رسیدن به عدالت اجتماعی و جغرافیایی، توسعه و گسترش گردشگری روستایی است (رضوانی و عزیزی، ۱۳۹۷).

گردشگری روستایی می‌تواند به‌مثابه یکی از گزینه‌های مناسب برای درآمدزایی و ایجاد شغل و تحولات دگرگونی‌های مثبت در درآمدهای روستایی در نظر گرفته شود. امروزه بوم‌گردی به قصد بازدید از خاستگاه‌ها و زیستگاه‌های طبیعی به‌مثابه گزینه سودمند اقتصادی تلقی می‌شود (رهنمایی و همکاران، ۱۳۹۴ و پیلوینگ‌آو همکاران، ۲۰۱۹:۲۳۰).

کانون‌های بوم‌گردی، در اصل مراکزی هستند که دارای جاذبه‌ها و خدمات بوم‌گردی متناسب در یک نقطه می‌باشند. معمولاً نقاط جذاب در گردشگری، به صورت کانون‌ها و گره‌های نقطه‌ای شکل می‌گیرند (موحدی و همکاران، ۱۳۹۸: صفحه ۲۱). کانون‌ها در گردشگری، محل و نقطه اتصال گره جریان‌های حرکت گردشگران، کارآفرینان، جاذبه‌های گردشگری و مسیر سرمایه‌ها و حمل و نقل است و همین مسئله موجب تأثیرگذاری بالای این کانون‌ها در توسعه گردشگری و اثرگذاری در نقاط پیرامون است. بر همین اساس، بر پایه این ویژگی‌های کانون‌ها، ضروری است تا وضعیت کانون‌ها در حوزه بوم‌گردی از نظر توان و میزان قدرت با محوریت کیفیت در ارائه خدمات نیز مورد توجه قرار گیرد (باتالا^۳ و همکاران، ۲۰۱۷:۱۱۸).

یکی از موضوعاتی که برخی کشورها در دو دهه اخیر برای گردشگری به آن توجه کرده‌اند، توجه به هویت و حفظ ساختارهای بومی در حوزه گردشگری بوده که توسعه بوم‌گردی هم در همین راستا بوده است. بوم‌گردی می‌تواند فرصت‌های بسیاری را برای کسب و کارهای کوچک خانوادگی ایجاد کند که بیشتر آن‌ها، روابط مستقیم و متقابل میزبان و مهمان را در خانه و املاک خانواده گردشگرپذیر امکان‌پذیر می‌سازد (اله‌باری و همکاران، ۱۳۹۹). بوم‌گردی یکی از شاخه‌های گردشگری است که مبتنی بر جاذبه‌های طبیعی می‌باشد و با توجه به اهمیتی که در توسعه اقتصادی مناطق دارد، در طی سال‌های اخیر بسیار مورد توجه قرار گرفته شده است و توسعه بوم‌گردی می‌تواند تغییرات ساختاری زیادی بر شیوه زندگی جامعه میزبان داشته باشد (گنجائیان، ۱۳۹۹).

به‌طور کلی مشکلات و معضلات مناطق روستایی در نقاط مختلف جهان ناشی از کمبود امکانات اجتماعی و ضعف زیرساختی، ضعف پایه‌های اقتصادی، نارسایی خدمات تولیدی، بازار، کمبود فرصت‌های درآمد و اشتغال، پایین بودن بهره‌وری عوامل تولید و... می‌باشد (اسلام و کارلسن^۴، ۲۰۱۲)، بنابراین ترسیم بخش بزرگی از ایجاد یک آینده موفق، مستلزم غلبه بر موانع فوق با بهره‌گیری از استعدادها و ظرفیت‌های محلی می‌باشد که یکی از مهم‌ترین این ظرفیت‌ها به‌خصوص در مناطق روستایی بهره‌مندی از مواهب طبیعی آن در قالب بوم‌گردی در راستای اشتغال و آشنایی با فرهنگ‌های مختلف می‌باشد (حسین محمدی و حیاتی، ۱۳۹۱). برای گذر از مسائل و معضلات مناطق روستایی و تنوع بخشیدن به درآمدهای کشور، بوم‌گردی نه به عنوان یک برنامه بلکه به عنوان راهبردی اساسی و کلان به صورت با کیفیت بایستی قابل توجه قرار گیرد (میرزاده کوهشاهی و دهقانی، ۱۳۹۵).

بوم‌گردی علی‌رغم رشد اقتصادی اجتماعی و مزایایی چون حفظ محیط‌زیست و فراهم نمودن معیشت پایدار، ایجاد مسیری

1. Brendan
2. Pilving
3. Batala
4. Islam and Carlsen

برای توسعه‌ی پایدار، ترویج توانمندسازی زنان و جوانان، حفظ محیط‌زیست، منابع و میراث فرهنگی، حفاظت از اکوسیستم‌های زمینی در بسیاری از مناطق روستایی می‌شود ولی در پی آن بسیاری از مقاصد روستایی با چالش‌هایی در حفظ تنوع زیستی و کیفیت محیط‌زیست‌شان و درآمد کم فعالیت‌های توریستی مواجه هستند (چین^۱ و همکاران، ۲۰۲۰: ۳۰ و یوان دلیو تی او^۲، ۲۰۱۷) و در مواردی اعم از پاسخگویی، تضمین، همدلی، اطمینان و ملموسات که از عناصر لاینفک ارائه خدمات با کیفیت هستند، بی‌نصیب می‌مانند. به‌طور کلی بوم‌گردی سبب احیای فرهنگ محلی و سنتی روستاها، تشویق فعالیت‌های جمعی در روستائیان، افزایش درآمد روستائیان، جلوگیری از مهاجرت و تخلیه روستاها می‌شود و همچنین در مناطقی که فعالیت‌های کشاورزی و دامپروری به دلایل اقلیمی و یا سایر شرایط از امکانات کشاورزی و دامپروری با میزان درآمد مطلوب محرومند اهمیت بیشتری می‌یابد (نجمی و شریعت پناهی، ۱۳۸۹ و کریمی همکاران، ۱۳۹۸).

بررسی مطالعات گذشته حاکی از نقش مثبت بوم‌گردی در معیشت پایدار روستایی است. آشفته پور و همکاران در سال (۱۳۹۹) نشان دادند گسترش فعالیت‌های بخش بوم‌گردی و حضور گردشگران در ایام گوناگون سال در نواحی برخوردار از جاذبه‌های طبیعی و انسانی، سبب افزایش فرصت‌های شغلی و افزایش درآمد مردم محلی در شهرستان رودسر شده است. بر اساس مطالعه کریمی و همکاران در سال (۱۳۹۸) بوم‌گردی کشاورزی موجب بهبود شاخص توسعه اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی می‌شود. نتایج مطالعه حسینی نیا و جعفری (۱۳۹۵) حاکی از آنست که، نگرش به بوم‌گردی و طبیعت‌گردی، ایجاد اشتغال برای ساکنان بومی منطقه و کسب درآمد برای آنان را داراست که از این طریق ساکنین منطقه ترغیب به حفظ محیط زیست، آداب و رسوم، ارائه خدمات مناسب و آنچه برای گردشگران جذاب است، می‌شوند. نعمت‌الهی و نجار زاده (۱۳۹۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بعدها پایداری اقتصادی و اجتماعی گردشگری، دارای قابلیت پیش‌بینی مثبت و معنی‌داری در توسعه گردشگری روستایی بوده و بعد پایداری زیست‌محیطی دارای قابلیت منفی و معنی‌داری در توسعه گردشگری روستایی هستند. سجاسی قیداری و صادق لو (۱۳۹۵) نشان دادند که بیشترین اثر کلی بر جذب گردشگر به مقاصد روستایی مربوط به مؤلفه کیفیت معنایی و ادراکی مؤلفه زیباشناختی و فرمی در رتبه دوم و مؤلفه کیفیت زیست‌محیطی دارای کمترین اثر بر جذب گردشگر به مقاصد روستایی می‌باشد. همچنین مناظر طبیعی و چشم‌اندازهای سبز روستا و معماری بومی نقش مؤثری در جذب گردشگری دارد البته کیفیت خدمات در رتبه بالاتری قرار دارند. نتایج مطالعه کریمی دهکردی و همکاران (۱۳۹۱) حاکی از است که هفت عامل برنامه‌ریزی دولتی، مشارکت، فرهنگی-اجتماعی، اقتصادی، بهداشتی و محیط‌زیست، امنیت و آرامش و تبلیغات و سودمندی در مجموع ۷۲/۰۴ درصد واریانس عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری در منطقه مورد مطالعه را تبیین کرده‌اند.

