

## ظرفیت برد روانشناختی و مدیریت مناطق ساحلی حاشیه دریاچه سد زاینده رود

کامران شایسته<sup>۱</sup>، استادیار، گروه محیط زیست، دانشکده منابع طبیعی و محیط زیست، دانشگاه ملایر، ایران  
زهرا شیخی، دانش آموخته کارشناسی ارشد، گروه محیط زیست، دانشکده منابع طبیعی و محیط زیست، دانشگاه ملایر، ایران  
علیرضا ایلدرمی، دانشیار، گروه مرتع و آبخیزداری، دانشکده منابع طبیعی و محیط زیست، دانشگاه ملایر، ایران

پذیرش: ۹۸/۲/۴

ارجاع جهت اصلاحات: ۹۷/۹/۱۳

دریافت: ۹۶/۹/۱۷

### چکیده

ظرفیت برد روانی در میان افراد بر اساس فرهنگ، نوع منطقه گردشگری، عوامل روانی و اجتماعی از جمله تعامل میان افراد متفاوت است؛ به طوری که ازدحام، مستقیم‌ترین نمود فیزیکی و روانشناختی افزایش تعداد گردشگران و در ارتباط تنگاتنگی با ظرفیت برد روانی است. تحقیق حاضر به بررسی ظرفیت برد روانی منطقه گردشگری ساحل دریاچه سد زاینده رود پرداخته است. میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان بر اساس ۱۶ پارامتر از طیف لیکرت در پنج مقیاس کد گذاری و بررسی گردید که بیشترین میزان رضایتمندی (۸۶/۴ درصد) مربوط به امنیت منطقه و بیشترین نارضایتی (۵۴/۴ درصد) مربوط به وجود میز و صندلی بوده است. از آنالیز ماتریس اهمیت-کارایی جهت بررسی اهمیت شرایط استفاده شد که اهمیت همه پارامترها به جز ازدحام جمعیت، پرداخت ورودی و وجود میز و صندلی بیش از ۹۰ درصد بوده و تمیزی ساحل کاملاً مهم است. جهت بررسی نمایانه‌های ظرفیت برد اجتماعی نیز از روش بررسی رویارویی گزارش شده و روش بررسی هنجارها با استفاده از تکنولوژی ICT استفاده شد که رویارویی گزارش شده، ۳۷۹۷ نفر و آستانه‌های قابل قبول آن ۱۳۷۰ تا ۸۳۷۵ نفر محاسبه گردید. برای چگونگی تأثیر حضور مردم بر کیفیت فعالیت گردشگری سایر افراد، بیش از نیمی از گردشگران بیان کردند که حضور مردم میزان لذت آن‌ها از فعالیت گردشگری را افزایش می‌دهد. برآورد تمایل به پرداخت گردشگران نیز نشان داد که بیش از نیمی از مردم در صورتی که هزینه‌ها صرف حفاظت منطقه شود تمایل به پرداخت دارند.

**کلیدواژه‌ها:** ظرفیت برد روانی، زاینده رود، رضایتمندی، تکنولوژی ICT، تمایل به پرداخت

## مقدمه

بوم‌گردی یکی از شاخه‌های گردشگری است که به صورت تجربه حضور در مناطق طبیعی معنا می‌شود (چیو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴) و نشان دهنده بخش کوچک اما رو به رشدی در صنعت گردشگری جهان است (بریکر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴)، به طوری که هدف اصلی بوم‌گردی، ترویج حفاظت محیط‌زیست و پایداری اکولوژیکی و حفظ جاذبه‌های طبیعی است (ریمر و والتر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). افزایش رشد بوم‌گردی در مناطق حفاظت شده به صورت گردشگری طبیعی با اثرات بسیار کم همراه است که می‌تواند به طور مستقیم و غیر مستقیم به نگهداری و حفظ گونه‌ها و زیستگاه‌ها کمک کند و دربرگیرنده رفتاری سازگار با محیط، توسعه پایدار جوامع محلی و مدیریت همگام با محیط زیست باشد (وردوگ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). در نظام برنامه‌ریزی و مدیریت سرزمین، برآورد ظرفیت برد به عنوان یک رهیافت کل‌نگر و ابزار پشتیبان تصمیم‌گیری در نظر گرفته می‌شود (طیبیان و همکاران، ۱۳۸۶)، به طوری که توان رقابت‌پذیری یک مقصد گردشگری، وابسته به در نظر گرفتن ظرفیت برد منطقه مورد نظر است (روما<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۴).

سنجش ظرفیت برد در جهت کمی‌سازی میزان بهره‌برداری از منابع سرزمین و به عنوان پایه‌ای برای شناسایی و پایش آستانه تغییرات و تنش‌ها در اکوسیستم‌های طبیعی و ارزشیابی نهایی، کنترل و پایش آشفته‌گی‌ها و روند تخریب در اکوسیستم‌های پسرخته (طیبیان و همکاران، ۱۳۸۶) به عنوان مفیدترین ابزار و تکنیک دستیابی به توسعه پایدار (توپ‌چی، ۱۳۹۳) مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع ظرفیت برد به منظور پیشگیری از اشباع سطوحی که هم سیستم‌های طبیعی را در معرض خطر قرار دهد و هم کیفیت برخورداری استفاده‌کنندگان را بر هم نزند، مورد توجه قرار گرفته است (سیلوا<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). بر این اساس که طبقه‌بندی ظرفیت برد، مبنای روش‌شناسی برآورد ظرفیت برد محسوب می‌شود، لذا انواع ظرفیت برد شامل ظرفیت برد فیزیکی، روانی (ادراکی)، اجتماعی، اقتصادی، اکولوژیکی و ظرفیت برد محیط‌زیستی می‌باشد (هانتر و گرین<sup>۷</sup>، ۱۹۹۵). ظرفیت برد روانشناختی یا ادراکی کمترین درجه لذتی است که از جانب گردشگران،

---

1. Chiu  
 2. Bricker  
 3. Reimer and Walter  
 4. Verdugo  
 5. Romao  
 6. Silva  
 7. Hunter and Green

پیش از آنکه شروع به گشتن به دنبال مقاصد جایگزین نمایند، پذیرفته می‌شود (قاسمی‌نژاد، ۱۳۹۱) و این نگرش در میان افراد متفاوت است.

تجربه‌های گردشگری در یک زمان مشخص، تجربه منحصر به فردی است که توسط عوامل روانشناختی و اجتماعی از جمله تعامل میان افراد مشخص شده است (کاستنهلز<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۲) به طوری که ازدحام، مستقیم‌ترین نمود فیزیکی و روانشناختی افزایش تعداد گردشگران می‌باشد و در ارتباط تنگاتنگی با ظرفیت برد روانشناختی و کیفیت تجربه سفر گردشگر قرار دارد (قاسمی‌نژاد، ۱۳۹۱). بنابراین، ادراکات فردی و احساساتی و روانی درباره تجربیات فرد در تعیین کیفیت گردشگری از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (رس و ایزاهول<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱) و سنجش سطح رضایت می‌تواند به عنوان شاخصی از کیفیت خدمات ارائه شود (فاستر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹) موضوع رضایت از این لحاظ دارای اهمیت است که رضایت بیشتر به معنای تکرار بیشتر خواهد بود و منجر به افزایش تمایل گردشگر به معرفی مقصد گردشگری مورد نظر به سایرین خواهد شد (وردوگ و همکاران، ۲۰۱۶).

در بسیاری از مطالعات امروزی، عوامل روان‌شناختی مؤثر بر تصمیم گردشگر برای بازدید از یک منطقه ویژه، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است (باکلی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). یکی از مهمترین مناطق گردشگری، نواحی ساحلی هستند. ظرفیت برد نواحی ساحلی با گنجایش گردشگری، نوع استفاده از سواحل و زیر بناهای گردشگری، تراکم امکانات، آلودگی دریا و غیره در ارتباط می‌باشد. به طوری که اصطلاح کلی ظرفیت برد سواحل مربوط به تعداد و نوع بازدیدکننده می‌شوند (جیمینز و همکاران، ۲۰۰۷). زیرا سواحل منابع درآمدی بسیار مهمی برای بسیاری از کشورها هستند؛ چرا که موجب رشد توریسم و هدایت گردشگران به این مناطق می‌شوند (رمضان‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۵). این ارزش‌ها نشان می‌دهند که حفاظت سواحل و مدیریت درخور آن‌ها باید به عنوان یک اولویت عملکردی در رأس کار قرار گیرد (زاکاریاس<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). به طور کلی سه هدف اصلی محافظت، گردشگری و پشتیبانی از ارزش‌های طبیعی در ارتباط با

---

1. Kastenholz  
2. Ross and Iso-Ahola  
3. Foster  
4. Buckley  
5. Zacarias

مدیریت سواحل وجود دارد و اگر گردشگری، عملکرد اصلی برای حفاظت یا ارتقاء در یک ساحل باشد، هر نوع مدیریت یا گزینه برنامه‌ریزی ممکن است برای دستیابی به همه فاکتورهای کنترل کننده ظرفیت برد سواحل به کار گرفته شود (جیمینز و همکاران، ۲۰۰۷) و حفاظت و مدیریت، راهی برای کم کردن اثرات منفی ناشی از صنعت گردشگری در چنین مناطقی می‌باشد (مانینگ<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۹).

