

فرمول افزایش رضایت گردشگران زمستانی

در حالی که طبیعت و ارتفاعات ایران قابلیت بالایی برای توسعه گردشگری زمستانی دارند، اما همچنان در زمینه گسترش آن و جذب گردشگر ورودی و داخلی، فعالیت‌های گسترده و مدونی انجام نگرفته است؛ موضوعی که البته چندی پیش معاون گردشگری سازمان میراث فرهنگی نیز بر آن صحنه گذاشت. ولی تیموری همچنین گفته بود که وزارت ورزش و جوانان، راه و شهرسازی، فرهنگ و ارشاد اسلامی، کشور، امور خارجه، شهرداری‌ها، دستگاه‌های مرتبط و... باید در زمینه توسعه گردشگری زمستانی همکاری‌های لازم را با سازمان و بخش خصوصی داشته باشند؛ در غیر این صورت هر فعالیتی در این زمینه انجام گیرد موفقیتی در پی نخواهد داشت.

از سوی دیگر، برخی فعالان گردشگری معتقدند وسعت جغرافیا و زیرساخت دو بال توسعه گردشگری زمستانی هستند و در حال حاضر با وجود آنکه از نظر اقلیم و جغرافیا بسیار غنی هستیم اما زیرساخت‌های لازم برای استفاده و بهره‌مندی از این امکانات خدادادی فراهم نشده است. در عین حال، نبود رویدادها، فستیوال‌ها، جشنواره‌ها و... برای جذب گردشگر نیز از جمله موضوعات مورد انتقاد در این زمینه عنوان می‌شود. اگرچه تفریحات زمستانی در کوهستان‌ها اغلب تفریحاتی لوکس محسوب می‌شوند و مخاطبان خاصی دارند اما رضایت این متقاضیان از خدماتی که در مقاصد زمستانی و کوهستانی ارائه می‌شود نیز تاکنون کمتر مورد بررسی قرار گرفته است؛ در حالی که توسعه گردشگری به صورت کلی بدون آگاهی از چگونگی رضایت گردشگران و عامل موثر بر آن ممکن نیست. در این راستا، نتایج یک پژوهش دانشگاهی درباره ارزیابی عوامل موثر بر رضایت در گردشگری زمستانی که پیش از این در دانشگاه تهران انجام شده، نشان داد گردشگران از دو مقصد زمستانی مورد بررسی در این پژوهش رضایت داشتند اما این رضایت بیشتر از آنکه ناشی از عرضه مناسب باشد، متأثر از ویژگی‌های خاص منطقه و علاقه و انگیزه شخصی به ورزش‌های زمستانی بوده است. اما چه اتفاقی باید رخ دهد که گردشگران زمستانی از چنین مقاصدی رضایت داشته باشند؟

پژوهش مذکور که از سوی لیلا وثوقی، فضیله دادورخانی، سید حسن مطیعی لنگرودی و محمدتقی رهنمایی انجام شده و دو مقصد شمشک و دربندسر را مورد بررسی قرار داده، نشان می‌دهد که گردشگران رضایت کلی از تجربه خود داشتند، اما این رضایت ناشی از عرضه خدمات گردشگری نبود؛ چالشی که فعالان معتقدند سال‌هاست گریبانگیر این حوزه از گردشگری بوده است. رضایت این گردشگران بیشتر متأثر از علاقه و انگیزه شخصی افراد به اسکی و برخی ویژگی‌های مقصد و جاذبه‌های طبیعی منطقه و فاصله کوتاه مقصد (خصوصاً برای گردشگران روزانه) عنوان شده است. پژوهشگران معتقدند این مسائل است که باعث شده گردشگران با وجود نارضایتی از برخی عوامل، همچنان به این دو مقصد مراجعه کنند. از این رو می‌توان گفت ویژگی‌های مقصد و همچنین علایق و انگیزه‌های فردی نسبت به این فعالیت خاص، درخصوص رضایت و همچنین عامل وفاداری و بازگشت مجدد تعیین‌کننده بوده است. از طرف دیگر بی‌توجهی به بهبود کیفیت این مقاصد و برآورده کردن نسبی انتظارات علاقه‌مندان متناسب با استانداردها، دلیل عمده کاهش مشتریان این مقاصد عنوان شده است؛ شاخصی که به عدم توسعه‌یافتگی زیرساخت‌ها بازمی‌گردد.

