



## بررسی از تباط ساختار معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی بامیزان رضایت‌مندی گردشگران مطالعه موردی: اقامتگاه‌های بوم‌گردی روستای جنت رودبار، رامسر، استان مازندران

امیرافشین رئیسی نژاد<sup>۲</sup>، سیدمحمد حسینی<sup>۳</sup>، حیدر جهانبخش<sup>۴</sup>

### چکیده

بوم‌گردی یکی از انواع گردشگری است که در سال‌های اخیر در کشور به سرعت توسعه یافته است. به تبع آن، اقامتگاه‌های بوم‌گردی در روستاهای هدف به عنوان عنصر اصلی این پدیده افزایش یافته‌اند. استان مازندران به علت بهره‌مندی از جاذبه‌های طبیعی، فرهنگ غنی روستایی و تعداد بالای گردشگران، شاهد رونق و تکثیر این اقامتگاه‌ها در پنج سال اخیر بوده است. از یک سو استفاده از قابلیت‌های بوم‌گردی برای بهبود و توسعه اجتماعی-اقتصادی روستاها و از سوی دیگر لزوم ایجاد چارچوبی برای حفظ ارزش‌های اجتماعی و طبیعی روستاها و کنترل کیفیت معماری اقامتگاه‌ها به منزله بخشی از خدمات گردشگری، پرداختن به رابطه کیفیت معماری اقامتگاه‌ها با میزان رضایت‌مندی گردشگران را ضروری ساخته است. این مقاله با هدف یافتن چارچوبی برای ضابطه‌مند کردن معماری اقامتگاه‌ها، به بررسی و سنجش رضایت بوم‌گردان پرداخته است. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی است که در آن، بعد از تدوین مفهومی بر مبنای تحلیل محتوای مبانی نظری معماری بومی و شناخت مدل‌های تجربه‌شده سنجش رضایت‌مندی، جمع‌آوری داده‌های میدانی از طریق پرسش‌نامه صورت گرفت. طبق مدل مفهومی تدوین شده، ابعاد سه‌گانه کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی در معماری بومی اقامتگاه‌ها به ترتیب متناظر با الزامات اساسی، عملکردی و هیجانی رضایت‌مندی گردشگران فرض شده است. نتایج تحقیق و تجزیه و تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که معماری اقامتگاه‌ها از لحاظ تأمین نیازهای اساسی سکونت و اقامت بیشترین رضایت‌مندی گردشگران را جلب کرده و از این حیث بر هتل‌ها و اقامتگاه‌های ویلایی معمول نظر گردشگران ترجیح داشته‌اند. در مرتبه بعد شاخص‌های طبیعت‌گرایی معماری ۶۰ درصد رضایت‌مندی مخاطبان را کسب کردند و توانستند به طریقه مناسبی انگیزه گردشگران از طبیعت‌گردی را برآورده کنند. بُعد فرهنگی-اجتماعی اقامتگاه‌ها کمترین میزان رضایت‌مندی را داشته است که با توجه به اهمیت این شاخص برای توسعه متوازن بوم‌گردی پیشنهادهایی در این باره ارائه شده است.<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۸

### واژه‌های کلیدی:

بوم‌گردی، معماری بومی، اقامتگاه‌ها، رضایت‌مندی گردشگران، کیفیت معماری، گردشگری روستایی، مازندران

### مقدمه

تهدیدی برای یکپارچگی اکوسیستم‌ها و فرهنگ‌های محلی باشد. در ایران نیز در دهه اخیر این نوع از گردشگری به علت تنوع بومی روندی رو به توسعه داشته است. طی این روند، استان مازندران در شمال ایران-که یکی از قطب‌های مهم گردشگری در کشور به‌شمار می‌رود- شاهد شکل‌گیری اقامتگاه‌های بوم‌گردی متعددی بوده است که علت اصلی

بوم‌گردی شکل جدید و متفاوتی از طبیعت‌گردی و ماجراجویی است که حفاظت از میراث طبیعی و فرهنگی محلی را از طریق بهبود رفاه جامعه محلی دنبال می‌کند. بدیهی است که گسترش گردشگری به نواحی طبیعی حساس بدون مدیریت و برنامه‌ریزی مناسب، می‌تواند

۱. این مقاله برگرفته از رساله دکتری امیرافشین رئیسی نژاد با عنوان «تبیین الگوی مفهومی ساختار معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی با تأکید بر رضایت‌مندی گردشگری (مطالعه موردی: استان مازندران)» است که به راهنمایی دکتر حیدر جهانبخش و دکتر سید محمد میرحسینی و مشاوره دکتر محمود تیموری در دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک تهیه شده است.

۲. دانشجوی دکتری معماری، گروه معماری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

۳. استادیار گروه عمران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک. (نویسنده مسئول)

۴. استادیار گروه معماری، دانشگاه پیام نور تهران



آن وجود نواحی متنوع کوهستانی، جلگه‌ای و ساحلی و جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی گوناگون در مناطق روستایی است. تأثیرات مثبت اقامتگاه‌های بوم‌گردی در توسعه و رونق زندگی روستایی و همچنین در شکل‌گیری و افزایش سریع آن‌ها در این استان مؤثر بوده است. اقامتگاه‌های بوم‌گردی سبب می‌شود زنجیره فعالیت‌های اقتصادی و فرهنگی مستقیم و غیرمستقیم درگیر شود و فرصت‌های بسیار خوبی برای کسب‌وکارهای کوچک و خانوادگی فراهم کند. با افزایش ارزش افزوده و تنوع محصولات و خدمات، توانمندسازی جامعه محلی و توسعه پایدار حاصل و سبب کاهش مهاجرت‌های روستایی می‌شود. به علاوه باعث افزایش تعاملات فرهنگی جامعه میزبان با گردشگران و میهمان شده و در نتیجه رضایتمندی بیشتر گردشگران را باعث می‌شود. یکی از مهم‌ترین موضوعات و چالش‌هایی که در ساخت و طراحی اقامتگاه‌های بوم‌گردی مورد بحث قرار می‌گیرد، ساختار اقامتگاه‌ها از نظر اصول معماری است.

بر اساس تعریف رسمی در سال ۲۰۰۲، اقامتگاه بوم‌گردی یا اکولاج، شامل ضوابط و استانداردهایی است که یکی از این ضوابط، استفاده از معماری و مصالح بومی و داشتن بافت فرهنگی و فیزیکی خاص با توجه و هماهنگی با فرم، منظره و رنگ محیط است. در مقوله کیفیت معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی، رضایت گردشگران از معماری مهم و تعیین‌کننده است. لحاظ کردن میزان رضایت گردشگران علاوه بر پایداری گردشگری، موجب توسعه «اقتصاد فرهنگی» خواهد بود که تأثیرات اقتصادی آن در حفاظت و بازسازی پدیده‌ها اثبات شده است (Hwang & Lee, 2015). با این حال در نظام گردشگری موجود، معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی به صورت الگوی مفهومی برای هدایت به سمت توسعه بوم‌گردی و افزایش رضایت گردشگر تعریف نشده است. اقامتگاه‌های بوم‌گردی اجزای متعدد سیستم گردشگری، به‌ویژه گردشگری در مناطق گوناگون از جمله مناطق روستایی را در چارچوب مبدأ و مقصد گردشگری درگیر کرده و ابعاد گوناگون توسعه و زندگی روستایی را تحت تأثیر قرار داده است. روابط بین این اجزا و جایگاه آن‌ها در فرایند اقامتگاه‌های بوم‌گردی، قابلیت تعریف و تبیین در قالب الگوهای متفاوت را دارد؛ بنابراین شناخت و تبیین این ساختار و الگوها و بازتعریف اجزا و عوامل و بازیگران سیستم‌های معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی، نقش مهمی در توسعه اقامتگاه‌های بوم‌گردی آتی دارد.

ضرورت مهم دیگری که در بررسی معماری بومی اقامتگاه‌ها وجود دارد مسئله رضایتمندی گردشگری و روند سریع اعطای مجوزهای ساخت اقامتگاه‌های بوم‌گردی است. این دومورد در ظاهر بی‌ربط، اما در باطن کاملاً به هم پیوسته‌اند.

در سه سال گذشته، روند اعطای مجوز دولت برای ساخت اقامتگاه بسیار بیشتر شده و همین مسئله باعث شده است که بسیاری از مردم فقط با تغییر کوچکی در مرمت خانه‌های خود و البته نفوذ اداری، اقدام به اخذ مجوز بوم‌گردی کنند. در حالی که این افراد عمدتاً توجهی به مسئله طراحی و معماری بومی اقامتگاه خود ندارند و فقط منافع مالی حاصل از ورود بوم‌گردان را مدنظر قرار می‌دهند. شتاب روزافزون اقامتگاه‌ها باعث دلسرد شدن بخشی از بوم‌گردان از این اقامتگاه‌ها و کاهش جذابیت برای آن‌ها شده است که برای آینده معماری بوم‌گردی خطرناک است.