با توجه به مطالب گفته‌شده در مورد اهمیت بوم‌گردی در توسعه روستایی، فرایند برنامه‌ریزی و توجه به این امر مهم در برنامه‌ها و طرح‌های توسعه روستایی اهمیت بسیار زیادی دارد؛ به‌نحوی که ارائه خدمات باکیفیت از عناصر بسیار مهم و تأثیرگذار بوده و خود تأثیر معناداری در نرخ بازگشت گردشگران به محل را دارا می‌باشد. در این راستا، هدف کلی از پژوهش حاضر اولویت‌بندی مناطق مستعد بوم‌گردی روستایی استان چهارمحال و بختیاری براساس کیفیت خدمات بوده که بررسی این امر، بر اساس مفاهیم تئوری وفاداری مشتری (در اینجا گردشگر)، سبب نرخ بازگشت بیشتر به کانون‌های گردشگری و مناطقی با عنوان بوم‌گردی می‌گردد که این بحث در مناطق روستایی کمتر مورد توجه قرار گرفته و یکی از ضعف‌ها در راستای توسعه این امر می‌باشد. در کشور ایران و خاصه در منطقه مورد مطالعه؛ در برخی از نواحی کوهستانی روستاها و آبادی‌هایی وجود دارند که به دلیل برخورداری از آب‌وهوای مطبوع، چشم‌اندازهای بدیع، مناظر زیبا، رودخانه‌های خروشان، داشتن موقعیت‌های ممتاز گردشگری و استراحتگاهی مورد توجه ساکنین خسته و به تنگ آمده از زندگی ماشینی شهرها قرار می‌گیرند و مناطق گردشگری که باهدف گذران اوقات فراغت در نواحی روستایی و مناطق خوش‌منظره ایجاد می‌شود، درواقع پاسخی است به نیازمندی‌های مخاطبان مذکور. این پدیده، به‌خصوص در استان چهارمحال و بختیاری به دلیل برخورداری از جاذبه‌های بالای گردشگری، موقعیت برجسته جغرافیایی (نزدیکی به کلان‌شهرهای اصفهان و خوزستان که از بزرگ‌ترین منابع گردشگر فرصت کشور

می‌باشند)، چهارفصل بودن، وجود ایل راه‌های بزرگ کشور و همچنین استقرار کوچ‌نشینانی با طوایف بزرگ در دل خود (کرمی دهکردی، ۱۳۹۹) بسیار حائز اهمیت بوده و این خود بیانگر اهمیت و ضرورت این پژوهش می‌باشد. تفاوت پژوهش حاضر با سایر تحقیقات انجام‌شده (منطبق با بررسی پیشینه پژوهش) آنست که مقوله "ارائه خدمات باکیفیت" که دال مرکزی پژوهش حاضر می‌باشد، کمتر به صورت اختصاصی مورد توجه قرار گرفته و مصادیق گردشگری و بوم‌گردی در مناطق روستایی با محوریت کلی‌تری مورد بررسی قرار گرفته‌اند، علاوه بر موارد مذکور غالب تحقیقات انجام‌شده یا به صورت کمی و یا کیفی بر روی موضوع مورد مطالعه بررسی شده‌اند، که در پژوهش حاضر با ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی و بهره‌مندی از تکنیک‌ها و نرم‌افزارهای مختلف یک کار آمیخته (ترکیبی) انجام شده است.

مبانی نظری

بوم‌گردی به عنوان مفهومی که بر پایه ایده آلهای حفاظت محیط زیست و توسعه پایدار استوار است، رواج جهانی دارد (موحدی و همکاران، ۱۳۹۸). بوم‌گردی، ارزشمندترین شاخه طبیعت‌گردی است که قصد دارد به شیوه خردمندانه‌ای با کمترین اثر منفی بر طبیعت و فرهنگ منطقه، بیشترین فایده را برای آن داشته باشد. این نوع گردشگری علاوه بر تعامل با جاذبه‌های طبیعی (رودخانه، کوهستان و...)، با زندگی و هنجار مردم محلی نیز در ارتباط است که خود نیز در تعامل با جاذبه‌های طبیعی است؛ از سوی دیگر طبیعت‌گردی، نوعی گردشگری است که در بسیاری از نقاط دنیا، فرصت‌های بی‌نظیری را برای توسعه مناطق فراهم کرده است (ضیایی و مهدی خانی، ۱۳۹۶). یکی از ویژگی‌های اساسی بوم‌گردی، توجه ویژه به جوامع محلی در کنار حفظ و حراست از محیط طبیعی و آداب و رسوم و فرهنگ آنهاست. در این راستا، توسعه اقامتگاه‌های بوم‌گردی از مؤثرترین ابزارهایی است که ضمن حفظ و رعایت اصول اساسی بوم‌گردی، نقش چشمگیری در توسعه جوامع محلی و مشارکت آنان در امور گردشگری دارد (کریمی کندزی، ۱۳۹۹). ایجاد اشتغال و توسعه منطقه‌ای از جمله نقش‌های اثربخش توسعه بوم‌گردی است. بنابراین، امروزه صنعت گردشگری، به ویژه بوم‌گردی به عنوان رویکردی جدید برای توسعه همزیستی انسان و اجتماع با محیط طبیعی به منظور بهره‌وری پایدار اقتصادی، با رهیافت اقتصاد اکولوژیکی در توسعه مناطق جایگاه چشمگیری یافته است (آجیوس^۱ و همکاران، ۲۰۲۱: ۱۶۰). پیوند متقابل توسعه پایدار و بوم‌گردی، متمایزکننده این شیوه از گردشگری با سایر گونه‌های گردشگری روستایی است. به عبارتی دیگر نمود عینی و حداکثری توسعه پایدار گردشگری در اکوتوریسم است که در آن برخلاف سایر الگوهای گردشگری مسئولیت بالایی برای گردشگران ایجاد می‌کند (پالوج و همکاران، ۱۳۹۸).

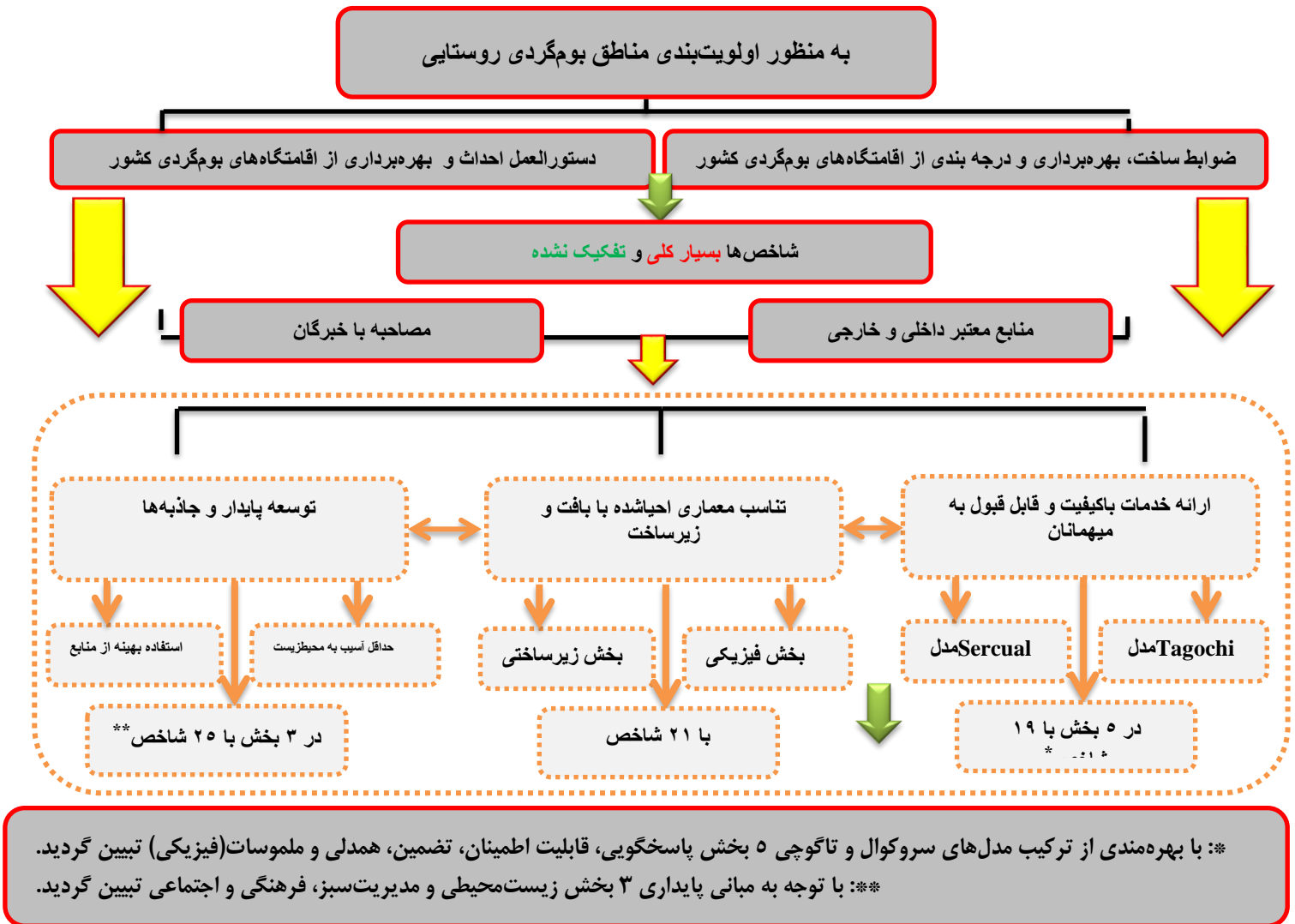
شکل شماره ۱، چارچوب مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد؛ همانطوری که مشاهده می‌گردد، شاخص‌ها در ۳ بخش کلی "ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول به میهمانان"، "تناسب معماری احیاشده با بافت و زیرساخت" و "توسعه پایدار و جاذبه‌ها" تقسیم گردیده است که هر کدام به ترتیب دارای ۵، ۲ و ۳ زیربخش می‌باشند که در این مطالعه، به بررسی بخش اول پرداخته می‌شود. همانطوری که در پیشینه پژوهش نیز مشاهده شد، در برخی از تحقیقات به مقوله کیفیت نیز اشاره شده است که این امر علیرغم اهمیت بسیار بالایی آن، به صورت بسیار کلی و بدون ذکر جزئیات طرح شده است؛ لذا با عنایت به اهمیت موضوع در پایداری و دوام‌آوری بیشتر واحدهای بوم‌گردی روستایی توجه به مقوله کیفیت و عناصر آن بسیار حائز اهمیت جلوه‌گر می‌نماید.

