

## بررسی میزان رضایتمندی گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی - ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران

اختر اصغری<sup>۱</sup>، سیدمحمدحسین رضوی<sup>۲</sup>، عادلہ عظیمی دلار ستاقی<sup>۳</sup>

### چکیده

با توجه به سهم روزافزون گردشگری ساحلی در اوقات فراغت افراد جامعه، برنامه‌ریزی در جهت تقویت زیرساخت های گردشگری ساحلی و ارتقای کیفیت خدمات تفریحی- ورزشی در اینگونه فضاها بیش از پیش ضروری می‌نماید. در همین راستا هدف از پژوهش حاضر، بررسی میزان رضایتمندی گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی- ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران می باشد. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش توصیفی و از نوع زمینه یابی بود که در نحوه جمع‌آوری اطلاعات آن از روش میدانی استفاده شد. جامعه آماری مورد نظر را کلیه گردشگران محدوده ساحلی دریای خزر در استان مازندران تشکیل می‌دادند که تعداد نمونه بر اساس جدول تعیین حجم نمونه مورگان و همکاران حداقل ( $n=384$ ) تعیین گردید که این تعداد با استفاده از نمونه‌گیری خوشه‌ای- تصادفی انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد که پایایی درونی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ به میزان  $0/84$  محاسبه و تایید گردید. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های تحقیق نیز از آزمون پارامتریک  $t$  تک نمونه و آزمون ناپارامتریک توزیع دو جمله‌ای در سطح معناداری  $p \leq 0/05$  استفاده شد. نتایج آزمون پارامتریک  $t$  تک نمونه برای متغیرهای کیفیت خدمات رفاهی ( $t=-9/52$ )، کیفیت خدمات تفریحی ( $t=-8/36$ ) و کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی ( $t=-10/83$ ) همگی در سطح معنی‌داری  $p \leq 0/05$  و نتایج آزمون ناپارامتریک توزیع دو جمله‌ای برای متغیرهای کیفیت خدمات ورزشی، کیفیت خدمات امنیتی و کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده همگی در سطح معنی‌داری  $p \leq 0/05$  نشان می‌دهد که گردشگران نوار ساحلی دریای مازندران، کیفیت خدمات ارائه شده در تمامی مولفه‌های مذکور را در سطح پایین‌تر از متوسط ارزیابی نموده و از وضعیت موجود اظهار نارضایتی داشته‌اند. کمبود در کمیت و کیفیت خدمات‌رسانی به گردشگران ساحلی، موجب کاهش مراجعات گردشگران به اینگونه فضاها خواهد شد. بنابراین ایجاد امکانات و تسهیلات متنوع در سواحل با هدف بهبود کیفیت خدمات می‌تواند منجر به بهبود زیرساخت های شهری، بهبود تصویر ذهنی گردشگران ساحلی و در نهایت سبب ارتقاء سطح رضایتمندی گردشگران گردد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، رضایتمندی، نوار ساحلی، گردشگر.

۱ - کارشناس ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد آیت اله املی، گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، امل، ایران

۲ - دانشیار مدیریت ورزشی دانشگاه مازندران

۳ - دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه شمال (نویسنده مسئول): تلفن: ۰۹۳۶۴۲۰۴۱۹۶ پست الکترونیکی: (azimi.adeleh@yahoo.com)

## ۱- مقدمه

صنعت گردشگری در دنیا یکی از منابع مهم درآمدی و از عوامل موثر در تبادلات فرهنگی بین کشورهاست و به عنوان گسترده ترین صنعت خدماتی جهان، جایگاه ویژه ای دارد (۱). به طوریکه در چند دهه اخیر، صنعت گردشگری در سراسر جهان پا به پای توسعه ارتباطات، مبادلات فرهنگی و تجاری و بسط روابط بین المللی، توسعه چشمگیری یافته است، تا جاییکه بر اساس آمار موجود، حجم درآمدی که از طریق گردشگران دنیا طی یک سال جا به جا می شود، حدود ۲/۵ برابر درآمد سالانه کشورهای عضو اپک از محل فروش نفت می باشد. در این میان برخی از کشورهای فعال در حوزه گردشگری به دلیل برخورداری از تسهیلات بیشتر رفاهی، اقامتی و سایر امکانات و خدمات مختلف توانسته اند از طریق توسعه صنعت گردشگری درآمد ارزی قابل توجهی را به دست آورند (۲). در این میان سال ها است که دامنه گردشگری از میدان محصور مکان های باستانی به محیط های طبیعی رخت کشانده و این در حالی است که نقش سواحل به عنوان یکی از مهمترین مقاصد گردشگری، اهمیتی روز افزون یافته است، به نحویکه بر اساس آمار و ارقام سازمان جهانی گردشگری، بیشترین مسافران جهان مربوط به بخش گردشگری ساحلی هستند (۳). مناطق ساحلی به دلیل آنکه حد فاصل بین انبوهی از آب و خشکی قرار دارند، دارای اهمیت ویژه ای می باشند و به طور ذاتی برای افراد جذاب بوده و از پتانسیل بالایی جهت اجتماع گردشگران برخوردار هستند (۴). در همین زمینه کشور ایران نیز به دلیل وجود دریای عمان و خلیج همیشه فارس در جنوب و دریای خزر در شمال از پتانسیل بسیار مناسبی جهت توسعه فعالیت های گردشگری مبتنی بر ساحل و دریا برخوردار است. در این بین استان مازندران که نوار ساحلی به طول بیش از ۳۰۰ کیلومتر دارد، به دلیل برخورداری از اقلیم مناسب و ترکیبی آرمانی از ساحل دریا، کوهستان و جنگل به عنوان یکی از اصلی ترین قطب های گردشگران در کشور مطرح است (۵)، به طوریکه شهرهای ساحلی شمال کشور به علت داشتن جاذبه های طبیعی و منحصر به فرد از گذشته تاکنون پذیرای تعداد زیادی از مسافران داخلی و حتی گردشگران بین المللی با هدف دستیابی به آرامش روحی و روانی بوده است. از این رو، درک نقش کیفیت ادراک شده از خدمات، در فرآیند تصمیم گیری گردشگر در زمره موارد با اهمیتی است که باید بیشتر مورد توجه قرار گیرند (۶)، زیرا کمبود در کیفیت خدمات رسانی به گردشگران ساحلی موجب محدود شدن میزان مراجعات خواهد شد و این در حالی است که یکی از عوامل اصلی جلب رضایت گردشگر، چگونگی ارائه تسهیلات و خدماتی است که برای گردش، بازدید و تفریح گردشگران در نظر گرفته می شود (۷). در چنین شرایطی به نظر می رسد که گردشگری در استان مازندران که عمدتاً متکی بر طبیعت آن است، نتوانسته به طور مناسب مدیریت شده و پیشرفت نماید، به نحوی که این صنعت با چالش های مختلفی در منطقه مذکور مواجه است (۵). در این میان مشکلاتی همچون عدم ساماندهی سواحل جهت ایجاد و توسعه خدمات و امکانات جذاب توریستی، واگذاری غیر قانونی و نامتعارف سواحل به سرمایه گذاران خصوصی جهت احداث پروژه های تفریحی، عدم وجود مسیرهای دسترسی برای استفاده مناسب مردم از سواحل، افزایش آمار غرق شده ها به دلیل شنا در اماکن غیر مجاز و عدم اجرای طرح سالم سازی، کمبود اقامتگاه های ساحلی و امکانات بهداشتی، فقدان نگاه و اقدام کارشناسی از منظر سازمان گردشگری در راستای شکل گیری فضای جدید همراه با امکانات تفریحی و ورزشی در سواحل، افزایش تولید زباله در وسعتی گسترده تر و نازیبا تر شدن سواحل، نا امن شدن پلاژهای دولتی و سواحل حاشیه این پلاژها به خاطر فقدان گشت های مستمر، گریزانی روزافزون خانواده ها از سواحل تحت مانور بی بند و بارها، عدم اهتمام مدیران اجرایی برای استمرار اجرای