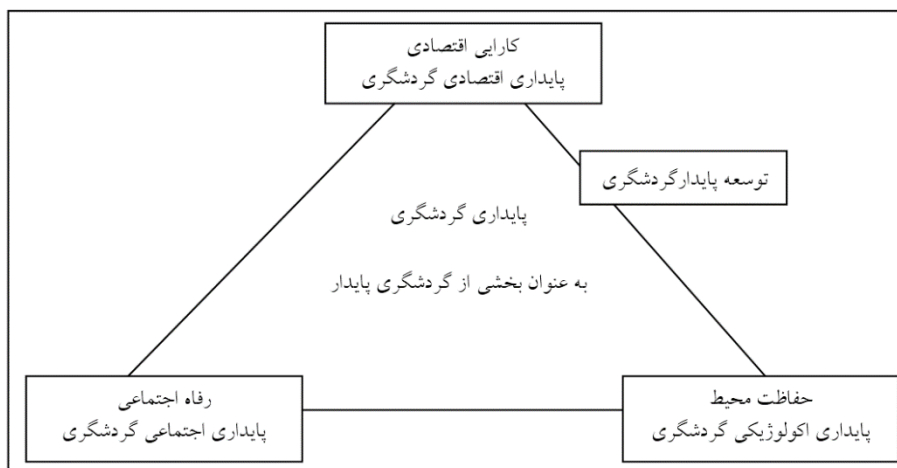
در همین راستا تحقیق حاضر به بررسی ظرفیت برد جاذبه گردشگری ساحل دریاچه سد زاینده رود در استان اصفهان به منظور حفظ کیفیت آن و نیز احساس رضایت گردشگران به لحاظ روانی پرداخته است. وجود مناطق مسکونی در مجاورت دریاچه سد زاینده رود، همچنین حضور گونه‌های مختلف ماهیان در دریاچه که موقعیت مناسبی برای فعالیت ماهی‌گیری به صورت حرفه‌ای و تفریحی برای ساکنین منطقه و گردشگران فراهم آورده است و احداث شهرک‌های ویلایی توسط ارگان‌های مختلف در اطراف این دریاچه به علت آب و هوای بسیار مناسب و چشم‌انداز زیبای آن و با توجه به اینکه آب دریاچه پس از خروج از دریچه‌های سد برای کشاورزی، کاربری صنعتی و تأمین آب شرب استفاده می‌شود (معینیان، ۱۳۸۷) و از همه مهم تر با توجه به قرار گرفتن دریاچه سد در منطقه حفاظت شده «حوزه آبخیز دریاچه سد زاینده رود و دالانکوه»، برآورد ظرفیت برد این منطقه جهت فعالیت‌های گردشگری، به منظور حفاظت از آن برای نسل‌های آینده و نیز حفظ کیفیت آب دریاچه و پیشگیری از تهدید این منطقه حفاظت شده امری ضروری به نظر می‌رسد. بنابراین، اهداف اصلی تحقیق شامل برآورد تعداد مناسب گردشگران در ناحیه ساحلی دریاچه به گونه‌ای که ویژگی‌های طبیعی این اکوسیستم و همچنین سیستم‌های حیاتی آن حفظ شود، بررسی نمایانه‌های مربوط به کیفیت گردشگری جهت ارزیابی میزان رضایت گردشگران از تجربه تفریحی خود در سواحل دریاچه سد زاینده رود و بررسی میزان تمایل به پرداخت گردشگران سواحل دریاچه سد زاینده رود برای حفظ کیفیت این منطقه گردشگری است.

### مبانی نظری

ظرفیت برد عبارت است از ظرفیت یک اکوسیستم برای این که بتواند به تعداد معینی موجود زنده سالم پناه بدهد، به طوری که ظرفیت تولید یا باروری، سازش‌پذیری و توان تجدید رضایتمندی آن‌ها حفظ گردد

(اتحادیه بین المللی حفاظت از طبیعت<sup>۱</sup>، ۱۹۹۱). ظرفیت برد روانشناختی یا ادراکی<sup>۲</sup> عبارت از کمترین درجه مطلوبیت و لذتی است که کاربران جدید یک منطقه توسعه یافته آماده پذیرش آن قبل از آغاز جستجو برای یافتن گزینه‌ی مکانی دیگری برای همان کاربری باشند.

اصول گردشگری پایدار شامل استفاده پایدار از منابع، کاهش مصرف بیش از حد و اتلاف، حفظ تنوع، صنعت گردشگری و برنامه‌ریزی، حمایت از نظام اقتصادی محلی، مشارکت اجتماعات محلی، مشاوره با افراد ذی نفع و عامه مردم، آموزش خدمه، مسئولیت بازاریابی صنعت گردشگری و انجام تحقیق است. شمای کلی از مجموعه عناصر مرتبط با تعریف توسعه‌ی پایدار گردشگری در شکل (۱) ارائه شده است (فرهودی و شورچه، ۱۳۸۸).



شکل ۱. عناصر مرتبط با گردشگری پایدار (فرهودی و شورچه، ۱۳۸۸)

بحث ظرفیت برد و کاربرد آن در برنامه‌ریزی کالبدی در ایران سابقه‌ای کمتر از یک دهه داشته است و تعداد مقالات و طرح‌های پژوهشی و دانشگاهی انجام شده در این زمینه انگشت شمار می‌باشد.

1. IUCN

2. Psychological(or Perceptual) Carrying Capacity

طیبیان و همکاران (۱۳۸۶) ظرفیت برد دره عباس آباد-گنجانمهمدان را با استفاده از روش ارائه شده توسط اتحادیه ی جهانی حفاظت از طبیعت و منابع طبیعی محاسبه کردند. در این مسیر ابتدا توان اکولوژیکی و تناسب سرزمین را برای توسعه تفرج در دو سطح تفرج گسترده و متمرکز تعیین و سپس ظرفیت برد نواحی مساعد برای توسعه ی تفرج گسترده طبقه ۱ و ۲، در سه سطح ظرفیت برد فیزیکی، واقعی و مؤثر محاسبه شد. مقایسه کمیت های حاصل از محاسبات نشان داد که آسیب پذیری اکولوژیکی اکوسیستم ها که با در نظر گرفتن محدودیت های اکولوژیکی موجود در حوزه آبخیز عباس آباد-گنجانمهمدان تعیین گردید، ظرفیت برد نواحی مستعد برای هر دو طبقه از تفرج گسترده را تا ۹۸ درصد کاهش می دهد اما نشانگر ظرفیت برد واقعی نمی باشد.

سیلوا و همکاران (۲۰۰۷) به بررسی و مدیریت ظرفیت برد شمالی ترین سواحل پرتغال پرداختند. بدین منظور نواحی ماسه ای در دسترس کل سواحل با استفاده از عکس های هوایی تعیین شد که افزایش این نواحی را نشان داد. سپس براساس میزان تقاضا و شرایط موجود ظرفیت برد برآورد گردید که مشخص شد ظرفیت برد در بیشتر موارد افزایش یافته است اما به علت کمبود امکانات مثل پارکینگ، ظرفیت برد برآورد شده با ظرفیت برد پیشنهادی برابر نیست و در نهایت ظرفیت برد کاهش می یابد.

ویلیامز و لمکرت<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) به منظور برآورد ظرفیت برد روانی و اجتماعی صنعت گردشگری در ناحیه ساحلی گلد<sup>۲</sup> از پرسشنامه ای شامل سؤالات باز و بسته استفاده کردند که تحلیل نهایی نتایج بر اساس چند پرسش اساسی انجام گرفت. این پرسش ها عبارت بودند از: ارزیابی ازدحام جمعیت در ساحل در طول بازدید از منطقه، ارزیابی جنبه های مختلف ساحل از نظر بازدیدکنندگان مثل پارکینگ، ترافیک، دسترسی، تمیزی، مدیریت و غیره و انتخاب از بین چند تصویر از ساحل با تراکم های متفاوت جمعیت به عنوان جذاب ترین و غیر جذاب ترین سواحل برای گذراندن تعطیلات. در نتیجه این مطالعه مشخص شد که تعداد بازدیدکنندگان این منطقه از میزان ظرفیت برد آن فراتر رفته است و اقدامات مدیریتی جهت حفظ این منطقه به عنوان امری ضروری بیان شد.