لازم به ذکر است، در بررسی ادبیات مربوط به ارائه "خدمات باکیفیت و قابل قبول" مدل‌های سرکوال و تاگوچی^۲ پیشنهاد شده که در این مطالعه نیز با بهره‌مندی از مدل‌های مذکور، ضوابط ساخت، بهره‌برداری و درجه بندی از اقامتگاه‌های بوم‌گردی کشور و همچنین دستورالعمل احداث و بهره‌برداری از اقامتگاه‌های بوم‌گردی کشور؛ اقدام به تبیین زیربخش‌های مربوط به معیار "خدمات باکیفیت و قابل قبول" نموده تا هم به عنوان یک پشتوانه تئوریک تلقی گردد هم اینکه در ادامه به عنوان اهداف

1. Agius

۲. لازم به ذکر است که به دلیل جلوگیری از طولانی شدن بحث، ادبیات مدل‌های سرکوال و تاگوچی ذکر نگردیده است، منتها توجه به این نکته مهم است که از این دو مدل برای سنجش انتظارات و ادراک‌های مشتریان از خدمت دریافت شده استفاده می‌گردد که در پژوهش حاضر نیز، ارائه خدمات در ۵ بخش پاسخگویی، قابلیت اطمینان، تضمین، همدلی و ملموسات (فیزیکی) مورد استفاده قرار گرفته است.

اختصاصی این بخش که در شکل شماره ۲ نیز آورده شده است، استفاده شود.



شکل (۱). چارچوب مفهومی تحقیق (منبع: یافته‌های تحقیق)



شکل (۲). ابعاد ارائه خدمات با کیفیت و قابل قبول در مناطق مستعد بوم‌گردی روستایی (منبع: یافته‌های تحقیق)

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر روش شناسی جزو دسته تحقیقات توصیفی-پیمایشی تلقی می‌گردد که با استفاده از تکنیک دلفی در ابتدا شاخص‌های ارزیابی کیفیت خدمات در مناطق مستعد بوم‌گردی روستایی طی ۳ راند تعریف گردید و در ادامه با بهره‌مندی از تکنیک AHP اولویت‌بندی شهرستان‌های استان چهارمحال و بختیاری صورت پذیرفت. سپس با استفاده از روش درون‌یابی (روش کریجینگ در محیط GIS) گستره استان چهارمحال و بختیاری و روستاهای آن با محوریت کیفیت خدمات (در ۵ گزینه به شرح پاسخگویی، تضمین، همدلی، اطمینان و ملموسات) مورد ارزیابی قرار گرفت. روش نمونه‌گیری در پژوهش حاضر به صورت هدفمند بوده که با استفاده از تکنیک گلوله برفی، ۱۸ نفر به عنوان متخصص در زمینه بوم‌گردی شناسایی گردید. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخت (با استناد به چارچوب مفهومی تحقیق و ۵ زیربخش ذکر شده در مورد کیفیت خدمات) استفاده شد و برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS، Expert Choice و GIS استفاده گردید.



شکل (۳). نقشه استان چهارمحال و بختیاری

- به منظور مطالعه سطح‌بندی مناطق اولویت دار بوم‌گردی روستایی استان بر اساس کیفیت خدمات مراحل زیر طی شد:
- منطبق با چارچوب مفهومی تحقیق، معیار کیفیت خدمات در ۵ زیر معیار تعریف گردید.
 - در ادامه برای شناسایی مناطق اولویت دار نیازمند شاخص‌هایی بوده که مورد مذکور با بهره‌مندی از تکنیک دلفی و با استفاده از نظر متخصصین استخراج گردید.
 - در ادامه با استفاده از پرسشنامه مقایسات زوجی در ۳ سطح گزینه‌ها نسبت به زیرمعیارها، زیرمعیارها نسبت به معیارها و معیارها نسبت به هدف تحقیق این امر توسط خبرگان گردشگری با محوریت بوم‌گردی انجام شد.
 - پس از انجام اقدامات بالا و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزارهای Excel و Expert choice با طی مراحل چندگانه تکنیک AHP مشخص گردید که به ترتیب شهرستان‌های استان در زمینه گردشگری با محوریت ارائه خدمات بوم‌گردی چگونه می‌باشد.
 - با استناد به اهداف مصوب تحقیق، پهنه‌بندی استان با محوریت ارائه خدمات در حوزه بوم‌گردی و همچنین باتوجه به هدف تحقیق انجام گردید که نقشه‌های آن در تصویر شماره ۱۱ قابل رویت می‌باشند.
 - از آنجاییکه هدف اصلی پژوهش، اولویت‌بندی مناطق مستعد بوم‌گردی روستایی استان چهارمحال و بختیاری براساس

کیفیت خدمات بوده و درون‌یابی بدان معناست که، کلیه اعداد به دست آمده در یک پهنه کاملاً با یکدیگر مساوی هستند، بدین منظور کلیه نقاطی که درحال حاضر در استان به عنوان اقامتگاه بوم‌گردی و همچنین روستای هدف (با استناد به اطلاعات گرفته شده از سازمان میراث فرهنگی) شناخته شده‌اند به عنوان نقاط دارای اطلاعات شاسایی و در در پهنه استان تعریف شد.

- سپس با بهره‌مندی از درون‌یابی کریجینگ در نرم‌افزار GIS اقدام به پهنه‌بندی گردید و روستاهای دارای اولویت مشخص شدند.

نتایج

الف - استخراج شاخص‌های ارائه خدمات با کیفیت

جهت شناسایی و استخراج شاخص‌های ذکر شده از تکنیک دلفی در طی ۳ مرحله استفاده شد، در مرحله اول پرسشنامه‌ای باز شامل یک سؤال کلی با مبحث ارائه خدمات باکیفیت در رابطه با تعریف شاخص‌های ارزیابی مناطق گردشگری روستایی (با محوریت بوم‌گردی) در اختیار متخصصین (۱۸ نفر) قرار گرفت. پس از دریافت پاسخ و بررسی دیدگاه‌های متخصصین، شاخص‌های مشابه یا نزدیک به هم در یکدیگر ادغام (جدول شماره ۱) و به‌صورت پرسشنامه بسته در قالب گویه‌هایی بر مبنای طیف لیکرت، اساس اجرای مرحله دوم گردید و به‌طور مجدد در اختیار متخصصین قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد با استفاده از این طیف به رتبه‌بندی گویه‌های مذکور بپردازند (جدول شماره ۲). در مرحله بعد، پس از تحلیل نتایج به‌دست‌آمده از پرسشنامه دوم، مجدداً پرسشنامه اصلاح گردید و در اختیار متخصصین قرار گرفت. هدف پرسشنامه سوم رسیدن به اجماع بود. در این پرسشنامه از متخصصین خواسته شد تا موافقت یا مخالفت خود را با هر کدام از گویه‌ها نشان دهند. تا درنهایت بتوان به اجماع نظر کلی متخصصین ذکر شده در زمینه موضوع رسید (جدول شماره ۳).

جدول (۱). شاخص‌های ارائه خدمات با کیفیت و قابل اطمینان از دیدگاه متخصصین

ردیف	مقوله مورد نظر
۱	پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی در پاسخگویی سریع به درخواست مشتری
۲	اشتیاق کارکنان (که از جوامع محلی هستند) برای پاسخگویی به مشتری
۳	پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی در ارائه اطلاعات دقیق درباره خدمات به مشتری
۴	تأمین نیاز گردشگران در نمونه احیاشده واحد بوم‌گردی روستایی در مقایسه با هتل‌های تازه‌ساز
۵	پاسخگویی صریح و بی‌پرده
۶	بی‌اعتنا بودن و اجازه دادن به گردشگر در تصمیم
۷	ارائه خدمات مقرر در زمان وعده داده‌شده توسط صاحبان مشاغل گردشگری روستایی با محوریت بوم‌گردی
۸	رعایت زمان‌بندی در ارائه خدمات توسط صاحبان مشاغل گردشگری روستایی با محوریت بوم‌گردی
۹	دقت و صحت در ارائه خدمات توسط صاحبان مشاغل گردشگری روستایی با محوریت بوم‌گردی
۱۰	قابلیت اطمینان از محل استراحت
۱۱	دانش و آگاهی لازم کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات مشتری در واحدهای بوم‌گردی موجود
۱۲	شهرت و اعتبار واحدهای بوم‌گردی موجود در ارائه خدمات
۱۳	رفتار مؤدبانه کارکنان با مشتری در ارائه خدمات در واحدهای بوم‌گردی موجود
۱۴	میزان پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی در توجه به سخنان مشتری و برقراری ارتباط صمیمانه
۱۵	تشخیص نیازهای خاص مشتری و تلاش برای رفع آن‌ها توسط صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی
۱۶	اختصاص زمان موردنیاز به هر مشتری برای ارائه خدمات
۱۷	ارتباط دوستانه با مشتریان با تشکیل گروه‌های مجازی
۱۸	میزان پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی در استفاده از تجهیزات مناسب در ارائه خدمات
۱۹	آراستگی و مرتب بودن کارکنان در هنگام ارائه خدمات در واحدهای بوم‌گردی روستایی موجود
۲۰	میزان پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی در ارائه تخفیف برای انجام خدمات
۲۱	حمل‌ونقل و دسترسی به وسایل نقلیه در پیرامون روستاهای منطقه

A22	وجود کمک‌های اولیه در واحد (های) بوم‌گردی روستایی موجود	۲۲
A23	استفاده از لباس‌های محلی برای گرفتن عکس	۲۳

منبع: یافته‌های تحقیق

همان‌گونه که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌گردد، نتایج دیدگاه پانل متخصصین (جدول شماره دو)؛ در قالب ابعاد پنج‌گانه شکل شماره ۲ که برگرفته از مدل‌های سرکوال و تاگوچیست؛ گنجانیده شد. پس از جمع‌آوری دیدگاه متخصصین در راند دوم، که نتایج آن در جدول شماره ۲ مشاهده می‌گردد، در ابعاد پاسخگویی، قابلیت اطمینان، تضمین، همدمی و ملموسات به ترتیب دو، یک، صفر، یک و یک آیتم که با رنگ متفاوت دیده می‌شوند، با میانگین کمتر از ۲/۵ (با استناد به طیف لیکرت) از دیدگاه متخصصین کسب کرده‌اند. که این امر به منزله عدم اتفاق نظر بین متخصصین پانل در آن‌ها بوده است، لذا به منظور رسیدن به اجماع نهایی و اطمینان از اتفاق نظر پانل متخصصین، تکنیک دلفی به مرحله سوم کشیده شد.