مصوبه آزاد سازی و ساماندهی سواحل بلاژهای دولتی و سایر موارد موجبات نارضایتی مراجعه کنندگان و گردشگران این نواحی را فراهم آورده است (۸) و این در حالی است که تصویر ذهنی مثبت از مقصد گردشگری، بدون شک عاملی است که بسیاری از گردشگران در هنگام انتخاب یک مقصد مورد توجه قرار می دهند (۶). در همین راستا یکی از روش های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره برداران و استفاده کنندگان از این خدمات است (۹). در واقع در بحث گردشگری به ویژه در بخش ساحلی، تلاش باید بر این اساس باشد که ابتدا خدمات مورد نیاز گردشگران و استفاده کنندگان از اینگونه فضاها را به خوبی بشناسیم و سپس فرایندهای مربوط به خدمات را طبقه بندی نماییم تا به وضعیت مطلوب تری در ارتباط با کیفیت خدمات گردشگری ساحلی برسیم (۱۰). در چنین وضعیتی یک ساحل مناسب برای گردشگری در حداقل سطح استانداردها نیاز به امکاناتی از قبیل محلی مناسب و امن برای شنا، پارکینگ نزدیک به ساحل با ظرفیت متناسب، فراهم نمودن اقامت کوتاه مدت و چند ساعته نظیر (آلاچیق، کمپینگ، اقامتگاه هایی مانند هتل آپارتمان و سوئیت های ساحلی)، سرویس بهداشتی مناسب، تلفن عمومی، سطل آشغال، بوفه و اغذیه فروشی و سایر موارد دارد (۱۱). اما آنچه به نظر می رسد آن است که نوار ساحلی دریای مازندران - که همه ساله و به ویژه در فصل های بهار و تابستان، پذیرای میلیون ها مسافر و گردشگر است - از حیث برخورداری از امکانات تفریحی و ورزشی و شرایط برقراری رضایتمندی گردشگران در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و این در حالی است که سواحل به دلیل محبوبیت همیشگی در میان گردشگران و گستردگی حجم تقاضا برای آن در کنار ساختار شکننده و پیوند ناگسستگی اینگونه فضاها با حوزه ها و مراکز شهری اطراف خود، نیازمند توجه هر چه بیشتر برنامه ریزان به منظور دستیابی به گردشگری پایدار در اینگونه مناطق می باشد (۱۲). اما مدیریت شهری به جای فراهم نمودن امکانات لازم جهت بهره برداری از ورزش های آبی و تفریحی با در نظر گرفتن جذابیت های دریا و ساحل با نوشتن برخی جملات هشدار دهنده مانند "عرق شدن واقعه ای است غیر منتظره که توسط خود شخص رخ می دهد" به نوعی از خود سلب مسئولیت می کند، در حالیکه یکی از وظایف نهادهای شهری تامین امنیت و امکانات برای استفاده مناسب گردشگران از سواحل است (۱۱). در هر حال با در نظر گرفتن آنکه سواحل دریای مازندران همواره پذیرای تعداد زیادی از افراد در ایام مختلف برای گذران اوقات فراغت بوده است، مسئولین امر باید با انجام ارزیابی های مختلف به بررسی عملکرد خود در مورد کیفیت خدمات ارائه شده در اینگونه فضاها بپردازند، زیرا کیفیت خدمات ارائه شده در یک محیط، نقش مهمی را در رضایتمندی افراد بر عهده دارد (۱۳). در همین راستا لازم به ذکر است که مشتری در خصوص کیفیت کالا و یا خدمتی که قصد دریافت آن را دارد، ذهنیتی برای خود متصور است. وی پس از دریافت کالا یا خدمت، ادراک خود را با ذهنیات قبلی مقایسه می کند، اگر تفاوتی بین آن ها وجود نداشته باشد، حداقل رضایتمندی برآورده می شود و اگر ادراکات نتوانند ذهنیات را پوشش دهند، عدم رضایتمندی و در حالت عکس، رضایتمندی فراتر از حد انتظار خواهد بود (۱۴). بنابراین ایجاد شرایط و تسهیلات مناسب علاوه بر بهبود زیرساخت های شهری می تواند موجب بهبود تصویر ذهنی گردشگران نیز گردد. از سوی دیگر آگاهی از مفهوم کیفیت خدمات و تلاش برای بهبود آن به ارائه خدمات با کیفیت منجر شده و از این طریق می توان شاهد افزایش رضایتمندی گردشگران بود (۱۵). در این میان توجه به تجربیات جهانی و الگو گرفتن از نمونه های موفق در عرصه گردشگری ساحلی می تواند رهیافت موثری برای تدوین یک برنامه مناسب برای شهرهای ساحلی باشد، در همین راستا آمایش جاذبه های موجود در سواحل و ایجاد امکانات و تسهیلاتی که

دسترسی به جاذبه‌ها را بیش از پیش فراهم سازد، بهداشتی بودن شرایط زندگی در هتل‌ها، رستوران‌ها، لبه سواحل و معابر عمومی از دیگر شرایط لازم برای توسعه گردشگری در شهرهای ساحلی است. برای این منظور لازم است تا به ارائه امکانات و تسهیلات در سواحل چه به لحاظ کمی و چه به لحاظ کیفی توجه کافی مبذول گردد (۱۶).

با توجه به اهمیت رضایتمندی گردشگران در تجربه مجدد آن‌ها از مقاصد گردشگری، تحقیقات فراوانی در دهه اخیر در این زمینه انجام شده است. در همین راستا رکن الدین افتخاری و همکاران (۱۳۹۶)، در مقاله‌ای با عنوان "سنجش رضایت گردشگران از مقاصد گردشگری ساحلی مناطق روستایی استان گیلان"، به این نتیجه دست یافتند که بالاترین میزان رضایت گردشگران از ابعاد سنجیده شده، مربوط به خدمات امنیتی و کمترین آن مربوط به اطلاع‌رسانی در مقاصد گردشگری ساحلی بوده است. سایر شاخص‌ها نیز بر اساس میانگین بدست آمده به ترتیب از بیشترین به کمترین عبارت بودند از: تعاملات، مساحت ساحل، حمل و نقل و دسترسی، امکانات تفریحی، امکانات رفاهی - پذیرایی و مدیریت. به طور کلی نتایج تحقیق نشان داد که میزان رضایتمندی گردشگران از مقاصد گردشگری ساحلی پایین می‌باشد (۱۷). همچنین موگوئی و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان "ارایه برنامه راهبردی گردشگری ساحلی (مطالعه موردی: شهرستان نوشهر)"، به این نتیجه دست یافتند که مهمترین راهبردها، بازنگری قوانین گردشگری است و عوامل اثرگذار در گردشگری پایدار در قالب تجزیه و تحلیل مولفه‌های اصلی شامل توسعه مردم‌محور بهداشت، کیفیت خدمات ساحلی و توسعه دولت‌محور سامانه‌های حمل و نقل می‌باشد (۱۸). همینطور عابدی سماکوش و همکاران (۱۳۹۳)، در تحقیقی با عنوان "بررسی رضایت آقایان از کیفیت خدمات مراکز طرح سالم‌سازی دریا (مطالعه موردی: گردشگران ساحلی استان مازندران)" به این نتیجه دست یافتند که گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات ارائه شده در مراکز طرح سالم‌سازی دریا رضایت نداشته‌اند، بنابراین لازم است تا با برنامه‌ریزی در جهت زیباسازی سواحل و ایجاد محیطی ایمن و فراهم نمودن رفاه نسبی برای گردشگران در جهت رونق گردشگری ساحلی اقدام نمود (۱۹). از سوی دیگر غفوری و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای به بررسی "عوامل موثر در توسعه گردشگری ورزش‌های آبی در شهرهای ساحلی مازندران" پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که تبلیغات و بازاریابی مهم‌ترین عامل در توسعه و جذب گردشگر ورزش‌های آبی در شهرهای ساحلی مازندران به شمار می‌آیند و پس از آن به ترتیب مولفه‌های مدیریت، امکانات و تاسیسات و زیرساخت‌ها در اولویت‌های بعدی توسعه و جذب گردشگر ورزش‌های آبی قرار داشتند (۲۰). نیمایی و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای با عنوان "بررسی میزان رضایتمندی افراد از کیفیت خدمات ارائه شده در سواحل دریا (مطالعه موردی شهر تنکابن)"، برای بررسی کیفیت خدمات از متغیرهایی همچون (زیرساخت‌ها، وضعیت امنیتی، جاده‌های منتهی به ساحل، عملکرد نیروی انتظامی و غریق نجات) استفاده نمودند و به این نتیجه رسیدند که افراد از وضعیت امنیتی سواحل و جاده‌های منتهی به ساحل رضایت خیلی کمی داشته و از عملکرد نیروی انتظامی و غریق نجات نیز رضایت متوسط رو به بالا داشته‌اند. همچنین رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده در سواحل با رضایتمندی افراد معنی‌دار بوده است. هر چه میزان کیفیت خدمات ارائه شده بالاتر باشد، میزان رضایتمندی افراد نیز افزایش خواهد یافت (۱۳). همچنین شبیری و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی به بررسی "پیامدهای محیط زیستی گردشگران بر نواحی ساحلی دریای مازندران از دیدگاه مردم و مسئولین" پرداختند. نتایج پژوهش نشان داد که اکثر افراد از ویژگی‌های طبیعی سواحل رضایت دارند، ولی از امکانات و تسهیلات رفاهی و بهداشتی رضایت چندانی ندارند. ۷۶ درصد

پاسخ دهندگان، سواحل را از لحاظ مطلوبیت، متوسط و خوب می‌دانند و حدود ۲۳ درصد افراد، سواحل را از لحاظ مطلوبیت مناسب نمی‌دانند. همچنین اکثر گردشگران معتقدند هتل‌ها، رستوران‌ها و مراکز تفریحی در ایجاد پیامدهای محیط زیستی منفی در سواحل نقش مهم و تاثیرگذاری دارند (۲۱). همینطور خانلرتبار و شیرمحمدی عربی (۱۳۹۲)، در تحقیقی با عنوان "بررسی جایگاه گردشگری ساحلی شهر بابلسر" به این نتیجه دست یافتند که پتانسیل گردشگری ساحلی شهر بابلسر بسیار وسیع تر و فراتر از وضعیت کنونی می باشد به نحویکه با وضعیت مطلوب گردشگری ساحلی هم به لحاظ کمی و هم به لحاظ کیفی در زمینه ایجاد جاذبه های جدید و پرداختن به امکانات تفریحی، ورزشی، فرهنگی و رفاهی فاصله فراوانی وجود دارد (۲۲). از سوی دیگر خاتمی فیروزآبادی و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله ای با عنوان "رتبه بندی سواحل گردشگری جنوب ایران با استفاده از روش AHP"، با در نظر گرفتن شاخص هایی همچون آب و هوا (آلودگی هوا، مطلوبیت رطوبت، مطلوبیت دما)، پس کرانه (چشم اندازه صخره ها و تپه ها، چشم انداز پوشش گیاهی)، پهنه کرانه ای (امکانات اقامتی و استراحتی، امکانات غذایی و رستوران ها، تنوع و گستردگی مراکز خرید، امکانات رفاهی و پلاژها، امکانات بهداشتی و درمانی)، ساحل (پاکیزگی ساحل، امکانات ورزش های ساحلی، کیفیت شن های ساحل) و آب های ساحلی (جذابیت های امواج دریا، امکانات تفریحات دریایی، آلودگی آب دریا) شش ساحل گردشگری جنوب ایران (چابهار، بندرعباس، کیش، قشم، بوشهر و اهواز) را از نظر مطلوبیت ساحلی و وجود جذابیت ها و امکانات گردشگری مقایسه و رتبه بندی کردند. در الگوی بدست آمده، رتبه هر یک از سواحل گردشگری در معیارهای مختلف تعیین و کیش بهترین ساحل گردشگری جنوب ایران شناخته شد. چابهار، قشم، بندرعباس، بوشهر و اهواز نیز به ترتیب در رتبه های بعد قرار گرفتند (۲۳). نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، در مقاله ای با عنوان "فرصت ها و چالش های گردشگری در مناطق ساحلی (مطالعه موردی شهرستان تنکابن)" به این نتیجه رسیدند که نقاط ضعف موجود در مدیریت سواحل شامل مواردی همچون (نامناسب بودن امکانات و تجهیزات بهداشتی، ضعف سرمایه گذاری و برنامه ریزی دولت، ضعف در درک مفهوم گردشگری پایدار و اطلاع رسانی در اکثر نهادها به ویژه سازمان محیط زیست به منظور جذب گردشگر، کمبود نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده، وجود ساخت و ساز بی رویه در بخش ساحلی، نامناسب بودن تاسیسات و تجهیزات تفریحی و ورزشی، عدم امکان جمع آوری زباله و مواد زاید و ضعف تابلوها و علائم راهنمای گردشگران و فقدان دید کامل ساحل) می باشد (۲۴). همچنین شیعه و علی پور اشلیکی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان "تحلیل عوامل کیفیت بخش محیط گردشگری ساحلی با توجه به معیارهای گردشگری پایدار (مطالعه موردی سواحل شهر رامسر)" به این نتیجه رسیدند که ارتباط معنی داری میان عوامل کیفی محیط گردشگری ساحلی شامل (پاکیزگی، کیفیت منظر، امنیت اجتماعی، امکانات گردشگری، فضای تفریحی برای خانواده، دسترسی مناسب و خدمات رفاهی و مهمان نوازی) با متغیرهای میزان رضایت از محیط گردشگری و احتمال بازگشت مجدد به مقصد گردشگری وجود دارد (۳). همینطور ابراهیم زاده و آقاسی زاده (۱۳۸۸)، در تحقیقی با عنوان "تحلیل عوامل مؤثر بر گسترش گردشگری بر ناحیه ساحلی چابهار با استفاده از مدل راهبردی SWOT"، نتیجه گرفتند که قابلیت تبدیل شدن به مرکز پزشکی درمانی منطقه یک نقطه فرصت، پایین بودن سطح بهداشت و کمبود امکانات بهداشتی تخصصی یک نقطه تهدید، آب و هوای مطبوع در فصل سرد سال، جاذبه های ورزشی و تفریحی، چشم اندازهای متنوع جغرافیایی برخی از نقاط قوت و نبود مکان های اقامتی و پذیرایی مناسب برای همه

