



ارائه چهارچوب کیفیت خدمات اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان چهارمحال و بختیاری

نرگس نظری‌زاده دهکردی^۱، رسول عباسی^۲، حسین معینی^۳

DOI:10.22034/jtd.2022.342251.2614

چکیده

کیفیت خدمات اقامتگاه‌های بوم‌گردی نقش مهمی در توسعه بوم‌گردی دارد. لذا، هدف اصلی پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات در اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان چهارمحال و بختیاری است. این پژوهش، به لحاظ هدف، کاربردی و، از نظر روش تحقیق، در زمره پژوهش‌های آمیخته کیفی - کمی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش متخصصان و خبرگان و کارشناسان حوزه بوم‌گردی هستند و روش نمونه‌گیری از نوع غیراحتمالی و گلوله‌برفی است. در مرحله کیفی، ۲۶ خبره انتخاب شدند و جمع‌آوری داده‌ها به شیوه مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته است. در مرحله کمی، ۱۰۰ نفر به‌منزله نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق‌ساخته است و آزمون تی تک‌نمونه‌ای و فریدمن نیز برای بررسی اهمیت و اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌ها استفاده شد. در چهارچوب ارائه‌شده، بُعد اعتبار و ارزش خدمات به‌منزله اولویت اول و ظرفیت خدمات، بهبود و توسعه خدمات و فرایند و کارکردهای اجرایی به‌ترتیب اولویت دوم تا چهارم را کسب کرده‌اند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۲۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۲۳

واژه‌های کلیدی:

گردشگری، بوم‌گردی، اقامتگاه‌های بوم‌گردی، کیفیت خدمات

مقدمه

گذشته و حال). اکوتوریسم نوعی استراتژی برای حمایت از حفاظت محیط زیست، تولید درآمد و ایجاد شغل برای مردمی است که در پیرامون مناطق حفاظت‌شده زندگی می‌کنند (Mukrimah et al., 2015). این نوع گردشگری، علاوه بر تعامل با جاذبه‌های طبیعی (مانند جنگل، رودخانه و کوهستان)، با زندگی و هنرهای جوامع محلی نیز به شکل تعامل با محیط طبیعی ارتباط دارد و طبیعت‌گردی از مواردی است که در بسیاری از نقاط دنیا فرصت‌های بی‌نظیری را برای توسعه روستایی ایجاد کرده است (Teymuri et al., 2018). از عواملی که نقش مهمی در توسعه جوامع محلی و مشارکت آن‌ها در امور بوم‌گردی دارد توسعه اقامتگاه‌های بوم‌گردی است. در اولین سمپوزیوم بین‌المللی انجمن‌های

گردشگری یکی از مهم‌ترین و تأثیرگذارترین مسائل اقتصادی و از برجسته‌ترین عوامل ارتباطی، اجتماعی و فرهنگی در جهان است (Mohammadi & Mirtaghian, Rudsari, 2019) که نقش عمده‌ای در ایجاد ارزش افزوده کشورها ایفا می‌کند و توانسته است به‌منزله منبع درآمدی در کشورهای گوناگون مورد توجه قرار گیرد (Golzadeh et al., 2018). از شاخه‌های روبه‌رشد و توسعه گردشگری اکوتوریسم است که مفهومی جدید در گردشگری است. کامل‌ترین تعریف آن را اتحادیه جهانی حفاظت از محیط زیست ارائه کرده است: سفری زیست‌محیطی مسئولانه برای لذت بردن از مناطق طبیعی نسبتاً بکر (و هرگونه ویژگی فرهنگی منطقه،

۱. کارشناس ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران (نویسنده مسئول). r.abbasi@hmu.ac.ir

۳. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.



تخصصی بوم‌شناسی، نوع جدیدی از اقامتگاه به نام اقامتگاه بومی یا اکولوژی رسماً به دنیا معرفی شد (Anabestani et al., 2018)؛ اقامتگاه‌هایی که در محیط‌های طبیعی و روستایی با رعایت سطح ممکن ضوابط زیست‌محیطی و به‌نحوی سازگار با معماری بومی و سیمای طبیعی منطقه برای اسکان و پذیرایی از گردشگران و با بیشترین تعامل ساخته شده‌اند (Ghadirimasoum et al., 2020).

در فعالیت‌های خدماتی، کیفیت عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری در بازار رقابت به شمار می‌رود. کیفیت خدمات را می‌توان انطباق تجربه با آنچه وعده داده شده است در نظر گرفت (Firouzi, 2019) و از آنجایی که کیفیت پدیده‌ای چندبعدی است، تضمین کیفیت خدمات بدون تعیین جنبه‌های بارز کیفیت امکان‌پذیر نیست. محققان ابعاد گوناگونی را برای کیفیت خدمات شناسایی کرده‌اند از جمله احساس آرامش (Thuy & Thao, 2019)، غذا، فعالیت‌های جانبی، شیوه برخورد کارکنان (Mic & Eagles, 2019)، فرصت‌های یادگیری برای مهمانان (Grosbois & Fennell, 2021). کیفیت خدمات نقش عمده‌ای در رضایت یا ناراضی و آرامش خاطر کاربران دارد. از این رو، سازمان‌های پیشرو و برتر همواره به دنبال تأمین رضایت مشتریان خود هستند (Kozehchian et al., 2012).

به گفته توکلی‌نیا و هرایینی (۲۰۱۸)، هر چه کیفیت خدمات ارائه‌شده در قالب مناظر طبیعی و غیرطبیعی بالاتر باشد، تعداد گردشگران نیز بیشتر می‌شود. سلطانی و همکاران (۲۰۱۵) معتقد هستند گردشگری که از کیفیت خدمات راضی نیست به آن مقصد باز نخواهد گشت و، بدتر از آن، اطلاعات بد و پیام‌هایی منفی را درباره مکانی که بازدید کرده منتشر می‌کند. از این رو، بسیاری از ارائه‌دهندگان خدمات در زمینه بوم‌گردی توجه ویژه‌ای به بهبود کیفیت دارند. بنابراین، با توجه به نقش مهم و تأثیرگذار کیفیت خدمات در رضایت و وفاداری گردشگران لازم است بیشتر درباره اقامتگاه‌های بوم‌گردی مطالعه شود. با توجه به ظرفیت‌های استان چهارمحال و بختیاری در خصوص بوم‌گردی، ضرورت توسعه اقامتگاه‌های بوم‌گردی و همچنین ارتقای کیفیت خدمات آن‌ها در این استان بیش از پیش احساس می‌شود. بنابراین، با عنایت به کمبود پژوهش‌های پیشین و ضرورت پرداختن به این موضوع، مسئله اساسی

این پژوهش بررسی چگونگی چهارچوب کیفیت خدمات اقامتگاه‌های بوم‌گردی در استان چهارمحال و بختیاری است. امید است نتایج این پژوهش نقشه راهی برای ارتقای سطح کیفیت و توسعه این اماکن در سطح کشور باشند.

مروری بر ادبیات موضوع بوم‌گردی

انجمن بین‌المللی اکوتوریسم بوم‌گردی را به‌منزله سفری مسئولانه به مناطق طبیعی با هدف محافظت از محیط زیست و حفظ رفاه مردم محلی توصیف کرده است (Wondirad et al., 2020). بوم‌گردی قدردانی از طبیعت و همراهی با ویژگی‌های فرهنگی گذشته و حال است، به‌طوری که گردشگر حافظ اکوسیستم باشد و با مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی - اجتماعی سبب کیفیت زندگی مردم محلی شود (Azizi et al., 2018). بوم‌گردی، به‌منزله یکی از اجزای توسعه گردشگری جایگزین، در پاسخ به این دیدگاه که گردشگری انبوه مرسوم برای مکان‌های مقصد مضر است ظهور کرد (Mondino & Beery, 2018) و در اصل، براساس مفهوم پایداری، توسعه یافته است. به‌دلیل این‌که فعالیت‌های بوم‌گردی با محیط طبیعی، میراث تاریخی و الگوهای فرهنگی این مناطق مرتبط است (Jaafar et al., 2015). پیش‌بینی می‌شود این نوع گردشگری، نتایج مثبت زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی - فرهنگی گردشگری را افزایش دهد (Jamaliah & Powell, 2018).