جدول (۳). سطح توافق متخصصین با شاخص‌های استخراج‌شده

بعد موردنظر	مقوله	درصد موافقت	درصد مخالفت
پاسخگویی	A1	۹۲	۰۸
	A2	۸۲	۱۸
	A3	۷۸	۲۲
	A4	۷۶	۲۴
	A5	۴۲	۵۸
	A6	۳۹	۶۱
قابلیت اطمینان	A7	۸۶	۱۴
	A8	۷۲	۲۸
	A9	۶۸	۳۲
	A10	۴۰	۶۰
تضمین	A11	۹۲	۸
	A12	۸۶	۱۴
	A13	۸۴	۱۶
همدمی	A14	۹۰	۱۰
	A15	۸۲	۱۸
	A16	۷۶	۲۴
	A17	۴۰	۶۰
ملموسات	A18	۹۶	۴
	A19	۹۰	۱۰
	A20	۷۶	۲۴
	A21	۶۲	۳۸
	A22	۵۸	۴۲
	A23	۳۸	۶۲

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول (۲). ترتیب اهمیت شاخص‌های استخراج‌شده

بعد موردنظر	مقوله	میانگین (از ۵°)	انحراف معیار	C.V
پاسخگویی	A1	۴/۷۶	۰/۶۶	۰/۱۴
	A2	۴/۲۸	۰/۸۸	۰/۲۱
	A3	۴/۰۰	۰/۶۸	۰/۱۷
	A4	۳/۶۰	۰/۸۷	۰/۲۴
	A5	۲/۲۴	۰/۸۱	۰/۳۶
	A6	۲/۱۱	۱/۰۱	۰/۴۸
قابلیت اطمینان	A7	۴/۱۶	۰/۵۲	۰/۱۳
	A8	۴/۰۰	۰/۶۸	۰/۱۷
	A9	۳/۸۲	۰/۷۰	۰/۱۸
	A10	۲/۲۶	۰/۹۶	۰/۴۲
تضمین	A11	۴/۶۲	۰/۶۲	۰/۱۳
	A12	۴/۰۲	۰/۵۸	۰/۱۴
	A13	۳/۹۰	۰/۷۸	۰/۲۰
همدمی	A14	۴/۰۰	۰/۹۶	۰/۲۴
	A15	۳/۸۲	۰/۹۸	۰/۲۶
	A16	۳/۰۰	۱/۱۱	۰/۳۷
	A17	۲/۳۲	۱/۱۶	۰/۵۰
ملموسات	A18	۴/۸۰	۰/۵۲	۰/۱۱
	A19	۴/۵۸	۰/۶۲	۰/۱۳
	A20	۴/۰۰	۰/۶۴	۰/۱۶
	A21	۳/۲۶	۰/۸۷	۰/۲۷
	A22	۳/۰۰	۰/۸۰	۰/۲۷
	A23	۲/۱۲	۱/۱۲	۰/۵۳

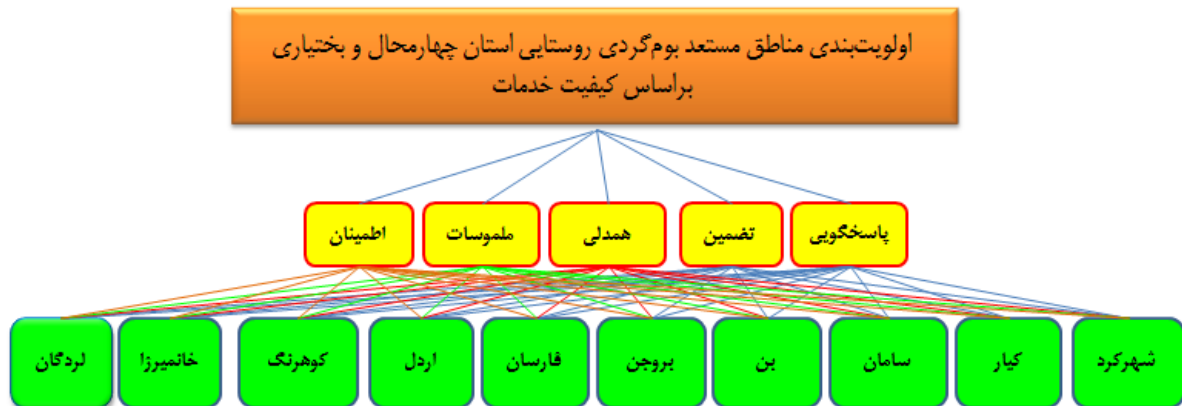
مقیاس: بسیار کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴، بسیار زیاد = ۵

در مرحله سوم گویه‌های حاصل از ترتیب نتایج بدست آمده از پرسشنامه اول و دوم در قالب پرسشنامه‌ای در اختیار متخصصین حوزه‌ی گردشگری قرار گرفت و میزان موافقت آن‌ها با اولویت‌های مشخص‌شده تعیین شد. هدف پرسشنامه سوم رسیدن به اجماع بود. نتایج حاصل از این مرحله در جدول شماره (۳) آمده است، همان‌طوری که مشاهده می‌شود در مقوله پاسخگویی ۲ آیتم اجماع نظر در مورد آن‌ها وجود نداشته که البته در مرحله قبل نیز میانگین آن‌ها زیر ۲/۵۰ بوده است، همچنین

در مقوله قابلیت اطمینان ۱ آیتم اجماع نظر در مورد آن وجود نداشته که البته در مرحله قبل نیز میانگین آن‌ها زیر ۲/۵۰ نیز بوده است، در بخش مقوله تضمین، همان‌طوری که مشاهده می‌شود در هر ۳ آیتم اجماع نظر وجود داشته است. در قسمت همدلی ۱ آیتم اجماع نظر وجود نداشته که البته در جدول شماره ۲ نیز میانگین آن زیر ۲/۵ از ۵ می‌باشد و در نهایت در مقوله ملموسات همان‌طوری که مشاهده می‌شود در ۱ آیتم اجماع نظر وجود نداشته که البته در جدول شماره ۲ نیز میانگین آن زیر ۲/۵ از ۵ می‌باشد. لازم‌به‌ذکر است، مشابهت محاسبات در بررسی شاخص‌ها در مرحله دوم و سوم بدین معناست که اجماع‌نظر حاصل شده و نیازی به تکرار راند بعدی نخواهد بود.

ب- سطح بندی شهرستان‌های استان چهارمحال و بختیاری در معیار ارائه خدمات با کیفیت و قابل قبول به مهمانان

به منظور سطح‌بندی در معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول به مهمانان، با استناد به پیشینه پژوهش و همچنین بهره‌مندی از مدل‌های تاگوچی و سرکوال ۵ گزینه پاسخگویی، تضمین، همدلی، ملموسات و اطمینان منطبق با چارچوب مفهومی تحقیق مستخرج گردید که پس از ورود داده‌ها در نرم افزار و بهره‌مندی از تکنیک AHP؛ منطبق با شکل شماره سه، موارد به تفکیک برای هر گزینه (در ۵ بخش) و به صورت کلی برای معیار "ارائه خدمات با کیفیت و قابل قبول به مهمانان" مورد بررسی قرار گرفت.



شکل (۳). نمودار درختی مربوط به تحلیل سلسله مراتبی مناطق مستعد بوم‌گردی استان چهارمحال و بختیاری (منبع: یافته‌های تحقیق)

به‌منظور سطح‌بندی شهرستان‌های استان در بخش پاسخگویی، ۴ شاخص شناسایی شده با استفاده از تکنیک دلفی را با استفاده از روش AHP تحلیل نموده که پس از ورود داده‌ها در نرم‌افزار؛ ابتدا میانگین وزنی را با استفاده از نرم‌افزار اکسل به دست آورده و سپس سایر مراحل با استفاده از نرم‌افزار Expert Choice انجام گردید. نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان حاکی از آنست که شهرستان‌های بروجن با مقدار ۰/۳۱۷، شهرکرد، بن و سامان با مقدار ۰/۲۹۵، اردل، فارسان و کیار هر ۳ با مقادیر ۰/۱۷۹، شهرستان کوهرنگ با مقدار ۰/۱۰۹ و شهرستان‌های خانمیرزا و لردگان با مقدار ۰/۱۰۰ به ترتیب کسب رتبه نمودند.



شکل (۴). رتبه شهرستان در گزینه پاسخگویی از معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

در بخش قابلیت اطمینان، ۳ شاخص با استفاده از تکنیک دلفی شناسایی شد. نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان حاکی

از آنست که شهرستان‌های شهرکرد، بن و سامان با مقدار ۰/۳۵۹، بروجن با مقدار ۰/۲۳۷، اردل، فارسان و کیار هر ۳ با مقادیر ۰/۲۲۳، شهرستان کوهرنگ با مقدار ۰/۰۹۳ و شهرستان‌های خانمیرزا و لردگان با مقدار ۰/۰۸۷ به ترتیب کسب رتبه نمودند.



شکل (۵). رتبه شهرستان در گزینه قابلیت اطمینان از معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

در بخش تضمین، ۳ شاخص مورد توجه قرار گرفت. نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان حاکی از آنست که شهرستان‌های شهرکرد، بن و سامان با مقدار ۰/۴۱۴، بروجن با مقدار ۰/۲۴۱، اردل، فارسان و کیار هر ۳ با مقادیر ۰/۱۵۶، شهرستان کوهرنگ با مقدار ۰/۱۰۴ و شهرستان‌های خانمیرزا و لردگان با مقدار ۰/۰۸۵ به ترتیب کسب رتبه نمودند.