هدف این مطالعه دستیابی به برخی مشخصات الگوی ساختاری برای معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی مازندران و تحلیل میزان پاسخ‌گویی معماری این اقامتگاه‌ها به نیازها و انگیزه‌های گردشگران است و بر این اساس در پی پاسخ به سؤالات زیر است:

۱) میزان رضایتمندی گردشگران از کدام یک از ابعاد و شاخص‌های معماری بومی روستای مورد مطالعه بیشتر بوده است؟

۲) ارتباط بین انگیزه گردشگران، میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی چگونه بوده است؟

### پیشینه پژوهش

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی نشان می‌دهد که در پژوهش‌های انگشت‌شماری معماری اقامتگاه بوم‌گردی در قالب یک نظام و ساختار مطالعه شده و الگوی مطلوب توسعه برای آن ارائه شده است. تحقیقاتی که دو مفهوم معماری اقامتگاه و رضایتمندی گردشگران را توأمان مطالعه کرده باشد به دست نیامد. پژوهش رستم‌پیشه و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان «ارزیابی و تحلیل تطبیقی ساختار کالبدی اقامتگاه‌های بوم‌گردی (مورد مطالعه: استان گیلان)» تنها پژوهشی است که در آن به موضوع معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی پرداخته شده است. در این مطالعه شاخص‌های کالبدی، زیبایی‌شناسی آمایشی و محیطی در دو اقامتگاه بوم‌گردی ارزیابی شده‌اند. این تحقیق با روش تحلیل محتوای کیفی انجام شده است و میزان کیفیت معماری اقامتگاه را با معماری روستا مقایسه کرده است، اما به مقوله رضایتمندی نپرداخته است. درباره رضایتمندی گردشگری در مناطق گوناگون ایران پژوهش‌های متعددی انجام شده است. خلاصه این پژوهش‌ها در جدول ۱ ارائه شده است.

### جدول ۱: خلاصه پیشینه پژوهش درباره رضایتمندی گردشگران و مؤلفه‌های مؤثر در آن

پژوهشگر	موضوع	نتیجه
فنی و همکاران (۱۳۹۱)	سنجش میزان رضایتمندی گردشگران شهر گرگان.	نتایج نشان می‌دهد که چهار عامل کیفیت خدمات، کیفیت محیطی، کیفیت رفتار جامعه میزبان و هزینه خدمات می‌توانند بیش از ۵۵ درصد واریانس کل متغیرهای بررسی شده را تبیین کنند. همچنین بین عوامل مذکور و میزان رضایت گردشگران هم‌بستگی معناداری مشاهده شد.
آقای و همکاران (۱۳۹۴)	تحلیل مؤلفه‌های تأثیرگذار در رضایتمندی از مقاصد گردشگری (مورد پژوهی: گردشگران شهرستان قروه).	بالاترین سطح مربوط به شاخص کیفیت رفتار جامعه میزبان با میانگین ۴/۲۴ است. همچنین محاسبه آزمون پیرسون نشان داد که بین کیفیت خدمات و تسهیلات با رضایتمندی گردشگران هم‌بستگی مثبت و معناداری در تمامی شاخص‌ها برقرار است و در نهایت رابطه رضایتمندی و جذب گردشگران با ضریب ۰/۷۵۳ محاسبه شد.
جعفری مهرآبادی و همکاران (۱۳۹۵)	بررسی مؤلفه‌های سرمایه‌های اجتماعی مؤثر در رضایتمندی گردشگران (مطالعه موردی: ماسوله).	تحلیل مفهوم رضایتمندی در سه بعد کالبدی فضایی، عملکردی - ساختاری و اجتماعی - فرهنگی نشان داد که این سه بعد، از نظر گردشگران عملکرد یکسانی نداشته و تفاوت معناداری دارند. بعد شناختی سرمایه اجتماعی در رضایتمندی گردشگران تأثیر معناداری داشته، اما در عامل کالبدی فضایی آن بی‌تأثیر است. این بعد در ابعاد عملکردی - ساختاری و اجتماعی - فرهنگی تأثیر معنادار دارد. بیشترین تأثیرگذاری جزئی توسط اثر بعد شناختی سرمایه اجتماعی در بعد اجتماعی فرهنگی رضایتمندی بوده است.
رازقی و هوراندی (۱۳۹۷)	تحلیل تجارب احیای میراث معماری بر مبنای سنجش میزان رضایتمندی مخاطب (مطالعه موردی: اقامتگاه‌های بافت تاریخی یزد).	رضایتمندی کاربران گردشگر از کیفیت‌های تاریخی - فرهنگی، تشخیص بخشی به مخاطب، اجتماعی، ایمنی و آرام‌بخشی و عملکردی در مراتب اول تا پنجم قرار داشته است. میزان رضایتمندی کلی گردشگران از اقامتگاه‌های میراثی احیاشده بیش از ۶۰ درصد بوده است.
حاضری و همکاران (۱۳۹۶)	سنجش میزان رضایتمندی گردشگران از محصول توریسم با استفاده از مدل HOLSAT. مطالعه موردی: کندوان.	امنیت و رفتار جامعه میزبان در جلب رضایتمندی گردشگران تأثیر بالایی داشته است. مؤلفه‌های مربوط به جاذبه مقصد در جلب رضایت فراتر از انتظار گردشگران بوده است. ولی مؤلفه‌های دسترسی آسان، پارکینگ، نقشه‌های راهنما و خدمات بهداشتی پایین‌تر از حد انتظار بوده است. در جلب رضایت کلی گردشگران از محصول گردشگری روستای کندوان، مؤلفه‌های محیط و جاذبه مقصد نقش اساسی داشته، ولی ابعاد خدمات و امکانات رفاهی مشکل داشته‌اند.
افتخاری و همکاران (۱۳۹۶)	سنجش رضایت گردشگران از مقاصد ساحلی مناطق روستایی استان گیلان.	میزان رضایتمندی از ابعاد خدمات امنیتی، تعاملات و مساحت ساحل بالاتر از متوسط و رضایتمندی از ابعاد اطلاع‌رسانی و مدیریت، امکانات رفاهی و امکانات تفریحی به ترتیب پایین‌ترین میانگین‌ها را داشته است. به‌طور کلی رضایتمندی گردشگران از مناطق ساحلی گیلان در سطح پایینی قرار داشته است.
ویتینو و گالینا (۲۰۱۳)	عوامل مؤثر در رضایتمندی گردشگران داخلی از مقاصد (مورد مطالعه: اقامتگاه‌های روسیه).	یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که برخی عوامل مانند هدف سفر، منبع پرداخت برای سفر، انتخاب محل اقامت، حالت برگزاری جشن‌های ویژه گردشگران و هزینه‌های گردشگری در سطح رضایتمندی تأثیر می‌گذارد که به نوبه خود در اهداف گردشگران به منظور بازدید از آن مناطق نیز تأثیرگذار است. به این ترتیب، این مطالعه شواهد تجربی را حاکم بر این فرضیه می‌داند که اگر گردشگران از تجربه سفر خود راضی باشند، بیشتر مایل به بازدید دوباره از یک مقصدند.
هوانگ و همکاران (۲۰۱۶)	عوامل مؤثر در تصمیم انتخاب توریست‌های خارجی برای یک مقصد گردشگری. مورد مطالعه: شهر دایانگ، ویتنام.	این مطالعه نشان می‌دهد که پنج عامل در تصمیم‌گیری گردشگران خارجی به شهر دایانگ تأثیر می‌گذارد. این عوامل به ترتیب عبارت‌اند از: استاندارد ذهنی، ارزش درک شده، استراتژی‌های اطلاع‌رسانی، استراتژی‌های بازاریابی و محیط گردشگری. پنج عامل فوق تأثیر مثبتی در تصمیم‌گیری از گردشگران خارجی به مقصد دایانگ داشته باشد و می‌تواند یک پایه‌ای و مهم برای خلق استراتژی مناسب گردشگری در آینده است.



