

Investigating the Health of Tourists Traveling to Kish Island

ARTICLE INFO

Article Type
Research Article

Authors
Ezattolah Abbasian^{1*}

How to cite this article

Ezattolah Abbasian, Investigating the Health of Tourists Traveling to Kish Island, *Journal of Islamic Life Style Centeredon Health*, 2022;6(1):672-681.

1. Associate Professor of Economics, Department of Management, University of Tehran, Tehran, Iran (Corresponding Author).

* Correspondence:
Address:
Phone:
Email:e.abbasian@ut.ac.ir

Article History
Received: 2021/11/17
Accepted: 2022/02/07

ABSTRACT

Purpose: Maritime transportation and its role in tourism is an issue that has received less attention until now. Maritime transportation is the process of moving people, goods, etc. by boat, ship and other vessels on seas, oceans, lakes, canals and rivers. The main purpose of this research is to investigate the experience of tourists traveling to Kish Island.

Materials and Methods: The purpose of this research is practical and the research problem is descriptive and analytical. Also, the time of data collection was cross-sectional (winter 2019). The statistical population of the research includes all tourists who have entered Kish Island by sea. Considering that the statistical population of those who entered Kish Island by sea is an unlimited population, therefore, based on Cochran's formula and random sampling method, 384 people were selected as the sample size.

Findings: To achieve the goal of the research, importance-performance analysis (IPA) was used to identify the strengths and weaknesses of the cruise experience to Kish Island for the components of tourists' satisfaction.

Conclusion: According to the literature related to the subject as well as the conversation and interview conducted with tourists, 13 indicators were identified. Among the criteria placed in the first quarter, the diversity of the sea route with a weight of 20.56% ranks first, satisfaction with comfort and convenience with a weight of 14.69% ranks second, satisfaction with food facilities with a weight of 14.26% ranks third, satisfaction with ship security with a weight of 12.22 % won the fourth rank.

Keywords: Tourism, Tourist Expectations, Sea, Kish Island, Travel, Tourist

بررسی سلامت گردشگران در سفر به جزیره کیش

عزت اله عباسیان *

دانشیار اقتصاد، گروه مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

چکیده

هدف: حمل و نقل دریایی و نقش آن در گردشگری مسئله ای است که تا به امروز کم تر به آن توجه شده است. حمل و نقل دریایی روند جابجایی افراد، کالاها و غیره به وسیله قایق، کشتی و دیگر شناورها از روی دریاها، اقیانوسها، دریاچهها، کانالها و رودخانهها است هدف اصلی در این پژوهش، بررسی تجربه سفر دریایی گردشگران به جزیره کیش است.

مواد و روش ها: هدف این پژوهش کاربردی است و مسأله تحقیق از نوع توصیفی تحلیلی است. همچنین زمان گرد آوری داده ها مقطعی بوده (زمستان ۱۳۹۹) است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه ی گردشگرانی که از طریق دریا وارد جزیره کیش شده اند. با توجه به اینکه به جامعه آماری از کسانی که از طریق دریا وارد جزیره کیش شده اند یک جامعه نامحدود می باشد، لذا بر اساس فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ۳۸۴ نفر را به عنوان حجم نمونه انتخاب شده اند.

یافته ها: برای دستیابی به هدف تحقیق از تحلیل اهمیت- عملکرد (IPA) برای شناسایی نقاط قوت و ضعف تجربه سفر دریایی به جزیره کیش برای مولفه های رضایتمندی گردشگران استفاده شد. **نتیجه گیری:** با توجه به ادبیات مرتبط با موضوع و نیز گفتگو و مصاحبه ای که با گردشگران انجام شده، ۱۳ شاخص شناسایی شد. در بین معیارهایی که در ربع اول قرار گرفتند، تنوع مسیر دریایی با وزن ۲۰،۵۶٪ رتبه اول، رضایت از آسایش و راحتی با وزن ۱۴،۶۹٪ رتبه دوم، رضایت از امکانات تغذیه با وزن ۱۴،۲۶٪ رتبه سوم، رضایت از امنیت کشتی با وزن ۱۲،۲۲٪ رتبه چهارم را کسب کردند.

واژگان کلیدی: گردشگری، انتظارات گردشگران، دریا، جزیره کیش، سفر، گردشگر

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۲۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۱۸

*نویسنده مسئول: e.abbasian@ut.ac.ir

مقدمه

گردشگری یا سیاحت به طور کلی به عنوان مسافرت های تفریحی در نظر گرفته می شود. هر چند که در سال های اخیر شامل هر گونه مسافرتی می شود که شخص به واسطه آن از محیط کار یا زندگی خود خارج شود. (۱) در حال حاضر گردشگری به عنوان یکی از بزرگ ترین و متنوع ترین صنایع دنیا مطرح می باشد و رشد سریع آن تغییرات اجتماعی، اقتصادی و محیطی فراوانی را به دنبال داشته است و نقش مهمی در ترغیب سرمایه گذاری در زیرساختها، ایجاد درآمد برای دولت و اشتغال زایی مستقیم و غیرمستقیم در سراسر دنیا داشته است. با این وجود، گردشگری دارای کارکردها (اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، اکولوژی) و پیامدهای مختلفی (مثبت و منفی) است که باید در تمام فرآیند برنامه ریزی مورد توجه قرار گیرد تا از گسترش اثرات منفی حتی الامکان جلوگیری شود. یکی از عوامل مؤثر در جذب گردشگران وجود زیرساخت های مناسب در مکان های مقصد گردشگری است؛ زیرا آنها به منظور تأمین خواسته های گردشگران به وجود آمده اند و گردشگران می توانند از این امکانات استفاده کنند و لذا سرمایه گذاری در این زیرساخت ها و استفاده از توان های بالقوه منطقه ای به منظور توسعه گردشگری، از اهمیت فراوانی برخوردار است. (۲) جاذبه های گردشگری هر منطقه عامل مهم در جذب گردشگر است اما زیرساخت های مناسب از جمله امنیت راهها، وجود اقامتگاهها و هتل- های مناسب و امکانات مرتبط به حمل نقل موجب رونق بیشتری در مناطق توریستی خواهند شد. (۳)