1. Williams and Lemkert

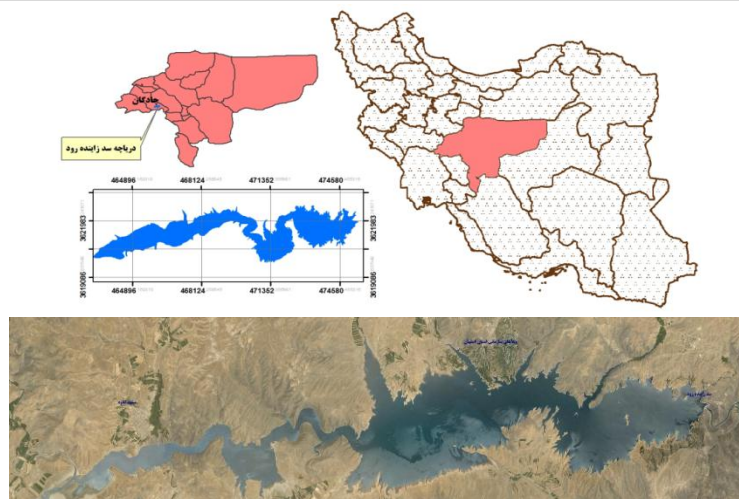
2. Gold

زاکارایاس و همکاران (۲۰۱۱) ظرفیت برد گردشگری بخشی از نواحی ساحلی پرتغال را در دو بخش فیزیکی- اکولوژیکی و اجتماعی- فرهنگی را برآورد کردند. ظرفیت برد فیزیکی- اکولوژیکی محدوده مورد مطالعه را با استفاده از روش IUCN در دو سناریو محاسبه کردند که در سناریوی اول مساحت مورد نیاز برای هر فرد پنج و در سناریوی دوم ده متر مربع در نظر گرفته شده بود. به منظور محاسبه ظرفیت برد اجتماعی- فرهنگی این محدوده نیز از پرسشنامه استفاده شد. جهت یافتن مشکلات اساسی و راه حل‌های آن از ماتریکس IP<sup>1</sup> برای برقراری ارتباط بین اهمیت چند پارامتر و رضایتمندی گردشگران از آن پارامترها استفاده کردند. در نهایت این محققین بیان کردند که ارائه تعداد بهینه استفاده کنندگان از سواحل کافی نیست و باید از چارچوب‌های دیگری که بر پایه محدودیت‌های بیشتری بنا شده باشند، استفاده گردد.

#### منطقه مورد مطالعه

زاینده رود مهمترین رود حوزه داخلی ایران است. دریاچه سد زاینده رود با مساحتی بالغ بر ۸۹ کیلومتر مربع در ۷۷۰ کیلومتری غرب شهر اصفهان (خلجی و همکاران، ۱۳۹۵) و در ۱۰ کیلومتری چادگان بین طول جغرافیایی "۱۸' ۴۴° ۵۰" و "۴' ۳۶' ۵۰° شرقی و عرض جغرافیایی "۳۴' ۴۳° ۳۲" و "۵' ۴۳' ۳۲° واقع شده است (شکل ۲). این دریاچه برای تولید سالیانه انرژی برق آبی، کنترل سیلاب‌های فصلی، تنظیم آب کشاورزی، تأمین آب مورد نیاز صنایع مستقر نقش دارد و طول آن از ۱۳ کیلومتر در مواقع کم آبی تا ۴۰ کیلومتر در ماه‌های پرآب دریاچه متفاوت و عرض آن از ۷-۰/۵ کیلومتر متغیر می‌باشد. مساحت اراضی که آب دریاچه سد آن‌ها را می‌پوشاند حدود ۴۲۱ هزار هکتار می‌باشد حوزه آبخیز این سد از شمال به حوزه آبخیز گلپایگان، از جنوب به حوزه آبخیز رودخانه کارون، از شرق به حوزه آبخیز مرغاب و از غرب به حوزه آبخیز رودخانه دز محدود می‌شود.

1. Importance- Performance: IP



شکل ۲. موقعیت منطقه مورد مطالعه در کشور، استان اصفهان و در تصاویر Google Earth

## روش بررسی

دستیابی به اهداف تحقیق از طریق دو مرحله تهیه و تکمیل پرسشنامه در محدوده مورد مطالعه و روش برآورد ظرفیت برد حاصل شده است. پرسشنامه استفاده شده با بررسی و بازخوانی مقالات با موضوع مشابه (مانینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ مانینگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ ویلیامز و لمکرت، ۲۰۰۷؛ ندام و همکاران، ۲۰۰۸؛ مارین<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹) از پنج بخش اساسی (جدول ۱) تشکیل شد.

جدول ۱. ساختار پرسشنامه

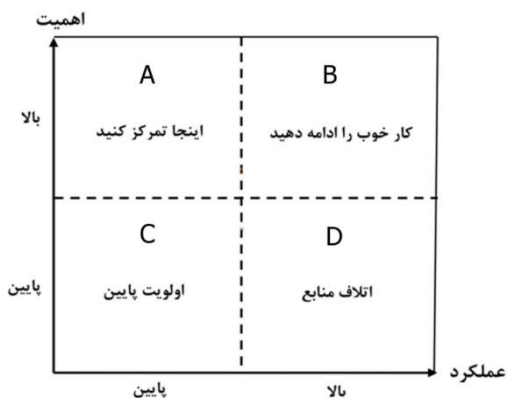
بخش اول	ویژگی‌های جمعیت شناختی و اجتماعی پاسخ دهندگان: سن، جنسیت، تحصیلات، متوسط درآمد خانواده، محل سکونت
بخش دوم	ساختارهای گردش: فاصله طی شده تا محل، نوع وسیله نقلیه، بازدید قبلی از مکان، مدت زمان ماندن در محل، مدت زمان حضور در کنار ساحل، تعداد افراد گروه، کارهایی که افراد ترجیح می‌دهند در کنار ساحل انجام دهند، علت انتخاب محل و اهداف سفر.
بخش سوم	میزان رضایتمندی کلی بازدیدکنندگان از شرایط محل رضایتمندی از شرایط خاص اهمیت شرایط
بخش چهارم	بررسی هنجارها بررسی رویارویی گزارش شده
بخش پنجم	بررسی میزان تمایل به پرداخت



سؤالات بخش اول جهت بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی و اجتماعی پاسخ دهندگان و بخش دوم جهت بررسی ساختارهای گردش طراحی شده است. سؤالات بخش سوم جهت بررسی رضایتمندی و اهمیت شرایط طراحی شده که خود سه بخش تشکیل شده است. جهت بررسی میزان رضایتمندی کلی بازدیدکنندگان از شرایط محل، این سوال مطرح شده است که «به طور کلی چه میزان از بازدید خود راضی هستید؟». برای رضایتمندی از شرایط خاص، از آنجا که سطح بالای رضایت کلی در تحقیقات گردشگری عادی است و نشان دهنده رضایت پاسخ‌دهندگان از همه جنبه‌های تجربه و شرایط در ناحیه نیست، بنابراین از این بخش در پرسشنامه استفاده شده است. روش «رضایتمندی چندگانه»<sup>۱</sup> یا «مفصل»<sup>۲</sup> بیان می‌کند که منابع گردشگری فرصتی برای محدوده‌ای از تجربیات ارائه می‌کنند که رضایتمندی متفاوت افراد را به دنبال دارد. به عبارتی رضایتمندی یک فرد از یک فعالیت یا تجربه پیچیده است؛ هر فرد ممکن است چندین جنبه از محیط و تجربه را ارزیابی کند، پس رضایتمندی مبتنی بر فاکتورهای چندگانه‌ای است که بر خلاف ارزیابی کلی از فردی به فرد دیگر متفاوت است (ندام و همکاران، ۲۰۰۸). بنابراین در این مطالعه رضایتمندی استفاده کنندگان از ۱۶ پارامتر شرایط محیط، از جمله تمیزی ساحل، تمیزی آب دریاچه، سیمای منظر دریاچه، سیمای منظر ساحل، امنیت، سرویس‌ها و خدمات، امکانات فعالیت‌های تفریحی و گردشگری، عدم وجود سر و صدای ماشین‌ها، عدم وجود سرو صدای انسان‌ها، ازدحام جمعیت، فضای در دسترس برای هر خانواده، دسترسی به پارکینگ، پرداخت ورودی، حضور غریق نجات، وجود میز و صندلی و وجود سطل زباله با استفاده از طیف لیکرت در پنج مقیاس که از ۲- یعنی «بسیار ناراضی» تا ۲+ یعنی «بسیار راضی» کدگذاری شده، بررسی گردید.