اقتدار، کمبود تسهیلات بهداشتی، خدماتی و درمانی و همچنین نامناسب بودن تاسیسات و تجهیزات تفریحی و ورزشی از جمله نقاط ضعفی است که بر گسترش گردشگری در ناحیه ساحلی چابهار موثرند (۲۵).

همچنین در بخش تحقیقات خارجی گنزalez و هولتمن آهومادا<sup>۱</sup> (۲۰۱۷)، در مقاله ای با عنوان "کیفیت سواحل گردشگری شمال شیلی: اولین روش برای مدیریت اکوسیستم"، به این نتیجه دست یافتند که اگر چه توسعه زیرساخت ها و خدمات گردشگری در مراکز شهری سواحل شمال شیلی افزایش یافته است، اما همچنان اکثر سواحل گردشگری شمال شیلی در شاخص های حفاظتی، تفریحی و کیفیت خدمات دارای ضعف هایی هستند که باید مورد توجه قرار گیرند. به طور کلی محققان دریافتند که اکثر سواحل گردشگری شمال شیلی در شاخص های فوق در سطح متوسطی قرار دارند، به طوریکه وضعیت شاخص های مذکور وجود ضعف در زمینه زیرساخت های گردشگری ساحلی و امنیت را از دیدگاه کاربران مورد تایید قرار می دهد (۲۶). همینطور پاپاگئورگیو<sup>۲</sup> (۲۰۱۶)، در پژوهشی با عنوان "گردشگری ساحلی و دریایی: عاملی چالش برانگیز در برنامه ریزی فضایی دریایی"، به این نتیجه رسید که برنامه ریزی فضایی دریایی می تواند به عنوان یک روش امیدوار کننده در مقابله با مسائل مربوط به مدیریت و توسعه فعالیت های گردشگری ساحلی و دریایی از طریق اقداماتی همچون (ایجاد شرایط محیطی مناسب برای گردشگران ساحلی و دریایی به لحاظ رفاهی، ارتقای کیفیت دریاها و مناظر ساحلی و سایر منابع مهم مرتبط با گردشگری ساحلی و دریایی، ایجاد سازگاری با تغییرات آب و هوایی در مناطق ساحلی و دریایی، تخصیص عاقلانه منابع انسانی در مناطق ساحلی و دریایی به منظور جلوگیری از درگیری ها و ایجاد همکاری میان بخشی و تدوین مقررات فضایی به طوریکه فضاهای ساحلی و دریایی توسط امکانات و فعالیت های گردشگری غرق نگردد) مورد توجه قرار گیرد (۲۷). از سوی دیگر بترو<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، در تحقیقی با عنوان "طراحی شاخصی برای نظارت بر کیفیت محیطی سواحل گردشگری با یک رویکرد جامع"، به این نتیجه دست یافتند که هرگاه سواحل گردشگری سلامت کاربران خود را به خطر بیندازد، قابلیت های خود را به عنوان یک محل تفریحی از دست می دهد. در همین راستا در کلمبیا فقدان یک سیستم معتبر و منظم که بتواند کنترل شرایط محیطی و بهداشتی سواحل را مورد توجه قرار دهد، چالش هایی را برای مقامات محلی به وجود آورده است. بنابراین محققان تحقیق مذکور داده هایی را از شش ساحل گردشگری در شهرهای سانتامارتا، کاراکانا و ریوچا جمع آوری نمودند و از این طریق به ارائه یک طرح جدید کنترلی (دستورالعمل های طراحی سیستم های نظارت) اقدام نمودند که شامل سه بعد (بهداشتی، محیطی و تفریحی) می باشد. نتایج این تحقیق نشان داده است که کیفیت محیطی سواحل گردشگری یکی از نیازهای انسانی به شمار می رود که بر عملکرد سواحل و رضایتمندی کاربران اثر می گذارد (۲۸). آنفسو<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۴)، در مقاله ای با عنوان "ارزیابی مناظر ساحلی و مدیریت گردشگری در غرب کوبا" از طریق یک چک لیست حاوی ۱۸ پارامتر مرتبط با محیط و ۸ پارامتر مرتبط با منابع انسانی به بررسی شرایط مطلوب و یا غیر مطلوب محیط ۴۳ مکان ساحلی در غرب کوبا پرداخته و آن ها را طبقه بندی نمودند. این طبقه بندی در سه سطح انجام گرفت که سطح اول شامل مکان های ساحلی با درجه بالایی از خدمات و مناظر محیطی - طبیعی به عنوان

1. González
2. Holtmann-Ahumada
3. Papageorgiou
4. Botero
5. Anfuso

مکان هایی بسیار جذاب، سطح دوم شامل مکان های ساحلی با درجه بالایی از خدمات ارائه شده توسط منابع انسانی و سطح سوم شامل مکان های ساحلی با درجه بسیار ضعیف از خدمات و مناظر محیطی - طبیعی بودند.

نتیجه این تحقیق نشان داد که مدیران ساحلی می توانند به جای کاهش پارامترهای انسانی - که امکان ارتقاء

آن نیز وجود دارد- به ارتقای خدمات و مناظر محیطی - طبیعی بپردازند (۲۹). همچنین کینترمان<sup>۱</sup> و کورمالی<sup>۲</sup> (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان "بررسی ادراک ذینفعان از تاثیرات تفریحی و مدیریتی در سیستم های حفاظتی ساحلی: مقایسه سه کشور اروپایی" به بررسی میزان تفاوت در شیوه های مدیریت تفریحی در مناطق ساحلی مرتبط با سه کشور عضو اتحادیه اروپا یعنی ایرلند، اسکاتلند و آلمان از طریق مصاحبه های نیمه ساختار یافته از ذینفعان پرداختند. اظهارات مربوط به تاثیرات تفریحی و مدیریتی در سیستم های حفاظتی ساحلی هر یک از کشورهای مذکور مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که مدیریت تفریحی (محدودیت دسترسی) در مناطق ساحلی آلمان در مقایسه با اسکاتلند (مدیریت تفریحی ضعیف تر) و ایرلند (عدم مدیریت تفریحی) در وضعیت مناسب تری قرار دارد. به عبارت دیگر در مناطق ساحلی اسکاتلند و ایرلند، محدودیت های فراوانی در زمینه دسترسی به تفریح و تامین امکانات وجود دارد (۳۰) و نهایتاً قرمندی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۱)، در مقاله ای با عنوان "بررسی خدمات تفریحی، فرهنگی و زیبایی از اکوسیستم های ساحلی" به این نتیجه دست یافتند که ارزش های غیر مادی ارائه شده در اکوسیستم های ساحلی شامل خدمات تفریحی، فرهنگی و زیبایی شناختی جزء موارد با اهمیت از دیدگاه کاربران اینگونه فضاها شناخته شده اند (۳۱).