حمل و نقل دریایی و نقش آن در گردشگری مسئله ای است که تا به امروز کم تر به آن توجه شده است. حمل و نقل دریایی روند جابجایی افراد، کالاها و غیره به وسیله قایق، کشتی و دیگر شناورها از روی دریاها، اقیانوسها، دریاچهها، کانالها و رودخانهها است. این جابجایی اغلب برای مقاصد بازرگانی، تفریحی و نظامی انجام می گیرد. سیستم های حمل و نقل نوین با داشتن تکنولوژی جدید، امنیت و رفاه بیشتری را برای مسافران به همراه خواهند آورد. (۴) سیستم های حمل و نقل دریایی هوشمند و فناوری اطلاعات، سیستم هایی متشکل از فناوری های نوین الکترونیک رادار ENC (نقشه دریایی الکترونیکی) کامپیوتر، GIS, RFID, VTS, AIS, LRIT و ECDIS الکترو مکانیک هستند. از مهم ترین مزایای این نوع سیستم در ارتباط با فناوری اطلاعات نوین می توان به افزایش کارایی حرکت و جابجایی برای کالا و مسافر، افزایش توان مدیریت ساختارهای حمل و نقل، افزایش ایمنی، کاهش هزینه های عملیاتی و کاهش عوارض زیست محیطی و مصرف سوخت اشاره نمود. (۵) ارتقاء ضریب بهره وری و بهره گیری کامل از تمامی ظرفیت های قابل دسترسی تجهیزات استراتژیک، افزایش ضریب ایمنی مأموریت های دریایی شناور در شرایط نامتعارف جوی، در بهره برداری از شناور و به هم وصل کردن مناطق حساس رودخانه ها و شمال خلیج فارس از اهم دستاوردهای این طرح به شمار می آید. رشد حمل و نقل آبی کالا در آینده، سرمایه گذاری استراتژیک در نوسازی آب بندها، تسهیلات کانتینری و سامانه های هوشمند امری حیاتی است. بدیهی است چنین امکاناتی در صورت

وجود در حمل و نقل دریایی ایران می تواند سفرهای دریایی را افزایش دهد. (۶)

کشور ایران با برخورداری از پهنه دریایی در شمال و جنوب کشور از مزیتی نسبی در توسعه گردشگری دریایی برخوردار است که می تواند در جذب و ساماندهی گردشگران داخلی و خارجی نقش مهمی ایفا نماید. ایران از نظر داشتن منابع طبیعی گردشگری جزو ۵ کشور اول جهان قلمداد می شود و با توجه به داشتن جاذبه های تاریخی، فرهنگی و طبیعی از جایگاه خاصی برای جذب گردشگر داخلی و خارجی برخوردار است. (۷) یکی از مناطق گردشگری که سهم بالایی در جذب توریست از خارج و داخل کشور را دارا می باشد جزیره کیش است. بدیهی است این جزیره به دلیل موقعیت مکانی خود امکان رفت و آمد از طریق خشکی را ندارد. به همین دلیل حمل و نقل دریایی در کنار سفرهای هوایی در کیش عمومیت دارد. (۸) این جزیره در خلیج فارس با فاصله ۱۸ کیلومتری از سرزمین اصلی قرار گرفته و به همراه بندر چابهار و جزیره قشم در زمره مناطق آزاد ایران هستند. جزیره کیش در میان جزایر ایرانی خلیج فارس، مهم ترین و پربازده ترین کانون گردشگری است. (۹) جزیره زیبای کیش با سواحل نقره فام و مکان های دیدنی از سوی هیئت های شرکت کننده در دومین مجمع بین المللی گردشگری و سومین کنفرانس بین المللی سرمایه گذاری و خصوصی سازی کشورهای اسلامی به عنوان الگوی توسعه پایدار گردشگری در میان کشورهای اسلامی انتخاب شده است. کیش به عنوان جزیره ای کوچک، بدون پیشینه طولانی و پایدار گردشگری تعداد اندکی جاذبه دارد که به دلیل اهمیت تاریخی و زیبایی طبیعت، گردشگران داخلی خارجی یا حتی ساکنان محلی را به خود جلب می کند. جاذبه ها و منابع مختلف کیش در چهار گروه طبقه بندی شده اند: منابع و جاذبه های طبیعی، فرهنگی و باستانی، ویژه، تفریحی و ورزشی. اگرچه در سال های اولیه ایجاد منطقه آزاد کیش، تصویری کاذب از کیش به عنوان یک بازار سوداگری و دلالتی کالاهای لوکس، در اذهان عمومی شکل گرفت ولی سیاست ها و گرایش های اخیر در مدیریت جزیره، در راستای احیای ارزشهای واقعی جزیره و معرفی آن به عنوان یک منبع ارزشمند طبیعی و کانون گردشگری طبیعی و فرهنگی قرار گرفته است. (۱۰) یکی از جاذبه های گردشگری کیش حمل و نقل دریایی و گردشگری دریایی است که برای بسیاری از افراد محبوبیت زیادی دارد. سفر به جزیره کیش از طریق دریا به خودی خود می تواند تجربه ای جذاب برای گردشگران باشد در صورتی که به سلیقه های گردشگران و تجارب کشورهای موفق در زمینه گردشگری دریایی توجه شود. در این پژوهش هدف اصلی بررسی مطالعه پیرامون بررسی تجربه ی گردشگرانی که از طریق دریا به کیش سفر کرده اند.

مبانی نظری پژوهش

حمل و نقل دریایی

حمل و نقل دریایی نوع خاصی از حمل و نقل است که در آن افراد یا کالاها بر روی آب جا به جا می شوند. اگر چه عبارت "دریا" در این اصطلاح دیده می شود اما این نوع حمل و نقل در خارج از دریا نیز ممکن است انجام شود. حمل بار و مسافر در اقیانوسها، کانالها، دریاچهها و رودها نیز نوعی حمل و نقل دریایی گفته می شود. به عبارت بهتر اگر بخواهیم تعریف جامعی از این نوع حمل و نقل ارائه بدهیم، باید گفت که به فرایند جابجایی افراد، کالاها و غیره به وسیله قایق، کشتی و دیگر شناورها از روی دریاها، اقیانوسها، دریاچهها، کانالها و رودخانهها حمل و نقل دریایی گفته می شود. (۱۱). تصور عامه این است که اصطلاحات حمل و نقل دریایی فقط مربوط به امور بازرگانی است و این سفرها فقط برای مقاصد بازرگانی به کار می رود. اما واقعیت این است که حمل و نقل دریایی ممکن است به دلایل نظامی باشد. همچنین افرادی که با حمل و نقل دریایی جا به جا می شوند، مقاصد تفریحی و گردشگری ممکن است داشته باشند. وسیله حمل و نقل در این نوع انتقال نیز کشتیها و قایقها هستند اما از نفتکشها و لنجها نیز ممکن است برای حمل و نقل انواع کالاها استفاده شود. برای جا به جایی کالاها بیشتر از کشتیهای بزرگی استفاده می شود که توانایی جا به جایی بارها را داشته باشند. یک ویژگی دیگر نیز در مورد این کالاها صدق می کند و آن هم این است که صاحبان آنها دغدغه ی زمانی برای انتقال ندارند. از آن جایی که سفرهای دریایی سرعت کمی نسبت به سفرهای هوایی دارند، حمل و نقل دریایی برای کالاهای سنگینی هست که هزینه حمل آنها بهتر است کم باشد (۱۲).