آنالیز اهمیت- کارایی، امکان ایجاد ماتریکس IP را فراهم می‌آورد که به مدیران فهمی عینی از روابط بین این دو فاکتور می‌دهد. میانگین اهمیت (محور عمودی) از ۲- «اصلاً مهم نیست» تا ۲+ «بسیار مهم است» کدگذاری شده است و میانگین کارایی رضایتمندی (محور افقی) از ۲- «بسیار ناراضی» تا ۲+ «بسیار راضی» نشان داده می‌شود. پس از ترکیب این دو فاکتور ماتریکسی با چهار بخش ایجاد می‌شود

(شکل ۳). بخش A نشان دهنده اهمیت زیاد و رضایت کم است و بیانگر این است که بر پارامترهای موجود در این ناحیه باید تمرکز شود. بخش B نشان دهنده اهمیت و رضایت کم است. بخش C نشان دهنده اهمیت و رضایت کم و بخش D بیانگر اهمیت کم و رضایت زیاد است.



شکل ۳. ماتریکس IP (ندام و همکاران، ۲۰۰۸)

سوالات بخش چهارم جهت بررسی نمایانه‌های ظرفیت برد اجتماعی طراحی شده است که شامل بررسی رویارویی گزارش شده<sup>۱</sup> و بررسی هنجارها<sup>۲</sup> است. بررسی رویارویی گزارش شده، بیانگر میزانی ذهنی از تعداد افراد دیگری که یک فرد برخورد با آنها را به خاطر می‌آورد، اما رویارویی گزارش شده نمی‌تواند سطوح قابل قبول استفاده یا چگونگی مدیریت و پایش استفاده از منطقه را نشان دهد. هنجارها، استانداردهایی هستند که افراد برای ارزیابی فعالیت‌ها، محیط‌ها یا استراتژی‌های مدیریت به عنوان خوب یا بد، بهتر یا بدتر استفاده می‌کنند. هنجارها به روشن شدن این موضوع که شرایط یا رفتارها از نظر مردم چگونه باید باشد، کمک می‌کنند. مفاهیم «رویارویی گزارش شده» و «هنجارها» در کنار یکدیگر جهت سنجش برآورد استانداردهای کیفیت نمایانه‌های ظرفیت برد اجتماعی و سنجش اینکه کدامیک از این هنجارها در یک مکان مشخص فراتر رفته است، استفاده می‌شوند. در مطالعات اخیر از تکنولوژی ICT<sup>۳</sup> جهت سنجش شرایطی

1. Reported Encounters

2. Norms

3. Image Capture Technology: ICT

همچون رویارویی گزارش شده و هنجارها استفاده گردیده است به طوری که در این روش از نرم افزارهای کامپیوتری برای ایجاد تصاویر استفاده می‌شود. این تصاویر ارزیابی واقعی و آسان‌تری از اثرات و شرایط فراهم می‌کنند؛ چرا که به استفاده‌کنندگان اجازه می‌دهند به صورت عینی انتخاب کنند که با چند نفر مواجه شده‌اند یا چه شرایطی برای آن‌ها قابل قبول است. در نتیجه در این پژوهش برای بررسی رویارویی گزارش شده و هنجارها از تصاویر موجود در شکل (۴) استفاده شده است (ندام و همکاران، ۲۰۰۸).



شکل ۴. تصاویر استفاده شده جهت بررسی رویارویی گزارش شده و هنجارها (ندام و همکاران، ۲۰۰۸).

در هر یک از تصاویر شکل (۴)، تعداد افراد نسبت به تصویر قبل دو برابر شده است (۰، ۵۰، ۱۰۰، ۲۰۰، ۴۰۰، ۸۰۰) و تعداد افراد حاضر در این تصاویر به ترتیب از تصویر شماره ۱ تا تصویر شماره ۶ در هر ۱۸۲ × ۴۵۷ متر مربع، از صفر تا ۸۰۰ نفر افزایش یافته است. برای انعکاس الگوهای استفاده در اکثر روزها، سطوح استفاده چنان تقسیم شده است که ۷۰ درصد افراد در هر تصویر در ساحل، پارک و غیره و ۳۰ درصد آن‌ها در آب حضور داشته باشند. همچنین تصاویر به گونه‌ای تقسیم شده‌اند که به طور متوسط نیمی از پهنای عکس را ساحل (۹۱ متر) و نیم دیگر را آب تشکیل می‌دهد (۹۱ متر) و طول تصویر برای هر دو بخش برابر است. در این مطالعه از پاسخ دهندگان خواسته شده است تا جهت سنجش «رویارویی گزارش

شده» به این سؤال پاسخ دهند که «کدامیک از تصاویر بالا بیشتر شبیه ساحل دریاچه سد زاینده رود امروز بوده است؟». رویارویی<sup>۱</sup> برای یک مکان مشخص از طریق تقسیم کردن کل ناحیه به صورت متناظر با ابعاد تصاویر که  $۱۸۲ \times ۴۵۷$  متر مربع می‌باشد و ضرب نتایج حاصل از مرحله اول در ارزیابی پاسخ دهندگان، در منطقه مورد مطالعه برآورد می‌شود.

بر این اساس، تعداد افراد در منطقه مورد مطالعه به صورت متناظر با تصاویر ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ به ترتیب برابر با صفر، ۱۴۰۹، ۲۸۱۸، ۵۶۳۵، ۱۱۲۷۱، ۲۲۵۴۲ فرد می‌باشد. بدین ترتیب اگرچه پاسخ دهنده‌ای تصویر ۵ را که شامل ۴۰۰ نفر است، انتخاب نموده باشد عملاً اظهار کرده است که تقریباً با ۱۱۲۷۱ نفر برخورد داشته است؛ زیرا منطقه مورد مطالعه بسیار بزرگتر از محدوده نمایش داده شده در تصویر است و رویارویی گزارش شده، حداکثر سطح استفاده و یا چگونگی مدیریت و پایش استفاده را نشان نمی‌دهد. همچنین، هنجارها مبنایی مفهومی و کاربردی برای مدیریت این موضوعات ارائه می‌کنند. در تحقیق حاضر از پاسخ دهندگان خواسته شد که قابل قبول بودن هر یک از شش تصویر ارائه شده در شکل (۴) را با فرض اینکه در منطقه مورد مطالعه اتفاق بیفتد، در پنج مقیاس بسیار غیر قابل قبول (۲-) تا بسیار قابل قبول (۲+) تعیین کنند (زاکاریاس و همکاران، ۲۰۱۱).

با سنجش میانگین ارزیابی به عمل آمده در زمینه هنجارهای گردشگری، منحنی هنجار اجتماعی<sup>۱</sup> یا منحنی اثرات قابل قبول<sup>۲</sup> ماتریکس IP ترسیم می‌شود. محور عمودی ارزیابی نظر کاربران را از بسیار مثبت تا بسیار منفی و خنثی (صفر) نشان می‌دهد (ندام و همکاران، ۲۰۰۸). بسیاری از مطالعات در زمینه گردشگری از «قابلیت پذیرش»<sup>۳</sup> جهت ارزیابی نظر کاربران استفاده کرده‌اند (مانینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ مانینگ و همکاران، ۲۰۱۰). همچنین، منحنی هنجار اجتماعی را می‌توان بر اساس ساختارهای بنیادی حداقل شرایط قابل قبول<sup>۴</sup>، شدت هنجار<sup>۵</sup> و تبلور<sup>۶</sup> آنالیز کرد. حداقل شرایط قابل قبول، نقطه‌ای است که منحنی با خط بی اثر (صفر) برخورد می‌کند و شرایط نمایانه غیر قابل قبول می‌شود. این نقطه اغلب بیان‌گر شرایطی است که

---

1. Social Norm Curve  
 2. Impact Acceptability Curve  
 3. Acceptability  
 4. Minimum Acceptable Condition  
 5. Norm intensity  
 6. Crystallization

۵۰ درصد از پاسخ‌دهندگان احساس می‌کنند قابل قبول و ۵۰ درصد دیگر احساس می‌کنند که غیر قابل قبول است. در اغلب مطالعات این نقطه بیانگر استاندارد نمایانه است. در صورتی که منحنی با شیب کمی خط بی اثر را قطع کند نشان می‌دهد اگر نمایانه از حد استاندارد فراتر رود افراد کمی را تحت تأثیر قرار می‌دهد در حالی که اگر منحنی با شیب زیاد خط بی اثر را قطع کند یا منفی باقی بماند براین موضوع دلالت می‌کند که افراد زیادی تحت تأثیر قرار خواهند گرفت.