با توجه به آنچه تا کنون بیان گردید می توان دریافت که امروزه گردشگری ساحلی یکی از مهمترین فعالیت های کشورهای جهان در حوزه گردشگری به شمار می آید، به طوریکه توسعه گردشگری ساحلی به نوبه خودتامین کننده مزایای مستقیم و غیر مستقیم اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و طبیعی فراوانی برای جوامع میزبان خواهد بود (۳۲). این در حالی است که از دیدگاه تمام صاحب نظران، گردشگری در نواحی ساحلی به سرعت در حال رشد و توسعه می باشد و در میان تمام فعالیت های قابل انجام در نوار ساحلی، هیچکدام به اندازه تفریحات ساحلی از نظر حجم و تنوع در حال افزایش نیستند (۳۳). در همین راستا سواحلی از لحاظ گردشگری موفق خواهند بود که در زمینه توسعه جاذبه های طبیعی، رفاهی، تفریحی و ورزشی و سایر موارد برنامه های منظمی را در دستور کار قرار دهند. در واقع ظرفیت های ساحلی می توانند زمینه ساز چرخه گردشگری به شمار روند، اما آنچه این ظرفیت ها را اقتصادی و پایدار می سازد، رضایت مشتری (گردشگر) است (۱۷). در ایران به دلایل گوناگون از جمله شرایط اقلیمی مناسب، وجود برخی جاذبه های طبیعی و محیطی و همچنین فاصله نسبی کمتر به مراکز جمعیتی بزرگ و تراکم بالای جمعیت در جلگه شمالی کشور، توجه گردشگران به سواحل شمالی بیش از سواحل جنوبی برآورد شده است، ولی علیرغم استقبال فراوان گردشگران از شهرهای ساحلی استان مازندران، به دلیل عدم ارائه خدمات مناسب در زمینه های گوناگون، گردشگری ساحلی در این مناطق با چالش ها و موانع فراوانی مواجه است (۳۴). از سوی دیگر ادبیات گردشگری نشان می دهد که رضایت کلی گردشگر و قصد او برای بازگشت تا حد زیادی به ارزیابی اش از ویژگی های مختلف مقصد باز می گردد، بنابراین برنامه ریزان گردشگری تلاش می کنند تا نیازمندی های گردشگران را در نزدیکی سواحل مرتفع سازند. در نتیجه یکی از

عوامل مهم و اساسی در افزایش تعداد گردشگران در مناطق ساحلی، وجود تسهیلات و خدمات مورد نیاز گردشگران است (۱۷). بنابراین با توجه به اهمیت و سهم روز افزون گردشگری ساحلی، برنامه ریزی در جهت تقویت زیر ساخت های گردشگری ساحلی و ارتقای کیفیت خدمات و امکانات ساحلی برای گردشگران، بیش از پیش ضروری به نظر می رسد. به همین منظور محققان در پژوهش حاضر به دنبال پاسخ این سوال هستند که تا چه میزان گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی - ورزشی ارائه شده در نوار ساحلی دریای مازندران رضایت دارند؟

## روش شناسی تحقیق

روش پژوهش حاضر، با توجه به ماهیت و اهداف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی می باشد که به لحاظ ویژگی در نحوه جمع آوری اطلاعات، توصیفی و از نوع زمینه یابی بوده که به شکل میدانی انجام گرفته است. در این تحقیق در دو بخش به جمع آوری اطلاعات اقدام شده است. در مرحله اول در زمینه جمع آوری اطلاعات تئوریک و پیشینه تحقیق از منابع کتابخانه ای، اینترنت، مقالات و پایان نامه های مرتبط با موضوع و در مرحله بعد از پرسش نامه محقق ساخته، جهت جمع آوری داده ها استفاده شده است. پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق حاوی ۴۸ سوال (گویه) در قالب ۶ شاخص شامل: کیفیت خدمات رفاهی، کیفیت خدمات ورزشی، کیفیت خدمات تفریحی، کیفیت خدمات بهداشتی - درمانی، کیفیت خدمات امنیتی و کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده بوده که جهت طراحی آن ابتدا بر اساس مطالعات مبانی نظری، مقالات متعدد علمی، جمع بندی و نتیجه گیری آن ها، فهرستی از مهم ترین شاخص های مرتبط با موضوع تحقیق که به لحاظ مستندات علمی معتبر بودند، شناسایی و لیست شده و سپس برای تعیین ارتباط هر یک از شاخص ها، سوالاتی با طیف پنج ارزشی لیکرت (۱: بسیار کم، ۲: کم، ۳: متوسط، ۴: زیاد، ۵: بسیار زیاد) طراحی گردید که پس از بازبینی و تایید روایی صوری و محتوایی آن توسط اساتید فعال در حوزه گردشگری ورزشی و تعیین پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ به میزان  $(\alpha = 0/84)$  پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را کلیه مراجعه کنندگان و استفاده کنندگان (گردشگران ساحلی) از محدوده ساحلی دریای خزر در استان مازندران تشکیل می دادند که روش نمونه گیری مورد استفاده برای انتخاب شهرها به صورت خوشه ای هدفدار بوده که به منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز در داخل هر خوشه، شهرهای ساحلی و آژمودنی ها به صورت تصادفی انتخاب گردیدند. برای تعیین حجم نمونه آماری نیز از جدول مورگان و همکاران استفاده شده است که با توجه به نامشخص بودن تعداد دقیق گردشگران ساحلی، نمونه آماری پژوهش  $n = 384$  تعیین گردید. لازم به ذکر است شهرهای ساحلی (محمود آباد، بابلسر، فریدونکنار، نوشهر و چالوس) با توجه به توزیع جغرافیایی مرکز، غرب و شرق استان مازندران، به عنوان خوشه های اصلی انتخاب شدند. به منظور اطمینان از بازگشت پرسشنامه های توزیعی، تعداد ۴۰۰ پرسشنامه در بین افراد تعیین شده، توزیع گردید که ۳۸۷ پرسشنامه به صورت کامل پاسخ داده شد و نتایج تحقیق بر اساس این تعداد پرسشنامه تهیه و تنظیم گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به کمک نرم افزار SPSS از دو دسته روش های آماری توصیفی و استنباطی بهره گرفته شد. در بخش آمار توصیفی از روش هایی نظیر میانگین،



حداقل، حداکثر، فراوانی، درصد و انحراف استاندارد برای توصیف متغیرها در جامعه تحقیق استفاده شد. همچنین جهت آزمون فرضیه های پژوهش در سطح آمار استنباطی نیز ابتدا از طریق تکنیک آماری کالموگراف اسمیرنف (KS) نرمال بودن توزیع داده ها در مولفه های (کیفیت خدمات رفاهی، کیفیت خدمات تفریحی و کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی) تایید و سپس جهت آزمون فرضیات مولفه های مذکور از آزمون پارامتریک t تک نمونه استفاده گردید. در مقابل توزیع داده ها در مولفه های (کیفیت خدمات ورزشی، کیفیت خدمات امنیتی و کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده) غیر طبیعی تشخیص داده شد، بنابراین جهت آزمون فرضیات مولفه های مذکور از آزمون ناپارامتریک توزیع دو جمله ای استفاده گردید.

### یافته های تحقیق

همانطور که در جدول شماره (۱) ملاحظه می شود، ۵۳/۷٪ از گردشگران مرد، ۴۵/۰٪ از گردشگران دارای سنی بین ۲۱ تا ۳۰ سال، ۳۲/۰٪ از گردشگران دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۵۱/۷٪ از گردشگران متاهل، ۳۴/۹٪ از گردشگران دارای شغل آزاد و ۳۴/۶٪ از گردشگران فاقد درآمد ماهیانه بوده اند.

جدول ۱. شاخص های توصیفی جمعیت شناختی آزمودنی ها

متغیر	زیر متغیر	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۲۰۸	۵۳/۷
	زن	۱۷۹	۴۶/۳
سن	۱۸ تا ۲۰ سال	۵۹	۱۵/۲
	۲۱ تا ۳۰ سال	۱۷۴	۴۵/۰
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۰۵	۲۷/۱
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۱	۸/۰
	بیش از ۵۰ سال	۱۸	۴/۷
تحصیلات	بی سواد	۹	۲/۳
	کمتر از دیپلم	۴۵	۱۱/۶
	دیپلم	۸۷	۲۲/۵
	فوق دیپلم	۹۰	۲۳/۳
	لیسانس	۱۲۴	۳۲/۰
تاehl	فوق لیسانس	۲۷	۷/۰
	دکتری	۵	۱/۳
	مجرد	۱۸۷	۴۸/۳
شغل	متاهل	۲۰۰	۵۱/۷
	خانه دار	۵۴	۱۴/۰
	شغل دولتی	۶۵	۱۶/۸
	شغل آزاد	۱۳۵	۳۴/۹
	دانش آموز	۱۵	۳/۹
	دانشجو	۷۲	۱۸/۶
درآمد ماهیانه	بازنشسته	۱۰	۲/۶
	سایر	۳۶	۹/۳
	کمتر از ۳۰۰ هزار تومان	۲۹	۷/۵
	۳۰۰ تا ۴۰۰ هزار تومان	۴۲	۱۰/۹
	۴۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان	۹۰	۲۳/۳
بدون درآمد	بیش از ۷۰۰ هزار تومان	۹۲	۲۳/۸
	بدون درآمد	۱۳۴	۳۴/۶

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول شماره (۲)، مولفه کیفیت خدمات امنیتی ( $M=2/99$ ) بالاترین و مولفه کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی ( $M=2/64$ ) پایین‌ترین میانگین را در خصوص مولفه‌های رضایتمندی از کیفیت خدمات تفریحی- ورزشی ارائه شده در سواحل دریای مازندران از دیدگاه گردشگران به خود اختصاص داده‌اند. همچنین نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف نشان داد که توزیع داده‌ها در مولفه‌های (کیفیت خدمات رفاهی  $Sig=0/06$ ، کیفیت خدمات تفریحی  $Sig=0/42$  و کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی  $Sig=0/28$ ) طبیعی و نرمال بوده، بنابراین جهت آزمون فرضیات مولفه‌های مذکور از آزمون پارامتریک  $t$  تک نمونه استفاده گردید و در مقابل توزیع داده‌ها در مولفه‌های (کیفیت خدمات ورزشی  $Sig=0/00$ ، کیفیت خدمات امنیتی  $Sig=0/00$  و کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده  $Sig=0/00$ ) غیر طبیعی و غیر نرمال بوده، بنابراین جهت آزمون فرضیات مولفه‌های مذکور از آزمون ناپارامتریک توزیع دو جمله‌ای استفاده شد.

جدول ۲. شاخص‌های توصیفی رضایتمندی از کیفیت خدمات تفریحی-ورزشی ارائه شده در نوار ساحلی دریای مازندران

مؤلفه	M	±SD	حداقل	حداکثر	اولویت	آزمون کولموگروف-اسمیرنوف
						Sig Z
کیفیت خدمات رفاهی	2/98	0/65	1/00	4/88	2	0/06 1/32
کیفیت خدمات ورزشی	2/93	0/66	1/08	4/77	3	0/00 *1/76
کیفیت خدمات تفریحی	2/70	0/70	1/00	4/63	5	0/42 0/87
کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی	2/64	0/64	1/00	5/00	6	0/28 0/98
کیفیت خدمات امنیتی	2/99	0/62	1/20	5/00	1	0/00 *1/73
کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده	2/74	0/88	1/00	4/75	4	0/00 *1/97

طبق یافته‌های جدول شماره (۳)، همانطور که نتایج حاصل از آزمون پارامتریک  $t$  تک نمونه نشان می‌دهد، با توجه به مقادیر  $t$  بدست آمده و سطح معناداری می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه آزمودنی‌ها، کیفیت خدمات در مولفه‌های (تفریحی، بهداشتی-درمانی و رفاهی) در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی‌باشد.