اهمیت اقتصادی حمل و نقل دریایی

در ادبیات اقتصاد تأکیدهای زیادی بر نقش حمل و نقل می توان یافت. در همین راستا آدام اسمیت معتقد است که: "به وسیله حمل آبی، یک بازار گسترده تر (نسبت به حالت دسترسی صرف به حمل زمینی) اش روی همه گونه های صنایع قرار می گیرد، بنابراین با اتکا به سواحل دریا و رودخانه های قابل کشتیرانی انواع صنایع می توانند بزرگ شوند و خود را توسعه دهند." باتن^۱ (۱۳) بیان می کند که اقتصاد دانان کلاسیک معتقدند که حمل و نقل یک اثر مثبت بر توسعه اقتصادی ایجاد می کند به نحوی که افزایش تولید را مستقیماً می توان به بهبود حمل و نقل مرتبط دانست. در مورد اهمیت حمل و نقل ما همچنین نقل قولی از لوگارد^۲ را پیدا می کنیم که می گوید ملزومات توسعه آفریقا را میتوان در یک لغت خلاصه کرد، حمل و نقل. روزن اشتاین - ردان^۳ اشاره می کند که سرمایه گذاری در زیرساختهای حمل و نقل یکی از راههای اصلی تحقق تئوری فشار بزرگ است. به هر حال، شاید قوی ترین جانب دار نقش مثبت حمل و نقل روستو باشد که در بررسی رشد اقتصادی متذکر می شود که معرفی راه آهن از نظر تاریخی قوی ترین شاخص منفرد برای مرحله ی خیز می باشد. این در مورد ایالات متحده، فرانسه، کانادا و روسیه

³ Rosenstein- Rodan

¹Button

² Lugard

در صنعت گردشگری تبدیل شده است. زیرا این صنعت نه تنها در پیشبرد اقتصاد ملی و درآمدهای ارزی نقش دارد بلکه صنعتی است پاکیزه و عاری از آلودگی و در عین حال ایجاد کننده مشاغل جدید (۱۷).

گردشگری برای کشورهای دارای جاذبه های جهانگردی نظیر ایران می تواند به مهم ترین منبع کسب درآمد ارزی تبدیل شود؛ مشروط بر اینکه برنامه ریزی صحیح و همه جانبه توأم با آینده نگری برای آن تنظیم و اجرا شود. متأسفانه در کشورمان صنعت توریسم چنان که شایسته است گسترش و توسعه نیافته است. با وجودی که در تمامی برنامه های توسعه سالیان اخیر بر رهایی از اقتصاد تک محصولی متکی بر صادرات نفت تأکید شده ولی در مقام عمل موفقیت و کامیابی قابل توجه و مملوس و محسوسی در این زمینه به دست نیامده است. رشد و توسعه صنعت توریسم در ایران به عنوان یکی از راهکارهای عملی رهایی از اقتصاد تک محصولی و متنوع سازی منابع درآمدی کشور باید بیش از پیش مورد توجه برنامه ریزان و سیاستگذاران کشور قرار گیرد. بدون شک امروزه صنعت گردشگری به عنوان صنعت جهانی، رشد سریعی در اقتصاد جهان داشته که در نتیجه افزایش نرخ رشد سالانه از تولید ناخالص ملی در سطح جهان، صادرات، تجارت جهانی و خدمات، سهم گردشگران بین المللی در فعالیت اقتصادی جهان نیز بطور مداوم بالا رفته است. سرمایه گذاری جهانی در صنعت گردشگری حاکی از آن است که گردشگری صنعتی از زمره صنایع توزیع کننده درآمد است و هنگامی که جهانگرد وارد کشور می شود، در مقابل خدماتی که به وی ارائه می شود، باید هزینه پرداخت کند و این پرداخت ارزی خواهد بود. لذا این صنعت می تواند جایگزین اقتصاد تک محصولی یعنی درآمد نفتی گردد. اینکه امروزه مشاهده می شود که کشورهای صنعتی اروپا و آمریکا تمام نیرو و توان خود را در جهت جذب جهانگرد به کار می گیرند، مویده جایگاه این صنعت در اقتصاد است، عایدی حاصل از گردشگری پایدار و در عین حال امکان بهره برداری از آن در کوتاه مدت فراهم است (۱۸).

گردشگری دریایی

یافتن یک تعریف مناسب که شامل گردشگری قایقرانی، ورزشهای تفریحی دریایی و فعالیتهای دریایی در دریا یا سایر محیطهای آبی باشد کار دشواری است و چندین ترکیب کلمه وجود دارد که به این نوع گردشگری اشاره دارد، بنابراین یافتن تعریف قاطع به دلیل ماهیت چند منظوره فعالیت های مربوط به دریا و گردشگری دریایی بسیار دشوار است (۱۹). فعالیتهای گردشگری دریایی یک روش تجاری مناسب برای بهبود اقتصاد در بسیاری از کشورها است (۲۰). در تعریفی دیگر گردشگری دریایی به عنوان "بخشی از صنعت گردشگری تعریف می شود که مبتنی بر گردشگران و بازدید کنندگان است که در اوقات فراغت و تعطیلات یا سفر، سیر

قطعی است. یک ایده کلی تر توسط آندرسون و استروم کوئیست بیان شده است که ادعا می کنند که همه گذارهای بزرگ نظام های اقتصادی اروپا با تغییرات در زیرساخت حمل و نقل و ارتباطات شروع شده است یا حداقل همراه بوده است.

اعتقاد بر این است که حمل و نقل خوب هزینه جابجایی را پایین می آورد و این امکان را برای بسیاری از فعالیت ها فراهم می آورد که بازار گسترده - تری را پوشش دهند و از مقیاس های بزرگ تولید بهره برداری شود. به طور مشابه، اون^۲ معتقد است که گسترش بازارهای داخلی از طریق خدمات حمل و نقل پیشرفته یک پیش شرط لازم برای توسعه اقتصاد ملی است. علاوه بر این، اکثر کشورهای توسعه یافته به خاطر یک مجموعه از دلایل جغرافیایی، اقتصادی و تاریخی به تجارت بین الملل وابسته هستند و بهبود این تجارت یک پیش شرط الزامی رشد است. بر مبنای این دیدگاه، در چنین شرایطی ارائه تسهیلات بندری کار می تواند به توسعه یاری رساند (۱۴).