شدت هنجار نیز بیانگر اهمیت نمایانه برای پاسخ‌دهندگان است و مجموع فاصله نقاط منحنی از خط بی‌اثر بدون در نظر گرفتن جهت ارزیابی شده (قابل قبول یا غیر قابل قبول بودن) این میزان را نشان می‌دهد. بیشترین فاصله تجمعی از خط بی‌اثر نشان‌دهنده بیشترین شدت و اهمیت نمایانه برای پاسخ‌دهندگان است. همچنین تبلور، میزان موافقت عمومی شرایط نمایانه را در میان پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد. در اغلب مطالعات این میزان تحت عنوان میانگین انحراف معیار (فاصله اطراف میانگین که در بر گیرنده اکثر پاسخ‌دهندگان یا ۶۸ درصد آن‌ها است) تمام نقاط منحنی بیان می‌شود. اگر میزان تبلور زیاد (میانگین کم انحراف استاندارد) باشد، مدیران می‌توانند با اطمینان از داده‌های هنجاری برای تدوین استانداردهای کیفیت جهت نمایانه‌های ظرفیت برد استفاده کنند. در نهایت برای بررسی تأثیر حضور مردم بر کیفیت گردشگری کاربران از آن‌ها خواسته شد به این سؤال پاسخ دهند که «حضور مردم در ساحل چه تأثیری بر کیفیت فعالیت گردشگری شما داشت؟».

در بخش پنجم پرسش‌نامه به بررسی میزان تمایل به پرداخت<sup>۱</sup> مردم برای پرداخت هزینه‌ایی جهت استفاده از دهکده فرهنگی تفریحی عمران زاینده رود بررسی شد. بدین منظور از پاسخ‌دهندگان خواسته شد به این پرسش پاسخ دهند که «منطقه ساحلی دریاچه سد زاینده رود فرصتی برای گردش برون شهری و استراحت شما فراهم کرده است. آیا حاضر هستید از درآمد خود مبلغی برای استفاده و حفاظت از آن پرداخت کنید؟». با توجه به وسعت بسیار زیاد کل ناحیه و محدودیت‌های موجود، گردشگران دهکده فرهنگی تفریحی با مساحت کلی ۲۸۴ هکتار و حریم دریاچه با وسعت ۴۵۱۹۸۰ متر مربع که یکی از وسیع‌ترین و مورد توجه‌ترین شهرک‌های ویلایی اطراف دریاچه سد زاینده رود است، به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته

1. Willingness To Pay

شد. مصاحبه با هر فرد به طور متوسط ۱۵ دقیقه به طول انجامید. جهت انجام مصاحبه بهترین ساعات روز یعنی ۹ الی ۱۲ و ۱۶ الی ۱۹ که تابش خورشید مناسب و گرمای هوا شدید نبود و گردشگران بیشترین فعالیت را در کنار ساحل داشتند انتخاب شد (ویلیامز و لمکرت، ۲۰۰۷). جهت تعیین حداکثر حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه ۳۳۳ نفر برآورد گردید. در نهایت با تشکیل پایگاه داده و با استفاده از نرم افزار SPSS کلیه محاسبات و آنالیزهای عددی صورت گرفته و نتایج به دست آمده از طریق پرسشنامه‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته‌ها

#### نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه‌ها

#### ویژگی‌های جمعیت شناختی و اجتماعی پاسخ دهندگان

سن گردشگران دهکده فرهنگی تفریحی سازمان عمران زاینده رود به صورت کمتر از ۲۰ سال (۱۱/۲ درصد)، ۲۰-۳۰ سال (۳۳/۷ درصد)، ۳۰-۴۰ سال (۳۲ درصد)، ۴۰-۵۰ سال (۱۲/۴ درصد)، ۵۰-۶۰ سال (۶/۷ درصد)، ۶۰-۷۰ سال (۳/۴ درصد) و بالاتر از ۷۰ سال (۶/۰ درصد) بوده است. همچنین ۴۲/۸۶ درصد گردشگران زن و ۵۷/۱۴ درصد آن‌ها مرد بودند که در بین گردشگران منطقه ۴۶/۶ درصد دارای مدرک لیسانس و فوق دیپلم، ۳۰/۳ درصد دارای تحصیلات متوسطه، ۱۴/۶ درصد دارای تحصیلات ابتدایی و ۸/۴ درصد دارای تحصیلات تکمیلی (فوق لیسانس و دکتری) می‌باشند. ۹۰ درصد گردشگران منطقه ساکن استان اصفهان که ۰/۵ درصد ساکن شهرستان چادگان، ۲/۷ درصد ساکن شهرهای مجاور چادگان و ۸۶/۸ درصد ساکن سایر شهرهای استان اصفهان می‌باشند و ۹/۹ درصد نیز از سایر استان‌های کشور مثل یزد، شیراز، خوزستان و بندرعباس به این منطقه آمده‌اند. درآمد خانوار ۳۱/۲ درصد از گردشگران کمتر از ۵۰۰۰۰۰۰ ریال، ۳۷/۵ درصد بین ۵۰۰۰۰۰۰ ریال تا ۸۰۰۰۰۰۰ ریال و ۳۱/۳ درصد بیش از این میزان می‌باشد.

#### ساختارهای گردش

اکثر گردشگران یعنی ۸۲/۴ درصد مسافتی بین ۵۰ تا ۲۰۰ کیلومتر، ۲/۷ درصد مسافتی کمتر از ۵۰ کیلومتر و ۱۴/۸ درصد نیز مسافتی بیش از ۲۰۰ کیلومتر طی کرده‌اند. اکثر گردشگران (۹۹/۵ درصد) با وسیله نقلیه شخصی و فقط ۰/۵ درصد افراد با وسیله نقلیه عمومی به این مکان آمده‌اند. همچنین اکثر گردشگران منطقه

مورد مطالعه قبلاً نیز به این مکان آمده‌اند که از بین این افراد ۱/۳ درصد هر هفته، ۰/۷ درصد هر ماه، ۱۳/۳ درصد چند ماه یک بار، ۴۸/۷ درصد سالی یک مرتبه و ۳۶ درصد هر چند سال یک مرتبه از این مکان بازدید می‌کنند و ۱۸/۱ درصد گردشگران برای اولین بار به این مکان آمده‌اند. ۷۷ درصد گردشگران بر اساس تجربیات قبلی خود ترجیح می‌دهند که آخر هفته و روزهای تعطیل و ۲۳ درصد در طول هفته، در دهکده حضور یابند. بیش از نیمی از گردشگران ۲-۳ روز، ۳۳/۷ درصد گردشگران ۱ روز و ۲/۲ درصد آن‌ها ۳-۷ روز در دهکده فرهنگی تفریحی سازمان عمران زاینده رود اقامت می‌کنند. همچنین ۱۰/۵ درصد گردشگران فقط چند ساعت از روز را در این دهکده سپری می‌کنند. ۹/۴ درصد گردشگران ۶-۱۰ ساعت از روز را در کنار ساحل می‌گذرانند و درصد افرادی که کمتر از ۲ ساعت در کنار ساحل حضور می‌یابند با درصد افرادی که ۲-۶ ساعت را در کنار ساحل سپری می‌کنند با اختلاف بسیار ناچیزی (۰/۶) با هم برابر است. ۱۱ درصد گردشگران در گروه‌های کمتر از ۵ نفر، ۳۴/۸ درصد در گروه‌های ۵-۱۰ نفره، ۳۱/۱ درصد در گروه‌های ۱۰-۱۵ نفره و ۲۱ درصد در گروه‌های بیش از ۱۵ نفر به دهکده می‌آیند. ۳۷/۶ درصد افراد به دلیل علاقه به محیط‌های ساحلی، ۲۶ درصد برای استراحت، ۱۷/۷ درصد به دلیل پیشنهاد دیگران، ۱۳/۸ درصد به علت تجربه‌ی پیشین این محل و ۵ درصد برای انجام فعالیت‌های گردشگری، دهکده‌ی فرهنگی تفریحی سازمان عمران زاینده رود را برای گردش انتخاب کرده‌اند. بر اساس نتایج به دست آمده اکثر گردشگران ترجیح می‌دهند در کنار ساحل فعالیت‌های ورزشی مثل قایقرانی، ماهی‌گیری و غیره انجام دهند. سایر گردشگران نیز ترجیح می‌دهند با دیگران صحبت کنند، هیچ کاری انجام ندهند، در رستوران یا چایخانه باشند و مطالعه کنند. اکثر گردشگران تنها با هدف دیدن دریاچه سد زاینده رود و استفاده از ساحل به این منطقه آمده‌اند و ۲۸/۷ درصد گردشگران با هدفی غیر از دیدن دریاچه و استفاده از ساحل در این محل حضور یافته و در کنار آن از ساحل نیز دیدن می‌نمایند.