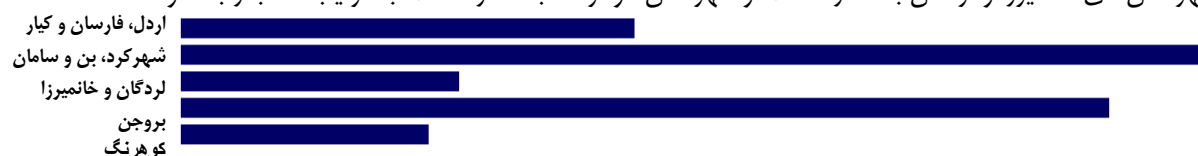
شکل (۶). رتبه شهرستان در گزینه تضمین از معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

به‌منظور سطح‌بندی شهرستان‌های استان در بخش همدلی، ۳ شاخص شناسایی با استفاده از تکنیک دلفی انتخاب گردید. نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان حاکی از آنست که شهرستان‌های بروجن با مقدار ۰/۳۲۶، شهرکرد، بن و سامان با مقدار ۰/۲۷۵، بروجن با مقدار ۰/۲۴۱، اردل، فارسان و کیار هر ۳ با مقادیر ۰/۱۴۹، شهرستان کوهرنگ با مقدار ۰/۱۳۸ و شهرستان لردگان و شهرستان خانمیرزا مشترکاً با مقدار ۰/۱۱۲ به ترتیب کسب رتبه نمودند.



شکل (۷). رتبه شهرستان در گزینه همدلی از معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان در سطح‌بندی شهرستان‌های استان در بخش ملموسات حاکی از آنست که شهرستان‌های شهرکرد، بن و سامان با مقدار ۰/۳۵۱، بروجن با مقدار ۰/۳۱۶، اردل، فارسان و کیار هر ۳ با مقادیر ۰/۱۵۶، شهرستان‌های خانمیرزا و لردگان با مقدار ۰/۰۹۵ و شهرستان کوهرنگ با مقدار ۰/۰۸۳ به ترتیب کسب رتبه نمودند.

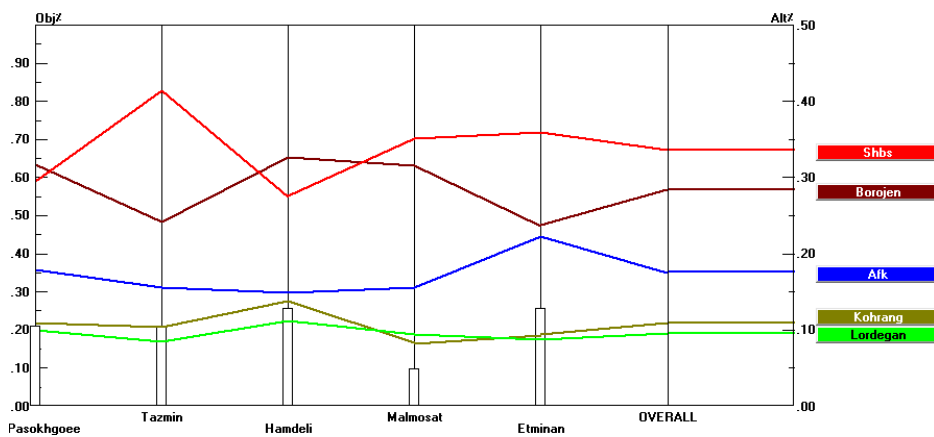


شکل (۸). رتبه شهرستان در گزینه ملموسات از معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

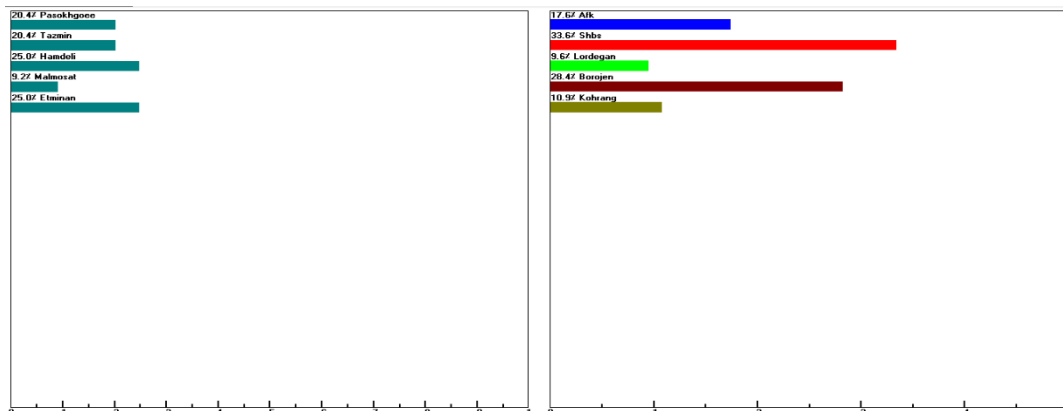
با استناد به چارچوب مفهومی تحقیق، معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول، خود دارای ۵ گزینه به شرح پاسخگویی، تضمین، همدلی، اطمینان و ملموسات بود که اولویت‌بندی شهرستانی در هرپنج مورد به تفکیک بررسی شد. در ادامه اولویت‌بندی شهرستان‌های استان در معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول به شرح زیر آورده شده است. نتایج حاصل از تحلیل دیدگاه متخصصان حاکی از آنست که شهرستان‌های شهرکرد، بن و سامان و بروجن به ترتیب با مقادیر ۰/۳۳۶ و ۰/۲۷۴ رتبه‌های اولویت اول و دوم در این زمینه می‌باشند و سپس به ترتیب، شهرستان‌های فارسان، کیار، اردل، کوهرنگ، خانمیرزا و لردگان کسب رتبه نموده‌اند، همچنین در ادامه نمودارهای تحلیل حساسیت و درصد شکلی مربوط به آن نیز آورده شده است.

جدول (۴). میانگین وزنی محاسبه شده معیارهای ۵ گانه ذکر شده نسبت به معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول

گویه	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	گویه
پاسخگویی									■									تضمین
پاسخگویی										■								همدلی
پاسخگویی							■											ملموسات
پاسخگویی									■									اطمینان
تضمین										■								همدلی
تضمین							■											ملموسات
تضمین											■							اطمینان
همدلی												■						ملموسات
همدلی													■					اطمینان
ملموسات														■				اطمینان

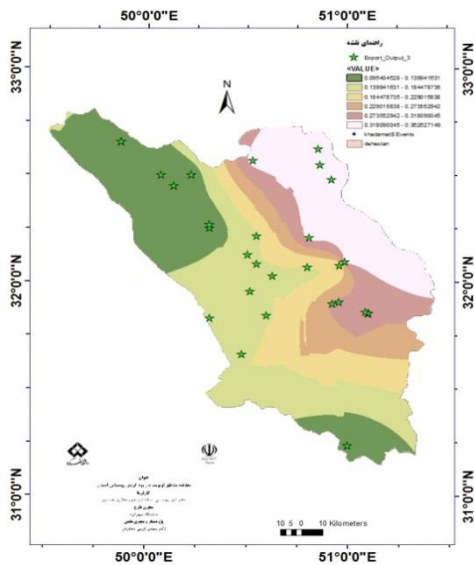


شکل (۹). اولویت‌بندی شهرستان در معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول (نمودار تحلیل حساسیت)

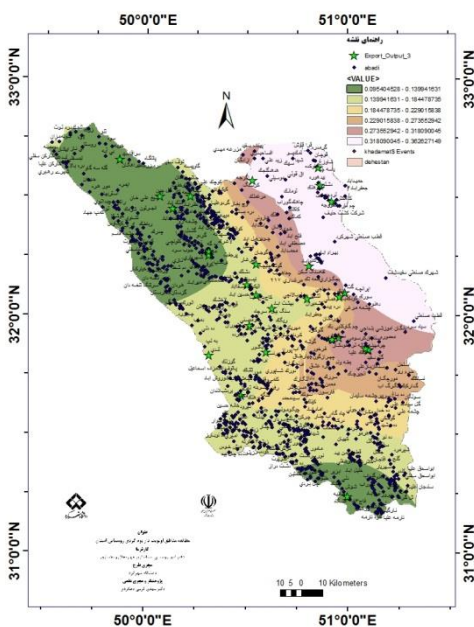


شکل (۱۰). اولویت‌بندی شهرستان در معیار ارائه خدمات باکیفیت و قابل قبول (نمودار درصد شکلی)

در ادامه به پهنه بندی استان چهارمحال و بختیاری و پراکنش روستاها در معیارها و هدف اصلی تحقیق پرداخته می‌شود.



شکل (۱۱). پهنه‌بندی استان چهارمحال و بختیاری با محوریت ارائه خدمات



شکل (۱۲). پهنه‌بندی استان چهارمحال و بختیاری با محوریت ارائه خدمات باکیفیت و پراکنش روستاها

بحث و نتیجه‌گیری

طبق نظر متخصصان، اولین اولویت در بخش پاسخگویی از مقوله‌های ارائه خدمات باکیفیت، پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی در پاسخگویی سریع به درخواست مشتری می‌باشد. کارشناسان معتقدند که صاحبان این مشاغل جهت افزایش رونق بخشی، جذب و رضایت مشتری به کسب‌وکار خود باید جهت ارائه خدمات باکیفیت‌تر و سریع‌تر تمام تلاش خود را بکنند. نتایج مطالعه حلییان و همکاران در سال ۱۳۹۱، محمد پور و حبیبی در سال ۱۳۹۹ و کریمی کندزی در سال ۱۳۹۹ و علی یاری و

همکاران در سال ۱۳۹۸ همچنین لیا^۱ و همکاران در سال ۲۰۲۱ و ژو^۲ و همکاران در سال ۲۰۱۹ در تأیید این مطلب می‌باشد. دومین اولویت در بخش قابلیت اطمینان از مقوله‌های ارائه خدمات باکیفیت؛ ارائه خدمات مقرر در زمان وعده داده‌شده توسط صاحبان مشاغل گردشگری روستایی با محوریت بوم‌گردی می‌باشد. مهم‌ترین نتیجه رونق صنعت گردشگری، ارائه خدمات موردنیاز گردشگران و به‌ویژه صنایع‌دستی، توسعه حمل‌ونقل و رونق اقتصادی، رضایت مشتری است به‌گونه‌ای که گردشگر در زمان بازگشت احساس رضایت داشته باشد که نتایج تحقیقات الهیاری و همکاران در سال ۱۳۹۹ و احسانی فر و همکاران در سال ۱۳۹۸ و سجاسی قیداری و همکاران در سال ۱۳۹۸ و پاول^۳ و همکاران در سال ۲۰۲۰ و بوگان^۴ و همکاران در سال ۲۰۱۸ با این امر مطابقت دارد.