اقامتگاه‌های بوم‌گردی

اقامتگاه‌های بوم‌گردی، به‌منزله عناصر خدماتی مهم در اکوتوریسم، شامل کلبه‌ها یا مسافرخانه‌های سنتی، مسافرخانه‌ها، کمپ‌های بوم‌گردی، اکوتوریسم روستایی، مزارع ارگانیک، خانه‌های بوم‌گردی و هتل‌هایی سنتی هستند (Scerri et al., 2016) که معیارهای زیر را رعایت می‌کند: حفاظت از محیط طبیعی و فرهنگی اطراف؛ استفاده از معماری و مصالح بومی و داشتن بافت فرهنگی و کالبدی خاص با توجه به فرم و منظر و رنگ محیط و استفاده از سیستم‌های تأمین آب پایدار و کاهش مصرف آب و همچنین کار گروهی با استفاده از جامعه محلی (Fatimah, 2015). اقامتگاه‌های بوم‌گردی، با وجود تمایزات زیاد با دیگر تأسیسات اقامتی



کیفیت خدمات از متسون^۵ (1992)، مدل کیفیت خدمات داخلی از فروست و کومار^۶ (2000) و مدل کیفیت خدمات الکترونیکی از سانتوز^۷ (2003) مطرح شده‌اند و محدودیت‌هایی برای هر کدام از این‌ها ذکر شده است (Gulshan, 2016 & Agarwal). همچنین، محققان مدل‌های کانو و سروکوال در عوامل کیفیت خدمات گردشگری را به کار برده‌اند و بیان کردند که کیفیت خدمات موضوعی بسیار پویا و نیازمند بررسی است و هیچ‌گونه الگوی ثابت و تکرارپذیری برای این موضوع توصیه نمی‌شود (Uzunboylu, 2016).

محدوده مورد مطالعه

استان چهارمحال و بختیاری در مرکز رشته‌کوه‌های زاگرس با مساحت ۱۶،۵۳۲ کیلومتر مربع واقع شده است و از بخش‌های کوهستانی فلات مرکزی ایران محسوب می‌شود. شهرکرد، در ارتفاع ۲۰۶۶ متری از سطح دریا، مرکز استان است و، در بین مراکز استانی، مرتفع‌ترین شهر به شمار می‌آید. این استان به بام ایران و به بهشت طبیعت‌دوستان و گردشگران معروف است. چشم‌اندازهای کم‌نظیری مانند چشمه‌ها و رودخانه‌ها، دشت لاله‌های واژگون و مناطق حفاظت‌شده و شکار ممنوع بسیاری نظیر قیصری، شیدا، هلن، سبزکوه، تنگ صیاد و جنگل‌های بلوط یا همان طلای سبز زاگرس و تنوعی بالغ بر ۹۲۳ گونه گیاهی با ارزش ۲۹۴ گونه جانوری دارد (استاندارداری چهارمحال و بختیاری، ۱۴۰۰).^۸ همچنین، به دلیل برخورداری از ویژگی‌های طبیعی و جذابیت‌های اکولوژیک، یکی از مناطق مستعد برای جذب گردشگرانی است که به گردشگری فرهنگی و مناظر بکر طبیعی علاقه نشان می‌دهند. این استان به‌منزله یکی از قطب‌های گردشگری مطرح شده است (Motaghi, 2018).

پیشینه تحقیق

لطیفیان و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی کیفیت خدمات و تمایل به استفاده مجدد در کسب‌وکارهای محلی یعنی اقامتگاه‌های بوم‌گردی در استان گلستان پرداختند و نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که هر سه مؤلفه کیفیت خدمات (محتوی، زمینه و رفتار) در تمایل بازگشت گردشگران به اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان گلستان تأثیر مستقیم و معناداری دارند.

گردشگری، آثار فرهنگی مثبتی در جامعه میزبان و مهمانان گذاشته‌اند؛ زیرا اتخاذ رویکرد فرهنگی در هدف‌گذاری، آثار منفی بوم‌گردی را محدود و مهار کرده است. اداره این نهاد اجتماعی - اقتصادی به شناخت عمیق فرهنگ بومی و برنامه اجرایی منسجم را نیاز دارد (Hashemi, 2019).

کیفیت خدمات

پاراسورامن^۱ و دیگران (1988) و گرونروس^۲ (1984) کیفیت خدمات را به‌منزله تفاوت بین انتظارات مشتری از خدمات دریافت‌شده و ادراک او از خدماتی که در واقع دریافت می‌کند تعریف می‌کنند. ابعاد پنج‌گانه سروکوال - شامل ظواهر فیزیکی، تضمین، قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری و همدلی - هنگام ارزیابی کیفیت خدمات به کار گرفته می‌شوند. با این حال، تعریف جدید کیفیت در چهارچوب این مفاهیم عبارت است از میزان انطباق یک محصول یا خدمت با انتظارات مشتری. در بخش خدمات، کیفیت آن در طول فرایند ارائه خدمات ارزیابی می‌شود (Wenbin & Pang, 2017). لحظه اولین تماس و تجارب مستمر گردشگران با نیروی انسانی بیشترین تأثیر ذهنی را در رضایت مشتری دارد؛ یعنی آنچه قبل از سفر در ذهن مشتریان قرار می‌گیرد با آنچه پس از تجربه شکل می‌گیرد مقایسه می‌شود و در عینیت سفر تأثیر می‌گذارد. منابع انسانی و زیرساخت‌های گردشگری دارای زوایای پنهانی هستند که با فرایندهای مدیریتی، اجتماعی و آموزشی بهبود می‌یابند (Firouzi, 2019). مدیران باید به نیازها و خواسته‌های مشتریان خود توجه کنند و زمینه متمایز کردن خود از رقبای فراهم سازند (Habibi & Hosseini, 2019). این احساس جز با ارائه خدمات باکیفیت محقق نمی‌شود. کیفیت خدمات گردشگری برحسب برتری و ارزش ادراک‌شده کیفیت است (Wardana et al., 2021).

از ۱۹۸۴ تا کنون، مدل‌های گوناگونی در حوزه کیفیت خدمات مانند مدل کیفیت فنی و کارکردی از گرونروس (1984)، مدل سروکوال از پاراسورامن و همکاران (1985)، مدل کیفیت خدمات نسبی از هیوود و فارمر^۳ (1988)، مدل ترکیبی کیفیت خدمات از بروگویتز و همکاران^۴ (1990)، مدل ارزش آرمانی

5. Mattsson

6. Frost and Kumar

7. Santos

8. <https://ostan-chb.ir/Page/3344>

1. Parasuraman

2. Grounroos

3. Haywood-Farmer

4. Brogowicz et al.



قدیری معصوم و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی نقش اقامتگاه‌های بوم‌گردی در توسعه گردشگری روستایی در نواحی روستایی شهرستان خور و بیابانک پرداختند. نتایج نشان داد الگوی اقامتگاه بوم‌گردی در محل روستایی شهرستان خور و بیابانک با مالکیت بومی و مدیریت خانوادگی با توسعه پایدار گردشگری هماهنگی بیشتری دارد.

مرادی و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان «طراحی مدل توسعه بوم‌گردی روستاهای هدف گردشگری استان کرمانشاه» نشان دادند که عامل اقتصادی اولویت اول و عوامل اجتماعی و فرهنگی، جاذبه‌ها، زیرساخت‌ها و تسهیلات بوم‌گردی، مشارکتی، مدیریتی و سیاست‌گذاری به ترتیب رتبه‌های دوم تا هفتم را در توسعه بوم‌گردی دارند.

رستم‌پیشه و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود با عنوان «ارزیابی و تحلیل تطبیقی ساختار کالبدی اقامتگاه‌های بوم‌گردی (مورد مطالعه: اقامتگاه‌های بوم‌گردی تالارخانه بردبار و دیلمای گشت؛ استان گیلان)» به این نتیجه رسیدند که با شناخت بیشتر نگرش‌های گردشگران و شناخت بازار هدف گردشگری و روحیات آن‌ها و همچنین کشف و شناخت بیشتر لایه‌های بومی و معماری قدیم استان می‌توان در جهت ارتقای سطح کیفی خدمات و گسترش فیزیکی گام برداشت.

ربانی و همکاران (۲۰۱۸) تحقیق خود را در زمینه بررسی نگرش مدیران اقامتگاه‌های بوم‌گردی به گردشگری تجربه‌محور (مورد پژوهی: اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان اصفهان) انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که آگاهی جامعی درباره مفهوم اقامتگاه‌های بوم‌گردی در بین مدیران اقامتگاه‌ها وجود ندارد. لذا، لزوم اطلاع‌رسانی، ایجاد تصویر و برند مناسب تجربه‌محور، آگاه‌سازی و تربیت نیروی انسانی فعال در این بخش از صنعت ضروری است.

عناستانی و همکاران (۲۰۱۸) تحقیق خود را با عنوان «بررسی و تحلیل آثار ایجاد اقامتگاه‌های بوم‌گردی بر توسعه سکونتگاه‌های روستایی (نمونه: روستای رادکان شهرستان چناران)» انجام دادند که نتایج نشان داد عامل افزایش تولید و درآمد و تقویت هویت محلی بیشترین درصد و عوامل کالبدی - معماری و اجتماعی - فرهنگی کمترین درصد اثرگذاری را در توسعه روستای رادکان دارند.

واردانا و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی با عنوان «مدل‌های سیاست برای بهبود عملکرد اکوتوریسم برای

ایجاد تجربه گردشگری باکیفیت و گردشگری پایدار» انجام دادند که به این نتیجه رسیدند اکوتوریسم، به‌منزله منبع درآمد، مشارکت جامعه و حفاظت، و خدمات، به‌منزله عوامل موفق در بهبود عملکرد اکوتوریسم، اولویت‌های مدیریت استراتژیک برای ایجاد تجربیات گردشگری باکیفیت و گردشگری پایدار هستند.