صنعت گردشگری

صنعت گردشگری به عنوان متنوع ترین و بزرگترین صنایع در جهان، مهمترین منبع درآمد و ایجاد فرصت های شغلی برای بسیاری از کشورهای دنیا است این صنعت که به عنوان موتور توسعه از آن نام برده می شود، به علت اهمیتی که از نظر اقتصادی، اجتماعی دارد روز به روز بیشتر مورد توجه قرار گرفته و دولتها به آن اهمیت می دهند و امروزه یکی از پایه های اصلی و استوار اقتصاد جهان و از جمله صنایع مهم با رشد سریع در توسعه اقتصادی جهان است که با ایجاد بالاترین میزان ارزش افزوده به صورت مستقیم و غیرمستقیم می تواند سایر فعالیتهای اقتصادی و فرهنگی را تحت تأثیر قرار دهد. در تقسیم بندی جهانی پس از نفت و خودروسازی، صنعت گردشگری در رده سوم قرار می گیرد (۱۵). لوئیس ترنر، توریسم را به عنوان امیدبخشترین، پیچیدهترین و جایگزینترین صنعتی می داند که کشور های جهان سوم باید آن را دنبال کنند و می تواند عامل مهمی در کاهش فقر و بیکاری آنها باشد. صنعت توریسم از دو جهت عمده حائز اهمیت بسیار است: نخست، موجبات آشنایی ملل با دیگر فرهنگها، نژادها، اقوام، سرزمینها، گویش ها و... را فراهم می کند، و دوم، از نظر اقتصادی به عنوان یک منبع تأمین درآمد و ارز محسوب میشود. کشورهای مختلف جهان در سایه برخورداری از امکانات گوناگون و جاذبه های متنوع، در پی جذب و جلب جهانگردان بسوی خویش هستند. گردشگری در حال حاضر در حال تبدیل شدن به یکی از ارکان اصلی اقتصاد تجاری جهان است و بسیاری از برنامه ریزان و سیاستگذاران توسعه، از صنعت گردشگری به عنوان رکن اصلی توسعه پایدار یاد می کنند (۱۶). صنعت گردشگری با ویژگی های خاص خود، صنعتی پویا با آینده ای روشن تلقی می شود. سرمایه گذاری در این صنعت در تمام کشورهای دارای جاذبه های جهانگردی روبه افزایش است. امروزه جذب گردشگران خارجی به رقابتی فزاینده در بین نهادهای درگیر

² Owen

¹ Andersson and Stromquist

متخصصان مختلف درگیر در صنعت سفر دریایی استفاده شد. نتایج حاکی از این است که یک بندر کروز در یک رابط بین دریا، ساحل و اتصال بین منطقه شهری بسیار حیاتی است. مصاحبه شوندگان نشان دادند که هیچ یک از بندرهای دریایی مناسب نیستند اکثر مسافران دریایی بدنال "چیزی متفاوت" هستند که تجربیات به یاد ماندنی را همراه داشته باشد. به همین دلیل کشورهای مختلف تلاش می کنند تا امکانات و زیرساخت های بندر کروز را به روز کنند و استراتژی تمایز را در آسیا اتخاذ کنند. کانوال و دیگران^۴ (۲۶) در پژوهشی با عنوان «توسعه زیرساخت های جاده ای، حمل و نقل و پشتیبانی جامعه از گردشگری: نقش مزایای درک شده و رضایت جامعه»، این مطالعه تأثیر زیرساخت های جاده ای و حمل و نقل را بر گردشگری بررسی می کند. رابطه مثبت بین تأثیر مزایای درک شده توسط مردم محلی و رضایت جامعه از توسعه زیرساخت های حمل و نقل وجود دارد. لاپکو و پاناسیوک^۴ (۲۷). در پژوهشی با عنوان «گردشگری در آب به عنوان دریافت کننده خدمات حمل و نقل در نمونه شچچین»، یکی از کارکردهای شهرها عملکرد گردشگری است. تجزیه و تحلیل انجام شده در مورد گردشگری در زمینه گردشگری آب نشان می دهد که تعداد مسافران کشتی های تفریحی دریایی و داخلی و قایق های تفریحی که به شهر شچچین می رسند نسبتاً کم است. تعداد گردشگرانی که از این طریق وارد می شوند از ۳٪ کل گردشگران بازدید کننده از شهر فراتر نمی رود. در سال ۲۰۱۷، تعداد ۱۳،۳۴۵ هزار مسافر کشتی با آب و ۱۴،۰۰۰ نفر دیگر از خدمه کشتی های تفریحی به شهر شچچین وارد شدند. می توان اظهار داشت که این امر تقاضای قابل توجهی برای خدمات حمل و نقل، به ویژه خدمات مربوط به حمل و نقل حمل و نقل، ایجاد نکرده است.

مواد و روش ها

این پژوهش از نوع کمی (پیمایشی)^۵ می باشد. هدف این پژوهش کاربردی است و مسأله تحقیق از نوع توصیفی تحلیلی است. همچنین زمان گرد آوری داده ها مقطعی بوده (زمستان ۱۳۹۹) است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه ی گردشگرانی است که از طریق دریا به جزیره کیش وارد شده اند. با توجه به اینکه به جامعه آماری از کسانی که از طریق دریا وارد جزیره کیش شده اند یک جامعه نامحدود می باشد، لذا بر اساس فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ۳۸۴ نفر را به عنوان حجم نمونه انتخاب شده اند. با استفاده از پرسشنامه ساختمان بر اساس پیشینه پژوهش داده ها جمع آوری خواهند شد. (پرسشنامه در قالب سوالها و گویههایی که عمدتاً در سطح سنجش رتبه ای و در قالب طیف لیکرت خواهد بود) برای دستیابی به هدف تحقیق از تحلیل اهمیت - عملکرد (IPA: Importance-Performance Analysis) برای شناسایی نقاط قوت و ضعف تجربه سفر دریایی به جزیره کیش برای مولفه های رضایتمندی گردشگران استفاده شد.

⁴ Lapko & Panasiuk

⁵ survey

وساحت در آب را انتخاب می کنند (شهاد^۱، ۲۰۲۰). گردشگری دریایی شامل سفرهای دریایی توسط انواع کشتی ها به مقصد گردشگری است. بخشهای اصلی حمل و نقل دریایی و کشتی است. (۲۱).