هدف از این مقاله تعیین ابعاد و عواملی است که در تصویر مقصد تأثیر می‌گذارند و به بررسی رابطه بین تصویر مقصد و رضایت گردشگری می‌پردازد. نتایج تحقیق نشان داد که عناصری مانند منابع و محیط طبیعی، تفریح و فراغت گردشگری و همچنین عوامل اقتصادی و محیط اجتماعی و جو محیطی، تأثیر مثبتی در رضایت گردشگری می‌گذارد.	تصویر مقصد و رضایت گردشگران (مطالعه موردی: مقصد مدیترانه‌ای)	پو (۲۰۱۴)
نزدیکی، زیبایی طبیعی، استراحت و آرامش دلایل اصلی برای انتخاب مردم محلی در آذربایجان به عنوان یک مقصد گردشگری است. در بررسی عوامل تعیین‌کننده در انتخاب مقصد و تجزیه و تحلیل آن‌ها نشان داد که سه گروه از عوامل نقش مهمی در تصمیم‌گیری گردشگران برای انتخاب مقصد دارد: امکانات رفاهی و ویژگی‌های زیست‌محیطی، مقصد جاذبه‌ها و ویژگی‌های شخصی گردشگران و زیرساخت‌های گردشگری مقصد.	عوامل مؤثر در انتخاب توریست‌های محلی - تصمیم‌گیری در مورد یک مقصد (مورد مطالعه: آذربایجان).	سیدوف و آدومیتین (۲۰۱۶)
گرچه عواملی مانند محل اقامت، خدمات غذا، مغازه‌های خرده‌فروشی و سوغات و جاذبه‌های مقصد تأثیر زیادی در رضایت گردشگران داخلی دارد، اما در این مطالعه مشخص شده که بزرگ‌ترین عامل تأثیرگذار در رضایت گردشگران اروپایی، دوستی و مهمان‌نوازی مردم محلی در شهر ناهارنگ بود.	عوامل مؤثر در رضایت گردشگران اروپایی در شهر ناهارنگ (درک کیفیت مقصد)	لی و دونگ (۲۰۱۷)

## مبانی نظری معماری بومی

تدوین شده و افراد متخصصی که تجربه یکسان و محدودی دارند (رئیس‌پور، ۱۳۹۴):

۱۱. معماری خودجوش طبیعی است، نه تصادفی (معقولی و احمدزاده، ۱۳۹۶: ۹۰):

۱۳. هماهنگی مبتنی بر تفاوت در زمینه شکل، حجم‌گذاری، کاربردی، رنگ‌آمیزی و آهنگ سطوح پر و خالی و در زمینه مصالح و نظام‌های ساختمانی؛

۱۴. تشخیصی مبتنی بر رسوم و سلیقه‌ها و یگانگی زاده از فرهنگ محیطی دارد؛

۱۵. احترام متقابل و برخورداری از رفتار محیطی مبتنی بر آزادی مشروط از قراردادهای اجتماع‌ضمنی، نانوشته و زنده (فلامکی، ۱۳۸۴؛ مهدوی پور و همکاران، ۱۳۹۲: ۵).

معماری بومی نوعی معماری اجتماعی براساس فرهنگی است که بر آن جامعه حاکم است و به دست مردم بومی شکل گرفته و

هویت خود را حفظ کرده است و ارزش‌ها و باورهای مردمی، آداب و رسوم، روحیه و احساسات، اندیشه و عقیده، ذوق و

سلیقه و هنر مردمان آن منطقه نشئت گرفته است. همچنین منعکس‌کننده برخی روابط اجتماعی و اقتصادی در محیط طبیعی و نمادهای فرهنگی ماهرانه و مسائلی نظیر ابعاد

انسانی و نیازهای محلی، روش زندگی مردم، مواد و مصالح ساختمانی در دسترس، فناوری و نحوه ساخت بناها، آب و هوا

و کارایی انرژی، بستر و محیط زیست، و در نهایت طبیعت و حفظ آن و سازگاری با اقلیم و طبیعت است که هم‌پایداری را

که لازمه هم‌راستابودن ساختمان و شرایط آب و هوایی است رقم زده و هم‌رفاه و آرامش را به ارمغان آورده است (رحمانی،

۱۳۹۴: ۱۳۹۴). حلبی و ستاری فرد (۱۳۹۴). بدین صورت کمترین آثار مخرب را در محیط طبیعی و مصنوع اطراف بر جای گذارده و

ترکیب عناصر فرم‌های بومی نیز با حفظ ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی و اصول معماری بومی و منطقه‌ای صورت می‌گیرد

(رئیس‌پور، ۱۳۹۴).

معماری بومی<sup>۱</sup> یا معماری خودجوش شاخه‌ای از معماری است و همان‌گونه که از نامش برمی‌آید، معماری همراه و همزاد با زیست‌بوم و بستر محیطی و فرهنگی خویش است (کاو بوکانی و قاسمی، ۱۳۹۴: ۳). لغت «بوم» بار مکانی دارد و محدوده مشخص شده‌ای از مکان را، که مرز معین دارد، شامل می‌شود (رئیس‌پور، ۱۳۹۴). معماری بومی معماری مردمی و به دست مردم انجام می‌شود، نه برای مردم و از سرشت و طبیعت انسان و محیط (ملائتی و سامه، ۱۳۹۶: ۵). از دیدگاه صاحب‌نظران معماری بومی عبارت است از:

۱. شکل‌گیری معماری به دست مردمان و هنرمندان که خود را با شرایط اجتماعی، اقلیمی و جغرافیایی و فناوری طی دوره‌ای طولانی سازگار ساخته و تکامل یافته است؛

۲. سازگاری با ارزش‌ها، اقتصاد و سبک زندگی، شیوه‌های ساخت، سنت و فرهنگ‌هایی که مولد آن‌ها هستند (حاجیلو، ۱۳۹۴؛ دوستی و بقایی، ۱۳۹۴: ۲)؛

۳. معماری ساده همراه با کیفیت، که خالی از حشویات و زواید است (راپاپورت، ۱۳۸۸)؛

۴. معماری، که جوابگوی نیازهای ساکنان منطقه با استفاده از امکانات طبیعی موجود و مصالح ساختمانی است؛

۵. بازتاب سنت‌های منطقه و غیر تقلیدی است (رحمانی، ۱۳۹۴: ۳)؛

۶. مسکن (بومی) تجلی ارزش‌های در حال تغییر و نیز تصویر خانه و جهان‌بینی و شیوه زندگی است؛

۹. سعی در ایجاد تعادل در طبیعت دارد و این خود عامل برتر در معماری صاحب‌سبک در زمینه انسان، طبیعت و معماری

است (راپاپورت، ۱۳۸۸؛ حاجیلو، ۱۳۹۴؛ رئیس‌پور، ۱۳۹۴)؛

۱۰. شکل‌گیری هنر بومی به دست مردم عادی، بدون برنامه

1. vernacular architecture

## جدول ۲: مؤلفه‌ها و ابعاد گوناگون معماری بومی

مؤلفه‌های معماری بومی		
کالبدی	زیست‌محیطی	فرهنگی و اجتماعی
پاسخ‌دهی به عملکرد	احترام و حفظ حرمت طبیعت منطقه در معماری و عدم تخریب آن	احترام به میراث تاریخی گذشتگان و حفظ و نگهداری آن
جنس و رنگ و ترکیب مصالح مناسب با منطقه	تنظیم فضا متناسب با اقلیم محیط	توجه به آداب و رسوم و ارزش‌های افراد
فرم و هندسه متناسب با بافت محله ((هماهنگی بنا با هم‌جواری‌ها	استفاده از مصالح بوم‌آورد و هماهنگ با اقلیم منطقه	توجه به آیین‌ها و مناسبت‌ها
رعایت تناسب حجمی بنا با بافت مجاور	استفاده از چشم‌اندازهای طبیعت	توجه به تعاملات اجتماعی
ابعاد متناسب با نیازهای کارکردی	استفاده از الگوی سرمایش یا گرمایش غیرفعال در حد امکان	باهویت‌بودن از طریق قابلیت تطبیق ادراکات فرد از فضا با پیشینه فرهنگی
ایمنی و مقاومت کافی در برابر عوامل طبیعی	کاهش گردوغبار و سرعت بادهای نامطلوب به‌وسیله کاشت درختان و گیاهان	تطابق کالبد و عملکرد بنا با فرهنگ و رفتار افراد
	استفاده از فرم‌های مناسب با اقلیم، حفظ حرارت داخل بنا با استفاده از مصالح بومی	دید و چشم‌انداز به بنای تاریخی
	جهت‌گیری مناسب بنا برای بهره‌مندی از تابش نور خورشید و بادهای مطلوب	در نظر گرفتن فضاهای مختلف یا برنامه‌پذیر

### رضایتمندی گردشگر

مفهوم رضایتمندی گردشگر ذیل تعریف مفهوم رضایت مشتری معنی شده است. رضایت/ نارضایتی پاسخی احساسی است که به ارزیابی از کالا یا خدمتی که مصرف یا ارائه شده داده می‌شود. برحسب این که انتظارات مشتری و کالا یا خدمت دریافت شده با یکدیگر هم‌سطح باشند یا کالا بالاتر یا پایین‌تر از سطح انتظارات مشتری باشد، در او احساس رضایت یا نارضایتی پدید می‌آورد. رضایت ارزیابی عملکرد خدماتی است که از جانب یک شرکت به مشتری ارائه می‌شود (نصیری و گنجی، ۱۳۹۷). رضایتمندی در ادبیات توسعه، متغیری روشن و به‌طور کلی نتیجه تأثیر خدمات تولیدی، رفاه اجتماعی و مالی قلمداد می‌شود.

از جنبه گردشگری، این مفهوم تابع انتظارات قبل از سفر و تجربیات سفر است و رضایت گردشگر را نتایج مقایسه بین «تجربه گردشگر در بازدید از مقصد و انتظارات در مورد مقصد» تعریف می‌کنند. گاهی رضایت‌بخش‌ترین تجربیات ممکن

است آن‌هایی باشند که انتظار نمی‌رود (افتخاری و همکاران، ۱۳۹۶). سازمان جهانی گردشگری تعریف رضایتمندی گردشگری را به صورت کامل شرح داده است. طبق این تعریف، رضایتمندی مفهومی ذهنی، روانی و روان‌شناسانه است که شامل احساس مثبت و لذت‌های ناشی از به‌دست آوردن چیزی است که فرد امیدوار است از یک مقصد به‌دست آورد یا به نوع دیگر، گردشگر انتظار برآورده شدن آن را دارد و آن را به‌دست می‌آورد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۵: ۸۱).