غیث و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای با عنوان «کیفیت خدمات و رضایت مهمانان در اقامتگاه بوم‌گردی مصر» به این نتیجه رسیدند که ابعاد سروکوال تأثیر مثبت و معناداری در ادراک کیفیت خدمات مهمان بوم‌گردی و رضایت دارد.

وُرکو و محمد (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «اقامتگاه‌های بوم‌گردی و توسعه زیرساخت‌های گردشگری در اطراف پارک ملی دریاچه‌های آبیاتا شمالا» از منظر ارزیابی پایداری مشخص کردند که برق منبع اصلی انرژی است و ژنراتور برای پشتیبانی استفاده می‌شود. همه لژها دارای مخزن سپتیک برای تصفیه زباله هستند. استفاده صحیح از منابع با بازیافت توصیه می‌شود؛ زیرا اصل اساسی در پایداری است. سوی و تانو (۲۰۱۹)، در مطالعه خود با عنوان «رضایت بوم‌گردان و نارضايتی: آثار نامتقارن ویژگی‌های خدمات»، الگویی به نام ECOSERV را برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات برای بوم‌گردان ارائه دادند که، علاوه بر پنج بعد سروکوال، یک بعد جدید و سازگار با محیط زیست به آن اضافه شده است. در پژوهشی (Saleh, 2017) با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات پذیرایی در اقامتگاه‌های بوم‌گردی» مشخص شد که باید تغییراتی ایجاد کرد تا مشتری دوباره از آن مقصد بازدید کند و مؤلفه‌ها کاملاً ادراک مشتریان را برآورده کنند.

در مقالات منتشرشده داخلی، نویسندگان نتایج بررسی‌های خود از کیفیت خدمات اقامتگاه‌های بوم‌گردی را با توجه به اشتغال‌زایی، بازگشت گردشگران و بالا بردن سطح کیفی خدمات ارائه داده‌اند و، در پژوهش‌های خارجی، پژوهشگران با تجزیه و تحلیل، بررسی رابطه‌ها و استفاده از مدل‌ها در پی عوامل تأثیرگذار در رضایت و نارضايتی گردشگران بودند. اما پژوهش حاضر به بحث توسعه گردشگری، بهبود وضعیت اقامتگاه‌ها با تعیین شاخص‌هایی به‌منظور ارائه مطلوب خدمات پرداخته است و تأمین خدمات اقامتی و رفاهی باکیفیت یکی از مهم‌ترین چالش‌های پیش‌روی گردشگری روستایی یا اکوتوریسم است.



روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش، به لحاظ هدف، کاربردی، از نظر روش تحقیق، در زمره پژوهش‌های آمیخته کیفی - کمی قرار دارد. جامعه آماری پژوهش شامل متخصصان و خبرگان حوزه گردشگری و بوم‌گردی مشتمل بر کارشناسان گردشگری استان چهارمحال و بختیاری و مدیران اقامتگاه‌های بوم‌گردی است که از سوی مدیران اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان معرفی شدند. به عبارت دیگر، این افراد یا دارای سابقه مدیریت و کارشناسی در سازمان‌های دولتی گردشگری یا دارای سابقه مدیریت عملیاتی در واحدهای بوم‌گردی استان بوده‌اند و از کیفیت ارائه خدمات در اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان آگاهی داشتند. روش نمونه‌گیری از نوع غیراحتمالی و گلوله‌برفی است. در مرحله کیفی، جمع‌آوری داده‌ها به شیوه مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته بود که ۲۶ خبره انتخاب شدند. حد کفایت نمونه‌گیری از قاعده اشباع نظری پیروی می‌کرد. اشباع نظری قضاوتی است که محقق بر مبنای آن تصمیم می‌گیرد دیگر نیازی به جمع‌آوری اطلاعات بیشتر نیست و اطلاعات جدیدی که به تعریف خصوصیات طبقه کمک کند وارد تحقیق نمی‌شود (Ranjbar et al., 2012). داده‌ها پس از جمع‌آوری با روش تحلیل مضمون سه‌سطحی (مضامین فراگیر، سازمان‌دهنده و پایه) مفهوم‌سازی شدند. در مرحله اول، محقق با عمق محتوای داده‌ها آشنا می‌شود؛ در مرحله دوم، کدهای اولیه ایجاد می‌شوند؛ در مرحله سوم، دسته‌بندی کدهای گوناگون به شکل مضامین اولیه انجام می‌شود؛ در مرحله چهارم، مضامین سازمان‌دهنده با بازنگری در کدها تشکیل می‌شوند؛ در مرحله پنجم، مضامین اصلی با تعریف مجدد کلیه کدها مشخص می‌شوند و مرحله ششم تحلیل و نگارش گزارش است.

در مرحله کمی، با استفاده از جدول مورگان، ۱۰۰ نفر به منزله نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه محقق‌ساخته است و از آزمون تی تک‌نمونه‌ای و آزمون فریدمن نرم‌افزار SPSS 25 برای بررسی اهمیت و اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات استفاده شد.

برای تعیین روایی پژوهش، اطلاعات جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان ارائه شد که نشان می‌دهد زمان، دقت لازم و همکاری با افراد متخصص این حوزه انجام شده است و متخصصان دانش و تخصص لازم را داشته‌اند. همچنین، نتیجه کدگذاری به تعدادی

از خبرگان ارجاع و تأیید آن‌ها درخصوص چهارچوب استخراجی اخذ شد و برای پرسش‌نامه از نظریه‌های کارشناسان این حوزه استفاده شد و اصلاحات موردنظر آن‌ها پس از بحث و بررسی در پرسش‌نامه اعمال شد. قابلیت اطمینان به تکرار دقیق فرایندها و نتایج اشاره دارد. در تحقیق کیفی، ماهیت پایایی بر انسجام است (Grossoehme, 2014). در صورتی که کدگذاران متنی را به یک شیوه کدگذاری کنند، فرایند کدگذاری تکرارپذیر خوانده می‌شود. شاخص پایایی بین دو کدگذار برای محاسبه پایایی از شاخص ثبات عینی‌تر است. روش پیشنهادی برای محاسبه درصد پایایی بین دو کدگذار، که به منزله شاخص پایایی به کار می‌رود، به قرار زیر است (Ghasemi, 2014):

$$100 \times \frac{2 \times \text{تعداد توافقات}}{\text{تعداد کل کدها}} = \text{درصد پایایی}$$

برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش فوق، پژوهشگر از محقق درخواست کرد تا نمونه‌هایی از مصاحبه‌ها را به‌طور تصادفی انتخاب و کدگذاری کند. تعداد کل کدها برابر با ۱۶۳، تعداد توافقات بین کدگذاران برابر با ۷۰ و تعداد عدم‌توافقات برابر با ۶۳ و پایایی بین دو کدگذار ۸۵/۸۸ درصد است. با توجه به این‌که میزان پایایی بیش از ۶۰ درصد است، می‌توان گفت که درصد پایایی بین کدگذاران این پژوهش تأیید می‌شود.

به‌منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه مورد استفاده در این پژوهش، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. برحسب قاعده تجربی حداقل میزان آلفا باید ۰/۷ باشد تا بتوان پایایی پرسش‌نامه را پذیرفت و آلفای کرونباخ مربوط به هر متغیر بیشتر از ۰/۷ و در مجموع متغیرها ۰/۹۲۲ به دست آمد که نشان‌دهنده پایایی مناسب پرسش‌نامه است.

یافته‌های مرحله کیفی

توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مصاحبه‌شوندگان: جنسیت پاسخ‌گویان شامل ۶۹/۲۳ درصد مرد و ۳۰/۷۶ درصد زن است. افراد با سابقه‌کاری بالاتر از ۱۵ سال با بیشترین فراوانی (۶۵/۳۸ درصد) در پژوهش شرکت کرده‌اند. در زمینه توزیع فراوانی سطح تحصیلات افراد نشان می‌دهد که، از ۲۶ نفر، ۱۶ نفر (۶۱/۵۳ درصد) با تحصیلات کارشناسی ارشد بیشترین فراوانی را داشتند.



تحلیل داده‌های بخش کیفی (تحلیل مضمون): جدول ۱ حاوی مفاهیم شناسایی شده در متن نمونه مصاحبه‌ها انجام شده است. نمونه مصاحبه است که در قالب مضامین اولیه دسته‌بندی شده است که در فرایند پژوهش برای هر یک از مصاحبه‌ها انجام شده است.