پیشینه پژوهش

چراغی و الماسیه (۲۲) در پژوهشی با عنوان «معرفی پتانسیل های گردشگری استان خوزستان با تأکید بر گردشگری آبی»، از مهم ترین فرصت های بی نظیر استان خوزستان برای معرفی با توجه به وجود جاذبه هایی که عنوان شد، فرصت گردشگری به ویژه گردشگری آبی است؛ به اذعان کارشناسان، این استان با داشتن آثار ملی و حتی جهانی که در جای جای آن وجود دارد می تواند به قطب مهم توریسم کشور تبدیل شود. در این مقاله با توجه به اهمیت این موضوع، پس از بیان کلیاتی در زمینه گردشگری و تاریخچه آن، به بررسی پتانسیل های گردشگری استان خوزستان با تأکید بر گردشگری آبی پرداخته شده است. گودرزی و دیگران^{۲۳} در پژوهشی با عنوان «بررسی و تحلیل موانع توسعه گردشگری آبی در استان خوزستان»، نتایج آزمون فریدمن حاکی از این است که متغیر «تمایل ضعیف و مشارکت کم رنگ بخش خصوصی برای سرمایه گذاری» با میانگین رتبه ای ۴/۵۵، بالاترین امتیاز و متغیر «برنامه ریزی و مدیریت ضعیف» با میانگین رتبه ۳/۱۸، پایین ترین امتیاز را دارا می باشد. همچنین بر اساس نتایج مدل معادلات ساختاری PLS، با توجه به مثبت بودن شاخص اشتراک و شاخص افزونگی و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است و حصول مقدار ۰/۵۰ برای GOF، برازش مناسب مدل تأیید و نشان دهنده اثرگذاری متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته پژوهش می باشد. امرائی و دیگران^{۲۴} در پژوهشی با عنوان «رونق حمل و نقل دریایی منطقه خوران قشم»، یکی از انواع گردشگری دریایی است که در آن گردشگر حداقل ۲۴ ساعت از وقت خود را بروی یک شناور سپری می کند و در طول این مدت به تفریح بروی دریا و تفریجاتی چون غواصی، ماهیگیری و دیدن مناظری خواص و کم نظیری پردازد. صنعت گردشگری از یک سو باعث ایجاد رونق سرمایه گذاریهای کلان در آن دسته از زیرساخت هایی شده است که شرایط زندگی افراد محلی را بهبود و ارتقا می بخشد و از سوی دیگر از طریق اشتغال و ارزآوری می تواند موجبات توانمندی اقتصاد یک کشور را فراهم آورد. ییپ لائو و لیونگ ییپ^{۲۵} در پژوهشی با عنوان «صنعت گردشگری سفر دریایی آسیا: روند فعلی و چشم انداز آینده»، در این پژوهش چهار کشور نماینده در آسیا (کره جنوبی، ژاپن، ویتنام و سنگاپور) در نظر گرفته شد تا ویژگی های مشترک و ویژگی های منحصر به فرد بازار کشتی های تفریحی در منطقه آسیا را بررسی شود. برای کسب اطلاعات بیشتر پیرامون حمل و نقل دریایی در این چهار کشور از مصاحبه های نیمه ساختار یافته و عمیق را با

¹ Shahzad

² Yip Lau & Leung Yip

³ Kanwal

یافته ها

از ۳۸۴ نفر از گردشگران خواسته شد که بر اساس طیف لیکرت اهمیت هر کدام از شاخص‌ها را مشخص کنند که نتایج در جدول (۱) آورده شده است.
 - گام دوم: در این گام همانند گام اول از ۳۸۴ نفر گردشگر خواست شد تا بر اساس طیف لیکرت اعلام کنند در شرکت مد نظر عملکرد هر کدام از این شاخص‌ها به چه میزان است که نتایج در جدول (۱) آورده شده است.

در این بخش به تجزیه و تحلیل داده های پژوهش پرداخته می‌شود هدف در این پژوهش بررسی انتظارات گردشگران از تجربه سفر دریایی به جزیره کیش می‌باشد برای دستیابی به این ابتدا شاخص‌های تاثیرگذار استخراج شده سپس با استفاده از روش IPA این عوامل در گروه‌های مختلف دسته‌بندی شدند. مراحل روش IPA به صورت زیر کی باشد:
 - گام اول: در این گام ابتدا انتظارات گردشگران از تجربه سفر دریایی به جزیره کیش استخراج که شامل ۱۳ شاخص می‌باشد سپس

جدول ۱. نتایج اولیه میزان اهمیت و عملکرد عوامل

کد	عوامل	میزان اهمیت					میزان عملکرد				
		۱	۲	۳	۴	۵	۱	۲	۳	۴	۵
C1	رضایت از امکانات تغذیه	۰	۲۹	۴۵	۱۸۵	۱۲۵	۱۲۵	۱۱۴	۵۸	۶۴	۲۳
C2	رضایت از بهداشت کشتی	۸۳	۸۲	۶۵	۱۲۰	۳۴	۹۹	۷۴	۵۰	۷۱	۹۰
C3	رضایت از تجهیزات داخلی کشتی	۱۰	۱۵۰	۲۴	۱۱۰	۹۰	۱۱۶	۱۴۴	۶۳	۵۶	۵
C4	لوازم بازی و سرگرمی	۳۹	۵۷	۱۲۵	۱۴۵	۱۸	۹۴	۱۱۲	۸۴	۷۱	۲۳
C5	رضایت از آسایش و راحتی	۰	۲۵	۵۰	۱۳۴	۱۷۵	۱۰۵	۱۱۲	۶۵	۸۸	۱۴
C6	رضایت از امنیت کشتی	۰	۵۰	۴۲	۱۴۸	۱۴۴	۹۲	۱۲۸	۸۴	۷۰	۱۰
C7	تنوع مسیر دریایی	۰	۱۲	۹	۱۸۸	۱۷۵	۱۲۸	۲۰۱	۲۰	۱۵	۲۰
C8	رضایت از هزینه های کشتی	۰	۱۲	۱۳	۱۵۷	۲۰۲	۵	۶۷	۹۹	۱۰۲	۱۱۱
C9	رضایت از شکل ظاهری کشتی	۴۲	۱۳۱	۹۲	۵۰	۶۹	۹	۷۰	۸۱	۱۶۵	۵۹
C10	نظارت بر کارکنان کشتی	۳۵	۱۶۹	۷۳	۴۰	۶۷	۹	۱۲	۱۹۸	۱۲۰	۴۵
C11	آموزش پرسنل	۰	۱	۱۹۸	۵۶	۱۲۹	۱۸	۵۰	۱۲۵	۸۹	۱۰۲
C12	ایجاد صندوق پیشنهاد و انتقاد	۰	۱۲	۵۵	۱۶۵	۱۵۲	۱۴	۸۱	۶۷	۱۴۰	۸۲
C13	پیگیری پیشنهادات و انتقادات	۷۵	۱۲۸	۱۲۵	۲۳	۳۳	۲۰	۵۱	۶۷	۱۸۰	۶۶

- گام سوم: در این گام میانگین هندسی نظرات پاسخ دهندگان برای اهمیت و عملکرد عوامل تعیین می‌شود و به ترتیب **b** و **c** نامگذاری می‌کنیم که در جدول (۲) آورده شده است.