رضایتمندی گردشگران عامل ضروری در بقا و ادامه حیات این صنعت به‌شمار می‌رود. رضایت گردشگران معمولاً به افزایش نرخ حمایت از ماندگاری، وفاداری و جذب گردشگر کمک می‌کند که این امر نیز در کسب اهداف اقتصادی مانند افزایش تعداد گردشگرها و میزان سود کمک خواهد کرد. در نتیجه عموماً ارتباط مثبتی بین رضایت گردشگر و کسب موفقیت بلندمدت اقتصادی در مقصد گردشگری وجود دارد (همان: ۸۲). با توجه به این که هدف گردشگران از سفر به



نواحی گوناگون، استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی است، کمبود یا وجود مشکل در خدمات‌دهی به آن‌ها باعث کم شدن میزان گردشگران شده و مانع پایداری گردشگری خواهد شد (نصیری و گنجی، ۱۳۹۷). ناراضی‌تی گردشگران ممکن است عواقب سوئی داشته باشد؛ از جمله شکایت مشتری. شکایت مشتری یکسری پاسخ‌های رفتاری و غیر رفتاری است که از احساس ناراضی‌تی مشتری ناشی می‌شود. ناراضی‌تی علاوه بر شکایت گردشگران، سبب تبلیغات شفاهی منفی آنان پس از سفر شده و در وفاداری آنان به یک مقصد یا جاذبه (یعنی تعهد به بازدید) اثر می‌گذارد (برزرگر، ۱۳۹۷).

### مدل‌های سنجش رضایت گردشگر

۱. **مدل باردین:** باردین در سال ۱۹۹۷ عوامل مربوط به رضایت گردشگری را به پنج گروه عمده تقسیم می‌کند که عبارت‌اند از: (۱) دسترسی، شامل شرایط جاده‌ای؛ (۲) هزینه‌ها، از جمله عوارض و سوخت یا بلیت اقامت، غذا، تفریح و سرگرمی؛ (۳) جاذبه‌های طبیعی؛ (۴) جاذبه‌های مصنوعی، از جمله کافه‌ها، رستوران‌ها، مراکز خرید، سینماها، آثار تاریخی، هنری و مذهبی؛ (۵) زیرساخت، از جمله مسکن، دسترسی به اطلاعات، ارتباطات، جاده، بهداشت و ایمنی. (Oliveira, 2011: 235)

۲. **مدل HOLSAT:** تریب و اسنیث (۱۹۹۸) در تحقیق خود، این مدل را برای اندازه‌گیری رضایت گردشگران تدوین کردند. نام این مخفف عبارت «Holiday Satisfaction» به معنای رضایت تعطیلاتی است که به ارزیابی رضایت گردشگران از طریق تجزیه و تحلیل انتظارات از او و عملکرد یک مقصد گردشگری می‌پردازد و شامل نگرش‌های مثبت و منفی گردشگران است. نتایج این تحقیق کارهای قبلی انجام شده در این حوزه را برای توسعه یک ابزار تحقیق، به برداشت‌های رضایت با در نظر گرفتن آنالیز انتظارات - عملکرد نزدیک می‌کند. به اختصار طبق مدل HOLSAT، رضایت گردشگر حاصل معادله زیر است (حاضری و همکاران، ۱۳۹۶، به نقل از: Tribe & Snaith, 1998: 43):

(عملکرد مقصد) - (انتظارات از مقصد) = رضایت گردشگر

۳. **مدل آکاما:** آکاما از جمله محققانی است که به بررسی رضایت گردشگران و تدوین شاخص‌های آن پرداخته است. تحقیقات او بر گردشگران پارک ملی ساوو شرق در کشور کنیا متمرکز بوده است. وی معتقد است که در صنعت گردشگری بحث مربوط به خدمات جایگاه مهمی دارد و در این صنعت فقط جذب گردشگر مطرح نیست، بلکه مهم جلب رضایت گردشگران است. مدل آکاما برای بررسی رضایت گردشگران شامل شش شاخص، از جمله همدلی، عناصر ملموس، قابلیت اعتماد، مسئولیت‌پذیری، اطمینان، و قیمت می‌شود (برزرگر، ۱۳۹۷، ۷).

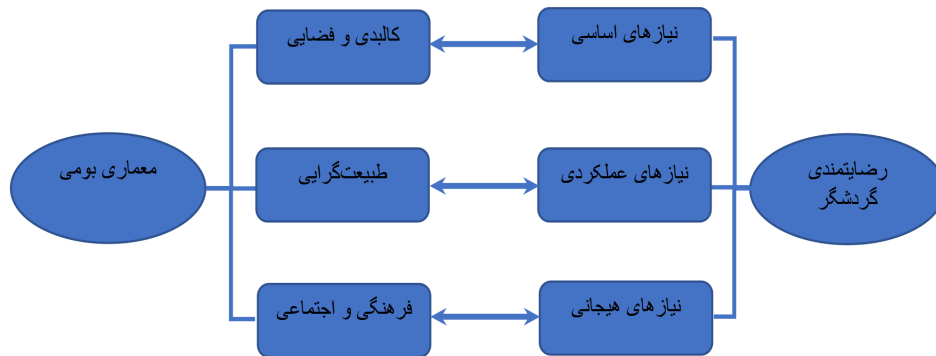
۴. **مدل کانو:** در اواخر دهه ۱۹۷۰، نوریاکی کانو رضایت‌مندی را در ارتباط با نیازهای مشتری تعریف کرد. وی در مدل خود نیازمندی‌های مشتریان را به سه دسته تقسیم کرد و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دوعبده نمایش داد. این دو بعد عبارت‌اند از: (۱) مرحله‌ای که محصول یا کار عمل می‌کند؛ (۲) مرحله‌ای که استفاده‌کننده از آن راضی است. مقایسه پارامترهای کیفیت عملکرد و رضایت استفاده‌کننده در جدول دو محوری، این را نشان داد که تعریف کیفیت/نیاز بسیار پیچیده‌تر و کلی‌نگرانه‌تر است. ارتباط نیازها در دو محور، سه تعریف منحصر به فرد از نیازها را به دکترا نشان داد که شامل نیازهای اساسی یا الزامی، نیازهای عملکردی یا تک‌بعدی و نیازهای انگیزشی یا جذاب است (توکلی‌نیا و هرائینی، ۱۳۹۷: ۲۴۶).

(۱) نیازهای اساسی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان نمی‌کند و وجودشان را در محصول بدیهی می‌داند، و در صورتی که این دسته از نیازهای مشتری برآورده نشوند، رضایت مشتری به شدت کاهش می‌یابد و در صورتی که برآورده شوند، رضایت مشتری بهبود چندانی پیدا نمی‌کند. (۲) نیازهای عملکردی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان می‌کند و در صورتی که این نیازها برآورده شوند یا نشوند رضایت مشتری به صورت خطی کاهش می‌یابد؛ (۳) نیازهای انگیزشی نیازهایی هستند که مشتری آن‌ها را بیان نمی‌کند و در صورتی که این نیازها برآورده شود، رضایت مشتری به شدت افزایش پیدا می‌کند و در صورتی که آن‌ها برآورده نشوند، رضایت مشتری تغییر محسوس نمی‌خواهد داشت.

تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان بر اساس تأثیر آن‌ها در رضایت و خشنودی مشتری است. مزیت مدل کانو این است که ضمن کل‌نگر بودن به حداقل محاسبات ریاضی نیاز دارد و اطلاعات مربوطه به سرعت جمع‌آوری می‌شوند.

### مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مطالب عنوان شده در مباحث نظری، دو مفهوم معماری بومی و رضایت‌مندی گردشگران، مدل مفهومی تحقیق مطابق شکل ۱ تدوین شد. با استفاده از مدل کانو و جدول ۱، در این مدل رابطه بین دو مفهوم تحقیق به کمک شاخص‌هایی سنجیده می‌شود که فصل مشترک بین ابعاد سه‌گانه آن‌هاست (جدول ۱). بر اساس مدل زیر، ابعاد سه‌گانه کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی در معماری بومی اقامتگاه‌ها به ترتیب متناظر با الزامات اساسی، عملکردی و هیجانی رضایت‌مندی گردشگران فرض شده است.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق



### محدوده مورد مطالعه

اقامتگاه‌های مطالعه‌شده در روستای جنت رودبار از توابع شهرستان رامسر استان مازندران قرار دارند. جنت رودبار روستایی با پیشینه کهن در ۶۰ کیلومتری شهر توریستی رامسر است که در دامنه سبز کوه‌های البرز غربی واقع شده است. علاوه بر آب و هوای مطلوب تابستانی، نزدیکی به جنگل دالخانه، وجود رودخانه و آبشارهای متعدد بر جذابیت این منطقه برای گردشگران طبیعت افزوده است. رونق کاشت گیاهان دارویی، برگزاری جشنواره سالیانه گل گاوزبان، برگزاری جشن‌های باستانی مثل جشنواره سیزده تیرماه (تیرگان) و غذاهای متنوع محلی، از جمله جذابیت‌های فرهنگی هستند که در کنار عوامل طبیعی، این روستا را به قطب مهم بوم‌گردی استان و کشور تبدیل کرده‌اند. از سال ۹۴ تاکنون، شش اقامتگاه بوم‌گردی در این روستا ساخته شده‌اند که از آن‌ها چهار اقامتگاه فعال و با سابقه به نام‌های جنت یک، جنت دو، ماه تی تی و خلعتبری، به‌عنوان نمونه‌های مورد مطالعه تحقیق استفاده شده‌اند.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به اهداف و سؤالات آن، از نوع کاربردی و از نظر روش تحقیق توصیفی - تحلیلی است. به‌منظور گردآوری داده‌ها ابتدا از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و مبانی نظری مدل مفهومی و شاخص‌های آن تدوین شد. سپس با استفاده از برداشت میدانی، نمونه‌های اقامتگاه‌ها انتخاب و اطلاعات معماری آن‌ها جمع‌آوری شد. برای سنجش میزان رضایتمندی و ارتباط آن با معماری بومی از ابزار پرسش‌نامه بهره‌گرفته شد. قسمت اول پرسش‌نامه شامل هفت پرسش به ویژگی‌های دموگرافیک گردشگران و انگیزه آن‌ها اختصاص داده شد. در قسمت دوم پرسش‌نامه ابعاد سه‌گانه مدل

مفهومی شامل نیازهای اساسی (۹ گویه) نیازهای عملکردی (۶ گویه) و نیازهای انگیزشی (۷ شاخص) به‌صورت بسته و با استفاده از طیف لیکرت سنجیده شدند. در بخش سوم نیز سه گویه در مورد گرایش به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی پرسش شده است. برای سنجش روایی متغیرهای پرسش‌نامه از آزمون KMO<sup>1</sup> یا بار تلت استفاده شد که میزان این آزمون ۰/۸۰۶ به‌دست آمد. با توجه به این‌که میزان روایی از ۰/۷ بیشتر شد، روایی پرسش‌نامه تأیید شد. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. پایایی کلی متغیرهای پرسش‌نامه با آلفای ۰/۸۵۰ تأیید شد. همچنین پایایی بقیه شاخص‌ها و متغیرهای کلیدی تحقیق بررسی شد که به ترتیب میزان آلفای متغیر نیازهای اساسی ۰/۸۱۴، متغیر نیازهای عملکردی ۰/۷۰، نیازهای انگیزشی ۰/۷۵۲ است و با توجه به میزان آلفا، پایایی پرسش‌نامه تأیید شد. جامعه آماری پژوهش گردشگرانی بوده‌اند که در مه‌ماه ۹۸ در اقامتگاه‌های منتخب اقامت داشته‌اند. تعداد ۱۶۰ پرسش‌نامه (در هر اقامتگاه ۴۰ پرسش‌نامه) توزیع شد و ۱۵۳ عدد از پرسش‌نامه‌ها تکمیل و استفاده شد. روش نمونه‌گیری در این تحقیق، روش تصادفی ساده است؛ بدین ترتیب که به‌صورت تصادفی افرادی که به این اقامتگاه‌ها مراجعه می‌کردند برای تکمیل فرم‌های نظر سنجی انتخاب می‌شدند. ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها آمار توصیفی شامل فراوانی و میانگین و آمار استنباطی شامل آزمون فریدمن و هم‌بستگی بوده است که با نرم‌افزار اسپاس پی‌اس انجام شده است.

### یافته‌ها و بحث

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق با توجه به نوع شاخص‌ها و متغیرهای مستقل و وابسته، از آزمون‌های آماری متناسب

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of sampling adequacy

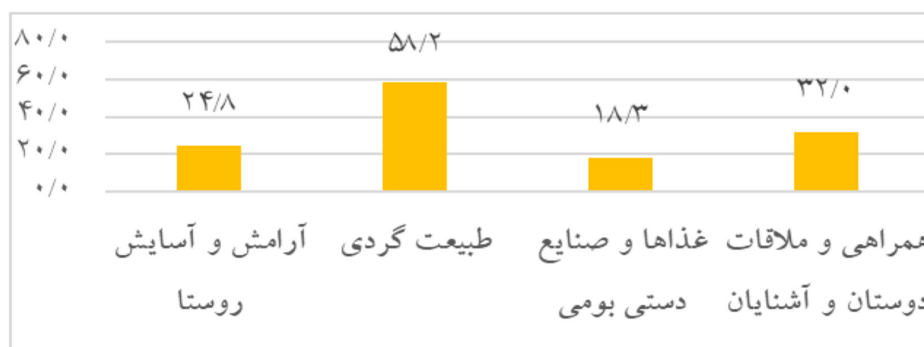


مانند ضریب هم‌بستگی پیرسون، آزمون مقایسه میانگین‌ها (آزمون T) و آزمون تحلیل واریانس دو طرفه (آزمون F) استفاده شد. نتایج بررسی به شرح زیر ارائه می‌شود:

به طور کلی ۷۶/۶ درصد از افرادی که در اقامتگاه‌های بوم‌گردی سکنی گزیده و در این نظرسنجی شرکت کرده‌اند در گروه سنی زیر ۴۵ سال بوده‌اند که به ترتیب ۴۴/۱ درصد ۱۵ تا ۳۰ سال، ۳۲/۵ درصد ۳۰ تا ۴۵ سال، ۱۲/۳ درصد ۴۵ تا ۶۵ سال و ۹/۷ درصد نیز بالای ۶۵ سال بوده‌اند. ۳/۸ درصد پاسخ‌گویان هم سن خود را اظهار نکرده‌اند. ۶۶/۹ درصد پاسخ‌گویان در این تحقیق زن و ۳۱/۸ درصد مرد بوده‌اند. ۱/۳ درصد نیز جنسیت خود را اظهار نکرده‌اند. از لحاظ میزان تحصیلات، به طور کلی ۴۸ درصد پاسخ‌گویان تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم داشته‌اند. ۳۱/۸ درصد کارشناسی و ۱۴/۳ درصد نیز دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکترا بوده‌اند. ۵/۸ درصد نیز تحصیلات خود را بیان نکرده‌اند.

**انگیزه انتخاب اقامتگاه بوم‌گردی**

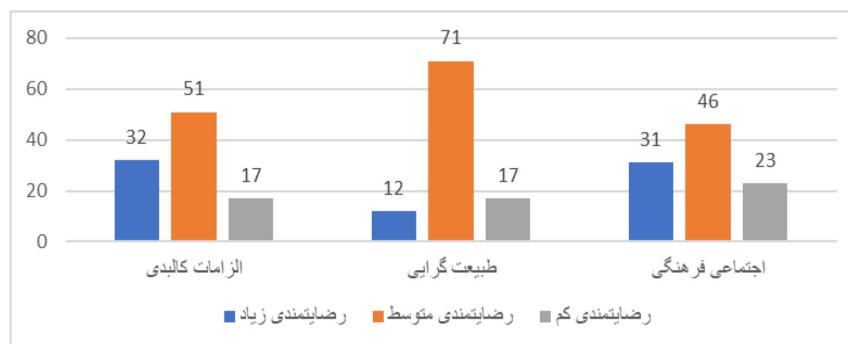
بر اساس اطلاعات به دست آمده علل گوناگونی برای انگیزه انتخاب اقامتگاه‌های بوم‌گردی عنوان شده است. بیشترین علت انتخاب این نوع اقامتگاه‌ها، طبیعت‌گردی بوده که ۵۸/۲ درصد از پاسخ‌ها مربوط به این مورد بوده است. علت بعدی، همراهی و ملاقات دوستان و آشنایان بوده که ۳۲ درصد را به خود اختصاص داده است. استفاده از آرامش و آسایش محیط روستایی اقامتگاه‌های بوم‌گردی با ۲۴/۸ درصد پاسخ را به خود اختصاص داد و در نهایت ۱۸/۳ درصد نیز استفاده از غذاها و صنایع دستی بومی آخرین علت انتخاب این نوع از اقامتگاه‌های بوم‌گردی عنوان شد.



نمودار ۱: نمودار توزیع فراوانی انگیزه انتخاب اقامتگاه بوم‌گردی

نیازهای اساسی و کالبدی، نیازهای عملکردی، و نیازهای هیجانی با دیگر نیازهای فرهنگی و اجتماعی تفاوت دارند و درحقیقت این نیازها برای گردشگران در ردیف نیازهای اولیه‌ای هستند که باید در اقامتگاه‌های بوم‌گردی وجود داشته باشند.