سومین اولویت در بخش تضمین از مقوله‌های ارائه خدمات باکیفیت، دانش و آگاهی لازم کارکنان برای پاسخگویی به سؤالات مشتری در واحدهای بوم‌گردی موجود است. نتایج تحقیقات آجیوس^۵ و همکاران در سال ۲۰۲۱ و ایکسنگ^۶ و همکاران در سال ۲۰۲۰ و ای یو ای^۷ و همکاران در سال ۲۰۲۰ و همچنین سلمی و عباسیان در سال ۱۳۹۹ و کیمی^۸ و همکاران در سال ۲۰۱۸ نشان می‌دهد که مدیر و کارکنان اقامتگاه‌های بوم‌گردی ضروری است دوره‌های مرتبط با آموزش اقامتگاه‌های بوم‌گردی را گذرانده و گواهی پایان دوره را جهت آشنایی با ویژگی‌های گردشگری منطقه و سایر آموزش‌ها را دریافت نمایند.

چهارمین اولویت در بخش همدلی از مقوله‌های ارائه خدمات باکیفیت، میزان پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی در توجه به سخنان مشتری و برقراری ارتباط صمیمانه می‌باشد. نحوه برخورد با مشتری، تأثیر بسیار زیادی بر روند گردشگری دارد و هیچ‌چیز مانند یک مکالمه‌ی دل‌نشین نمی‌تواند رضایت مشتریان را در طولانی‌مدت حفظ کند. همان‌طور که پیش‌تر اشاره کردیم ارائه خدمات خوب به مشتریان، یکی از عوامل اصلی موفقیت است و نحوه برخورد با مشتری نیز یکی از فاکتورهای ارائه خدمات خوب به مشتری می‌باشد.

ضیایی و مهدی‌خانی در سال ۱۳۹۶ و ابراهیم‌زاده و فراهانی در سال ۱۳۹۰ و سانتارم^۹ و همکاران در سال ۲۰۲۰ و همچنین چین^{۱۰} و همکاران در سال ۲۰۲۰ و بوسور^{۱۱} و همکاران در سال ۲۰۱۹ و ایکسنگ^{۱۲} و همکاران در سال ۲۰۲۰ تحقیقات خود را در تأیید این مطلب ارائه داده‌اند.

پنجمین اولویت در بخش ملموسات از مقوله‌های ارائه خدمات باکیفیت، میزان پذیرش صاحبان مشاغل گردشگری بوم‌گردی روستایی در استفاده از تجهیزات مناسب در ارائه خدمات می‌باشد که مطالعات عسکر پور و همکاران در سال ۱۳۹۹ و سلمی و عباسیان در سال ۱۳۹۹ و آشفته پور و کوهی در سال ۱۳۹۹ و بهرامی و همکاران در سال ۱۳۹۸ و فیروز جایی و همکاران در سال ۱۳۹۸ و حسام و اروجی در سال ۱۳۹۹ و نیشا دیشانی^{۱۳} و همکاران در سال ۲۰۲۱ نشان می‌دهد که وجود امکانات جانبی در توسعه گردشگری، رعایت حداقل‌های استاندارد محل بوم‌گردی، در دسترس بودن سیستم حمل‌ونقل بدون دغدغه و در اختیار بودن حداقل‌هایی برای داشتن یک رفاه نسبی، از جمله امکانات اولیه‌ای است که در صورت وجود این امکانات، می‌توان به توسعه گردشگری امیدوار بود.

1. Li
2. Zhu
3. Paul
4. Boğan
5. Agius
6. Xiang
7. Eui
8. Kim
9. Santarem
10. Chen
11. Bucur
12. Xiang
13. Neshia Dushani

منابع

- آشفته پور لیلاکوهی، سپیده؛ قریشی میناباد، محمد باسط؛ مطیعی لنگرودی، سید حسن و آمارحاجی شیرکیا، تیمور. (۱۳۹۹). تحلیل فضایی عرصه‌های روستایی مستعد گردشگری کشاورزی مورد: شهرستان رودسر. *اقتصاد فضا و توسعه روستایی*. ۹(۱). ۴۱-۶۶.
- ابراهیم‌زاده، عیسی و فراهانی، راضیه. (۱۳۹۰). تحلیلی بر انگیزه گردشگران و تأثیر عامل جنسیت و درآمد بر آن، مطالعه موردی؛ گردشگران نوروزی شهرستان محلات. *فصلنامه مطالعات شهری*. ۱(۴). ۱۳-۲۲.
- اله‌یاری، سمیرا؛ اردشیر تاج‌زاده نمین، ابلفضل؛ بدیع زاده، علی و پورفرج، اکبر. (۱۳۹۹). *الگوی بازاریابی مقصدهای گردشگری روستایی در ایران*. ۸(۱۶). ۵۹-۸۸.
- احسانی فر، تهمینه؛ شاهمرادی، مهنا؛ شهبازی، سمیه و رستمی، فرحناز. (۱۳۹۸). تحلیل کیفی چالش‌های گردشگری روستایی در استان کرمانشاه. *پژوهش‌های روستایی*. ۱۰(۴). ۵۶۸-۵۸۱.
- بهرامی چالشتی، فرزانه؛ فتاحی اردکانی، احمد؛ نشاط، اکرم و فهرستی ثانی، مسعود. (۱۳۹۸). سرمایه‌گذاری در گردشگری؛ راهکاری برای توسعه روستایی: مطالعه موردی روستای آزادگان، شهرستان بن. *روستا و توسعه*. ۲۲(۳). ۲۹-۴۴.
- پالوج، مجتبی. (۱۳۹۸). نسبت الگوی اسلامی - ایرانی پیشرفت و توسعه پایدار روستایی. *برنامه‌ریزی و آمایش فضا*. ۲۳. ۱۴۵-۱۶۸.
- حسین محمدی، مریم و حیاتی، داریوش. (۱۳۹۱). توسعه توریسم روستایی رویکردی نوین در جهت توسعه پایدار روستایی. *همایش ملی توسعه روستایی*. ۸۳۹.
- حسینی نیا، غلام حسین و جعفری، علی. (۱۳۹۵). نقش اکوتوریسم در توسعه پایدار باغستان سنتی قزوین. همایش ملی دانش و فناوری علوم کشاورزی. منابع طبیعی و محیط زیست ایران. تهران: مؤسسه برگزارکننده همایش‌های توسعه محور دانش و فناوری سام ایرانیان. حلبیان، امیر حسین؛ پورعیدی وند، لاله؛ عبدالله زاده، مهدی و عمرانی ساردو، زینب. (۱۳۹۱). اولویت‌بندی راهبردهای توسعه پایدار گردشگری بافت قدیم شهر اصفهان با استفاده از روش دلفی. *جغرافیا و پایداری محیط (پژوهشنامه جغرافیایی)*. ۲(۴). ۱۱۱-۱۲۵.
- حسام، مهدی و اروجی، حسن. (۱۳۹۸). شناسایی و ارزیابی کانون‌های بوم‌گردی در استان گیلان. *برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*. ۸(۳۱). ۹۷-۱۱.
- رکن‌الدین‌افتخاری، عبدالرضا؛ مهدوی، داوود و پورطاهری، مهدی. (۱۳۸۹). ارزیابی پایداری گردشگری در روستاهای تاریخی - فرهنگی ایران با تأکید بر پارادایم توسعه پایدار گردشگری. *فصلنامه مطالعات گردشگری*. ۱۴. ۱-۳۹.
- رضوانی، محمدرضا و عزیزی، (۱۳۹۷). تأثیر اقامتگاه‌های بوم‌گردی بر توسعه روستایی. دومین همایش ملی چشم انداز توسعه پایدار روستایی ایران. تهران: دانشگاه خوارزمی. *انجمن علمی جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی ایران*.
- رهنمایی، محمد تقی؛ رضوانی، محمد رضا؛ رحیم‌پور، علی و جعفری، فرهاد. (۱۳۹۴). توسعه گردشگری الکترونیکی با تأکید بر وب سایت‌ها. *مجله نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*. ۲۷. ۷۲-۵۷.
- رمضان‌زاده، مهدی. (۱۳۹۵). سنجش تعیین‌کننده‌های اصلی وفاداری در گردشگری روستایی. *فصلنامه علمی-پژوهشی و بین‌المللی انجمن جغرافیای ایران*. ۴۹. ۷۹-۹۴.
- سجاسی قیداری، حمداله و صادقلو، طاهره. (۱۳۹۵). تحلیل و تبیین نقش کیفیت محیطی در جذب گردشگر به مقاصد گردشگری روستایی. *تحقیقات جغرافیایی*. ۳۱(۲). ۳۲-۴۹.
- سجاسی قیداری، حمداله؛ محمودی، حمیده و جمعه‌ای، عاطفه. (۱۳۹۸). تمایل گردشگران به پرداخت هزینه خدمات در مقصدهای گردشگری روستایی. *مطالعات اجتماعی گردشگری*. ۷(۱۴). ۴۰۵-۴۳۰.
- ضرغام بروجنی، حمید و نیک‌بین، مهناز. (۱۳۹۱). سنجش پایداری توسعه گردشگری در جزیره کیش. *مجله پژوهش‌های اقتصادی*. ۲. ۱۳۷-۱۶۸.
- ضیایی، محمود و مهدیخانی، نیلوفر. (۱۳۹۶). رابطه شخصیت کالبدی - اجتماعی شهر و شخصیت گردشگر با انتخاب مقصد (مطالعه موردی شهر شیراز و یزد). *برنامه‌ریزی و توسعه کالبدی*. ۲(۵). ۳۹-۵۴.
- علی یاری، ویدا؛ شریف‌زاده، مریم و علی یاری، ندا. (۱۳۹۹). سنجش میزان حمایت جامعه میزبان از توسعه گردشگری روستایی (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان فیروزآباد). *پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی*. ۲(۲۹). ۱۷-۳۳.
- علی‌قلی زاده فیروزجایی، ناصر؛ قدمی، مصطفی و غریبی جویباری، محمود. (۱۳۹۸). بررسی اثرات گردشگری بر تغییرات کاربری اراضی