جدول ۱: نمونه‌ای از کدهای استخراج شده از مصاحبه‌ها

ردیف	نکات کلیدی	کدها
۱	وجود امنیت جانی و مالی در اقامتگاه برای گردشگران مهم است.	وجود امنیت
۲	تنوع جاذبه‌های گردشگری در محل ساخت اقامتگاه به جذب بیشتر گردشگران کمک خواهد کرد.	تنوع جاذبه‌های گردشگری در محل
۳	از گردشگران نظرسنجی شود تا در سفر بعدی خدمات بهتری داده شود.	نظرسنجی از گردشگران
۴	مدیریت فقط عنوان نباشد، بلکه مدیریت اقامتگاه و پیگیری کار مجموعه و مشتریان در اولویت باشد.	پیگیری خواست مشتریان
۵	کارکنان در ارتباطات خود، ضمن رعایت حریم گردشگران، رفتارهای صمیمانه‌ای داشته باشند.	القا کردن صمیمت به گردشگران
۶	در نگاه گردشگر، نظم و مرتب بودن اقامتگاه بسیار ضروری است.	نظم و انضباط اقامتگاه‌ها
۷	در اقامتگاه، فضایی برای مهمانان به‌منظور نوشیدن دمنوش‌ها و چایی اختصاص یابد.	ایجاد چایخانه مهمانان
۸	از آهنگ‌های محلی یا جشن‌های آن منطقه استفاده کنیم تا شادی و نشاط گردشگران بیشتر شود.	افزایش نشاط گردشگران
۹	محل مناسبی در اطراف یا خود اقامتگاه در نظر گرفته شود که وسایل نقلیه با اطمینان پارک شوند.	وجود پارکینگ مناسب
۱۰	در اقامتگاه، اگر بتوان وسایل و مکانی برای بازی کودکان فراهم کرد، گردشگران راضی‌تر خواهند بود.	اتاق بازی کودکان
۱۱	اگر صنایع دستی و سوغات مناطق به‌بوم‌گردان معرفی شود، باعث جلب توجه گردشگران و خرید این محصولات می‌شود.	معرفی و فروش صنایع دستی و سوغات
۱۲	پرسنل را ارزیابی کنیم و نتیجه را با تشویق و تنبیه نشان دهیم تا انگیزه پیدا کنند.	تشویق و تنبیه پرسنل
۱۳	وجود مراکز تفریحی در منطقه به برگشت گردشگر به اقامتگاه کمک می‌کند.	وجود مراکز تفریحی

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از ۲۶ مصاحبه با خبرگان و متخصصان در حیطه بوم‌گردی با روش تحلیل مضمون، ابتدا متن مصاحبه‌ها اجرا شد و، پس از چند بار مطالعه، با توجه به جملات و نکات کلیدی در مصاحبه، ۱۷۶ کد به دست آمد که در جدول ۲ آمده‌اند.

جدول ۲: تعداد کدهای اولیه به تفکیک مصاحبه

تعداد کدهای اولیه	مصاحبه	تعداد کدهای اولیه	مصاحبه
۷	N	۸	A
۸	O	۷	B
۶	P	۶	C
۷	Q	۶	D
۸	R	۷	E
۷	S	۷	F
۸	T	۸	G
۷	U	۷	H
۷	V	۶	I
۶	W	۸	J
۵	X	۶	K
۶	Y	۷	L
۵	Z	۶	M
۸۷	کل	۸۹	کل

تعداد کدها با مشورت خبرگان و با ترکیب مجدد برخی مفاهیم به ۱۰۵ مورد کاهش یافت. در ادامه، تعداد کدهای اولیه به ۱۶ مضمون سازمان‌دهنده تبدیل و چهار مضمون فراگیر شناسایی شد. جدول ۳ مضمون‌های مرتبط و بدون تکرار را به تفکیک مضامین پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر نشان می‌دهد.

جدول ۳: مضامین استخراجی از مصاحبه‌ها

مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
آراستگی و زیبایی فضای اقامتگاه	آراستگی و دکوراسیون	ظرفیت خدمات
جانمایی تجهیزات به شکل صحیح		
نظم و انضباط در اقامتگاه		
پاکیزگی محیط	محیط سنتی اقامتگاه	
استفاده از وسایل سنتی		
ساختار و معماری بومی اقامتگاه		
طراحی سنتی فضای داخلی	امکانات رفاهی	
وجود وسایل مناسب رفاهی (نور و تهویه)		
وجود پارکینگ مناسب		
رساندن کمک‌های اولیه درمانی		
سلامت مواد غذایی		
آنتن‌دهی تلفن همراه		
معرفی و فروش گیاهان دارویی		
داشتن اینترنت و ارتباطات الکترونیکی		
وجود آب سالم و بهداشتی		



مضمین پایه	مضمین سازمان‌دهنده	مضمین فراگیر
فاصله کم تا جایگاه سوخت خودروها	امکانات رفاهی	
تنوع جاذبه‌های گردشگری در محل		
فاصله کم اقامتگاه تا مراکز درمانی و بهداشتی		
وجود اماکن تاریخی و فرهنگی در منطقه		
فضای سبز محیط اطراف اقامتگاه		
فاصله کم اقامتگاه به جاذبه‌ها		
وجود مراکز تفریحی		
احداث اقامتگاه دور از سروصدای زیاد		
وجود علائم راهنمایی تا اقامتگاه	امکانات دسترسی	ظرفیت خدمات
وجود غذاهای محلی		
دسترسی راحت به مکان پذیرش		
وجود وسایل نقلیه مناسب		
دسترسی به خدمات بانکی		
دسترسی به وسایل متناسب با آب‌وهوای فصلی		
توزیع بروشور و کتابچه از اقامتگاه		
تنوع غذاهای محلی		
ایجاد کارگاه‌های صنایع دستی و سوغات	امکانات تفریحی	
ایجاد چایخانه مهمانان		
وجود فروشگاه در اقامتگاه		
اتاق بازی کودکان		
وجود سفره‌خانه		
داشتن کتابخانه و فضای مطالعه		
وجود مکانی برای ورزش‌های محلی		
علاقه خالصانه برای حل مشکل		
رعایت احترام و رفتار مؤدبانه		
درک نیاز گردشگران		
عدم تبعیض در رفتار بین گردشگران		
در دسترس بودن پرسنل		
شنونده خوبی بودن		
ایجاد حس آرامش و راحتی		
خوش‌برخوردی		
رفتار متناسب با فرهنگ بوم‌گردان		
احساس آزادی عرفی گردشگران		
القا کردن صمیمیت به بوم‌گردان		
تاب‌آوری و تحمل پرسنل		
توانمندی ارتباطی کارکنان	قابلیت اطمینان کارکنان	
تداوم ارائه خدمات صحیح		
شناخت مسئولیت‌های شغلی		
تعهد کارکنان به انجام وظایف		



مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
توجه مدیریت به انتظارات بوم‌گردان	قابلیت اطمینان	اعتبار خدمات
انعطاف‌پذیری پرسنل	کارکنان	
گشت‌وگذار بین جاذبه‌ها	اقدامات تور گردش اقامتگاه	
حضور راویان تاریخ و فرهنگ منطقه		
استخدام افراد ماهر برای جذب گردشگر		
استفاده از راهنمایان آشنا به مسیرها		
استفاده از تجهیزات کم‌مصرف	اقدامات زیست‌محیطی	
مدیریت سیستم‌های انرژی		
بیان ارزش‌های زیست‌محیطی منطقه		
استفاده از منابع تجدیدشدنی		
بازیافت پسماند و زیاله‌ها	پاسخ‌گویی	فرایند و کارکردهای اجرایی
توجه به تماس‌های گردشگران		
رعایت قوانین و مقررات اقامتگاه		
راه‌های متنوع طرح شکایات		
اثر بخشی فرایند شکایات		
پذیرفتن اشتباهات کاری		
بالا بودن سرعت ارسال سفارش‌ها		
پیگیری خواست مشتریان		
وجود تیم پشتیبانی خدمات		
ارائه راهنمایی و مشاوره		
استفاده از مترجم در اقامتگاه	آموزش و مهارت‌ها	
آموزش مهارت‌های ارتباطی و رفتاری		
داشتن دانش به‌روز کارکنان		
افزایش مهارت‌های تصمیم‌گیری		
افزایش فرهنگ پذیرش بوم‌گردان در محل		
داشتن مهارت‌های مدیریتی برای مدیر		
افزایش مهارت فروش و بازاریابی کارکنان	تجربه مشتری	ود و توسعه خدمات
وجود امنیت		
اطلاع‌رسانی به‌موقع از زمان‌بندی اقدامات		
بسته‌بندی‌های زیبا در ارائه خدمات		
رفتار قابل اعتماد مدیریت و کارکنان		
افزایش نشاط گردشگران		
وجود هماهنگی‌های کاری بین کارکنان		
قیمت مناسب اقامت و سوغات		
ایجاد خاطره‌های ماندگار همراه با یادگیری		
حفظ زبان و موسیقی منطقه		
برگزاری تورهای گردشگری		
برگزاری جشن‌ها و جشنواره‌های بومی		



مضامین پایه	مضامین سازمان‌دهنده	مضامین فراگیر
معرفی و فروش صنایع دستی و سوغات	محتوای فرهنگی	ود و توسعه خدمات
نمایش سنت‌ها و مراسم‌ها		
تشویق به مشارکت در اجرای مراسم‌ها	ترغیب به بازدید مجدد	
ارسال پیامک اطلاع‌رسانی به بوم‌گردان		
تخفیف‌های ویژه برای سفر مجدد		
ارسال دعوت‌نامه به بوم‌گردان		
آسان کردن رزرو اتاق‌ها		
پیشنهاد وعده غذایی رایگان		
امکان تجربه زندگی روستایی برای گردشگران		
ارزیابی روابط با مشتری	ارزیابی عملکرد	
نظرسنجی از گردشگران		
برنامه‌ریزی برای نظارت		
تشویق و تنبیه پرسنل		

جدول ۴ تعداد مضامین پایه ذیل هر مضمون فراگیر با تکرار را نشان می‌دهد. بیشترین تعداد مضامین مربوط به مضمون ظرفیت و بهبود و توسعه خدمات است که نشان می‌دهد، از نظر فراوانی، خبرگان این تحقیق عمدتاً معتقد هستند توجه به ظرفیت خدمت‌رسانی و بهبود و توسعه آن عامل اصلی برای ارائه خدمات باکیفیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی این منطقه است.