جدول ۳. نتایج آزمون t تک نمونه در بررسی میزان رضایتمندی گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی-ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران

متغیر	میانگین واقعی	میانگین مورد آزمون	مقدار t	درجه آزادی	سطح معنی داری
کیفیت خدمات تفریحی	۲/۷۰	۳	-۸/۳۶	۳۸۶	۰/۰۰
کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی	۲/۶۴	۳	-۱۰/۸۳	۳۸۶	۰/۰۰
کیفیت خدمات رفاهی	۲/۹۸	۳	-۹/۵۲	۳۸۶	۰/۰۰

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار است

همچنین طبق یافته‌های جدول شماره (۴)، همانطور که نتایج حاصل از آزمون ناپارامتریک توزیع دو جمله‌ای نشان می‌دهد، با توجه به میزان نسبت‌های مشاهده شده به نسبت مورد آزمون و سطح معناداری می‌توان نتیجه گرفت که از دیدگاه آزمودنی‌ها، کیفیت خدمات در مولفه‌های (ورزشی، امنیتی و نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده) در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی‌باشد.

جدول ۴. نتایج آزمون توزیع دو جمله‌ای در بررسی میزان رضایتمندی گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی-ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران

متغیر	گروه	تعداد	نسبت مشاهده شده	نسبت مورد آزمون	سطح معنی داری
کیفیت خدمات ورزشی	رضایتمند	۹۵	۰/۲۵	۰/۵	۰/۰۰
	نارضایتمند	۲۹۲	۰/۷۵		
کیفیت خدمات امنیتی	رضایتمند	۷۶	۰/۲۰	۰/۵	۰/۰۰
	نارضایتمند	۳۱۱	۰/۸۰		
کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده	رضایتمند	۱۱۶	۰/۳۰	۰/۵	۰/۰۰
	نارضایتمند	۲۷۱	۰/۷۰		

\* در سطح ۰/۰۵ معنی دار است

### بحث و نتیجه‌گیری

صنعت گردشگری ساحلی در طی دهه اخیر با نرخ رشدی فزاینده گسترش یافته و منبع درآمد قابل ملاحظه‌ای برای بسیاری از کشورهای در حال توسعه است، اما کشور ما با وجود قابلیت‌های بالای خود، سهم ناچیزی از این کسب و کار جهانی را به خود اختصاص داده است. در همین راستا و در مقاله پیش روی به بررسی میزان رضایتمندی گردشگران ساحلی از کیفیت خدمات تفریحی - ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران پرداخته شد و در نهایت نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه در سطح معناداری ( $p \leq 0.05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی‌ها، کیفیت خدمات تفریحی در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی‌باشد. این نتایج با یافته‌های رکن الدین افتخاری و همکاران (۱۳۹۶)، لرتبار و شیرمحمدی عربی (۱۳۹۲)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، شیعه و علی پور اشلیکی

(۱۳۸۹)، ابراهیم زاده و آقاسی زاده (۱۳۸۸)، گنزالز و هولتمن آهومادا (۲۰۱۷)، بترو و همکاران (۲۰۱۵)، کینترمان و کورمالی (۲۰۱۳) و قرمندی و همکاران (۲۰۱۱) هم سو می باشد.

فقدان امکانات و خدمات تفریحی در مناطق ساحلی و عدم توجه برنامه ریزان حوزه گردشگری سبب شده است، علیرغم دسترسی نسبتاً مناسب به ساحل و دریا، گردشگران رضایت چندانی از نحوه ارائه خدمات در این بخش نداشته باشند. این در حالی است که امروزه تنها دلیل سفر به شهرهای ساحلی، جاذبه های طبیعی نیست، بلکه وجود جاذبه های مصنوعی گردشگری و محیطی، برپای برنامه های تفریحی متنوع، وجود بازارهای گوناگون اعم از سنتی و غیر سنتی، وجود مجتمع ها و پلاژهای تفریحی و بهره گیری از منابع فرهنگی هر منطقه (شامل هنرهای دستی، موسیقی، هنرهای نمایشی، رقص و سایر فعالیت های فرهنگی و هنری) نه تنها موجب احیاء آثار فرهنگی، هنرهای دستی، آداب و رسوم باستانی، تبادل فرهنگی بین ملل، شناخت فرهنگ های مختلف و شناساندن فرهنگ و ارزش های خود به ملل دیگر می شود، بلکه می تواند جاذبه های گردشگری موفق را از ترکیب منابع فرهنگی به دست آورد و نهایتاً نقش مهمی در جذب گردشگران ساحلی و در نتیجه کسب درآمد بیشتر داشته باشد (۳۵). بنابراین با توجه به آنکه در دنیای امروز گردشگری ساحلی نقش مهمی در توسعه اقتصادی شهرها دارد، برنامه ریزان این حوزه در تلاش اند تا با بوجود آوردن امکانات تفریحی، به ویژه در شهرهای ساحلی از مزایای اقتصادی این صنعت بهره مند شوند. این در حالی است که وجود امکانات و تسهیلات مناسب تفریحی در مناطق مستعد ساحلی به منظور توسعه و جذب هر چه بیشتر گردشگران ساحلی ضروری به نظر می رسد، اما علت عمده ناکافی بودن امکانات و تسهیلات مناسب تفریحی در مناطق ساحلی کشور، عدم سرمایه گذاری در این بخش می باشد که این مسئله بیشتر به دلیل شناخت ناکافی مدیران و تصمیم گیران از مزایای سرمایه گذاری در بخش گردشگری و به ویژه فراهم سازی امکانات و تسهیلات مناسب تفریحی در شهرهای ساحلی نشأت می گیرد. همچنین بخش دیگر نیز به دلیل وجود برخی قوانین محدود کننده در زمینه استفاده از امکانات و تسهیلات تفریحی در سواحل دریای مازندران می باشد که مانعی بر سر راه سرمایه گذاری در این بخش به شمار می آید (۲۰).

نتایج حاصل از آزمون توزیع دو جمله ای در سطح معناداری ( $P \leq 0.05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی ها، کیفیت خدمات ورزشی در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی باشد. این نتایج با یافته های خانلرتبار و شیرمحمدی عربی (۱۳۹۲)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱) و ابراهیم زاده و آقاسی زاده (۱۳۸۸) هم سو می باشد.

تنوع ورزش های مختلف در سراسر دنیا بر اساس قابلیت ها و داشته های هر سرزمین و توانمندی های مردم آن خطه پایه ریزی می شود. در همین راستا مناطق ساحلی و دریایی نیز ورزش های خاص خود را دارا می باشند و تنوع رشته ها در اینگونه فضاها بسیار گسترده بوده تا جایی که مسابقات بین المللی رشته های ورزشی وابسته به ساحل و دریا به صورت جهانی و المپیکی برگزار می شود. رشته های ورزشی آبی ساحلی که در سواحل مختلف دنیا مورد استقبال عموم قرار گرفته اند عبارتند از: والیبال ساحلی، فوتبال ساحلی، هندبال ساحلی، شنا، غواصی، قایقرانی، اسکی روی آب، جت اسکی و موج سواری که به راحتی می توان آن ها را در پلاژهای ساحلی راه اندازی کرد (۳۶). از سوی دیگر محققان حوزه گردشگری ورزشی نیز تاکید دارند که یکی از مهمترین جاذبه های طبیعی موثر بر توسعه گردشگری ورزشی و از عوامل موثر بر مسافرت گردشگران ورزشی، دسترسی به ساحل و دریا و جاذبه های مربوط به ورزش های ساحلی و آبی می باشد (۳۷). بنابراین با توجه به ویژگی های شهرهای ساحلی دریای مازندران، ورزش های وابسته به ساحل و دریا می توانند از مهمترین عوامل توسعه این مناطق به

شمار روند. به همین منظور مدیران و دست اندکاران مدیریت مناطق ساحلی شمال کشور می بایست با ایجاد امکانات لازم و مناسب و سرمایه گذاری در بخش توسعه ورزش های ساحلی و دریایی این مناطق را به شهر فستیوال های ورزشی تبدیل نمایند. این در حالی است که اگر چه ارائه طرحی جامع در راستای توسعه گردشگری ورزشی در مناطق ساحلی از جمله فعالیت های مهم در زمینه مذکور به شمار می رود، اما گردشگری ورزشی زمانی پیشرفت می کند که تدوین برنامه های آن با هماهنگی کارشناسان هر سه حوزه (کارشناسان ورزشی، سازمان گردشگری و کارشناسان آژانس های گردشگری) صورت گیرد، در این صورت برنامه های مورد نظر از کارایی لازم برخوردار خواهند بود (۳۸). بنابراین ساحل، دریا، دمای مناسب و مکان های دیدنی همگی از جمله منابع ما در جهت توسعه ورزش های ساحلی و آبی هستند که می تواند باعث جذب گردشگران فراوانی گردد و توان اقتصادی منطقه را افزایش دهد، از این رو برنامه ریزی صحیح، دقیق و علمی در بخش توسعه گردشگری ورزش های آبی و ساحلی و در نتیجه آن ایجاد بستری مناسب و امن برای سرمایه گذاری بخش خصوصی موجب رونق گردشگری ورزش های آبی و ساحلی خواهد شد (۳۶).

نتایج حاصل از آزمون  $t$  تک نمونه در سطح معناداری ( $p \leq 0/05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی ها، کیفیت خدمات بهداشتی-درمانی در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی باشد. این نتایج با یافته های خاتمی فیروزآبادی و همکاران (۱۳۹۲)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، ابراهیم زاده و آقاسی زاده (۱۳۸۸) و بترو و همکاران (۲۰۱۵) هم سو می باشد.