رتبه‌بندی عوامل مؤثر در رضایتمندی از اقامتگاه‌های بوم‌گردی بر اساس آزمون فریدمن از آنجاکه سطح معنی‌داری  $P/000 = 0$  در آزمون فریدمن از سطح معنی‌داری آزمون  $a/05 = 0$  کوچک‌تر است. با اطمینان ۹۵ درصدی می‌توان گفت که میزان سه عامل



نمودار ۲: میزان رضایتمندی بوم‌گردان از ابعاد مختلف معماری اقامتگاه‌ها





ابعاد	شاخص‌های ارزیابی	میانگین نمره رضایت از ۵	میانگین نمره رضایت از ۱۰۰
نیازهای عملکردی/ بوم‌گرایی	موقعیت قرارگیری اقامتگاه در بافت روستا	۴/۰۴	۷۶/۰
	حس امنیت و آرامش خاطر در اقامتگاه	۴/۲۲	۸۰/۴
	کیفیت فضای حیاط و آلاچیق‌ها و محوطه‌سازی	۳/۰۵	۵۱/۳
	همانگی مصالح، رنگ و شکل معماری با بوم و طبیعت	۳/۳۱	۵۷/۷
	مجاورت اقامتگاه با طبیعت ((جنگل، کوه، رودخانه	۴/۳۲	۸۳/۰
اجتماعی فرهنگی	دید و منظر و بهره‌مندی از آفتاب و باد و مطلوب	۴/۱۹	۷۹/۷
	ایجاد تجربه شیوه زندگی در خانه‌های روستایی	۳/۷۳	۶۸/۱
	حفظ شأن و منزلت گردشگر در معماری بنا	۳/۵۲	۶۳/۱
	امکان مشارکت گردشگران در فعالیت‌های جمعی روستا	۳/۰۰	۵۰/۰
	زندگی در کنار خانواده روستایی و نحوه برخورد با آن‌ها	۳/۸۱	۷۰/۳
	آشنایی با فرهنگ بومی و محلی روستا	۳/۶۸	۶۷/۰
	عرضه و دسترسی به محصولات محلی: صنایع دستی، مواد غذایی، لباس محلی، گیاهان دارویی	۴/۲۰	۸۰/۱

بر اساس جدول ۴، دو شاخص مجاورت اقامتگاه با طبیعت و احساس امنیت و آرامش - که هر دو مربوط به بعد طبیعت‌گرایی معماری هستند - بیشترین میزان رضایت گردشگران را جلب کرده‌اند. این امر نشان‌دهنده اولویت بهره‌مندی از طبیعت در نظر گردشگران است. کمترین میزان رضایتمندی نیز مربوط به دو شاخص امکان مشارکت گردشگران در فعالیت‌های جمعی نظیر آداب و رسوم محلی و سپس کیفیت فضای باز و حیاط اقامتگاه‌ها بوده است. این دو شاخص در کنار هم بیانگر این است که بوم‌گردی در این روستا هم از لحاظ تأمین فضا و هم از لحاظ تعریف ساز و کارهایی که باعث مشارکت فعال گردشگران در فعالیت‌های جمعی می‌شود ضعیف است.

#### بررسی رابطه بین نیازهای گوناگون گردشگران، میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد در اقامتگاه‌ها

به منظور پاسخ به سؤال دوم تحقیق، از طریق تعیین ارتباط مستقیم و هم‌بستگی دوجه‌دوی الزامات اساسی - که در این

میانگین رتبه نیازهای اساسی / کالبدی به عنوان رتبه اول نشان‌دهنده اهمیت شاخص‌های این بخش، یعنی ایمنی و استحکام، دسترسی، آسایش فیزیکی، بهداشت داخلی، مساحت و اندازه، کیفیت معماری برای اقامت‌کنندگان در اقامتگاه‌های بوم‌گردی است.

جدول ۳: رتبه‌بندی میزان رضایتمندی ابعاد ساختاری معماری اقامتگاه‌ها

رتبه	میانگین رتبه‌ها	عوامل مؤثر
۱	۳/۹۷	نیازهای اساسی، کالبدی
۲	۳/۰۳	نیازهای عملکردی
۳	۱/۲۹	نیازهای هیجانی

در جدول ۴ میانگین نمرات داده‌شده به شاخص‌های سنجش اقامتگاه‌های بوم‌گردی ذکر شده است.

جدول ۴: توزیع فراوانی میانگین رضایت از شاخص‌های ارزیابی اقامتگاه‌های بوم‌گردی

ابعاد	شاخص‌های ارزیابی	میانگین نمره رضایت از ۵	میانگین نمره رضایت از ۱۰۰
نیازهای اساسی / کالبدی - فضایی	وضعیت استحکام، ایستایی و ایمنی اقامتگاه	۳/۶۳	۶۵/۹
	پارکینگ‌ها و دسترسی به اقامتگاه	۳/۴۸	۶۱/۹
	تأسیسات و تجهیزات سرمایشی و گرمایشی	۳/۶۸	۶۷/۰
	سرویس‌های بهداشتی و حمام	۳/۷۴	۶۸/۶
	ابعاد و تناسب اتاق‌ها برای اقامت شبانه	۳/۲۹	۵۷/۲
	کیفیت فضای آشپزخانه تهیه و سرو	۳/۷۳	۶۸/۳
	حال و هوا، مبلمان و فضای داخلی اقامتگاه	۳/۳۹	۵۹/۸
	کیفیت معماری اقامتگاه به نسبت هزینه پرداختی	۳/۲۶	۵۶/۵
	وضعیت بهداشت و سیستم دفع زباله‌ها	۳/۷۵	۶۸/۶

پژوهش در حکم عوامل اصلی و تأثیرگذار در رضایتمندی اقامت‌کنندگان در اقامتگاه‌های بوم‌گردی اظهار شده - جدول ۵ تدوین شده است.

جدول ۵: ارتباط بین نیازها و رضایت کلی بوم‌گردان

رضایت کلی	تمایل به اقامت مجدد	نیازهای فرهنگی و اجتماعی	نیازهای هیجانی	نیازهای عملکردی	نیازهای اساسی، کالبدی	
۰/۸۹۶	۰/۳۱۵	۰/۳۶۲	۰/۵۱۹	۰/۴۰۳	۱	نیازهای اساسی، کالبدی
۰/۶۲۲	۰/۲۰۴	۰/۲۴۲	۰/۱۹۸	۱	۰/۴۰۳	نیازهای عملکردی
۰/۷۱۵	۰/۶۰۹	۰/۵۰۷	۱	۰/۱۹۸	۰/۵۱۹	نیازهای هیجانی
۰/۶۰۷	۰/۵۳۷	۱	۰/۵۰۷	۰/۲۴۲	۰/۳۶۲	نیازهای فرهنگی و اجتماعی
۰/۵۰۴	۱	۰/۵۳۷	۰/۶۰۹	۰/۲۰۴	۰/۳۱۵	تمایل به اقامت مجدد
۱	۰/۵۰۴	۰/۶۰۷	۰/۷۱۵	۰/۶۲۲	۰/۸۹۶	رضایت کلی از بوم‌گردی

#### بررسی مدل مفهومی تحقیق

برای آزمون رضایت‌گردشگران از معماری بومی در رگسیون چندمتغیره، تمامی متغیرها وارد معادله رگرسیونی شدند تا نشان داده شود که این متغیرها تا چه میزان تغییرات در متغیر رضایت‌گردشگران از معماری بومی را می‌توانند پیش‌بینی کنند.

جدول ۷: آزمون رابطه بین معماری بومی اقامتگاه‌ها و رضایت‌گردشگران

سطح معناداری (Sig)	مقدار T	ضرایب غیراستاندارد		متغیرها
		ضرایب استاندارد	ضرایب خطای استاندارد	
۰/۰۰۰	۸۸۷۲/۳۰	۰/۵۲	۰/۰۰	نیازهای اساسی
۰/۰۰۰	۵۰۴۸/۶۹	۰/۲۷	۰/۰۰	نیازهای عملکردی
۰/۰۰۰	۸۶۲۱/۱۳	۰/۴۸	۰/۰۰	نیازهای انگیزشی

نتایج آزمون هم‌بستگی آماری نشان می‌دهد که بین تمامی متغیرهای نیازهای اساسی و نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی و نیازهای فرهنگی و اجتماعی بازدیدکنندگان از اقامتگاه‌های بوم‌گردی با میزان رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد در اقامتگاه‌های بوم‌گردی رابطه معناداری وجود داشته است. اما متغیرهای نیازهای هیجانی، نیازهای فرهنگی و اجتماعی و سپس نیازهای عملکردی به ترتیب بیشترین رابطه را با میزان رضایت و اقامت مجدد داشته‌اند و از اهمیت بیشتری برخوردار بوده‌اند.

جدول ۶: آزمون هم‌بستگی بین انگیزه، رضایتمندی و تمایل به اقامت مجدد گردشگران

انگیزه گردشگران	رضایت کلی	تمایل به اقامت مجدد	
۰/۵۰۷	۰/۵۰۴	۱	تمایل به اقامت مجدد
۰/۹۹۸	۱	۰/۵۰۴	رضایت کلی
۱	۰/۹۹۸	۰/۵۰۷	انگیزه گردشگران

نتایج آزمون هم‌بستگی آماری نشان می‌دهد که بین تمامی متغیرهای انگیزه‌گردشگران، تمایل به اقامت مجدد و رضایت کلی آن‌ها رابطه معناداری وجود داشته است.