جدول ۲. میانگین هندسی میزان اهمیت و عملکرد عوامل

کد	عوامل	عملکرد	اهمیت
C1	رضایت از امکانات تغذیه	۲,۰۱۲	۳,۹۴۷
C2	رضایت از بهداشت کشتی	۲,۴۸۵	۲,۴۸۴
C3	رضایت از تجهیزات داخلی کشتی	۱,۹۴۱	۳,۰۴۶
C4	لوازم بازی و سرگرمی	۲,۲۱۵	۲,۸۸۵
C5	رضایت از آسایش و راحتی	۲,۱۴۸	۴,۰۷۷
C6	رضایت از امنیت کشتی	۲,۱۵۱	۳,۸۵۱
C7	تنوع مسیر دریایی	۱,۷۴۷	۴,۳۰۴
C8	رضایت از هزینه های کشتی	۳,۴۴۷	۴,۳۵۹
C9	رضایت از شکل ظاهری کشتی	۳,۳۲۴	۲,۶۳۶
C10	نظارت بر کارکنان کشتی	۳,۳۵۳	۲,۵۵۸
C11	آموزش پرسنل	۳,۳۰۹	۳,۷۱۰
C12	ایجاد صندوق پیشنهاد و انتقاد	۳,۲۷۷	۴,۱۰۳
C13	پیگیری پیشنهادات و انتقادات	۳,۳۵۴	۲,۲۴۸

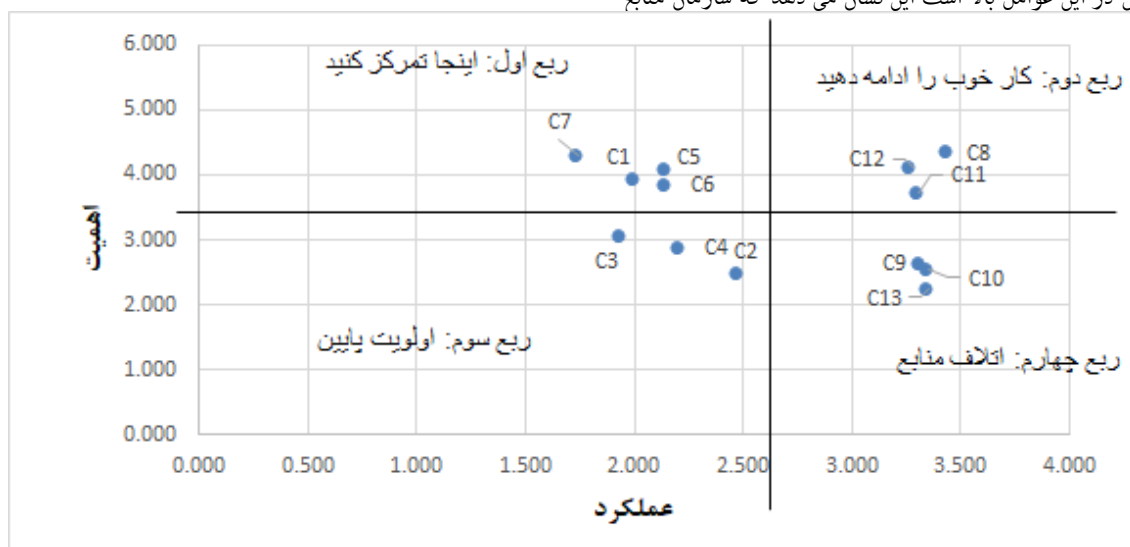
زیادی را صرف عواملی نموده است که دارای اهمیت چندانی نیستند. بنابراین، لازم است که بخشی از هزینه و منابعی که صرف این عوامل نموده به بهبود عوامل فراهم کننده موجبات رضایت بیشتر گردشگران اختصاص دهد. معیارهایی که در ربع دوم قرار دارند یعنی این دو معیار هم اهمیت و هم عملکرد مناسبی دارند و باید این روند ادامه پیدا کند. معیارهایی که در ربع سوم قرار دارند عوامل مشخص شده از نظر اهمیت دارای اهمیت پایینی هستند. همچنین سازمان نیز در آن معیارها ضعف دارد. از طرفی چون اهمیت چندانی ندارند شرکت نباید در این بخش تمرکز زیادی داشته باشد و منابع خود را در این بخش تلف کند. تنها باید منابع محدود در این بخش استفاده شود.

-گام چهارم: در این گام آستانه اهمیت و عملکرد مشخص می شود بر این اساس باید از اعداد عملکرد و اهمیت که در جدول (۲) آورده شده میانگین حسابی گرفت که در زیر محاسبه شده است.

$$\mu_b = \frac{44.207}{13} = 3.401$$

$$\mu_c = \frac{34.764}{13} = 2.674$$

-گام پنجم: بر اساس مقادیر موجود در جدول (۲)، ماتریس IPA رسم می شود که خطوط جدا کننده سطوح، همان آستانه ها هستند که در گام چهارم محاسبه شد. نتایج در شکل (۱) آورده شده است. معیار معیارهای که در ربع "اتلاف منابع" قرار گرفته است. در واقع این عوامل در نظر گردشگران اهمیت کمی دارند اما عملکرد سازمان در این عوامل بالا است این نشان می دهد که سازمان منابع

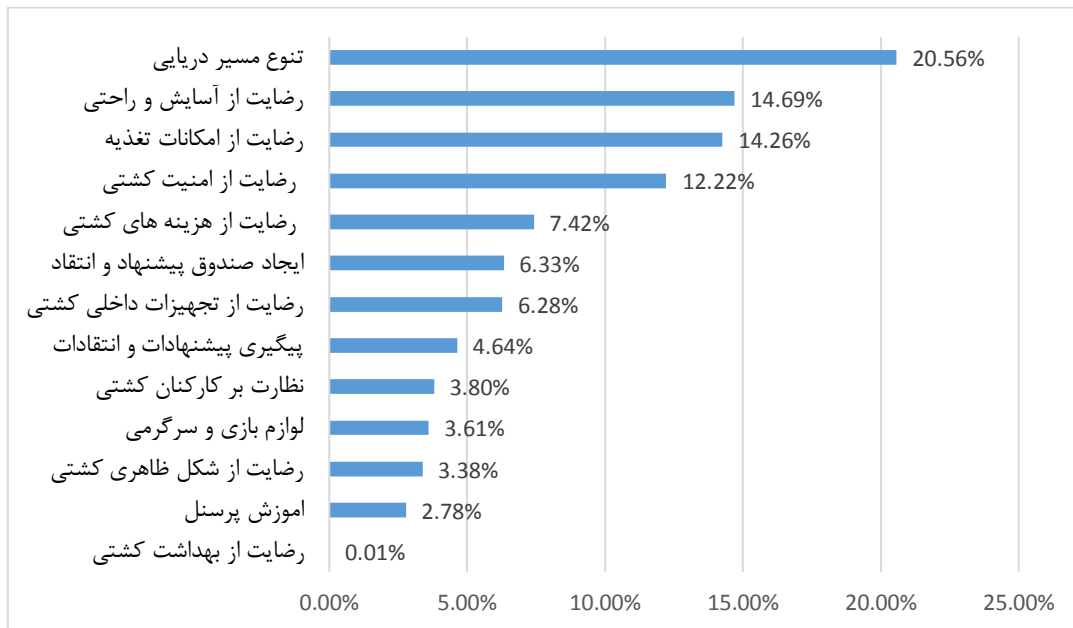


شکل ۱. ماتریس تحلیل عملکرد-اهمیت

-گام ششم: در این گام برای تعیین اولویت جهت بهبود، وزن مشخصه ها (عوامل) محاسبه می شود که در جدول (۳) آورده شده است.