#### رضایتمندی و اهمیت شرایط

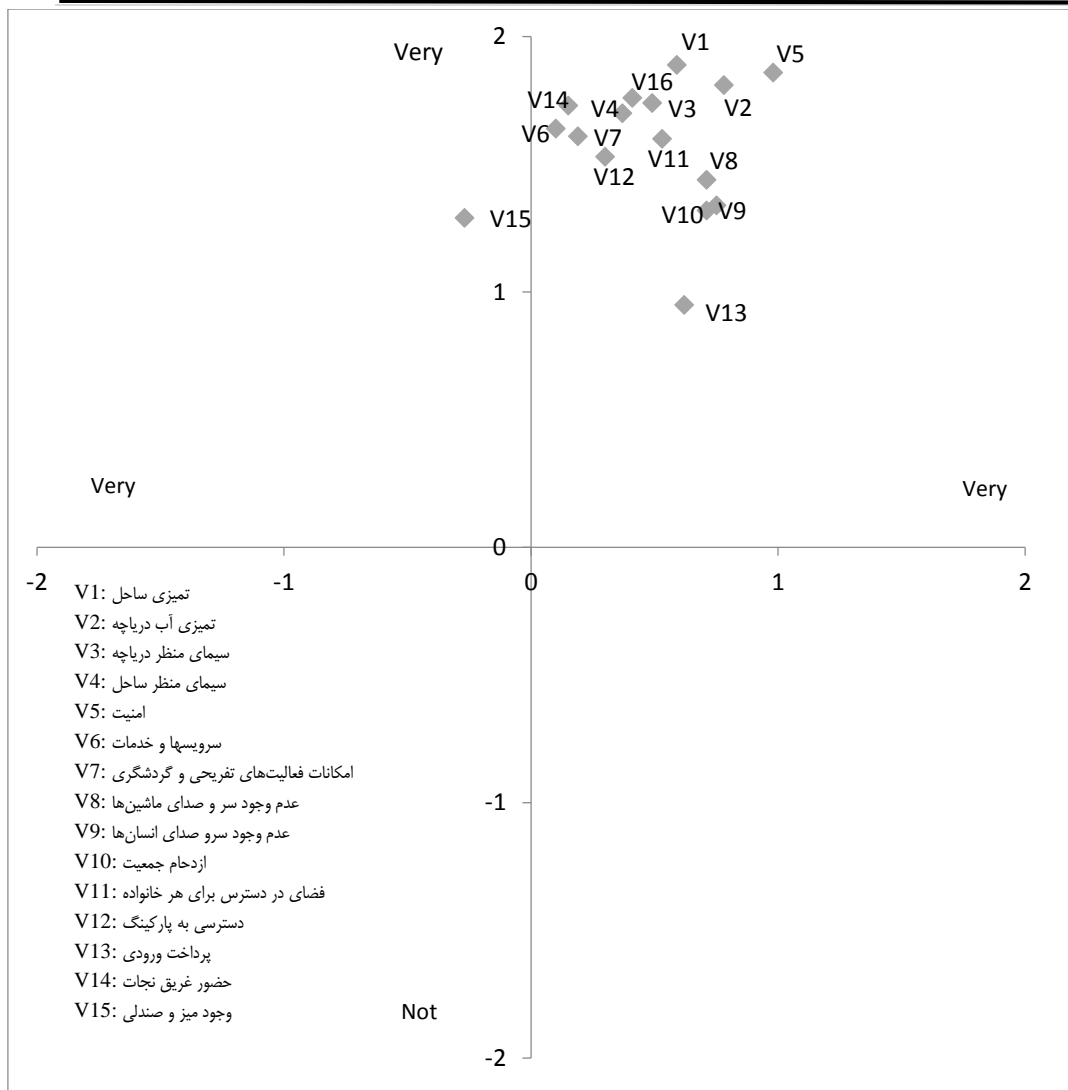
بیش از نیمی از گردشگران از شرایط منطقه راضی هستند و ۱۱/۵ درصد از شرایط منطقه بسیار راضی، ۱۸/۱ درصد ناراضی و ۳/۸ درصد بسیار ناراضی هستند. میزان رضایتمندی گردشگران دهکده عمران زاینده رود نسبت به ۱۶ پارامتر مورد سنجش نشان داد که بیشترین میزان رضایتمندی (۸۶/۴ درصد) مربوط به

امنیت منطقه و بیشترین میزان نارضایتی (۵۴/۴ درصد) مربوط به وجود میز و صندلی بوده است. اهمیت شرایطی که در بخش قبل میزان رضایتمندی از آن‌ها ارائه شد، نشان می‌دهد که اهمیت همه پارامترها به جز ازدحام جمعیت، پرداخت ورودی و وجود میز و صندلی بیش از ۹۰ درصد می‌باشد و در این میان تمیزی ساحل کاملاً مهم است (۱۰۰ درصد).

### آنالیز اهمیت - کارایی

ماتریکس IP (شکل ۵) جهت تعیین رابطه بین اهمیت و رضایتمندی فاکتورها ترسیم شد. بر اساس این نمودار، ۱۵ پارامتر در بخش B که نشان دهنده اهمیت و رضایتمندی زیاد است قرار گرفته‌اند و تنها یک پارامتر در بخش A که نشان دهنده اهمیت زیاد و رضایت کم می‌باشد، قرار گرفته است و بیانگر این موضوع است که باید بر این فاکتور در ناحیه تمرکز شود.





شکل ۵. خروجی به دست آمده از آنالیز در اهمیت - کارایی در ماتریکس IP.

### رویارویی گزارشی شده و بررسی هنجارها

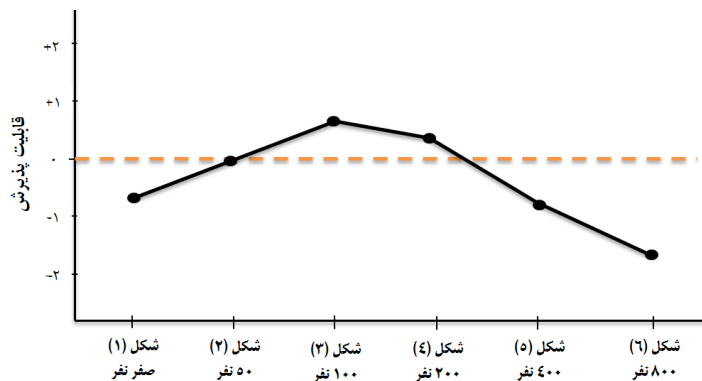
نتایج حاصل از پاسخ گردشگران به این پرسش که: «کدامیک از تصاویر بالا بیشتر شبیه ساحل دریاچه

سد زاینده رود امروز بود؟» به صورت (جدول ۲) می‌باشد.

جدول ۲. رویارویی گزارش شده

متوسط تعداد رویارویی	۳۷۹۶ نفر
انحراف استاندارد <sup>۱</sup>	۳۰۰۸
بیشترین تصویر انتخاب شده <sup>۲</sup>	تصویر شماره ۳ (۲۸۱۸ نفر)

جهت بررسی حدود قابل قبول رویارویی (آستانه)، پاسخ‌دهندگان قابل قبول بودن هر یک از شش تصویر (شکل ۴) را در پنج مقیاس بسیار غیر قابل قبول (-۲) تا بسیار قابل قبول (+۲) تعیین کردند که با استفاده از نتایج حاصل از این روش منحنی هنجار اجتماعی یا منحنی اثرات قابل قبول (شکل ۶) ترسیم شده است. محور عمودی ارزیابی نظر کاربران را به صورت میانگین از بسیار مثبت در بالا تا بسیار منفی در پایین و مقدار بی اثر (صفر) در میانه نشان می‌دهد.



شکل ۶. منحنی هنجار اجتماعی یا اثرات قابل قبول به دست آمده در مطالعه

در جدول (۳) نیز تفسیر منحنی هنجار اجتماعی نشان داده شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های منحنی هنجار اجتماعی.

شدت هنجار (Max= 12)	۳/۳۶	Norm Intensity: مجموع فاصله نقاط منحنی از خط بی اثر (صفر)
حداقل شرایط قابل قبول	$1370 < X < 8375$	Minimum Acceptable Condition: نقاط برخورد منحنی با خط بی اثر (صفر)
تبلور هنجار (0-2)	۱/۲۷	Norm Crystallization: میانگین انحراف استاندارد نقاط منحنی

1. Standard Deviation

2. mode

همچنین بر اساس نتایج چگونگی تأثیر حضور مردم بر کیفیت فعالیت گردشگری سایر افراد، بیش از نیمی از گردشگران (۵۹/۹ درصد) بیان کردند که حضور مردم لذت آن‌ها از فعالیت گردشگری آن‌ها را افزایش داده است.