جدول ۴: درصد و تعداد مضامین پایه ذیل هر مضمون فراگیر

ردیف	مضامین فراگیر	تعداد مضامین پایه	درصد
۱	ظرفیت خدمات	۵۵	۳۳/۷۴
۲	اعتبار و ارزش خدمات	۴۱	۲۵/۱۵
۳	فرایند و کارکردهای اجرایی	۲۴	۱۴/۷۲
۴	بهبود و توسعه خدمات	۴۳	۲۶/۳۸
کل	-	۱۶۳	۱۰۰

از شبکه مضامین بخش کیفی، شکل ۱ یعنی چهارمحال و بختیاری به دست آمد.

چهارچوب کیفیت خدمات اقامتگاه بوم‌گردی استان



شکل ۱: چهارچوب مفهومی تحقیق

یافته‌های مرحله کمی

توصیف ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان: جنسیت پاسخ‌گویان به پرسش‌نامه شامل ۶۵ درصد مرد و ۳۵ درصد زن است. نتایج حاکی از آن است که، از ۱۰۰ نفر، افراد با سابقه کاری بالاتر از ۱۵ سال با بیشترین فراوانی یعنی ۳۰ درصد در پژوهش شرکت کرده‌اند. در زمینه توزیع فراوانی سطح تحصیلات نشان می‌دهد که ۳۲ نفر بیشترین فراوانی را با مدرک تحصیلی کارشناسی گزارش کرده‌اند.

آزمون تی تک‌نمونه‌ای ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات: به منظور بررسی اهمیت ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات اقامتگاه‌های در استان

چهارمحال و بختیاری، آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین میانگین نمونه و میانگین فرضی جامعه در سطح معناداری ۰/۰۱ وجود دارد و در حد متوسط به بالا است؛ زیرا میانگین به دست آمده بیشتر از میانگین فرضی یعنی عدد ۳ است و از دیدگاه صاحب‌نظران، با اطمینان ۹۵ درصد، شاخص‌های همه ابعاد تأیید می‌شود. حد بالا و پایین همه زیرشاخص‌ها مثبت است؛ به این معنی که میانگین جامعه در این ابعاد بیش از مقدار مورد آزمون است که حاکی از این است که زیرشاخص‌ها در ارائه خدمات با کیفیت نقش بسیار مثبتی خواهند داشت.

جدول ۵: آزمون تی تک‌نمونه‌ای ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات اقامتگاه‌ها

Test Value = 3						شاخص آماری مدل
فاصله اطمینان ۹۵ درصد		تفاوت میانگین	معنی‌داری	درجه آزادی	T	
کران بالا	کران پایین					
۳/۴۱۱۵	۳/۲۷۳۵	۳/۳۴۲۵۰	۰/۰۰۰	۹۹	۹۶/۱۷۹	اقدامات زیست‌محیطی
۳/۴۸۰۸	۳/۲۷۹۲	۳/۳۸۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۶۶/۵۲۰	همدلی کارکنان
۳/۵۲۹۹	۳/۳۱۰۱	۳/۴۲۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۶۱/۷۵۸	قابلیت اطمینان کارکنان
۳/۵۱۰۰	۳/۲۳۰۰	۳/۳۷۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۷/۷۵۱	اقدامات تورگردش اقامتگاه
۳/۳۴۳۸	۳/۰۵۶۲	۳/۲۰۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۴/۱۵۴	اعتبار خدمات
۳/۴۷۲۹	۳/۲۰۷۱	۳/۳۴۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۹/۸۵۱	ترغیب به بازدید مجدد
۳/۸۶۷۵	۳/۴۷۲۵	۳/۶۷۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۳۶/۸۶۶	تجربه مشتری
۳/۵۳۱۲	۳/۲۰۸۸	۳/۳۷۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۱/۴۹۱	محتوای فرهنگی
۳/۴۵۲۷	۳/۱۲۷۳	۳/۲۹۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۰/۱۱۵	ارزیابی عملکرد
۲/۹۷۹۸	۲/۸۱۲۵	۲/۸۹۷۵۰	۰/۰۰۰	۹۹	۶۹/۸۹۸	بهبود و توسعه خدمات
۳/۵۱۵۶	۳/۲۲۴۴	۳/۳۷۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۵/۹۲۴	پاسخ‌گویی
۳/۴۸۷۸	۳/۲۳۲۲	۳/۳۶۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۵۲/۱۸۶	آموزش و مهارت‌ها
۳/۴۷۱۳	۳/۲۵۸۷	۳/۳۶۵۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۶۲/۷۹۶	فرایند و کارکردهای اجرایی
۴/۰۲۶۵	۳/۶۵۳۵	۳/۸۴۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۰/۸۶۰	امکانات دسترسی
۴/۴۷۶۱	۲/۷۰۳۹	۳/۵۹۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۸/۰۳۹	محل اقامتگاه
۴/۳۶۵۵	۲/۷۱۶۲	۳/۴۱۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۹/۶۵۸	محیط سنتی اقامتگاه
۳/۲۰۲۷	۲/۸۳۷۳	۳/۰۲۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۳۲/۷۹۴	آراستگی و دکوراسیون
۳/۲۵۱۱	۲/۸۸۸۹	۳/۰۷۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۳۳/۶۲۸	امکانات تفریحی
۳/۷۰۸۰	۳/۳۹۲۰	۳/۵۵۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۴۴/۵۹۰	امکانات رفاهی
۳/۶۱۵۵	۳/۱۴۴۵	۳/۳۸۰۰۰	۰/۰۰۰	۹۹	۲۸/۴۸۱	ظرفیت خدمات

رتبه‌بندی ابعاد و شاخص‌ها با استفاده از آزمون فریدمن: به‌منظور پاسخ به این پرسش که آیا شاخص‌ها اهمیت یکسانی در کیفیت خدمات اقامتگاه‌ها دارند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن کمک گرفته شد. آزمون رتبه‌بندی فریدمن معادل ناپارامتریک آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه با اندازه‌های تکراری است. براساس نتایج آزمون جدول ۶، مقادیر، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، سطح معناداری‌ای کمتر از ۰/۰۵ دارند که این فرض را رد می‌کند.

رتبه‌بندی ابعاد و شاخص‌ها با استفاده از آزمون فریدمن: به‌منظور پاسخ به این پرسش که آیا شاخص‌ها اهمیت یکسانی در کیفیت خدمات اقامتگاه‌ها دارند، از آزمون رتبه‌ای فریدمن کمک گرفته شد. آزمون رتبه‌بندی فریدمن معادل

جدول ۶: نتایج آزمون فریدمن ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات اقامتگاه‌ها

ردیف	ابعاد	مقدار ارزش	شاخص‌ها	میانگین رتبه
۱	اعتبار و ارزش خدمات	۶/۳۸	همدلی کارکنان	۲/۶۱
			قابلیت اطمینان کارکنان	۲/۶۰
			اقدامات تورگردش اقامتگاه	۲/۴۹
			اقدامات زیست‌محیطی	۲/۳۱
۲	ظرفیت خدمات	۴۲/۷۱	امکانات تفریحی	۳/۷۰
			امکانات دسترسی	۳/۱۷
			امکانات رفاهی	۲/۸۸
			آراستگی و دکوراسیون	۲/۷۳
			محیط سنتی اقامتگاه	۲/۵۳
			محل اقامتگاه	۲/۳۰
۳	بهبود و توسعه خدمات	۱۳/۵۵	ترغیب به بازدید مجدد	۲/۸۴
			تجربه مشتری	۲/۴۵
			محتوای فرهنگی	۲/۳۶
			ارزیابی عملکرد	۲/۳۵
۴	فرایند و کارکردهای اجرایی	۱۱/۷۷	پاسخ‌گویی	۱/۵۱
			آموزش و مهارت‌ها	۱/۴۹