جدول ۳. وزن و اولویت معیارها

رتبه	جایگاه	وزن نرمال (درصد) (SW)	وزن خام (OW)	عوامل	کد
۳	ربع اول	٪۱۴,۲۶	۷,۶۳۵	رضایت از امکانات تغذیه	C1
۱۳	ربع سوم	٪۰,۰۱	۰,۰۰۳	رضایت از بهداشت کشتی	C2
۷	ربع سوم	٪۶,۲۸	۳,۳۶۴	رضایت از تجهیزات داخلی کشتی	C3
۱۰	ربع سوم	٪۳,۶۱	۱,۹۳۲	لوازم بازی و سرگرمی	C4
۲	ربع اول	٪۱۴,۶۹	۷,۸۶۶	رضایت از آسایش و راحتی	C5
۴	ربع اول	٪۱۲,۲۲	۶,۵۴۵	رضایت از امنیت کشتی	C6
۱	ربع اول	٪۲۰,۵۶	۱۱,۰۰۶	تنوع مسیر دریایی	C7
۵	ربع دوم	٪۷,۴۲	۳,۹۷۴	رضایت از هزینه های کشتی	C8
۱۱	ربع چهارم	٪۳,۳۸	۱,۸۱۲	رضایت از شکل ظاهری کشتی	C9
۹	ربع چهارم	٪۳,۸۰	۲,۰۳۵	نظارت بر کارکنان کشتی	C10
۱۲	ربع دوم	٪۲,۷۸	۱,۴۸۹	آموزش پرسنل	C11
۶	ربع دوم	٪۶,۳۳	۳,۳۸۹	ایجاد صندوق پیشنهاد و انتقاد	C12
۸	ربع چهارم	٪۴,۶۴	۲,۴۸۷	پیگیری پیشنهادات و انتقادات	C13



نمودار ۱. وزن و اولویت معیارها

نتیجه گیری

با توجه به ادبیات مرتبط با موضوع و نیز گفتگو و مصاحبه ای که با گردشگران انجام شده، ۱۳ شاخص شناسایی شد. براساس نتایج، شاخص های رضایت از امکانات تغذیه (C1)، رضایت از آسایش و راحتی (C5)، رضایت از امنیت کشتی (C6) و تنوع مسیر دریایی (C7) در ربع اول ماتریس یعنی ناحیه ای که باید تمرکز ویژه ای روی آن داشت، قرار گرفته اند. شاخص های رضایت از هزینه های کشتی (C8)، آموزش پرسنل (C11) و ایجاد صندوق پیشنهاد و انتقاد (C12) در ربع دوم یعنی ناحیه ای که می بایست کار خوب را ادامه داد قرار گرفته اند. شاخص های رضایت از بهداشت کشتی (C2)، رضایت از تجهیزات داخلی کشتی (C3) و لوازم بازی و سرگرمی (C4) در ربع سوم یعنی ناحیه ای که اولویت پایین دارند قرار گرفته اند. شاخص های رضایت از شکل ظاهری کشتی (C9)، نظارت بر کارکنان کشتی (C10) و پیگیری پیشنهادات و انتقادات (C13) در ربع چهارم یعنی ناحیه ای که نباید منابع را هدر داد، قرار گرفته اند. بنابراین با توجه به نتایج می توان بیان نمود که، گردشگری منبع مهمی برای فعالیت های تجاری، کسب درآمد، اشتغالزایی و مبادرت خارجی محسوب می شود. یکی از مناطق گردشگری در ایران، جزیره کیش است. به طور کلی رضایتمندی از مقصد گردشگری، در گرو زنجیره ای از اقدامات منطقی و سلسله مراتبی بوده که می بایست در قالب طرح ها و برنامه ریزی های شهری همواره مورد توجه واقع گردد. به نحوی که با فراهم نمودن امکانات و خدمات مطلوب، می توان سطح رضایت بازدید کنندگان را افزایش داد که طبیعتاً منجر به علاقه مندی آنها به بازدید مجدد از منطقه می گردد. بر این اساس نتایج این پژوهش با یافته های نیل و گورسوی مبنی بر اینکه رضایتمندی کلی و نهایی گردشگران از خدمات تور، متأثر از سطح رضایتمندی و یا ناراضیاتی آنها در مراحل مختلف سفر است، مطابقت دارد. این

موضوع در نتایج پژوهش حاضر در رتبه اول قرار گرفت و نیاز به تمرکز ویژه جهت رضایت مندی گردشگران دارد. تأثیر عوامل ایمنی و امنیتی از نظر گردشگران نیز از عوامل تعیین کننده رونق گردشگری دریایی بود. در این پژوهش حفظ ایمنی و امنیت در فضاهای گردشگری از دیدگاه گردشگران به عنوان الزامات اساسی مطرح شده است که در صورت عدم وجود آن، ناراضیاتی شدیدی را می تواند به همراه داشته باشد که این مورد نیز با نتایج یافته های رکن الدین افتخاری و همکاران مبنی بر اینکه بالاترین میزان رضایت مربوط به خدمات امنیتی می باشد، مطابقت دارد. این موضوع در تحقیقات انجام شده توسط وو و چانگ و شیعه و علی پور اشلیکی نیز تأیید شده است. این پژوهشگران در تحقیقات خود امنیت اجتماعی گردشگران و رفتار دوستانه بومیان منطقه را در بهبود گردشگری دریایی مؤثر دانسته اند. امنیت و گردشگری پارامترهای معادل های هستند که نسبتی مستقیم و ارتباط تنگاتنگی با هم دارند. اصولاً تا امنیت برقرار نباشد، سفری شکل نخواهد گرفت و سخن گفتن از گردشگری بیهوده خواهد بود. در ارتباط با نقش تسهیلات رفاهی - خدماتی در بهبود گردشگری دریایی، شیعه و علی پور اشلیکی و پاپاچورجیو در تحقیقات خود بر این متغیر تأکید کرده اند و ایجاد تسهیلات رفاهی و خدماتی را باعث بهبود وضعیت گردشگری دریایی دانسته اند.