هیجانی رضایتمندی گردشگران در مدل کانوقرار گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسش‌نامه‌ها حاکی از آن بود که شاخص‌های کالبدی و فضایی مرتبط با نیازهای اساسی اقامت گردشگران با میانگین ۳/۹۷ بیشترین میزان رضایتمندی را تأمین کرده است. در مقابل شاخص‌های اجتماعی-فرهنگی معماری بومی با میانگین ۱/۲۹ کمترین رضایتمندی را داشته است. این امر نشان‌دهنده این است که معماری اقامتگاه در زمینه تأمین نیازهای اولیه خدمات و اقامت توانسته شرایط مطلوبی را فراهم کند. نتایج پرسشی که درباره مقایسه تجربه اقامتگاه بوم‌گردی با اقامتگاه‌های معمولی هتل‌ها و ویلاها پرسیده شد و میانگین امتیاز ۳/۶۵ این موضوع را تأیید می‌کند. البته در این دسته الزامات، شاخص‌های ابعاد و تناسب‌اتاق خواب برای اقامت شبانه رضایتمندی کمتر از متوسطی را کسب کرده است که علت آن را می‌توان انعطاف‌ناپذیر بودن تقسیمات و ساختار کالبدی اتاق‌های اقامتگاه دانست که متناسب با زندگی سنتی روستایی و فعالیت‌های مرتبط با آن ساخته شده‌اند.

معماری اقامتگاه‌ها از لحاظ طبیعت‌گرایی توانسته با میانگین ۳/۰۳ رضایتمندی مناسبی را جلب کند. سه شاخص این بعد، شامل مجاورت اقامتگاه‌ها با عناصر طبیعی (جنگل، کوه و رودخانه)، حس امنیت و آرامش خاطر، و دید و منظر و بهره‌مندی از آفتاب و باد مطلوب توانسته بیشترین درصد جلب رضایت را داشته باشد.

از این‌که حدود ۵۸ درصد از مخاطبان انگیزه خود از انتخاب اقامتگاه بوم‌گردی را طبیعت‌گردی و شاخص‌های مناسب طبیعت‌گرایی معماری عنوان کرده‌اند، می‌توان این‌گونه نتیجه گرفت که کیفیت معماری اقامتگاه‌ها با انتظار و هدف غالب گردشگران همخوانی و تطابق داشته است. همچنین گردشگران فضای ایوان را جذاب‌ترین فضای اقامتگاه‌ها دانسته‌اند. قیاس سه گزارش اخیر این نتیجه را به دست می‌دهد که ایوان نقش فضای اساسی و اصلی هر اقامتگاه بوم‌گردی را در محدوده مورد مطالعه دارد؛ زیرا این فضا واسطه بین درون و بیرون معماری بومی بوده و بیشترین امکان تماس با طبیعت را برقرار می‌کند.

شاخص‌های بعد اجتماعی-فرهنگی، که نقش الزامات و نیازهای هیجانی و انگیزشی گردشگران را ایفا می‌کند، میانگین ضعیف‌تر از دو جنبه دیگر را در جلب رضایت مخاطبان داشته است. این بدان معناست که اگر بوم‌گردی را شامل ترکیب دو عنصر اصلی طبیعت‌گردی و گردشگری فرهنگی بدانیم، اقامتگاه بوم‌گردی در تأمین نیازهای طبیعت‌گردی و فراهم آوردن زمینه حضور مستقیم مخاطبان با طبیعت و عناصر طبیعی موفق بوده است، ولی هنوز نتوانسته امکان تعامل و آشنایی گردشگران را با جامعه میزبان و مشارکت آن‌ها

با توجه به این‌که در تحلیل رگرسیونی فوق از روش ورودی استفاده شده است، همه متغیرهای مستقل وارد مدل می‌شوند. آماره‌های موجود در جدول ۷ گویای این واقعیت است تمامی متغیرهای نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی در رضایت از معماری بومی تأثیر می‌گذارند. جهت این تأثیر نیز مثبت و مستقیم است و بیانگر این مطلب که با تغییر در شاخص‌های اساسی هر یک از نیازهای ذکر شده میزان رضایت از معماری بومی نیز افزایش می‌یابد.

از بین ابعاد معماری بومی، بعدهای نیازهای اساسی، نیازهای انگیزشی و نیازهای عملکردی به ترتیب با بیشترین میزان بتا، بیشترین تأثیر را در میزان رضایت از معماری بومی داشته‌اند.

### نتیجه‌گیری

امروزه توسعه گردشگری یکی از بهترین راهبردهای توسعه متعادل اجتماعی-اقتصادی جوامع گوناگون، از جمله جوامع روستایی تلقی می‌شود. به همین علت مورد توجه مدیران و برنامه‌ریزان و توسعه‌گران بخش خصوصی و دولتی قرار گرفته است. این صنعت نظامی منسجم است که عناصر آن در ارتباط متقابل با هم کار می‌کنند؛ به گونه‌ای که صرف جاذبه‌های گردشگری به تنهایی موجب رونق آن نمی‌شود، بلکه یک مقصد گردشگری باید هم رضایت گردشگران را در همه ابعاد تأثیرات، خدمات، جاذبه دسترسی و هزینه تأمین کند و هم ارزش‌های طبیعی محیط و ارزش‌های فرهنگی-اقتصادی جامعه میزبان را مدنظر قرار دهد. این بدان معناست که توجه مقطعی و یک‌جانبه به هر یک از وجوه بوم‌گردی در میان مدت می‌تواند بر ضد رونق آن عمل کند.

در این تحقیق، رابطه بین دو عنصر مهم از صنعت بوم‌گردی، یعنی معماری اقامتگاه روستایی و رضایتمندی گردشگران مورد سنجش قرار گرفت تا بتوان ضمن داشتن یک ارزیابی کلی از کارنامه توسعه بوم‌گردی در چند سال اخیر و روشن شدن نقاط ضعف و قوت آن در محدوده مورد مطالعه، نکاتی را برای تعیین چارچوبی کنترلی و نظارتی برای توسعه این اقامتگاه‌ها به دست آورد. برای دستیابی به هدف تحقیق در مرحله مبانی نظری با استفاده از تحلیل محتوای نظریات و منابع موجود درباره معماری بومی، سه بُعد کلی کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی-فرهنگی و شاخص‌های آن‌ها مشخص شد. بعد از بررسی مدل‌های رضایتمندی گردشگر، مدل کانوبه جهت جامعیت و تناسب نگاه ابعاد سه‌گانه معماری بومی به عنوان مبنای تحلیل شاخص‌های رضایتمندی انتخاب شد. بدین ترتیب در مدل مفهومی به دست آمده، ابعاد سه‌گانه کالبدی-فضایی، طبیعت‌گرایی و اجتماعی در معماری بومی اقامتگاه‌ها به ترتیب متناظر با الزامات اساسی، عملکردی و



در فعالیت‌های فرهنگی و جمعی روستا فراهم آورد. از دیدی کلی‌تر گفتنی است این ضعف باعث خارج شدن تدریجی اقامتگاه‌های بوم‌گردی از بافت روستا شده و بوم‌گردی را به طبیعت‌گردی فارغ از فرهنگ و فرهنگ محلی تبدیل می‌کند. با مقایسه نتایج تحقیق حاضر با پژوهش‌های پیشین با موضوع سنجش رضایتمندی گردشگران، موارد زیر را می‌توان ذکر کرد:

۱) این گزاره کلی که رضایتمندی گردشگران از یک مقصد گردشگری به اقامت مجدد در آن منجر می‌شود در این تحقیق نیز تأیید شد؛

۲) تأثیر مستقیم و معنادار کیفیت خدمات و کیفیت محیط در رضایتمندی گردشگران تأیید شد؛

۳) در روستای جنت رودبار نیز همچون سایر مقاصد بوم‌گردی، جاذبه‌های محیط طبیعی و حس امنیت و آرامش خاطر بیشتر از همه رضایتمندی گردشگران را جلب کرده است؛

۴) در پژوهش‌های داخلی و خارجی، نقش عوامل فرهنگی و رفتار جامعه میزبان در رضایتمندی گردشگران معنادار و برجسته بوده است؛ اما در تحقیق حاضر، محیط روستا و معماری اقامتگاه‌ها نتوانسته اند فضای مناسبی برای مشارکت گردشگران در فعالیت‌های فرهنگی - اجتماعی رافراهم آورند و باعث افزایش بیشتر رضایتمندی شوند؛

۵) اقامتگاه‌های بوم‌گردی روستای مطالعه شده توانسته کیفیت خدماتی اساسی بالایی را به نسبت روستاهای گردشگری کندوان به گردشگران ارائه کند و در مقایسه با گردشگری ساحلی استان مازندران (متانی و داداشی، ۱۳۹۶) و گردشگری ساحلی استان گیلان (افتخاری و همکاران، ۱۳۹۶)، رضایت کلی از اقامتگاه‌های بوم‌گردی روستای جنت رودبار به عنوان قطب گردشگری ناحیه شمال کشور بالا بوده است.