با توجه به ارزیابی دیدگاه های گردشگران ساحلی مشاهده می شود که وضعیت شاخص های بهداشتی در سواحل شمالی کشور در موقعیت مناسبی قرار ندارد، به طوریکه متأسفانه این مناطق دارای کمبود امکانات و تسهیلات بهداشتی از جمله سرویس های بهداشتی، دوش های سرد و گرم آب شهری، سطل های درب دار زباله، شیر برداشت آب بهداشتی و سالم، دفع بهداشتی فاضلاب و پساب، مراکز تهیه، توزیع و فروش مواد غذایی بهداشتی می باشند. در این میان ریختن زباله در مناطق ساحلی، مشکلی همیشگی است که به دلیل تعداد زیاد افراد استفاده کننده از اینگونه مناطق و انواع مختلف فعالیت ها به وجود می آید و بدین ترتیب سبب تجمع جانوران موذی، انتشار انواع بیماری ها و ایجاد مناظر ناخوشایند در لبه های ساحلی می گردند (۳۹). علاوه بر این شهرهای ساحلی معمولاً دارای شبکه دفع و تصفیه فاضلاب مدرن نبوده و سامانه های دفع زباله نیز بسیار ابتدایی و فرسوده می باشند، همین امر سبب شده است که کنار جاده ها، رودخانه ها و سواحل به مراکز پخش و دفع زباله تبدیل شوند. این در حالی است که امکانات بهداشتی-درمانی در شهرهای ساحلی دریای مازندران گاهی حتی کفاف نیازهای مردم بومی را نمی دهد (۳). حال اگر حضور گردشگران ساحلی بدون مدیریت صحیح و وجود امکانات مناسب و کافی بهداشتی باشد، می تواند سبب بروز مشکلات جدی و عریضه ای در ارتباط با سلامت مراجعه کنندگان گردد، بنابراین لازم است تا سازمان های مرتبط با خدمات بهداشتی و درمانی مناطق ساحلی نسبت به بهبود وضعیت بهداشتی در منطقه اقدام های اصلاحی لازم را انجام دهند و یا در خصوص بهینه سازی کیفیت خدمات رستوران ها، کیفیت غذاها و نوشیدنی ها و فعالیت های دوره گردان نظارت لازم انجام شود، چرا که اینگونه اقدام ها به منظور ارتقاء وضعیت گردشگری ساحلی در شهرهای ساحلی دریای مازندران حائز اهمیت می باشند. بنابراین ضروری است مکان های مذکور مجهز به امکانات و تسهیلات بهداشتی مناسب مطابق با آخرین دستورالعمل

سازمان جهانی بهداشت شوند تا از آلودگی های بیشتر و مخاطرات ثانوی ناشی از آن پیشگیری شده و از به خطر افتادن سلامتی افراد، شناگران و گردشگران جلوگیری گردد (۳۹).

نتایج حاصل از آزمون توزیع دو جمله ای در سطح معناداری ( $P \leq 0/05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی ها، کیفیت خدمات امنیتی در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی باشد. این نتایج با یافته های رکن الدین افتخاری و همکاران (۱۳۹۶)، نعیمی و همکاران (۱۳۹۲)، شیعه و علی پور اشلیکی (۱۳۸۹) و گنزالز و هولتمن آهومادا (۲۰۱۷) هم سو می باشد.

سواحل شمالی دریای مازندران در ایام تعطیلات، میزبان بیشترین تعداد مسافر از سراسر کشور می باشد، به طوری که بر اساس اعلام مقامات ارشد گردشگری استان، گاهی تعداد گردشگران مقیم در این استان به سه برابر ساکنانش می رسد، در چنین شرایطی حفظ امنیت سواحل از اهمیتی دو چندان برخوردار است، چرا که توسعه در جایی صورت می گیرد که امنیت وجود داشته باشد. این در حالی است که با توجه به گذشت سال های متمادی از حیات دریای مازندران، تاکنون برنامه ریزی مدون و جدی در خصوص ساماندهی دریا و سواحل به منظور افزایش امنیت و آسایش علاقه مندان به استفاده از آن صورت نگرفته است. مسئله بسیار مهمی که در صنعت گردشگری و به ویژه گردشگری ساحلی وجود دارد، احساس ترس از حوادث و وقایعی است که تحت عنوان جرم ممکن است علیه گردشگر اتفاق افتد و بار روانی بسیار بالایی را برای گردشگران داشته باشد. علت اصلی احساس ترس و نداشتن امنیت در نزد گردشگران ممکن است به دلیل حوادث و اتفاق های گذشته در آن مکان باشد که این مسئله همیشه در ذهن گردشگر باقی خواهد ماند که در این مکان و در چه سالی اتفاق ها و نا امنی علیه گردشگران اتفاق افتاده است (۴۰). در همین راستا برخورداری از امنیت موجب ایجاد احساس آرامش و تعادل روحی و روانی و کاستن از استرس های ناشی از احتمال خطر می گردد و افراد با داشتن امنیت کافی می توانند از تمام امکانات موجود به نحو احسن استفاده نمایند. از سوی دیگر زمانی که امنیت فراهم باشد، درب های کشور به روی تمام توریست های داخلی و خارجی باز می گردد که این امر خود باعث توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در جامعه می شود و با تبادل اطلاعات باعث پیشرفت جامعه می گردد (۴۱). به همین منظور لازم است تا گشت های پلیس تا زمانی که مسافران در مناطق مورد نظر حضور دارند، چتر امنیتی خود را بر سر گردشگران پهن کنند تا آن ها با آرامش خیال از حضورشان در چنین فضاهایی لذت ببرند که این امر نیازمند تشکیل مدیریت واحد گردشگری می باشد، زیرا این مدیریت می تواند نقش مؤثری در همکاری و هماهنگی بین سازمان های مختلف شهری مانند: نیروی انتظامی، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، شهرداری، استانداری، رسانه ها و سایر دستگاه ها و سازمان های مربوطه داشته باشد و از این طریق است که می توان امنیت روانی و اجتماعی را برای مردم و گردشگران فراهم آورد (۴۰).

نتایج حاصل از آزمون t تک نمونه در سطح معناداری ( $P \leq 0/05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی ها، کیفیت خدمات رفاهی در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی باشد. این نتایج با یافته های رکن الدین افتخاری و همکاران (۱۳۹۶)، خانلرتبار و شیرمحمدی عربی (۱۳۹۲)، خاتمی فیروزآبادی و همکاران (۱۳۹۲)، شیعه و علی پور اشلیکی (۱۳۸۹) و پاپاگئورگیو (۲۰۱۶) هم سو می باشد.

با ارزیابی دیدگاه های گردشگران ساحلی مشاهده می شود که به سبب وجود مشکلات متعدد، امکان بهره برداری کامل و همه جانبه از منابع گردشگری شهرهای ساحلی دریای مازندران وجود ندارد. کمبود تاسیسات اقامتی

به ویژه در ایام اوج گردشگری که مصادف با تعطیلات نوروز و تابستان است به شدت احساس می شود و مسافران ناگزیر هستند که به اجاره ویلاها و منازل شخصی مردم با قیمت های گزاف روی بیاورند. از سوی دیگر افزایش نرخ اجاره اماکن اقامتی و ویلاها سبب می شود تا گردشگرانی که از توان مالی چندانی برخوردار نیستند، به اسکان در چادرها اقدام کنند و بدین ترتیب سراسر خیابان های شهری و حواشی جاده های ساحلی را به اتراق های بدون امکانات تبدیل نمایند که این امر خود عوارض و پیامدهای ناگواری را به همراه خواهد داشت (۴۲). این در حالی است که بر اساس گزارشات مقامات ارشد گردشگری استان مازندران، ظرفیت اسکان رسمی و غیر رسمی گردشگران این استان در تعطیلات نوروز سال ۱۳۹۲، تنها به میزان ۶۵۰ هزار نفر در شب در هتل ها، هتل آپارتمان ها، پلاژهای سواحل، اماکن استیجاری و مدارس پیش بینی شده بود، اما با توجه به نارضایتی گردشگران ساحلی از وضعیت امکانات و خدمات رفاهی و با در نظر گرفتن حجم بالای مسافران مشخص است که این میزان هتل ها، متل ها، ویلاهای استیجاری و پلاژهای ساحلی جوابگوی سیل عظیم گردشگران ساحلی شمال کشور نخواهد بود. در این میان حدود هفت سال پیش بود که اجرایی شدن طرح شناسنامه دار کردن خانه ها و ویلاهای اجاره ای به اداره کل استان مازندران ابلاغ شد تا به صورت آزمایشی این کار انجام گردد، اما اکنون با گذشت این مدت طولانی، طرح مورد نظر فقط برای ۲۰ هزار خانه ویلایی عملیاتی شده است، این در حالی است که در استان مازندران به تنهایی ۶ برابر این تعداد خانه و ویلای اجاره ای وجود دارد که هیچ متولی مشخصی برای آن در نظر گرفته نشده است. با همه این موارد شهرهای ساحلی استان مازندران همواره با مشکل اسکان گردشگران خود روبرو بوده اند، در حالی که چند سالی است که در مناطق گردشگری چون کیش مراکز اقامتی در شان مسافرانی که به این مناطق می آیند، در نظر گرفته می شود. این مراکز دارای نیروهای امنیتی و خدماتی هستند که کار اسکان و ارائه خدمات رفاهی را برای گردشگران بر عهده دارند، تجربه ای که هیچگاه در مازندران به درستی اجرایی نشده است (۴۳).