بخش دیگری از نتایج این تحقیق همچنین حکایت از جایگزینی این مقاصد زمستانی با پیست‌های خارج از ایران خصوصاً در ترکیه و ارمنستان داشته است. این مقاصد خارجی به دلیل بازاریابی گسترده در ایران و نیز عرضه‌ای متناسب با انتظارات گردشگران علاوه بر اینکه توانسته‌اند این گردشگران زمستانی را به خود جلب کنند، باعث افزایش انتظار آنها از مقاصد داخلی هم شده‌اند؛ دو مساله که از دفعات مراجعه به این مقاصد کاسته است. برخی از فعالان در این زمینه نیز دخالت‌های غیرحرفه‌ای فدراسیون اسکی به عنوان نهاد دولتی و نبود رویکرد مناسب مدیریتی در عرضه مناسب گردشگری اسکی را بر سرمایه‌گذاری‌ها در این حوزه و به دنبال آن کاهش

رضایت گردشگران و کاهش تعداد اسکی‌بازان اثرگذار دانسته‌اند. در همین حال، سرمایه‌گذاری‌های بسیاری به لحاظ امکانات اقامتی خصوصی نظیر خانه‌های دوم صورت گرفته و همچنین در چند سال اخیر واحدهای اقامتی عمومی نظیر خانه‌های اجاره‌ای افزایش بسیاری یافته که البته به دلیل عدم مدیریت و برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی قانونمند، مشکلات فراوانی نیز به وجود آورده است.

با در نظر گرفتن تمام این مسائل، پژوهشگران در این تحقیق نکاتی را بر شمرده‌اند که در بهبود کیفیت و افزایش رضایت گردشگران اثرگذار خواهد بود. بر این اساس، آماده‌سازی پیست‌ها مطابق با استانداردهای جهانی، تهیه نقشه‌هایی به منظور کاهش خطرات احتمالی برای اسکی‌بازان، فراهم کردن اقامتگاه‌های عمومی بیشتر، بهبود وضعیت جاده، توسعه امکانات تفریحی غیراسکی، توسعه بیمه‌های ورزشی، توسعه فعالیت‌های گردشگری در تمام فصول سال باتوجه به وجود پتانسیل‌های فراوان و نیز کاهش معضلات مربوط به فصلی بودن گردشگری در ناحیه موجب بالا رفتن انگیزه‌های سرمایه‌گذاری در مقاصد زمستانی و ایجاد توجه اقتصادی مناسب برای گسترش امکانات تفریحی و اقامتی خواهد شد و متنوع کردن گردشگران در کنار افزایش رضایت همه اقشار را در پی خواهد داشت.

علاوه بر اینها، پژوهشگران در این تحقیق تاکید کرده‌اند درآمد سالانه ساکنان به انحای مختلف تا حدودی وابسته به گردشگری اسکی است. باتوجه به دشواری‌ها و محدودیت‌های بخش کشاورزی خصوصا در نواحی کوهستانی، توجه و حمایت از اشتغال و درآمدزایی گردشگری اسکی برای ساکنان می‌تواند به اقتصاد ناحیه کمک کند. عمدتاً افزایش گردشگران در زمان‌های کاهش گردشگری در مقاصد فصلی، به منزله راهبردی دشوار در دستور کار توسعه بسیاری از مقاصد گردشگری در جهان قرار دارد که در این محدوده باید مورد توجه قرار گیرد؛ به این معنا که محققان معتقدند برای گردشگری تابستانی و در واقع فصول غیراسکی، باید برنامه‌ریزی‌های مناسبی انجام شود.

منبع: خبرگزاری دنیای اقتصاد