بحث و نتیجه‌گیری

اقامتگاه‌های بوم‌گردی، با توجه به فرهنگ و جغرافیای منطقه، به شکلی سازگار با بافت تاریخی و سیمای طبیعی منطقه تأسیس شده‌اند و، با تعامل حداکثری با جامعه محلی و توجه به تنوع اقلیمی، حضور گردشگران را با کیفیتی قابل قبول و تعریف‌شده فراهم می‌کنند. هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات در اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان چهارمحال و بختیاری و ارائه چهارچوبی برای آن است. با توجه به نتایج تحلیل در مرحله کیفی، چهار بُعد شامل اعتبار و ارزش خدمات، بهبود و توسعه خدمات، فرایند و کارکردهای اجرایی و ظرفیت خدمات ۱۶ شاخص شامل همدلی کارکنان، قابلیت اطمینان کارکنان، اقدامات تورگردش اقامتگاه، اقدامات زیست‌محیطی، ترغیب به بازدید مجدد، تجربه مشتری، محتوای فرهنگی، ارزیابی عملکرد، پاسخ‌گویی، آموزش و مهارت‌ها، امکانات دسترسی، محل اقامتگاه،

محیط سنتی اقامتگاه، آراستگی و دکوراسیون، امکانات تفریحی و امکانات رفاهی و ۱۰۵ زیرشاخص به دست آمد که به تأیید استادان و متخصصان این حوزه رسید. سپس، برای اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌ها از آزمون فریدمن استفاده شد و میزان اهمیت هر بعد با آزمون تی به دست آمد.

نتایج پژوهش بیان می‌کند که بُعد اعتبار و ارزش خدمات دارای ۴ شاخص و ۲۷ زیرشاخص است. در این بعد، شاخص همدلی کارکنان، با ۱۲ زیرشاخص، بالاترین رتبه و شاخص اقدامات زیست‌محیطی، با ۵ زیرشاخص، کمترین رتبه را دارد که این بعد با مطالعات لطیفیان و همکاران (۲۰۲۰) و قدیری معصوم و همکاران (۲۰۲۰) هم‌سویی دارد. عناصری از مدل سروکوال که روشی برای سنجش کیفیت خدمات است و شامل ابعادی مانند اطمینان، قابلیت اعتماد، همدلی، پاسخ‌گویی و وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان (عوامل محسوس) می‌شود در پژوهش حاضر وجود



دارد. در تحقیقات غیث و همکاران (۲۰۱۹) و توی و تائو (۲۰۱۹) نیز، به برخی از این ابعاد اشاره شده است. صالح (۲۰۱۷) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که اکثریت مشتریان اقامتگاه‌های بوم‌گردی به‌شدت با ارتباط، ادب و درک و شایستگی موافق بودند. تجربه کسب‌شده از سفر باید مطابق با انتظارات مشتریان باشد و همه این موارد به عملکرد کارکنان و مجموعه اقامتی بستگی دارد که تحقیقات وُرکو و محمد (۲۰۱۹) نیز این نکته را نشان می‌دهد. این مضمون، علاوه بر کارکنان اقامتگاه‌های بوم‌گردی، اقدامات اثرگذار برای ارائه خدمات باکیفیت را نیز مطرح می‌کند؛ مفاهیمی که موجب ارزش و اعتبار بخشیدن به خدمات می‌شود. همدلی و اطمینانی که کارکنان به بوم‌گردان در اقامتگاه القا می‌کنند باید به نحوی باشد که اعتماد و باورپذیری بوم‌گردان از ارائه خدمات باکیفیت را به دست آورد. آنچه خبرگان اشاره کردند مواردی چون تعهد، شناخت مسئولیت‌های شغلی، انعطاف‌پذیری، خوش‌برخوردی و توجه به فرهنگ‌ها است.

در دیگر یافته پژوهش، بعد ظرفیت خدمات با ۶ شاخص و ۳۸ زیرشاخص به دست آمد. شاخص امکانات تفریحی، با ۷ زیرشاخص، بالاترین رتبه و شاخص محل، اقامتگاه با ۸ زیرشاخص، دارای کمترین رتبه است. در بعد ظرفیت خدمات، تحقیقات لطیفیان و همکاران (۲۰۲۰) و مرادی و همکاران (۲۰۲۰) به زیرشاخه‌های این بعد اشاره دارند و از بین مؤلفه‌های کیفیت خدمات به بررسی تأثیر مستقیم و معنادار زیرساخت‌ها و محیط اقامتگاه‌ها در رضایت و تمایل به بازگشت بوم‌گردان پرداخته‌اند. رستم‌پیشه و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعات خود به تأسیسات، امکانات و گسترش فیزیکی اقامتگاه‌های بوم‌گردی برای استفاده بهتر از جاذبه‌های گردشگری منطقه اشاره داشته‌اند. غیث و همکاران (۲۰۱۹) و صالح (۲۰۱۷) در نتایج خود به تسهیلات، ظاهر و عوامل محسوس اقامتگاه‌ها توجه کرده‌اند تا دیدگاه و ادراکی مثبت در ذهن مهمانان بوم‌گردی ایجاد کنند که با این پژوهش هم‌سویی دارد. همچنین، چندین نفر از مصاحبه‌شوندگان از لزوم وجود امکانات رفاهی برای اقامتگاه بوم‌گردی سخن گفتند و اظهار داشتند که، اگر به این موارد توجه نشود، اساس خدمات‌رسانی به بوم‌گردان با مشکل مواجه خواهد شد. وجود وسایل رفاهی مناسب، اینترنت، سلامت مواد غذایی و غیره مهم هستند و فی‌المثل، اگر مؤسسان مجموعه اقامتگاه را دور از سروصدای زیاد احداث نکرده باشند و علایم راهنمایی مناسب را برای رسیدن به اقامتگاه نصب نکرده باشند، بوم‌گردان این

موارد را بی‌توجهی به حضور خود قلمداد می‌کنند. بر طبق نتایج پژوهش، بهبود و توسعه خدمات دارای ۴ شاخص و ۲۴ زیرشاخص است. در این بعد، شاخص ترغیب به بازدید مجدد با ۷ زیرشاخص دارای بالاترین رتبه و شاخص ارزیابی عملکرد با ۴ زیرشاخص کمترین رتبه را به خود اختصاص داده است.

این بعد با تحقیقات ربانی و همکاران (۲۰۱۸)، عنابستانی و همکاران (۲۰۱۸)، لطیفیان و همکاران (۲۰۲۰) و رستم‌پیشه و همکاران (۲۰۱۹) هم‌سو است. آموزش هنر صنایع دستی، کنترل تصویر مثبت مقصد و ارزش عاطفی از جاذبه‌ها مؤلفه‌هایی هستند که برای جذب بیشتر گردشگران و تأثیر در تجربیات آن‌ها در مطالعات واردانا و همکاران (۲۰۲۱) موردتوجه قرار گرفته‌اند و با پژوهش حاضر همخوانی دارند. به‌منظور خدمات‌رسانی بهتر، اقداماتی مانند فراهم کردن وسایل و امکانات شادی و نشاط بوم‌گردان با برگزاری جشن و آیین‌های گوناگون، توجه به ایجاد خاطره‌های ماندگار و همچنین آموزش و یادگیری بوم‌گردان از موارد مهم است و از برنامه‌های سازمان گردشگری نیز محسوب می‌شود. حضور راویان تاریخ و فرهنگ منطقه برای یادگیری و آموزش بوم‌گردان در زمان گردش بسیار اهمیت دارد و بوم‌گردان به این موضوع علاقه‌مند و پیگیر آن هستند.

بعد فرایند و کارکردهای اجرایی نیز شامل ۲ شاخص و ۱۶ زیرشاخص است. در این بعد، شاخص پاسخ‌گویی که ۱۰ زیرشاخص دارد دارای بالاترین رتبه است و شاخص آموزش و مهارت‌ها، با ۶ زیرشاخص، کمترین رتبه را دارد که با تحقیقات ربانی و همکاران (۲۰۱۸)، مرادی و همکاران (۲۰۲۰) و قدیری معصوم و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی دارند. در این تحقیقات نشان داده می‌شود که، علاوه بر توجه به محیط، چگونگی پاسخ به مشتریان نیز مهم است. گردشگران در بازدیدهای خود، ضمن تعامل با طبیعت در سفرها و با مردم محلی، انتظار دارند بتوانند با پرسنل پیگیر برای رسیدن به خواسته‌های خود ارتباط داشته باشند. نتایج توی و تائو (۲۰۱۹) و غیث و همکاران (۲۰۱۹) با یافته‌های این پژوهش هم‌سو هستند و، به نظر متخصصان، توجه مدیریت اقامتگاه‌ها به افزایش مهارت و دانش به‌روز کارکنان و حتی چگونگی مدیریت خود در ارائه خدمات تأثیر مفید خواهد داشت و مفهوم آموزش، دقت و تمرکز بیشتری را ایجاد می‌کند. رعایت قوانین و مقررات اقامتگاه‌ها، پذیرفتن اشتباهات کاری، ارائه صحیح و سریع خدمات، پیگیری خواست مشتریان و مواردی از این دست جزء زیرشاخص‌های کارکردهای



پژوهشگران موضوعاتی شامل اعتبارسنجی کمی ابعاد کیفیت خدمات در اقامتگاه‌های بوم‌گردی، بررسی عوامل مؤثر در کیفیت خدمات اقامتگاه‌های بوم‌گردی و شناسایی ویژگی‌ها و اقدامات مدیریتی مؤثر در بهبود کیفیت خدمات را در نظر بگیرند. در مسیر اجرای این پژوهش، بارزترین محدودیت، با وجود همه‌گیری بیماری کرونا، دسترسی محدود و نبود امکان شرکت همه متخصصان در پژوهش بود که هم‌پوشانی تعدادی از مفاهیم با مفهوم کیفیت خدمات، تمایز و تفکیک بین مفاهیم را دشوار می‌ساخت.