نتایج حاصل از آزمون توزیع دو جمله ای در سطح معناداری ( $p \leq 0.05$ ) نشان داد که از دیدگاه آزمودنی ها، کیفیت خدمات نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده در نوار ساحلی دریای مازندران رضایتبخش نمی باشد. این نتایج با یافته های نعیمی و همکاران (۱۳۹۱)، پاپاگورگیو (۲۰۱۶) و آنفسو و همکاران (۲۰۱۴) هم سو می باشد. غرق شدن در دریا یکی از مشکلات اصلی و دومیین علت منجر به مرگ بعد از حوادث جاده ای در جهان محسوب می شود. در ایران نیز غرق شدن از جمله حوادث تلخی است که هر ساله از گردشگران سواحل دریای خزر اعم از کودک، نوجوان، جوان و بزرگسال قربانی می گیرد و شهروندان شهرهای ساحلی نیز در طول سال به طور مداوم با چنین صحنه های دلخراشی مواجه می شوند. برخی از مطالعات، بالاترین میزان خطر در فصل تابستان را مربوط به نوجوانانی می دانند که بدون اطلاع از اصول صحیح ورزش شنا در آب های رودخانه و دریا و بدون مراقبت، اقدام به شنا می کنند (۴۴). مواردی همچون نبود امکانات مناسب در سواحل استان، نبود حداقل استانداردهای لازم، کمبود نیروهای غریق ورزیده، کیفیت پایین فعالیت نیروهای هلال احمر و پاسخگو نبودن در برابر شهروندان استفاده کننده از دریا و قربانیان حوادث آن، ضرورت بررسی همه جانبه آن را مورد تاکید قرار می دهد. در یک نگاه کلان و ملی لزوم شناسایی تنگناها و مشکلات این عرصه، نیازمند عزمی جدی برای حل آن است (۴۵). تحقیقات نشان می دهند که تعداد ۸۲ طرح سالم سازی دریا در طول ۳۴۰ کیلومتر از نوار ساحلی مازندران در سال ۱۳۸۵ به اجرا در آمده است، اما امکانات نیروهای امدادی تنها جوابگوی ۱۱ طرح سالم سازی دریا به منظور انجام ماموریت های تعیین شده بوده است که کارشناسان این امکانات را برای ایمن سازی سواحل

ناچیز و در حد بسیار ابتدایی برشمردند. از این رو ساماندهی نیروهای انسانی فعال در سواحل اعم از کارشناسان آگاه، ناجیان غریق و نیروهای امدادی از جمله محورهای عمده ای است که در زمینه بهره برداری از سواحل باید مورد اهتمام قرار گیرد (۴۶). در ضمن، با توجه به غرق شدن برخی افراد در مناطق خارج از طرح سالم سازی، ضرورت استقرار نیروهای امدادی در مناطق ممنوعه، لزوم افزایش آگاهی مسافران از مناطق خطرناک و افزایش تعداد ناجیان و امکانات امدادی در سواحل امن بسیار ضروری به نظر می رسد. بنابراین توجه به منافع مادی در ارائه خدمات در موضوعی که با زندگی و آرامش مردم گره خورده و ممکن است موجب بروز نارسایی های مختلف فرهنگی، بهداشتی و ایمنی شهروندان در استفاده از دریا شود، بنابراین این امر ایجاب می کند تا توجه جدی و ملی برای رفع کمبودهای نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده در سواحل دریای مازندران مبذول شود (۴۵).

محدوده های ساحلی با تلفیقی زیبا از دریا و ساحل، محیطی آرام بخش به وجود آورده اند که توانایی جذب گردشگران را از نقاط دور و نزدیک دارند. این در حالی است که کرانه های ساحلی استان مازندران با برخورداری از جاذبه های متعدد طبیعی گردشگری و همچنین برخورداری از سواحل شنی و مناظر طبیعی زیبا و دل انگیز، می تواند یکی از بزرگترین کانون های گردشگری ساحلی کشور باشد. در همین راستا ایجاد امکانات و تسهیلات متنوع به ویژه امکانات تفریحی و ورزشی در سواحل استان مازندران می تواند منجر به ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده، بهبود تصویر ذهنی گردشگران و افزایش رضایتمندی گردشگران ساحلی شود که این امر نهایتا در انتخاب شهرهای ساحلی به عنوان مقصد گردشگری از سوی گردشگران تاثیرگذار می باشد. به منظور دستیابی به چنین هدفی پیشنهاد می گردد از طریق راهکارهای زیر به برطرف ساختن مشکلات در زمینه گردشگری ساحلی در شهرهای ساحلی استان مازندران اهتمام ورزیده شود تا نسبت به جذب هر چه بیشتر گردشگران ساحلی اقدام شود.

- بهبود زیرساخت های اقامتی و غذاخوری در سطح استانداردهای جهانی و متناسب با سلیقه های متفاوت و طبقه های مختلف اجتماعی با تاکید بر نظارت بر کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده توسط اصناف مرتبط با گردشگری شامل هتل ها، رستوران ها، کافه های سنتی، فروشگاه های مواد غذایی و مراکز گردشگری ساحلی.  
- ایجاد پلاژها و آلاچیق های ساحلی با امکانات کامل رفاهی برای گردشگران در محدوده مناطق ساحلی.  
- ایجاد پارکینگ های مناسب با ظرفیت کافی برای توقف وسایل نقلیه به منظور جلوگیری از تجمع اتومبیل ها در محدوده مناطق ساحلی.

- توسعه گردشگری ورزشی به عنوان یکی از قابلیت های ممتاز سواحل شمال کشور از طریق تجهیز این مناطق به امکانات و تسهیلات ورزشی مدرن و به روز در رشته های ورزشی همچون (ماهی گیری، قایقرانی، شنا، اسکی روی آب، غواصی، موج سواری، پیاده روی های ساحلی، دوچرخه سواری، والیبال و فوتبال ساحلی و سایر موارد).

- برپایی جشنواره های مختلف در طول سال به خصوص در فصول گردشگری و تعطیلات از جمله جشن های ملی و بازی های بومی و محلی همراه با برپایی بازارهای سنتی، عرضه محصولات و صنایع دستی و پخش موسیقی های اصیل و سنتی ایرانی در محدوده مناطق ساحلی.

- ایجاد سرویس های بهداشتی با کیفیت، وجود سطل های زباله درب دار و دسترسی به آب آشامیدنی سالم و بهداشتی با توجه به تعداد گردشگران همراه با نصب تابلوهای آموزشی بهداشتی در محدوده مناطق ساحلی.



- وجود مراکز خدمات درمانی تخصصی و مدرن با بکارگیری از پزشکان مجرب در محدوده مناطق ساحلی.  
- وجود حفاظت های پلیسی و انتظامی (نیروهای امنیتی) به صورت شبانه روزی همراه با برقراری امنیت جاده های منتهی به محدوده مناطق ساحلی.  
- بکارگیری نیروهای انسانی متخصص و آموزش دیده در زمینه فعالیت های مرتبط با بخش گردشگری ساحلی به منظور ارائه خدمات کارآمد به گردشگران ساحلی با تاکید بر افزایش تعداد ماموران غریق نجات و هلال احمر در محدوده مناطق ساحلی.

## منابع و ماخذ

1. Banasbordi, Ali. Rahimizadeh, Meysam. Asadi, Hassan. Mahmodi, Ahmad. (2013), The relationship between motivation and satisfaction of tourists at ski resorts in Tehran, Journal of sport management, Vol 5, No 3, Pp: 53-69. (persian).
2. Middleton, Victor. Fyall, Alan. Morgan, Michael. Ranchhod, Ashok. (2009), Marketing in travel and tourism, Business & economics, Pp: 1-17.
3. Shie, Esmail. Alipur Ashliky, Sajjad. (2010), Analysis of the environmental quality of coastal tourism with sustainable tourism standards (Case study: Ramsar coast), Journal of Arman shahr, No ۵, Pp: 155-167. (persian).
4. Ramezan Zadeh, Mehdi. Sharifniya, Fatemeh. (2011), Measuring the level of satisfaction of tourists with facilities and services available on the Caspian coast, Law enforcement knowledge of Mazandaran, Vol 2, No 7, Pp: 42-56. (persian) .
5. Aghajani, Hasan Ali. Rashidi, Maryam. Valinataj, Naghi. (2011), Investigating management challenges of the tourism industry (Experimental: Mazandaran), Law enforcement knowledge of Mazandaran, Vol 2, No 7, Pp: 69-88. (persian).
6. Kazemi, Mostafa. Pour, Samira. Saadatyar, Fahimeh Sadat. Bitaraf, Fatemeh. (2011), The impact on the perceived value of the tourist image in the Caspian with emphasis on the mediating role of perceived quality, Journal of urban planning, Vol 2, No 6, Pp: 19-34. (persian).
7. Sabbagh Kermani, Majid. (2016), The regional economy (theory and models), Tehran, Publisher samt, Pp: 1- 411. (persian).
8. North analytic news website, (2013), It felt empty beaches civil organizations: The fate of the abandoned northern coast of liberalization and regulation, Article code: 93446, Publication date: 17 Mar. (persian).
9. Fani, Zohre. Barghamdi, Mojtaba. Eskandarpur, Majid. Soleimani, Mansour. (2012), Measuring tourist satisfaction in Gorgan, Journal of tourism management, Vol 7, No 20, Pp: 31-48. (Persian).
10. Taleghani, Mohammad. Fatahi, Sara. (2005), The quality of tourism services and the importance of satisfying tourists, Journal of management, No 100, Pp: 55-63. (persian).