- شهری و روستایی (نمونه مورد مطالعه: شهرستان کلاردشت). مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی (چشم‌انداز جغرافیایی). (۲)۱۴. ۳۹۵-۴۱۰.
- عسکر پور، محمدحسین؛ محمدی نژاد، امیر و مقدسی، رضا. (۱۳۹۹). عوامل مؤثر بر عرضه گردشگری روستایی. روستا و توسعه. ۲۳(۴). ۱-۲۲.
- کریمی، آیت اله؛ بارانی، نادر و اسکندری، آذر. (۱۳۹۸). بررسی آثار بوم‌گردی کشاورزی بر توسعه اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی در مناطق روستایی سیستان. روستا و توسعه. ۲۲(۲). ۶۵-۸۶.
- کریمی دهکردی، مهدی و بهرامی ده توتی، مسعود. (۱۳۹۹). ارزیابی پایداری روستاهای نمونه گردشگری بر اساس مدل بارومتر پایداری و چرخه حیات (مورد مطالعه: شهرستان بروجن). پژوهش‌های روستایی. ۱۱(۱). ۶۶-۸۹.
- کریمی کندزی، ساجده. (۱۳۹۹). توسعه بوم‌گردی و نقش آن در توسعه جاذبه‌های بوم‌گردی شهرستان آران و بیدگل. نشریه مطالعات اجتماعی گردشگری. ۸(۲). ۲۲۳-۲۴۲.
- کیانی سلمی، صدیقه و عباسیان، سعید. (۱۳۹۹). تحلیل پیامدهای توسعه گردشگری بر توانمندسازی مناطق روستایی (مورد مطالعه: روستاهای بخش مرکزی نطنز). جغرافیا و برنامه‌ریزی. ۲۴(۷). ۳۳۹-۳۶۷.
- کریمی دهکردی، مهدی؛ میرک‌زاده، علی اصغر و غیاث‌وندغیاثی، فرشته. (۱۳۹۱). تحلیل عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری روستایی. مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی. ۱۱۲-۹۹.
- گنجائیان، حمید. (۱۳۹۹). پتانسیل سنجی توسعه اکوتوریسم منطقه گوندره شهرستان قروه با استفاده از مدل تلفیقی AHP-SWOT. جغرافیا و روابط انسانی. ۲(۴). ۵۶-۶۹.
- محمدپور، پریسا و حبیبی بی بالانی، قاسم. (۱۳۹۹). بررسی مشکلات توسعه گردشگری در روستایی بزکویه، روستا حاشیه جنگل از توابع رودسر در استان گیلان. جغرافیایی فضای گردشگری. ۹(۳۵). ۸۳-۹۴.
- مرتضوی، مهدی و موسی پور، فریبا. (۱۳۹۷). گردشگری قاعده مثلث امنیت، همدلی و توسعه استان سیستان و بلوچستان. مجله مطالعات ایرانی. ۱۷(۳۴). ۲۸۴-۲۵۷.
- موحدی، محمدحاشم و رجیبی فر، بهنام. (۱۳۹۸). اکوتوریسم روستایی عاملی در جهت پایداری زیر ساخت‌های روستا. چهارمین همایش بین‌المللی افق‌های نوین در مهندسی عمران. معماری و شهرسازی. تهران: انجمن افق نوین علم و فناوری.
- میرزاده کوهشاهی، مهدی و دهقانی، امین. (۱۳۹۵). بررسی نقش پتانسیل‌های بوم‌گردی بندرعباس در جذب گردشگران. پژوهش‌نامه فرهنگی هرمزگان. ۱۱. ۱۱۲-۱۶.
- مطیعی لنگرودی، حسن. (۱۳۹۰). برنامه‌ریزی روستایی با تأکید بر ایران. انتشارات جهاد دانشگاهی. چاپ پنجم. مشهد. صفحه، ۲۰۰.
- میردالسادات، پگاه و عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری. (۱۳۹۷). ارزیابی وضعیت توسعه‌ی پایدار کشاورزی با رویکرد کارآفرینانه، مطالعه‌ی موردی: استان خوزستان. برنامه‌ریزی و آمایش فضا. ۲۲(۳). ۸۰-۱.
- نجارزاده، محمد و نعمت‌اللهی، مجید. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری روستایی در راستای پایداری و توسعه جوامع محلی در مناطق نمونه گردشگری. فصلنامه علمی-پژوهشی و بین‌المللی انجمن جغرافیای ایران. ۴۹. ۲۴۸-۲۲۵.
- نجمی، سیمین و شریعت‌پناهی، مجید. (۱۳۸۹). نقش گردشگری در توسعه پایدار روستایی (مطالعه موردی: دهستان لواسان کوچک، بخش لواسانات). جغرافیایی سرزمین. ۷(۲۵). ۹۲-۸۱.
- Ashofteh Pour Lilakouhi, Sepideh; Ghorishi Minabad, Mohammad Basit; Motiei Langaroudi, Seyed Hassan, and Amari Haji Shirkiya, Timour. (2020). Spatial analysis of rural areas suitable for agricultural tourism: A case study of Rudsar County. Space Economy and Rural Development. 9(1). 41-66. [In Persian]
- Ibrahimzadeh, Eisa and Farahani, Raziéh. (2011). An analysis of tourist motivations and the impact of gender and income factors on it: A case study of Nowruz tourists in Mahallat County. Urban Studies Quarterly. 1(4). 13-22. [In Persian]
- Elahyari, Samira; Ardshir Tajzadeh Namin, Abolfazl; Badi' Zadeh, Ali, and Pourfaraj, Akbar. (2020). A marketing model for rural tourism destinations in Iran. 8(16). 88-59. [In Persian]
- Ehsani Far, Tahmineh; Shahmardi, Mahna; Shahbazi, Somayeh, and Rostami, Farahnaz. (2019). Qualitative analysis of challenges in rural tourism in Kermanshah Province. Rural Research. 10(4). 568-581. [In Persian]

- Bahrami Chalahstri, Farzaneh; Fattahi Ardakani, Ahmad; Neshat, Akram, and Fahairsti Sani, Masoud. (2019). Investment in tourism: A solution for rural development: A case study of the Azadegan village, Ben County. *Village and Development*. 22(3). 29-44. [In Persian]
- Palouj, Mojtaba. (2019). The relationship between the Islamic-Iranian model of progress and sustainable rural development. *Spatial Planning and Development*. 23. 145-168. [In Persian]
- Hosseini Mohammadi, Maryam, and Hayati, Daryoush. (2012). Development of rural tourism: A new approach towards sustainable rural development. *National Conference on Rural Development*. 839. [In Persian]
- Hosseini Nia, Gholam Hossein, and Jafari, Ali. (2016). The role of ecotourism in the sustainable development of traditional gardens in Qazvin. *National Conference on Knowledge and Technology in Agricultural Sciences, Natural Resources, and Environment of Iran*. Tehran: Institute for Organizing Development-Oriented Conferences of Iranian Scientists. [In Persian]
- Halabian, Amir Hossein; Pourdivand, Laleh; Abdollahzadeh, Mehdi, and Omrani Sardou, Zeynab. (2012). Prioritizing strategies for sustainable tourism development in the old texture of Isfahan using the Delphi method. *Geography and Environmental Sustainability (Geographical Research Journal)*. 2(4). 111-125. [In Persian]
- Hossam, Mehdi, and Orooji, Hassan. (2019). Identification and evaluation of ecotourism hubs in Gilan Province. *Tourism Planning and Development*. 8(31). 97-11. [In Persian]
- Roknoddin Eftekhari, Abdolreza; Mahdavi, Davood, and Pour Taheri, Mehdi. (2010). Evaluating the sustainability of tourism in historical-cultural villages of Iran with an emphasis on the paradigm of sustainable tourism development. *Quarterly Journal of Tourism Studies*. 14. 39-1. [In Persian]
- Rezvani, Mohammad Reza, and Azizi. (2018). The impact of ecotourism accommodations on rural development. *Second National Conference on the Outlook of Sustainable Rural Development in Iran*. Tehran: Kharazmi University. Scientific Association of Geography and Rural Planning of Iran. [In Persian]
- Rahmani, Mohammad Taqi; Rezvani, Mohammad Reza; Rahimpour, Ali, and Jafari, Farhad. (2015). Development of electronic tourism with an emphasis on websites. *Journal of New Perspectives in Human Geography*. 27. 72-57. [In Persian]
- Ramazanzadeh, Mehdi. (2016). Measuring the main determinants of loyalty in rural tourism. *Scientific-Research and International Journal of the Geography Association of Iran*. 49. 94-79. [In Persian]
- Sajasi Qidari, Hamidollah, and Sadeghloo, Tahereh. (2016). Analyzing and explaining the role of environmental quality in attracting tourists to rural tourism destinations. *Geographical Research*. 31(2). 32-49. [In Persian]
- Sajasi Qidari, Hamidollah; Mahmoudi, Hamideh, and Jom'e'i, Atefeh. (2019). Tourists' willingness to pay for services in rural tourism destinations. *Social Studies in Tourism*. 7(14). 405-430. [In Persian]
- Zargham Boroujeni, Hamid, and Nikbin, Mahnaz. (2012). Measuring the sustainability of tourism development on Kish Island. *Journal of Economic Research*. 2. 168-137. [In Persian]
- Ziaei, Mahmoud, and Mahdikhani, Niloufar. (2017). The relationship between the physical-social personality of the city and the personality of the tourist with destination choice (case study: Shiraz and Yazd). *Spatial Planning and Development*. 2(5). 39-54. [In Persian]
- Aliyari, Vida; Sharifzadeh, Maryam, and Aliyari, Neda. (2020). Measuring the level of support from the host community for rural tourism development (case study: Central district of Firuzabad County). *Research and Rural Planning*. 2(29). 17-33. [In Persian]
- Ali Gholi Zadeh Firouzjayeri, Nasser; Ghadami, Mostafa, and Gharibi Joibari, Mahmoud. (2019). Investigating the effects of tourism on changes in land use in urban and rural areas (case study: Kelardasht County). *Studies in Human Settlement Planning (Geographical Perspective)*. 14(2). 395-410. [In Persian]
- Asgar Pour, Mohammad Hossein; Mohammadi Nejad, Amir, and Moghadassi, Reza. (2020). Factors affecting the supply of rural tourism. *Village and Development*. 23(4). 1-22. [In Persian]
- Karami, Ayatollah; Barani, Nader, and Eskandari, Azar. (2019). Investigating the effects of agricultural ecotourism on economic, social, and environmental development in rural areas of