منابع فارسی که معادل لاتین آن‌ها در فهرست منابع آمده است

توکلی‌نیا، جمیله و هرایینی، مصطفی (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری براساس مدل کانو و سروکوال (مطالعه موردی: واحدهای پذیرایی محله دربند تهران). نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۱۸(۴۹)، ۲۴۱-۲۵۸.

تیموری، ایرج، حکیمی، هادی، کوشش وطن، محمدعلی و دولتی، فاطمه (۱۳۹۸). واکاوی و تحلیل عوامل مؤثر بر گردشگری شهر تبریز از منظر گردشگران داخلی. فصلنامه گردشگری شهری، ۶(۲)، ۳۳-۴۳.

حبیبی، علیرضا و حسینی، سیدحسین (۱۳۹۹). بررسی تأثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت و وفاداری مشتریان (مطالعه موردی سه شرکت برتر در حوزه اپراتور مخابرات در افغانستان). نشریه پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۶(۲)، ۱۲۳-۱۴۳.

ربانی، راضیه، شفیعی، زاهد و عنابستانی، علی‌اکبر (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر انتخاب گردشگران در ارتباط با اقامتگاه‌های بوم‌گردی به‌عنوان محصول گردشگری کم‌شتاب (موردپژوهی: اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان اصفهان). چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تأکید بر بازاریابی منطقه‌ای و جهانی.

رستم‌پیشه، مریم، نصیرسلامی، سیدمحمدرضا و تیزقلم زنوزی، سعید (۱۳۹۸). ارزیابی و تحلیل تطبیقی ساختار کالبدی اقامتگاه‌های بوم‌گردی (مورد مطالعه: اقامتگاه‌های بوم‌گردی تالارخانه

اجرای اقامتگاه‌ها است که، در صورت توجه نکردن به آن‌ها، عملکرد روزانه دچار اختلال می‌شود.

پیشنهادها و محدودیت‌ها

هرچه کیفیت خدمات اقامتگاه‌ها در سطح مطلوب‌تری باشد، بوم‌گردان با آسودگی خاطر تعطیلات خود را در آرامش می‌گذرانند و، همراه با ارتقای رضایتمندی، تعداد مسافران و مراجع‌کنندگان آن اقامتگاه بیشتر خواهد شد. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود:

بعد اعتبار خدمات: (۱) به‌منظور خدمت‌رسانی بهتر به تقویت و بهبود ارتباط میان کارکنان و مدیریت اقامتگاه‌ها توجه شود، به‌صورتی که احساس اعتماد متقابل ایجاد شود. این احساس به اعتماد مراجع‌کنندگان نیز کمک خواهد کرد و (۲) بسته‌های رایگان به‌منظور تبلیغ خرید بین مسیرهای گردش بوم‌گردان به مراجع‌کنندگان داده شود تا باعث خرید سوغات از اقامتگاه‌ها شود.

بعد ظرفیت خدمات: (۱) از رنگ‌های شاد برای طراحی دکوراسیون استفاده شود و حتی از روان‌شناسی رنگ‌ها بهره‌برداری شود؛ زیرا می‌توان با رنگ‌ها به آرامش بوم‌گردان و کارکنان کمک کرد و (۲) به جلب حمایت مالی دولت، مشارکت و برنامه‌ریزی به‌منظور بهبود و تقویت زیرساخت‌های حمل‌ونقل، جاده‌ها و شبکه‌های ارتباطی برای رسیدن گردشگران داخلی و خارجی به اقامتگاه‌ها توجه شود.

بعد بهبود و توسعه خدمات: (۱) اشتغال و استفاده از مردم محلی منطقه، که به بهبود و توسعه اجرای فعالیت‌های با کیفیت کمک می‌کند، توصیه می‌شود؛ زیرا آن‌ها به منطقه، آداب و رسوم و زبان مردم محلی آشنا هستند و می‌توان از تجربه‌های زندگی روستایی آن‌ها استفاده کرد و (۲) کلیه اقامتگاه‌ها به‌صورت مجموعه‌ای متحدالشکل فعالیت داشته باشند و با تشکیل شبکه اقامتگاه‌های منطقه به جذب بیشتر گردشگران کمک کنند.

بعد فرایند و کارکردهای اجرایی: (۱) برگزاری دوره‌های آموزشی، به‌منظور آشنایی با عناصر گردشگری، ارتقای مهارت‌های شغلی و ارتباطات کلیه پرسنل برای بالا بردن خدمت‌رسانی بهتر پیشنهاد می‌شود و (۲) ایجاد امکاناتی به‌منظور تبادل دانش متخصصان حوزه گردشگری با پرسنل اقامتگاه‌ها و استفاده از تجربیات کارکنان در زمینه اجرای فعالیت‌ها، که برای ارتقای کارایی اقامتگاه‌ها مفید است، توصیه می‌شود.

ضمناً برای پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود که



در رضایت‌مندی گردشگران ورزشی. پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، ۲(۱)، ۱۹-۴۲.

گل‌زاده، ملیحه، عبدالله‌زاده، غلامحسین، محمدیان، حسین و مدادی، صمد (۱۳۹۷). بررسی نقش زیرساخت‌های منطقه ارسباران در توسعه گردشگری ورزشی. نشریه جغرافیا و برنامه‌ریزی، ۲۳(۲۲)، ۲۴۱-۲۶۳.

لطیفیان، محمد، شریف‌زاده، محمدشریف، عبدالله‌زاده، غلامحسین و ملاحسینی، ابوالفضل (۱۳۹۹). بررسی کیفیت خدمات و تمایل به استفاده مجدد در کسب‌وکارهای محلی (مورد مطالعه: اقامتگاه‌های بوم‌گردی در استان گلستان). راهبردهای کارآفرینی در کشاورزی، ۱۳(۷)، ۲۴-۳۴.

متقی، سمیرا (۱۳۹۶). مدیریت راهبردی اقتصاد گردشگری (مورد مطالعه: استان چهارمحال و بختیاری). فصلنامه علمی - پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، ۱(۱)، ۹۷-۱۱۰.

محمدی، مصطفی و میرتقیان رودسری، سیدمحمد (۱۳۹۸). بررسی عوامل مؤثر بر وفاداری به مقصد گردشگری شهری (مطالعه موردی: شهر رامسر). فصلنامه علمی - پژوهشی گردشگری شهری، ۱(۶)، ۱۴۹-۱۶۷.

مرادی، حشمت، پورسعید، علیرضا، واحدی، مرجان و آرایش، محمدباقر (۱۳۹۹). طراحی مدل توسعه بوم‌گردی روستاهای هدف گردشگری استان کرمانشاه. فصلنامه علمی - پژوهشی گردشگری و توسعه، ۱(۹)، ۲۵-۴۶.

هاشمی، حمید (۱۳۹۹). آکاوای نقش اقامتگاه‌های بوم‌گردی در حوزه فرهنگ. مجله گردشگری فرهنگ، 62-51، (3)1

Agarwal, A., & Gulshan, K. (2016). Identify The Need for Developing a New Service Quality Model in Today's Scenario: A Review of Service Quality Models. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(2), 193-205.

بردبار و دیلمای گشت؛ استان گیلان). نشریه برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۴(۱۴)، ۱۱۱-۱۳۲.

رنجبر، هادی، حق‌دوست، علی‌اکبر، سلسالی، مهوش، خوشدل، علیرضا، سلیمانی، محمدعلی و بهرامی، نسیم (۱۳۹۱). نمونه‌گیری در پژوهش‌های کیفی: راهنمایی برای شروع. مجله دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران، ۱۰(۳۹)، ۲۳۸-۲۵۰.

سلطانی، علی، دشتی، علی، بابایی، احسان و قضایی، محمد (۱۳۹۳). ارزیابی کیفیت خدمات گردشگری مذهبی کلان‌شهر مشهد از دیدگاه گردشگران. آرمانشهر، ۷(۱۳)، ۳۳۳-۳۴۲.

عزیزی، کاروان، رستگار، شفق، حیدری، قدرت‌الله و جعفریان، زینب (۱۳۹۸). اثرات اقتصادی - اجتماعی بوم‌گردی بر توانمندی جوامع محلی (مورد مطالعه: ناحیه بلده در استان مازندران). فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، ۱(۸)، ۷۹-۹۶.