### تمایل به پرداخت

براساس نتایج به دست آمده، بیش از ۵۰ درصد گردشگران تمایل دارند که برای استفاده از سواحل دریاچه سد زاینده رود هزینه پرداخت کنند. در جدول (۴) میانگین مبالغ ارائه شده برای هر تصویر و انحراف استاندارد آن و در جدول (۵) مبالغی که افراد تمایل داشتند برای هر تصویر از شکل (۴) پرداخت کنند و تعداد تکرار آن‌ها نشان داده شده است.

جدول ۴. میانگین مبالغ ارائه شده از طرف گردشگران برای پرداخت و انحراف استاندارد آن برای تصاویر شکل (۴)

تصویر ۱	تصویر ۲	تصویر ۳	تصویر ۴	تصویر ۵	تصویر ۶	
میانگین مبالغ ارائه شده	R ۲۹۱۶۸	۳۹۹۰۰R	۵۹۳۱۲ R	R۳۹۱۶۰	R۱۲۷۰۰۰۰	۲۰۸۰۰ R
انحراف استاندارد	۸۶۴۵۴	۱۲۳۲۹۰	۱۶۸۳۰۰	۸۸۴۸۵	۵۵۸۹۰۰۰	۸۸۲۶۳

جدول ۵. مبالغ ارائه شده از طرف گردشگران برای پرداخت و تکرار آن‌ها برای تصاویر شکل ۴.

مبالغ	تکرار مبالغ برای تصویر ۱	تکرار مبالغ برای تصویر ۲	تکرار مبالغ برای تصویر ۳	تکرار مبالغ برای تصویر ۴	تکرار مبالغ برای تصویر ۵	تکرار مبالغ برای تصویر ۶
عدم پرداخت	۴۶	۳۰	۲۰	۳۰	۵۰	۶۱
	-	-	-	۱	-	-
	۱	۱	۲	-	۱	۲
	۲	۲	۲	۲	۲	۱
	-	۱	-	۱	-	-
	۳	۴	۵	۴	۲	۱
	-	-	۱	-	۱	-
	-	-	۱	-	-	-
	-	۳	۴	۵	۳	۱
	-	-	-	۱	-	-
	-	-	-	-	۱	-
	۵	۹	۶	۴	۵	۴
	۱	۱	-	۲	-	-
	۲	۲	۷	۴	۴	-
	۶	۶	۸	۵	-	۱

ادامه جدول ۵

مبالغ	تکرار مبالغ برای تصویر ۱	تکرار مبالغ برای تصویر ۲	تکرار مبالغ برای تصویر ۳	تکرار مبالغ برای تصویر ۴	تکرار مبالغ برای تصویر ۵	تکرار مبالغ برای تصویر ۶
	-	-	-	-	-	۱
	۱	-	-	۱	۱	-
	-	-	۱	-	-	-
	۷	۱۱	۱۲	۹	۴	۳
	-	-	۱	-	-	-
	-	-	۱	-	-	-
	۲	۳	۳	۶	۳	۳
	۱	۱	-	-	-	-
	-	۲	-	۲	-	-
	۱	-	۲	-	-	-
	-	۱	-	۲	۱	-
	۲	-	۱	۱	۲	۱
	-	-	-	-	-	۱
	-	۱	۲	-	-	-

### بحث و نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از این تحقیق اکثر گردشگران از شرایط کلی تجربه گردشگری خود راضی هستند، اما از آنجا که سطح بالای رضایتمندی کلی در تحقیقات گردشگری عادی است و نشان‌دهنده رضایت پاسخ دهندگان از همه جنبه‌های تجربه و شرایط در ناحیه نیست، در کنار رضایتمندی کلی گردشگران، رضایتمندی به صورت چند گانه یا مفصل نیز در رابطه با پارامترهای تمیزی ساحل، تمیزی آب دریاچه، سیمای منظر دریاچه، سیمای منظر ساحل، امنیت، سرویس‌ها و خدمات، امکانات فعالیت‌های تفریحی و گردشگری، عدم وجود سر و صدای ماشین‌ها، عدم وجود سرو صدای انسان‌ها، ازدحام جمعیت، فضای در دسترس برای هر خانواده، دسترسی به پارکینگ، پرداخت ورودی، حضور غریق نجات، وجود میز و صندلی و وجود سطل زباله در دهکده فرهنگی تفریحی عمران زاینده رود بررسی شد و نتایج نشان داد که بیش از ۵۰ درصد گردشگرانی که به پرسشنامه پاسخ داده‌اند، از اکثر این پارامترها راضی هستند و تنها در مورد وجود میز و صندلی و خدمات، میزان رضایتمندی کمتر از ۵۰ درصد است. در بین پارامترهای بررسی شده توسط پاسخ دهندگان کمترین میزان رضایتمندی (۳۷/۲ درصد) در رابطه با وجود میز و صندلی و بیشترین میزان

رضایتمندی در رابطه با امنیت (۸۶/۴ درصد) اظهار شده است. اما از آنجا که ممکن است افراد پاسخ دهنده از یک جنبه خاص محیط یا تجربه راضی باشند، ولی برای آن‌ها دسترسی به آن مهم نباشد، اهمیت پارامترهای فوق نیز مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از این بررسی بیان می‌کند که همه این پارامترها از نظر افراد مهم هستند. در بین این پارامترها کمترین میزان اهمیت در رابطه با پرداخت ورودی (۳۷/۱ درصد) و بیشترین میزان اهمیت در رابطه با تمیزی ساحل (۱۰۰ درصد) اظهار شده است.

از طرف دیگر بررسی رابطه میان رضایتمندی و اهمیت پارامترهای ذکر شده از طریق ماتریکس IP نشان می‌دهد که تنها وجود میز و نیمکت برای پاسخ دهندگان مهم است اما در رابطه با آن اظهار ناراضیاتی کردند و مدیریت منطقه باید در مورد تعبیه میز و نیمکت در دهکده توجه بیشتری نماید و سایر پارامترها در شرایط خوبی قرار دارند و باید در همین سطح نگهداری شوند. اما با نگاهی دقیق‌تر متوجه می‌شویم که همه پارامترهای مورد بررسی به جز پرداخت ورودی از نظر میزان اهمیت در فاصله ۱ تا ۲ (یعنی بسیار مهم) قرار گرفته‌اند ولی به جز وجود میز و نیمکت که میزان رضایتمندی از آن در محدوده صفر تا یک است (یعنی ناراضی)، میزان رضایتمندی از سایر پارامترها در محدوده صفر تا ۱ است و این بدان معنا است که اگر چه افراد پاسخ دهنده در مورد پارامترهای تمیزی ساحل، تمیزی آب دریاچه، سیمای منظر دریاچه، سیمای منظر ساحل، امنیت، سرویس‌ها و خدمات، امکانات فعالیت‌های تفریحی و گردشگری، عدم وجود سر و صدای ماشین‌ها، عدم وجود سرو صدای انسان‌ها، ازدحام جمعیت، فضای در دسترس برای هر خانواده، دسترسی به پارکینگ، حضور غریق نجات و وجود سطل زباله اظهار رضایتمندی کرده‌اند اما مدیریت پس از تمرکز بر تعبیه میز و نیمکت در منطقه (اولویت مدیریتی) باید سایر پارامترها را نیز مورد توجه قرار دهد تا میزان رضایتمندی گردشگران به سطح بالاتری (۱ تا ۲) برسد.

در رابطه با رویارویی گزارش شده در این دهکده، مقدار متوسط این پارامتر ۳۷۹۷ نفر برآورد شده و آستانه‌های قابل قبول آن ۱۳۷۰ تا ۸۳۷۵ نفر محاسبه گردیده است. از مقایسه این دو عدد (همانند نیدهم<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸)) می‌توان به این نتیجه رسید که میزان گزارش شده در محدوده آستانه‌های قابل قبول قرار دارد و از حدود آن فراتر نرفته است. همچنین، بیشترین میزان مقبولیت رویارویی (۰/۶۳) برای تصویر شماره ۳ (۲۸۱۸ نفر) و کمترین میزان (۱/۱۲-) برای تصویر شماره ۶ (۲۲۵۴۲ نفر) گزارش شده است. از

طرفی تصویر شماره ۱ که هیچ فردی در آن حضور ندارد نسبت به تصویر ۵ که در آن ۴۰۰ فرد حضور دارند از مقبولیت کمتر و نسبت به تصویر ۶ که ۸۰۰ فرد در آن حضور دارند از مقبولیت بیشتری برخوردار است. بر اساس همین نمودار شدت هنجار برآورد شده نشان می‌دهد که اهمیت این نمایانه برای گردشگران این منطقه نسبتاً کم است؛ چرا که هر چه مجموع فواصل نقاط منحنی هنجار از خط بی‌اثر به میزان حداکثر ممکن آن (۱۲) نزدیک‌تر باشد میزان اهمیت نمایانه بیشتر است اما در اینجا مجموع فاصله نقاط ۳/۳۶ است که در مقایسه با حداکثر آن اختلاف زیادی دارد. در کنار آن میزان تبلور کم در مورد این نمایانه بیان می‌کند که موافقت عمومی در مورد این نمایانه کم است و مدیران نمی‌توانند از نتایج آن برای تدوین استاندارد و پایش آن استفاده کنند.