- Sistan. Village and Development. 22(2). 65-86. [In Persian]
- Karami Deh Kardi, Mehdi, and Bahrami Deh Tooti, Masoud. (2020). Evaluating the sustainability of sample tourism villages based on the sustainability barometer model and life cycle (case study: Boroujen County). *Rural Research*. 11(1). 66-89. [In Persian]
- Karimi Kandezi, Sajedeh. (2020). Development of ecotourism and its role in the development of ecotourism attractions in Aran and Bidgol County. *Journal of Social Studies in Tourism*. 8(2). 223-242. [In Persian]
- Kiani Salemi, Sediqeh, and Abasian, Saeed. (2020). Analyzing the consequences of tourism development on the empowerment of rural areas (case study: villages in the central district of Natanz). *Geography and Planning*. 24(71). 339-367. [In Persian]
- Karami Deh Kardi, Mehdi; Mir Kazemi, Ali Asghar, and Ghiathvand Ghiathi, Fereshteh. (2012). Analyzing the factors affecting rural tourism development. *Journal of Geography and Environmental Planning*. 112-99. [In Persian]
- Ganjaiyan, Hamid. (2020). Potential assessment for the development of ecotourism in the Gavandreh region of Qorveh County using the integrated AHP-SWOT model. *Geography and Human Relations*. 2(4). 56-69. [In Persian]
- Mohammadpour, Parisa, and Habibi Bibalani, Qasem. (2020). Investigating the problems of tourism development in the village of Bozkouyeh, a forest-edge village in Rudsar County, Gilan Province. *Geography of Tourism Space*. 9(35). 83-94. [In Persian]
- Mortezavi, Mehdi, and Mousipour, Fariba. (2018). Tourism as a rule of the triangle of security, empathy, and development in Sistan and Baluchestan Province. *Journal of Iranian Studies*. 17(34). 284-257. [In Persian]
- Mohammadi, Mohammad Hashem, and Rajabi Far, Behnam. (2019). Rural ecotourism as a factor for the sustainability of rural infrastructure. Fourth International Conference on New Horizons in Civil Engineering, Architecture, and Urban Planning. Tehran: Association of New Horizons in Science and Technology. [In Persian]
- Mirzadeh Koohshahi, Mehdi, and Dehghani, Amin. (2016). Investigating the role of ecotourism potentials in Bandar Abbas in attracting tourists. *Cultural Research Journal of Hormozgan*. 11. 12-16. [In Persian]
- Motiei Langaroudi, Hassan. (2011). Rural planning with an emphasis on Iran. Jihad University Publications. Fifth edition. Mashhad. 200 PP. [In Persian]
- Morid Al-Sadat, Pegah, and Abdolreza Roknoddin Eftekhari. (2018). Evaluating the status of sustainable agricultural development with an entrepreneurial approach: A case study of Khuzestan Province. *Spatial Planning and Development*. 22(3). 80-1. [In Persian]
- Najarzadeh, Mohammad, and Nematollahi, Majid. (2016). Investigating the factors affecting rural tourism development in line with the sustainability and development of local communities in tourism sample areas. *Scientific-Research and International Journal of the Geography Association of Iran*. 49. 248-225. [In Persian]
- Najmi, Simin, and Shari'at Panahi, Majid. (2010). The role of tourism in sustainable rural development (case study: Lavasan Koochak District, Lavasanat). *Geography of the Land*. 7(25). 92-81. [In Persian]
- Agius, K., Theuma, N & Deidun, A. (2021). So close yet so far: Island connectivity and ecotourism development in central Mediterranean islands. *Case Studies on Transport Policy*, 9 (1), 149-160.
- Aytuj, H and Mikaeili, M. (2017). Evaluation of Hopas Rural Tourism Potential in the Context of European union tourism. *Journals Procedia Environmental Sciences*, 12, 234-245.
- Batala, L.K., Regmi, K., & Sharma, G. (2017). Cross border co-operation through tourism promotion & cultural - exchange: A case study along Nepal and China (T.A.R.) OBOR—prospective, *Open Journal of Business and Management*, 5(1), 105-118.
- Boğan, E., Türkay, O., & Dedeoğlu, B. B. (2018). Perceived corporate social responsibility and job satisfaction: The mediator role of organizational identification, *International Journal of Business and Management Studies*, 10 (2), 51–67.
- Brendan, C. (2016). Tourism Culture: Nexus, Characteristics, Context and Sustainability, *Tourism Management*, 53(6), 229–243.

- Bucur, M., Mocia, S., Ardelean, F., & Otel, C. (2019). The importance of Corporate Social Responsibility among organizations in the centre Development Region of Romania, *Procedia Manufacturing*, 32,309-317.
- Chen, F., Lai, M., & Huang, H. (2020). Can marine park become an ecotourism destination? Evidence from stakeholders' perceptions of the suitability, *Ocean and Coastal Management*, 196, 18-30.
- Chrstou, P., Farmaki, A., and Evangelou. (2018). Nurturing nostalgia? A Response from Rural Tourism Stakeholders, *Journal Tourism Management*, 69,42-51.
- Eui, Choi., Oh, Chi-ok., & Chon, J. (2020). Applying the resilience principles for sustainable ecotourism development: A case study of the Nakdong Estuary, South Korea, *Tourism Management*, 83, 15-18.
- Gursoy, D., Ouyang, Z., Nunkoo, R., & Wei, W. (2019). Residents' impact perceptions of and attitudes towards tourism development: A meta-analysis, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 306-333.
- Islam, F., & Carlsen, J. (2012). Tourism in Rural Bangladesh: Unlocking Opportunities for Poverty Alleviation? *Tourism Recreation Research*, 37(1), 37-45.
- Kim, J., & Lee, C. K. (2018). Effects of CSR, responsible gambling, and negative social impacts on perceived benefits and quality of life in gaming communities. *Tourism Economics*, 25(4), 1-20.
- Li, T., Liu, F., & Soutar, G. (2021). Experiences, post-trip destination image, satisfaction and loyalty: A study in an ecotourism context, *Journal of Destination Marketing and Management*, 19, 54-60.
- Liu, j., Nijkamp, R., & Lin, D. (2017). Urban-Rural Imbalance and Tourism-led Growth in China, *Annals of Tourism Research*, 64, 24-36.
- Nesha Dushani, S., Aanesen, M., & K. Vondolia, G. (2021). Balancing conservation goals and ecotourism development in coastal wetland management in Sri Lanka: A choice experiment, *Ocean & Coastal Management*, 2010, 19-25.
- Paul, P., Kar, T.K., & Pujaru, K. (2020). Impacts of zoning management of coastal ecosystem for three different activities: Reserve-fishing-ecotourism, *Ecological Informatics*, 60, 38-42.
- Pilving, T., Kull, T., & Suskevics, M. (2019). The tourism partnership life cycle in Estonia: Striving towards sustainable, multisectoral rural tourism collaboration, *Tourism Management Perspectives*, 31, 219-230.
- Rebecca, Ch., Rose, B., & Bor, T. (2018). Eco-Lodges, a Future for Sustainable Tourism in Kenya, *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 8(3), 37-41.
- Salvatore, R., Chiodo, E., & Fantini, A. (2018). Tourism transition in peripheral rural areas: Theories, Issues and Strategies, *Annals of Tourism Research*, 68,41-51.
- Santarem, F., Saarinen, J., & Brito, J. (2020). *Desert Conservation and Management: Ecotourism. Encyclopedia of the World's Biomes*, 259-273.
- WorldTourismOrganization. (2017). *UNWTO Annual Report 2016. Madrid*.
- Xiang, Ch., Qin, J., & Yin, L. (2020). Study on the rural ecotourism resource evaluation system, *Environmental Technology and Innovation*, 20, 33-70.
- Xiang., CH, Xiao qin., & J, Yin., Lu. (2020). Study on the rural ecotourism resource evaluation system, *Environmental Technology & Innovation*, 20, 145-150.
- Zhu, Y., Guo, J., & Wei, M. (2019). Construction of Social Responsibility Engineering System for Manufacturing Enterprise, *Procedia Manufacturing*, 30, 151-158.