عناستانی، علی‌اکبر، گیاهی، حسن و جوانشیری، مهدی (۱۳۹۷). بررسی و تحلیل آثار ایجاد اقامتگاه‌های بوم‌گردی بر توسعه سکونتگاه‌های روستایی (نمونه مطالعه: روستای رادکان شهرستان چناران). فصلنامه برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، ۲۸(۲)، ۱-۲۴.

فیروزی، غزال (۱۳۹۸). کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بخش گردشگری: تلفیقی از مطالعات فارسی زبان. فصلنامه هنر و تمدن شرق، ۲(۷)، ۳۱-۳۸.

قاسمی، مینا (۱۳۹۴). شناسایی و اولویت‌بندی موانع اجرای خط‌مشی‌های عمومی (مطالعه موردی: قانون مدیریت خدمات کشوری). پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه شاهد.

قدیری معصوم، مجتبی، مینایی، مهسا و دربان آستانه، علیرضا (۱۳۹۹). نقش اقامتگاه‌های بوم‌گردی در توسعه گردشگری روستایی در نواحی روستایی شهرستان خور و بیابانک. فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، ۲(۹)، ۲۳-۴۲.

کوزه‌چیان، هاشم، خطیب‌زاده، مهدی و هنرور، افشار (۱۳۹۰). نقش ابعاد کیفیت خدمات گردشگری



- Grosbois, D., & Fennell, D. A. (2021). Sustainability and ecotourism principles adoption by leading ecolodges: learning from best practices. *Tourism Recreation Research*.
- Grossoehme, D. H. (2014). Overview of Qualitative Research. *Journal of Health Care Chaplaincy*, 20(3), 109-122.
- Habibi, A., & Hosseini, H. (2019). Investigating the impact of service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty (a case study of three top companies in the field of telecommunications operators in Afghanistan). *Journal of contemporary researches in management and accounting sciences*, 6(2), 123-143. [In Persian]
- Hashemi, H. (2019). Exploring the role of ecolodges on the culture domain. *Culture tourism magazine*, 1(3), 51-62. [In Persian]
- Jaafar, M., Bakri, N. M., & Rasoolimanesh, S. M. (2015). Local community and tourism development: A study of rural mountainous destinations. *Modern Applied Science*, 9(8), 399-410.
- Jamaliah, M., & Powell, R. (2018). Ecotourism resilience to climate change in Dana Biosphere Reserve, Jordan. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 1-18.
- Kozehchian, H., Khatibzadeh, M., & Honarvar, A. (2012). The role of sport tourism service quality dimensions in sport tourists' satisfaction. *Management of sport and movement sciences*, 1(2), 19-32. [In Persian]
- Latifiyan, M., Sharifzadeh, M., Abdollahzadeh, G., & Mollahosseini, A. (2020). Evaluation of service quality and willingness to reuse in local businesses: the case of eco-resorts in the golestan province. *Journal of entrepreneurial strategies in agriculture*, 7(13), 24-34. [In Persian]
- Anabestani, A., Giyahi, H., & Javanshiri, M. (2018). An Analysis of the Effects of Establishing Ecotourism Residence on Development of Rural Settlements (A Case Study of Radakan Village, Chenaran County). *Spatial Planning Quarterly (Geography)*, 8(2), 1-24. Fatimah, T. (2015). The impacts of rural tourism initiatives on cultural landscape sustainability in Borobudur area. *Procedia Environmental Sciences*, 28, 567-577.
- Firouzi, G. (2019). Investigating service quality and customer satisfaction in the tourism sector: an integration of Persian- Language studies. *Journal of art & civilization of the orient*, 2(7), 31-38. [In Persian]
- Ghadirimasoum, M., Minaei, M., & Darbanastane, A. (2020). The role of ecotourism residences in the development of rural tourism in rural areas Khor and Biabank cities. *Journal of Space Economy & Rural Development*, 2(9), 23-42. [In Persian]
- Ghaith, A., Abdel-Wahab, M., Abdel-alim Abdelate, M., & Qoura, O. (2019). Service Quality and Guest Satisfaction in Egyptian Eco-lodge. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 13(2), 34-51.
- Ghasemi, M. (2014). Identifying and prioritizing obstacles to the implementation of public policies (case study: civil service management law). Master's thesis. *Governmental management. University of Shahed*. [In Persian]
- Golzadeh, M., Abdollahzadeh, G., Amininia, K., & Medadi, S. (2018). Investigating role of infrastructures of Arasbaran area in the development of sports tourism. *Journal of geography and geography and planing*, 22(63), 241-263. [In Persian]

- Ranjbar, H., Haghdost, A., Salsali, M., KHoshdel, A., Soleimani, M., & Bahrami, N. (2012). Sampling in qualitative research: A guide for beginning. *Annals of military and health sciences research*, 10(39), 238-250. [In Persian]
- Rostampisheh, M., Nasir salami, M., & Tizghalam zonouzi, S. (2019). An Evaluation and Comparative Analysis of Physical Structures in Eco-Tourism Resorts (Case Study: Telarkhaneh Bordbar and Deylmay Gasht, Guilan Province). *Journal of Physical Development Planning*, 4(14), 117-138. [In Persian]
- Saleh, A. (2017). Assessment the Quality of Hospitality Services in Eco-lodges. Mansoura University Faculty of Tourism and Hotels, 2(2), 17-37.
- Scerri, M., Edwards, D., & Foley, C. (2016). The Value of architecture as an investment in eco-tourism, 26th Annual CAUTHE Conference, At Sydney.
- Soltani, A., Dashti, A., Babaei, A., & Ghazaei, M. (2015). Evaluation of the quality of religious tourism services in the metropolis of Mashhad from the point of view of tourists. *Armanshahr*, 7(13), 333-342. [In Persian]
- Tavakolinia, J., & Haraeini, M. (2018). Evaluation of satisfaction of tourists the quality Uality of tourism services based on kano model and servqual (case study: Tehran darband area catering units). *Journal of geographical sciences*, 18(49), 241-258. [In Persian]
- Teymuri, I., Hakimi, H., KoushshVatan, M., & Dolati, F. (2018). Analysis of affecting factors of tourism industry of tabriz city from perspective of domestic tourists. *Journal of urban tourism*, 2(6), 33-43. [In Persian]
- Mic, M., & Eagles, P. (2019). Ccooperative branding for mid-range ecolodges: Costa Rica case study. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 25, 113-121.
- Mohammadi, M., & Mirtaghian Rudsari, M. (2019). Investigating the factors affecting the loyalty of urban destination case study: Ramsar city. *Journal of urban tourism*, 1(6), 149-167. [In Persian]
- Mondino, E., & Beery, T. (2018). Ecotourism as a learning tool for sustainable development. The case of Monviso Transboundary Biosphere Reserve, Italy. *Journal of Ecotourism*, 18(2), 107-121.
- Moradi, H., Poursaeed, A., Vahedi, M., & Arayesh, M. (2020). Designing the ecotourism development model of the tourist destination villages of Kermanshah province. *Tourism and development*, 9(1), 25-46. [In Persian]
- Motaghi, S. (2018). Strategic management of tourism economy (A Study on chaharmahal and bakhtiyari province). *Journal of urban economics and management*, 6(1), 97-110. [In Persian]
- Mukrimah, A., Mohd, M., Mohd, Y., Alias, R., & Lim, F. (2015). Estimate the Conservation Value of Biodiversity in National Heritage Site: A Case of Forest Research Institute Malaysia. *Procedia Environmental Sciences*, 30, 180-185.
- Rabani, R., Shafiei, Z., Babaei, A., & Anabastani, A. (2018). Investigating the factors influencing the choice of tourists in connection with ecotourism accommodations as a low-speed tourism product (case study: ecotourism accommodations in Isfahan province). The fourth national conference in management, accounting and economics with emphasis on regional and global marketing. [In Persian]



- Wenbin, S., & Pang, J. (2017). Service quality and global competitiveness: evidence from global service firms. *Journal of service theory and practice*, 27(6), 1058-1080.
- Wondirad, A., Tolkach, D., & King, B. (2020). Stakeholder collaboration as a major factor for sustainable ecotourism development in developing countries. *Tourism Management*, 78, 104024.
- Worku, Z., & Mohammed, T. (2019). Eco-Lodges and Tourist Infrastructure Development in and Around Abijata Shalla Lakes National Park; From the Perspective of Evaluating their Sustainability. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 45, 12-20.
- Thuy, V. T. N., & Thao, H. D. P. (2019). Ecotourists' satisfaction and dissatisfaction: asymmetric effects of service attributes. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 26(2), 189-205.
- Uzunboylu, N. (2016). Service Quality in International Conference Industry, A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economic & Finance*, 39(2016): 44-56.
- Wardana, M., Sukaatmadjaa, P. G., Ekawatia, N. W., Kerti Yasaa, N. N., Astawab, P., & Setini, M. (2021). Policy models for improving ecotourism performance to build quality tourism experience and sustainable tourism. *Management Science Letters*, 11, 595-608.