11. Goli Namghadam, Khadijeh. (2008), The population of the area of forest re-mountainous north of the country with an emphasis on rural planning, Master's thesis, geography and rural planning, Tehran university. (persian).
12. Noronha, Ligia. Lourenco, Nelson. Lobo Ferreira, Joao Paulo. Lleopart, Ana. Feoli, Enrico. Sawkar, Kalidas. Chachadi, Adivappa. (2003), Coastal tourism, environment and sustainable local development, TERI-The energy research institute.
13. Naimae, Toraj. Ramezanifar, Hadiseh. Bashiri, Tayebbeh. Esmaeli, Azadeh. (2013), Evaluation of satisfaction with the quality of services offered on the beach (Case study: City Tonekabon), Journal of security knowledge Mazandaran, Vol 4, No 13, Pp: 95-107. (persian).
14. Beygzadeh, Jafar. Vaziri, Alireza. (2008), Measuring customer satisfaction, Journal of work and society magazine, No 14, Pp: 1-12. (persian).
15. Moon, Kae Sung. Kim, May. Ko, Yong Jae. Connaughton, Daniel. Lee, Jeoung Hak. (2011), The influence of consumer's event quality perception on destination image, Journal of managing service quality, Vol 3, No 21, Pp: 287-303.
16. Pakzad, Jahanshah. (2006), Guide the design of urban spaces in Iran, Tehran, Published by the department of housing and urban development, Pp: 1-456. (persian).
17. Rukn al-Din Eftekhari, Abdul Reza. Ramezan Nezhad, Yaser. Pourtaheri, Mehdi. (2017), Measurement satisfaction of tourists from coastal tourism destinations in rural areas of Guilan province, Human geography research, Vol 49, No 3, Pp: 571-585. (persian).
18. Mogouei, Roxana. Hoseini, Sepideh. Al Mozafar, Reza. (2017), Providing coastal tourism strategic program (Case study: Noshahr city), Journal of Oceanography, Vol 8, No 29, Pp: 25-33. (persian).
19. Abedi Samakush, Mahboubeh. Farzan, Farzam. Dosti, Morteza. (2014), A Survey on the satisfaction of men with the quality of service centers of the healthy plan of the sea (Case study: Coastal tourists in Mazandaran province), The first national conference on tourism and green tourism, Hamedan, Pp: 1-16. (persian).
20. Ghafuri, Farzad. Honarvar, Afshar. Nematpour, Rafiyeh. (2013), Factors in the development of water sports tourism in the coastal cities of Mazandaran, Journal of management and development of sports, Vol 2, No 2, Pp: 19-30. (persian).
21. Shabiri, Seyed Mohammad. Meybodi, Hossein. Haji Hosseini, Afsaneh. (2013), The environmental impact of tourism on coastal areas of the Caspian sea from the perspective of the people and authorities, Journal of planning and development of tourism, Vol 3, No 5, Pp: 129-145. (persian).

22. Khanlartbar, Hamid. Shir Mohammadi Arabi, Reza. (2013), Study of coastal tourism in Babolsar, The first national conference on tourism management, nature tourism and geography, Hamedan, Pp: 1-12. (persian).
23. Khatami Firuzabadi, Ali. Askaripur, Hossein. Bakhshandeh, ghasem. (2014), Ranking the tourist beaches of the south of Iran using AHP, Journal of tourism management studies, No 23, Pp: 71-96. (persian).
24. Naemay, Toraj. Ramezanifar, Hadiseh. Vazirpure Arani, Safiyeh. (2013), The opportunities and challenges of tourism in coastal regions (Case study: Tonekabon city), Journal of caspian disciplinary knowledge, Vol 3, No 11, Pp: 57-72. (persian).
25. Ebrahimzadeh, Isa. Aghassizadeh, Abdollah. (2010), Analysis of factors affecting the development of tourism in the coastal region of Chabahar using strategic SWOT, Journal of urban and regional research, Vol 1, No 5, Pp: 128-197. (persian).
26. González, Sergio. Holtmann-Ahumada, Geraldine. (2017), Quality of tourist beaches of northern Chile: A first approach for ecosystem-based management, Journal of ocean & coastal management, Vol 137, Pp: 154-164.
27. Papageorgiou, Marilena. (2016), Coastal and marine tourism: A challenging factor in marine spatial planning, Journal of ocean & coastal management, Vol 129, Pp: 44-48.
28. Botero, Camilo. Pereira, Cristina. Tosic, Marko. Manjarrez, Ganiveth. (2015), Design of an index for monitoring the environmental quality of tourist beaches from a holistic approach, Journal of ocean & coastal management, Vol 108, Pp: 65-73.
29. Anfuso, Giorgio. Williams, Allan. Cabrera Hernandez, Juan Alfredo. Pranzini, Enzo. (2014), Coastal scenic assessment and tourism management in western Cuba, Journal of tourism management, Vol 42, Pp: 307-320.
30. Kindermann, Gesche. Gormally, Michael. (2013), Stakeholder perceptions of recreational and management impacts on protected coastal dune systems: A comparison of three European countries, Journal of land use policy, Vol 31, Pp: 472-485.
31. Ghermandi, Andrea. Nunes, Paulo. Portela, Rosimeiry. (2011), Recreational, Cultural, and aesthetic services from estuarine and coastal ecosystems, Journal of treatise on estuarine and coastal science, Vol 12, Pp: 217-237.
32. Monfared, Fatemeh. Steelagi, Ali Reza. (2013), Coastal tourism and its status in Iran with a sustainable development approach, The first national tourism conference, geography and sustainable environment, Hamedan, Pp: 1-15. (persian).

33. Khalilvand, kolsum. Esmaeili, Zahra. (2015), The importance of coastal tourism in the tourism industry (Case study: Bushehr coasts), The first international conference and 4th national conference on tourism, geography and sustainable environment, Hamedan, Pp: 1-8. (persian).
34. Saghaei, Mohsen. Amini Nezhad, Gholam Reza. Sabouhi, Gholam Reza. (2016), Investigating tourism capabilities of bushehr coastal city based on SWOT and Topsis model, Journal of geography and environmental planning, Vol 27, No 1, Pp: 103-130. (persian).
35. Ebrahimpour, Habib. Roshandel Arbetani, Taher. (2011), Investigation of the factors affecting tourism based on expectations and perceptions of tourists and the gap analysis model (Case study: Ardabil Sareyn tourist area), Journal of commerce management, Vol 3, No 8, Pp: 1-22. (persian).
36. Yazdani, Shahram. Jahandideh, Abdulghafor. (2012), Water sports-coastal Iran a step for tourism development in Chabahar, The first national conference of development of the Makran coast and marine power of the Islamic republic of Iran, Chabahar, Pp: 1-6. (persian).
37. Adabi Firozjah, Javad. Kozeh Chian, Hashem. Ehsani, Mohammad. (2009), The study of the most important natural sport athletics affecting the development of sport tourism in the country From the point of view of sports and tourism experts, Journal of sport management, No 1, Pp: 67-81. (persian).
38. Honarvar, Afshar. Ghafouri, Farzad. Farzan, Farzam. Sharifian, Ismail. (2007), Important factors in the marketing of sport tourism in Iran, Journal of olympic, No 4, Pp: 31-44. (persian).
39. Nabizadeh, Ramin. Binesh Barahmand, Masoud. Nadafi, Kazem. Mesdaghinia, Alireza. (2012), Qualitative analysis of coastal waters in the Caspian sea in Guilan province: Determining the environmental health indicators in swimming areas, Journal of Mazandaran university of medical sciences, Vol 22, No 88, Pp: 41-52. (persian).
40. Shahivandi, Ahmad. Raisie Vanani, Reza. Soltani, Marzieh. (2011), Impact of Mental and social security on attracting foreign tourists (A case study of foreign tourists entered the city of Isfahan in the year 2010), Journal of discipline and security law enforcement, No 1, Pp: 137-165. (persian).
41. Khosfar, Gholam Reza. Mohammadi, Raziye. Mohammadi, Arezo. Parvaresh, Efat. Salar, Mahbobeh. (2013), Investigating the role of social security in tourism development (Case Study: recreations of south Khorasan province, October 2012), The first national conference on tourism management, nature tourism and geography, Hamedan, Pp: 1-19. (persian).
42. Iranian students news agency (Isna), (2014), The cause of the sleeping tent of the travelers of the north, Article code: 93050502475, Publication date: 5 August. (persian).

43. Iran newspaper, (2013), Mazaniha Arrangements to host of 20 million passengers Norouzi, Article code: 5601, Publication date: 17 March. (persian).
44. Amar, Teimor. (2003), Chaboksar's tourism abilities with emphasis on its geographical capabilities, Proceedings of scientific and research conferences of humanities, First volume, Islamic azad university of Noshahr and Chalous branch, Pp: 1-12. (persian).
45. Mirdar, Shadmehr. Bakhshandeh, Amir. (2009), The profile of drowning tourists on the coast of the Caspian Sea during the years 2001- 2006, Journal of research in sports science, No 23, Pp: 13-22. (persian).
46. Mirdar, Shadmehr. (2007), Immersive swimmers in the Mazandaran sea in the last five years and its related factors, Research project, The research institute of physical education and sport sciences, Tehran.

# Measuring Coastal Tourist Satisfaction Level Using Recreation-Sport Service Quality Parameters in the Caspian Sea Shoreline

Akhtar Asghari<sup>1</sup> - Mohammad Hossein Razavi<sup>2</sup> - Adeleh Azimi<sup>3</sup>  
(Ressive:2016/01/04;Accept:2018/04/19)

## Abstract

A growing rate of coastal tourism in leisure time necessitates to program on strengthening the coastal tourism infrastructures as well as leveraging the coastal recreation-sport service quality more than ever. In line with this, the purpose of present research was to measure coastal tourist satisfaction level using recreation-sport service quality parameters in the Caspian Sea shoreline. It is a descriptive survey done as a field study. The research population included the tourists in the coastal zone of Mazandaran province. The sample was estimated about 384 tourists based on Morgan table. The sampling was cluster random one. The instrument was a structured questionnaire and internal reliability was 0.84 calculated by Cronbach's  $\alpha$  coefficient. To analyze data and test the hypotheses, the one sample t-test and binominal test were used at the significance level of under 0/05. The results of one sample t-test showed that the welfare service quality ( $t = -9/52$ ), the recreation service quality ( $t = -8/36$ ), and hygiene service quality ( $t = -10/83$ ) were evaluated lower than moderate level and the tourists were not satisfied with them. Moreover, the results of binominal test showed that the sport service quality, safety service quality, and human force quality service were lower than moderate level. The shortage in quantity and quality of service quality towards coastal tourists leads to decrease the number of tourists. Therefore, building the various coastal facilities to leverage the service quality can cause to promote the civil infrastructures, the coastal tourist mental image, and finally the coastal tourist satisfaction.

## Keywords

Service quality, Satisfaction, Shoreline, Tourist.

1 . Delarestaghili Branch, Department of Physical Education and Sport Science MA in Sport Management, Islamic Azad University, Ayatollah Amo s, Mazandaran, Iran

2 . Associate Professor, University of Mazandaran, Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Iran  
Corresponding author :Email : azimi.adeleh@yahoo.com , Tel: +989364204196

3 . Phd student of Sport Management, the North University, Mazandaran, Iran