در پایان موارد ذیل برای بهینه‌سازی معماری اقامتگاه‌ها پیشنهاد می‌شوند:

الف) آماده‌سازی و بهینه‌سازی اتاق خواب با استفاده از مبلمان و انعطاف‌پذیری مناسب برای خواب و استراحت شبانه؛

ب) در تبدیل خانه‌های سنتی روستایی به اقامتگاه بوم‌گردی، تقویت و گسترش بهینه‌سازی ایوان به‌منزله‌نظرگاه و جذابیت معماری بومی با حفظ چارچوب و مصالح و جزئیات معماری بومی مدنظر قرار گیرد؛

ج) طراحی و آماده‌سازی فضاهای جمعی روستا برای برگزاری مراسم‌ها و فعالیت‌های جمعی با مشارکت گردشگران؛

د) ارتقای کیفیت حیات و فضای باز اقامتگاه‌ها برای فعالیت‌های جمعی گردشگران نظیر بازی‌های محلی.

### منابع

آقایی، پرویز، رضویان، محمدتقی، سعیدی راد، مجید و خرابی، مصطفی (۱۳۹۴). «تحلیل مؤلفه‌های تأثیرگذار بر رضایتمندی از مقاصد گردشگری مورد پژوهی: گردشگران شهرستان قروه». فصل‌نامه فضای گردشگری، دوره ۴، شماره ۱۴، ص ۹۷-۱۱۴.

افتخاری، عبدالرضا، رمضان‌نژاد، یاسر و پورطاهری، مهدی (۱۳۹۶). «سنجش رضایتمندی گردشگران از مقاصد گردشگری ساحلی مناطق روستایی استان گیلان». پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۹، شماره ۳، ص ۵۷۱-۵۸۵.

برزگر، صادق. (۱۳۹۷). «سنجش میزان رضایتمندی از کیفیت محیط مکان‌های گردشگری، مطالعه موردی: شهر گرگان». گردشگری شهری، دوره ۵، شماره ۴، ص ۱-۱۸.

توکلی‌نیا، جمیله و هرائینی، مصطفی. (۱۳۹۷). «ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری بر اساس مدل کانو و سروکوال، نمونه موردی واحدهای پذیرایی محله دربند تهران». تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۱۸، دوره ۱۸، شماره ۴۹، ص ۲۴۱-۲۵۸.

جعفری، مریم، امامی، فاطمه و سجودی، مریم (۱۳۹۵). «بررسی مؤلفه‌های سرمایه‌های اجتماعی مؤثر بر رضایتمندی گردشگران، مطالعه موردی: شهر ماسوله». برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، دوره ۵، شماره ۱۸، ص ۷۳-۹۶.

حاجیلو، زهرا (۱۳۹۴). «نقش اصول معماری بومی در تحقق معماری پایدار». مجموعه مقالات همایش ملی معماری و شهرسازی بومی ایران، یزد: دانشگاه علم و هنر یزد.

حاضری، صفیه، شمس‌الدینی، علی، زینعلی، بهرام و آربونی، زهرا (۱۳۹۶). «سنجش میزان رضایتمندی گردشگران از محصول توریسم با استفاده از مدل هالست، مطالعه موردی: روستای کندوان». مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی، دوره ۱۲، شماره ۳، ص ۶۵۹-۶۷۹.

حلبی، اکبر و ستاری‌فرد، شهرام (۱۳۹۴). «رابطه میان معماری و عرفان و ایجاد فضای معنوی با نماد در معماری ایران». مجموعه مقالات همایش ملی معماری و شهرسازی بومی ایران، یزد: دانشگاه علم و هنر یزد.

دوستی، سودابه و بقایی، آژنگ (۱۳۹۴). «معماری بومی الفبای فرهنگ و اقلیم (نمونه موردی: شهر جیرفت)». مجموعه مقالات همایش ملی فرهنگ، گردشگری و هویت شهری، شیراز: مؤسسه علمی پژوهشی مهراندیشان ارفع.

رآپورت، آموس. (۱۳۸۸). انسان‌شناسی مسکن. ترجمه خسروافضلیان، تهران: کتابکده کسری.

رازقی، علیرضا و هوراندی، بهاره (۱۳۹۷). «تحلیل تجارب احیای میراث معماری بر مبنای سنجش میزان رضایتمندی



Hwang, J. & Lee, S. (2015). "The effect of the rural tourism policy on non-farm income in South Korea". *Tourism Management*, 46(2015), 501-513.

Oliveira, B. (2011). "Determinants De La Satisfacción Del Tourist, UN studio en la ciudad de Guarujá-Brasil". *Estudios y Perspectives en Truism*, 20(1), 229- 242.

Seyidov, J., & Adomaitienė, R. (2016). "factors influencing local tourists decision-making on choosing a destination (case study: of Azarbaijan)". *journal ekonomika*, 95(3), 112-127.

Le, C. C., & Dong, D. X. (2017) "Factors affecting European tourists' satisfaction in Nha Trang city (perceptions of destination quality)". *International Journal of Tourism Cities*, 3(4), 350-362

Puh, B. (2014). "Destination Image and Tourism Satisfaction (The Case of a Mediterranean Destination)". *Mediterranean Journal of Social Sciences, Rome-Italy*, 5(13), 538-544.

Hoang, T. P., Quang, H. T., Phuong, N. N., & Ha, N. T. (2016). "Factors affecting the decision of the selection of foreign tourists for A tourist destination (case study in Da Nang city, Vietnam)". *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(10), 86-97.

Tribe, J., & Snaith, T. (1998). "From SERVQUAL to HOLSAT: Holiday satisfaction in Varadero", Cuba". *Tourism Management*, 19(1), 25-34.

Vetitnev, A., Romanova, G., & Matushenko, N. (2013). "Factors Affecting Domestic Tourists Destination Satisfaction (The Case of Russia Resorts)". *World Applied Sciences Journal*, 22(8), 1162-1173.

مخاطب (مطالعه موردی: اقامتگاه‌های بافت تاریخی یزد). نامه معماری و شهرسازی، دوره ۱۰، شماره ۲۰، ص ۶۹-۸۳. رحمانی، علیرضا (۱۳۹۴). «ارتباط و نقش معماری بومی در دستیابی و تجلی معماری پایدار». مجموعه مقالات همایش ملی معماری و شهرسازی بومی ایران، یزد: دانشگاه علم و هنر یزد.

رستم‌پیشه، مریم، نصیرسلامی، سید محمدرضا و تیزقلم زنوزی، سعید (۱۳۹۸). «ارزیابی و تحلیل تطبیقی ساختار کالبدی اقامتگاه‌های بوم‌گردی (مورد مطالعه: اقامتگاه‌های بوم‌گردی تالارخانه بردبار و دیلمای گشت؛ استان گیلان)». برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، دوره ۶، شماره ۲، ص ۱۱۱-۱۳۲. رئیس‌پور، مرضیه (۱۳۹۴). «اصول فراموش شده معماری بومی در اقلیم گرم و خشک». مجموعه مقالات همایش ملی معماری و شهرسازی بومی ایران. یزد: دانشگاه علم و هنر یزد. فلامکی، محمدمنصور (۱۳۸۴). معماری بومی. تهران: نشر فضا.

فتی، زهره، برغمندی، مجتبی، اسکندرپور، مجید و سلیمانی، منصور (۱۳۹۱). «سنجش میزان رضایتمندی گردشگران شهر گرگان». مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۷، شماره ۲۰، ص ۳۱-۴۸.

کاوه بوکانی، پرنگ و قاسمی، کوروش (۱۳۹۴). معماری بومی، ارزش‌ها و کاربردهای آن. اولین کنفرانس سالانه پژوهش‌های معماری، شهرسازی و مدیریت شهری، یزد.

متانی، مهرداد و داداشی سلوکلابی، الهام (۱۳۹۶). «ارزیابی سطح رضایت گردشگران از عملکرد خدمات گردشگری و شناسایی زمینه‌های بهبود و توسعه خدمات در شهرهای ساحلی استان مازندران». فصل‌نامه علمی پژوهشی جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، دوره ۷، شماره ۲، ص ۱۵۱-۱۶۲.

معقولی، نادیا و احمدزاده، معصومه (۱۳۹۶). «گونه‌شناسی مسکن روستایی شهرستان سوادکوه از نظر معماری و سازه». مسکن و محیط روستا، دوره ۳۶، شماره ۱۶۰، ص ۸۷-۱۰۲. مهدوی پور، حسین، جعفری، رشید و سعادت، پوران‌دخت (۱۳۹۲). «جایگاه جلouxان در معماری مسکونی ایران». مسکن و محیط روستا، دوره ۳۲، شماره ۱۴۲، ص ۳-۱۸.

ملاتی، علی و سامه، رضا (۱۳۹۶). «ارزیابی مؤلفه‌های تأثیرگذار بر معماری بومی». چهارمین کنفرانس ملی معماری و شهرسازی پایداری و تاب‌آوری از آرمان تا واقعیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، ص ۱-۱۰.

نصیری، اسماعیل و گنجی، نسرین (۱۳۹۷). «سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات شهری با استفاده از مدل کانو، (مطالعه موردی: بوستان نهج البلاغه تهران)». گردشگری شهری، دوره ۵، شماره ۲، ص ۱۲۱-۱۳۴.