نتایج حاصل از بررسی تمایل به پرداخت گردشگران دهکده فرهنگی تفریحی عمران زاینده رود (همانند مارین<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۹) نشان داد که بیش از نیمی از پاسخ دهندگان تمایل دارند برای استفاده از منطقه هزینه پرداخت کنند اما همگی خاطر نشان کردند که تنها در صورتی این هزینه را پرداخت می‌کنند که صرف حفاظت منطقه شود (نتیجه مشابهی را در مورد تمایل به پرداخت افراد از بررسی اهمیت پرداخت ورودی می‌توان مشاهده کرد؛ چرا که عدم پرداخت ورودی برای ۳۷/۱ درصد افراد اهمیت داشته و چنین برداشت می‌شود که ۳۷/۱ درصد افراد تمایلی به پرداخت ورودی ندارند). این میزان تمایل به پرداخت نشان دهنده اهمیت نسبتاً زیاد حفاظت از این منبع گردشگری برای کاربران آن است و نیز بیان می‌کند که بقای منطقه جهت استفاده نسل حاضر و نسل‌های آینده برای گردشگران حائز اهمیت است.

بنابراین، با توجه به اینکه استان اصفهان یکی از قطب‌های مهم گردشگری کشور است، می‌توان منطقه ساحلی دریاچه سد زاینده رود را نیز به گردشگران معرفی نمود تا اهمیت گردشگری این منطقه که در حال حاضر مربوط به استان اصفهان است (بر اساس نتایج پرسشنامه‌ها ۹/۹ درصد گردشگران از سایر استان‌ها به این منطقه آمده بودند) در سطح ملی گسترده شود و از آنجایی که ظرفیت برد غالباً موضوع گردشگری را در سطح خرد دنبال می‌کند، لازم است نتایج حاصل از آن را با سیاست‌های کلان گردشگری در سطح ملی و حتی بین‌المللی همراه کرده و در نهایت بر اساس تجزیه تحلیل به مدیریت و برنامه‌ریزی مناطق گردشگری پرداخت.

1. Marin

## منابع

- توپچی، فاطمه. (۱۳۹۳). «برآورد ظرفیت قابل تحمل روانی گردشگری برای حافظه‌ی شیراز». پایان‌نامه ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه شیخ بهایی
- خلجی، مهتاب؛ ابراهیمی، عیسی؛ هاشم‌نژاد، هستی؛ متقی، ابراهیم؛ اسداله، سعید. (۱۳۹۵). «ارزیابی کیفیت آب دریاچه سد زاینده رود با استفاده از شاخص WQI». *مجله علمی شیلات/ ایران*. سال ۲۵. شماره ۵. صص ۶۳-۵۱.
- رمضان‌نژاد، یاسر؛ رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا؛ پورطاهری، مهدی. (۱۳۹۵). «سنجش نگرشی اثرات گردشگری ساحلی بر توسعه پایدار روستاهای ساحلی استان گیلان». *مجله آمایش جغرافیایی فضا*. سال ۶. شماره ۲۰. صص ۱۶۰-۱۴۶.
- طیبیان، منوچهر؛ ستوده، احد؛ شایسته، کامران؛ چلبیانلو، رضا. (۱۳۸۶). «جستاری بر مفاهیم و روش‌های برآورد کمی ظرفیت برد و ارائه یک نمونه کاربردی بر پایه تجربه برنامه‌ریزی راهبردی توسعه گردشگری دره عباس آباد- گنجانمه همدان». *نشریه هنرهای زیبا*. شماره ۲۹. صص ۲۸-۱۷.
- فرهودی، رحمت‌الله؛ شورچه، محمود. (۱۳۸۶). «برآورد ظرفیت برد گردشگری معبد آناهیتای شهر کنگاور». *فصلنامه مطالعات جهانگردی*. شماره ۷. صص ۴۳-۱۹.
- قاسمی‌نژاد، رضا. (۱۳۹۱). «تعیین ظرفیت برد فیزیکی و اجتماعی- روانی در پارک‌های شهری». پایان‌نامه کارشناسی ارشد محیط زیست، دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان.
- معینان، محمد تقی. (۱۳۸۷). «سیمای طبیعی رودخانه زاینده رود (اصفهان)». چاپ اول، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، فصل اول، ۲۶۳ ص.
- Bricker, K. (2014). The International Ecotourism Society. *Tourism Travel and Research Association: Advancing Tourism Research Globally*, 1-10.
- Buckley, R., Zhong, L. & Ma, X. (2017). Visitors to protected areas in China. *Biological Conservation*. 209, 83-88.
- Chiu, Y.H., Lee, W. & Chen, T. (2014). Environmentally responsible behavior in ecotourism: antecedents and implications. *Tourism Management*, 40, 321-329.
- Foster, D. (1999). Measuring customer satisfaction in the tourism industry. *Third international and sixth national research conference on quality management*. Melbourne: The Centre for Management Quality Research at RMIT University.
- Jimenes, J.A., Osorio, A., Marino I., Davidson, M., Kroon, R., Archetti, R., Ciavola, P. & Aarnikhof, S.G.J. (2007). Beach carrying capacity planning using video-derived coastal state indicators. *Coastal Engineering*. 54, 507-521.
- Hunter, C. & Green, H. (1995). *Tourism and Environment: a sustainable relationship*. Leeds Metropolitan University, Leeds, UK, 256 p.
- IUCN (International Union for Conservation of Nature), 1991.

- Kastenholz, E., Carneiro, M.J., Peixeira Marquez, C. & Lima, J. (2012). Understanding and managing the rural tourism experience e the case of a historical village in Portugal. *Tourism Management Perspectives*. 4, 207-214.
- Manning, R. E. Valliere, W. & Wang, B. (1999). Crowding Norms: Alternative Measurement Approaches. *Leisure Sciences*. 21, 97-115.
- Manning, R., Valliere, W. & Hallo, J. (2010). Recreation carrying capacity of Lake Umbagog National Wildlife Refuge. *Journal of Fish and Wildlife Management*. 1(2), 175-182.
- Marin, V., Palmisani, F., Ivaldi, R., Dursi, R. & Fabiano, M. (2009). Users' perception analysis for sustainable beach management in Italy. *Ocean and Coastal Management*. 52, 268-277.
- Needham, M. D., Tynon, J. F., Ceurvorst, R. L. Collins, R. L., Connor, W. M. & Culnane, M. J. W. (2008). Recreational Carrying Capacity and Management at Kailua Beach Park on Ohau, Hawaii, Oregon State University & Hawaii Coral Reef Initiative. Final report, OSU Oregon State University, 89 p.
- Reimer, J. K. & Walter, P. (2013). How do you know it when you see it? Community based ecotourism in the Cardamom Mountains of southwestern Cambodia. *Tourism Management*. 34, 122-132.
- Romao, J., Neuts, B., Nijkamp, P. & Shikida, A. (2014). Determinants of trip choice, satisfaction and loyalty in an eco-tourism destination: a modelling study on the Shiretoko Peninsula, Japan. *Ecological Economics*. 107, 195-205.
- Ross, E. L. & Iso-Ahola, S. E. (1991). Sightseeing tourists' motivation and satisfaction. *Annals of Tourism Research*. 18(2), 226-237.
- Silva, C. P., Alvea, F. L. & Rocha, R. (2007). The Management Carrying Capacity: the Case of Northern Portugal. *Journal of Coastal Research*. 50, 35-139.
- Verdugo, M. C., azquez, M. V., Garcia, M. A. O. & Aguera, F. O. (2016). The relevance of psychological factors in the ecotourist experience satisfaction through ecotourist site perceived value. *Journal of Cleaner Production*. 124, 226-235.
- Williams, P. & Lemckert, C. (2007). Beach carrying capacity: Has it been exceeded on the Gold Coast. *Journal of coastal Research*, 50, 21-24.
- Zacarias, D. A. Williams, A. T. & Newton, A. (2011). Recreation carrying capacity estimation to support beach management at Praia de Faro, Portugal. *Applied Geography*. 31, 1057-1081.