نتایج تحلیل عملکرد - اهمیت نشان داد که سه عامل رضایت از هزینه های کشتی، آموزش پرسنل و ایجاد صندوق انتقاد و پیشنهاد در ناحیه دوم این ماتریس قرار می گیرند. (کار خوب را ادامه دهید) در این ناحیه عواملی قرار می گیرند که از لحاظ اهمیت دارای اهمیت زیاد و از لحاظ عملکرد نیز دارای عملکرد بالایی هستند. همچنین اولویت بندی این سه عامل نشان داد که رضایت از هزینه های کشتی برای گردشگران از اولویت بالاتری برخوردار

7. Al-Safi, Behzad. (2012), a review of UNCTAD's 2011 report on the world's maritime and port transportation industry, Tehran, Phoror Publications.
8. Dehghanpour Farshah, Alireza; Falahpour Tazanji, Morteza, Mohammad Bakipour (2015), investigating the potential of environmental tourism in wetland areas, case study: Kish Island, National Conference of New Ideas in Tourism.
9. Rizvani, Ali Asghar (2018), The role of eco-tourism in environmental protection, Environmental Journal 1-10.
10. Ghorbani, Zahra (2014), sustainable tourism development solutions: Kish Island; National Conference of New Ideas in Tourism 11-11.
11. Yazdani Arablou, Mehdi, Amiramini, Murad (2013), Maritime Transportation, International Conference on Management.
12. Khalili, Morteza Ladi, Tahmineh, Shabani, Shahriar (2015), the effect of sea transportation on economic growth, international conference on integration of management and economy in urban development, 10-1.
13. Button, K. (2010). Transport economics. Edward Elgar Publishing.
14. Hosseinpour, Fatemeh, Tebeh Izadi, Amin, Ghasemi, Jafar (2016), Investigating the effect of port performance on economic growth using Iranian provincial data, the first international conference and the third national conference on management and humanities research, University of Tehran.
15. Williams, Alistair (2019), "Tourism Hospitality Marketing : Fantasy, Feeling and Fun", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 18 (6), 482-491.
16. Yousefi, Hamideh (2015), a perspective on the importance of tourism, the first national conference on geography, environment, security and tourism.
17. Mizan Sufi, Pune, Zarenejad, Samira (2016), survey and evaluation of the effects

است. در نتیجه، مدیران باید در اجرای این سه عامل و به خصوص رضایت از هزینه های کشتی، برای جذب تعداد بیشتر گردشگران رویه های فعلی را ادامه دهند. برای بهبود سایر عوامل، با توجه به تأثیر امکانات و جاذبه های گردشگری در توسعه گردشگری دریایی، باید تلاش شود تا علاوه بر معرفی آثار جذاب گردشگری، سرمایه گذاری های لازم برای ساخت و توسعه جاذبه ها و امکانات گردشگری انجام شود. جزیره کیش دارای جاذبه های فراوانی مثل برخورداری از آب و هوایی مناسب در فصل بهار و پاییز، وجود ساحل مرجانی، تفریحات آبی، برخورداری از مکان های تاریخی و وجود موجودات دریایی در منطقه امکان جذب گردشگران زیادی را فراهم آورده است. بنابراین مدیران گردشگری باید به این موارد توجه کنند و برای بهبود این جاذبه ها و استفاده درست از آنها برای جذب گردشگران دریایی تلاش کنند.

References

1. Shia, Ismail; Kabiri, Fateh (2017), Sustainable tourism in suburban nature parks using the strategic analysis (SWOT) approach, a case example: "Najwan lands in the suburbs of Isfahan", Arman Shahr Architecture and Urbanization 1-12.
2. Mafi, Ali, Zabanakht, Hossein Farrokhi, Zainab (2016), Analysis of tourism development strategies using SWOT model with emphasis on Qeshm Island, National Conference on New Researches in Science and Technology, 250-269.
3. Liu, A., Wall, G(2017). Planning tourism employment: a developing country perspective, Tourism Management, 159-170.
4. Baghipour, Mohammad Reza (2016), Feasibility of marine tourism in Persian Gulf coasts (case study from Kish to Bandar Abbas), Islamic Azad University, Najaf Abad Branch, 1-12.
5. Constantin, J. C. (2016). Repair And Maintenance Training Course Pmo Vts Sofrelog, system User's Manua, 1-9.
6. Sayahi, Fars (2016), Information technology in maritime transportation systems and traffic in two huge rivers of the country (Arvandroud and Bahmanshir), National Conference on New Researches in Science and Technology, 8-1.

Current trend and future outlook, *The Asian Journal of Shipping and Logistics*.

26. Kanwal SH, Rasheed M, Pitafi A (2020). Road and transport infrastructure development and community support for tourism: The role of perceived benefits, and community satisfaction.

27. Lapko.A, Panasiuk.A(2019). Water tourism as a recipient of transport services on the example of Szczecin, *Transportation Research Procedia* 39 (2019) 290–299.

of urban tourism on tourism sustainability, the first international conference on tourism, geography and clean environment.

18. Abbasi Sarvi, Mustafa (2016), Strategic solutions for the development of the health tourism industry in Iran, Azadandishan Publishing House, Entrepreneurs.

19. Vázquez.R, García.J, Valenciano.J D(2020). Analysis and Trends of Global Research on Nautical, Maritime and Marine Tourism, *Journal of Marine Science and Engineering*.

20. Cavlek. A, Ladkin C (2017). All at sea: sustaining livelihoods through maritime tourism in Croatia, *African Journal for Physical Activity and Health Sciences (AJPHE)* Vol. 23, No. Supplement.

21. Urbanyi-Popiolek.I(2020).

MARITIME TOURISM IN THE TIME OF COVID-19 PANDEMIC IN THE BALTIC SEA REGION– CHALLENGES FOR FERRY AND CRUISE OPERATORS, International Scientific Conference on Economic and Social Development – "Building Resilient Society.

22. Cheraghi, Mitra, Almasieh, Kamran (2019), introducing tourism potentials of Khuzestan province with emphasis on water tourism, 10th national conference on environment, energy and sustainable natural resources.

23. Guderzi , Majid ; Kaab Umair, Crimea; Maleki, Saeed, Firozi, Mohammad Ali (2019), investigation and analysis of obstacles to the development of water tourism in Khuzestan province, *Journal of Tourism Management Studies*, Volume 15 - Number 52.

24. Emrai, Behrouz, Bavarsad, Parviz, Baghipour, Parviz (2014), the boom of maritime transport in Khoran Qeshm region, *Maritime Industry Conference*, 8-1.

25. yip Laua.Y, Leung Yip.T(2020). Article The Asia cruise tourism industry: