Journal of Applied Researches in Geographical Sciences
Print ISSN: 2228-7736 Online ISSN: 2588-5138
https://jgs.khu.ac.ir/

An analysis of the quantity and quality of tourism services in Zanjan province

Mehdi Cheraghi[1] | Hossein Tahmasebi Moghaddam[2]✉ | Mohammadreza Nemati[3] | Saeid Nasire Zare[4]

1. Assistant Professor, Department of Geography, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran. **E-mail:** mcheraghi@znu.ac.ir
2. Corresponding author, Assistant Professor, Department of Geography, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran. **E-mail:** tahmasebihossein@znu.ac.ir
3. Master Student of Geography and Tourism Planning, Faculty of Humanities, University of Zanjan, Zanjan, Iran. **E-mail:** mohammadreza.nemati@znu.ac.ir
4. PhD student of Geography and Rural Planning, Kharazmi University, Tehran, Iran. **E-mail:** std_nasire_saeid@lhu.ac.ir

Article Info

Article type:
Research Article

Article history:
Received
2023/09/22
Received in revised
2024/02/29
Accepted
2024/03/11
Published
2024/04/07
Published online
2025/09/23

Keywords:
Pathology,
service,
service quality,
tourism,
Zanjan province.

ABSTRACT

The advancement of tourism in any region necessitates a thorough understanding of the area's potential, alongside the provision of requisite facilities and services for tourists. Effective planning at all levels is essential to realize successful tourism development. This research investigates the challenges associated with service provision and ranks tourist destinations based on their tourism potential in Zanjan Province, Iran. The study employs a mixed-methods approach, integrating qualitative and quantitative techniques, with data gathered through interviews and questionnaires. Interview data were analyzed utilizing MaxQDA software, while the Analytical Hierarchy Process (AHP) was applied to evaluate criteria, and geographic modeling was employed to assess the spatial distribution of tourist destinations. The findings indicate that Zanjan Province, despite its considerable tourism potential, contends with multiple challenges, including inadequate facilities, inconsistent policies aimed at enhancing tourism services, and insufficient management and planning for tourism development. These challenges have impeded the province's progress in the tourism sector. Two primary concerns identified are the overall low level of services and the lack of coherence in planning and perspectives regarding tourism development. Nonetheless, the geographical distribution analysis identifies several high-potential tourist destinations, including Soltanieh Dome, Gen Chimneys, Angoran Mine, Oljaito Ecotourism Resort, Soltanieh Ecotourism Resort, Boutique Hotel, Zulfaqari Mansion, El Daghi, Seyed Mohammad Bridge, Zanjan Jame Mosque, Khedevi House, and the Colorful Mountains. These destinations, classified within the first cluster, are distinguished by their high tourism potential and accessibility, attributed to their unique features and proximity to populated areas. Consequently, they warrant prioritization in service planning and development initiatives. In conclusion, while Zanjan Province possesses substantial tourism potential, it is imperative to address systemic issues such as inadequate facilities, inconsistent policies, and poor management to foster sustainable tourism growth. Prioritizing high-potential destinations can establish a foundation for targeted development, enabling the province to enhance its tourism services, attract a greater number of visitors, and achieve long-term success within the tourism sector.

Cite this article: Cheraghi, Mehdi., Tahmasebi Moghaddam, Hossein., Nemati, Mohammadreza., & Nasire Zare, Saeid. (2025). An analysis of the quantity and quality of tourism services in Zanjan province. *Journal of Applied Researches in Geographical Sciences*, 25 (78), 238-255. DOI: http://dx.doi.org/10.61186/jgs.25.78.12

© The Author(s). Publisher: University of Kharazmi.
DOI: http://dx.doi.org/10.61186/jgs.25.78.12

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

Journal of Applied Researches in Geographical Sciences
Print ISSN: 2228-7736 Online ISSN: 2588-5138
https://jgs.khu.ac.ir/

Extended Abstract

Introduction

The planning of tourism services and service centers plays a critical role in ensuring the welfare and satisfaction of tourists, as well as contributing to the economic development of tourist destinations (Morshidi et al., 2016: 18). However, the lack of proper distribution of tourism infrastructure and services remains a fundamental and evident shortcoming, as highlighted in numerous tourism development studies and plans in Iran (Ghafari, 2008: 2). Zanjan Province, with its rich historical heritage and unique geographical location, stands out as a prime target for tourism development. Its diverse climate, particularly in the northeastern regions such as Tarom City, adds to its appeal as a tourist destination. Each year, Zanjan attracts a significant number of domestic and foreign tourists to its many attractions. Despite its high tourism potential, Zanjan Province has yet to implement fundamental measures to identify and prioritize its most important tourism services or to fully utilize these capacities for tourism development. Prioritizing tourist attractions and destinations based on their potential is essential for effective planning and the creation of tourism infrastructure. Recognizing the importance of this issue, this research adopts a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative techniques, to address the following objectives: Identifying the most important tourism service centers based on tourism potential. Identifying the most significant challenges and deficiencies in service provision at tourist attractions.

Material and Methods

A total of 158 potential and actual tourism destinations (both urban and rural) in Zanjan Province were considered for this study. These destinations were selected based on their ability to attract tourists and the availability of relevant data. To determine the importance of these destinations, the following steps were taken :Identification of Influencing Factors: Factors influencing the evaluation of tourist destinations were identified and prepared . Screening of Indicators: Based on the conditions of the study area, future opportunities and challenges, and criteria such as measurability, availability of primary data, economic efficiency, alignment with goals, and scientific infrastructure, the indicators and variables were screened. A final list of selected indicators was prepared, and a measurement basis was established .Weighting of Criteria: The importance of the indicators was determined using the Analytical Hierarchy Process (AHP) model. Ten tourism experts familiar with spatial analysis concepts were consulted to assign weights to the criteria .Data collection for the survey in tourist destinations was conducted through the following methods :Organizational Data: Information was gathered from competent organizations and knowledgeable individuals within relevant institutions .Local Knowledge: Insights were obtained from local residents, particularly villagers and members of the Islamic Council in each tourist destination .Direct Observations: The researcher conducted field visits to each tourist destination for firsthand observations .Researcher's Investigations: Additional data were

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

Journal of Applied Researches in Geographical Sciences
Print ISSN: 2228-7736 Online ISSN: 2588-5138
https://jgs.khu.ac.ir/

collected through the researcher's investigations within the study area .After data collection, an information analysis model was constructed to calculate the final score for each tourist destination. The PROMETHEE method was used in Visual PROMETHEE software to determine the final scores, while spatial analysis was performed using GeoDa software and Moran's index to assess spatial patterns and clustering of tourist destinations.

Results and Discussion

Tourism is one of the most significant economic sectors globally, often referred to as a "newly emerging economy." Despite its growing importance, identifying and addressing the challenges in service provision remains critical for tourism development. Following the methodological process, the research began by extracting codes from primary data, which were then grouped into concepts through continuous comparison. This process yielded 162 initial concepts, which were later unified into 55 core concepts. These concepts were further refined through axial coding, where related themes were combined, summarized, and categorized to establish connections between them.

Conclusion

The research presented in this case study initially examines the challenges associated with the provision of tourism services in Zanjan Province. Subsequently, it identifies the most significant tourist destinations relevant for strategic planning. High-quality tourism services are achieved when factors such as food quality, hygiene, accommodation, tourism activities, transportation facilities, and health services are meticulously addressed within the tourism industry .Findings from the research indicate that Zanjan Province, despite possessing considerable potential to attract tourists, faces numerous challenges, including inadequate facilities, policy instability affecting the quality of tourism services, and a lack of effective management and planning for tourism development. Consequently, the province has not realized adequate progress in this domain. The overall low standard of services, coupled with inconsistencies in planning and divergent perspectives on tourism, has resulted in varied policies within this sector, which are the two primary issues confronting the tourism service sector in Zanjan Province .Addressing the obstacles and challenges related to service quality is not solely the responsibility of private entities and organizations. It is imperative to maintain and enhance market share, attract visitors, and increase profitability for various purposes. Formulating and implementing foundational policies are essential to mitigate the deficiencies in service provision in Zanjan Province. Therefore, overcoming the challenges associated with tourism services in Zanjan Province fundamentally depends on the establishment of intersectoral policies. This obligation falls upon the responsible institutions, particularly municipalities, the General Department of Islamic Guidance, the Departments of Roads and Urban Development, Sports and Youth, and the Housing Foundation. Furthermore, the formulation and oversight of these policies should be coordinated with the tourism organization .Additionally, based on the research findings, significant tourist destinations have been identified, which should be prioritized in service and infrastructure development planning. These destinations include the Soltanieh Dome, Jen Chimneys, Angoran Mine, Oljaito Ecotourism Residence, Soltanieh Ecotourism Residence, Boutique Hotel, Zulfaqari Mansion, El Daghi, Syed Bridge, Zanjan Jame Mosque, Khedevi House, and the Rangi Mountains.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی
شاپا چاپی: ۲۲۲۸-۷۷۳۶ شاپا الکترونیکی: ۲۵۸۸-۵۱۳۸
https://jgs.khu.ac.ir/

تحلیلی بر کمیت و کیفیت خدمات گردشگری استان زنجان

مهدی چراغی[۱]، حسین طهماسبی مقدم[۲]✉، محمدرضا نعمتی[۳]، سعید نصیری زارع[۴]

۱. استادیار گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران. رایانامه: mcheraghi@znu.ac.ir

۲. نویسنده مسئول، استادیار گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران. رایانامه: tahmasebihossein@znu.ac.ir

۳. دانشجوی کارشناسی‌ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران. رایانامه: mohammadreza.nemati@znu.ac.ir

۴. دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: std_nasire_saeid@khu.ac.ir

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:
مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:
۱۴۰۲/۰۶/۳۱
تاریخ بازنگری:
۱۴۰۲/۱۲/۱۰
تاریخ پذیرش:
۱۴۰۲/۱۲/۲۱
تاریخ انتشار:
۱۴۰۳/۰۱/۱۹
تاریخ انتشار آنلاین:
۱۴۰۴/۰۷/۰۱

کلیدواژه‌ها:
آسیب‌شناسی،
خدمات،
کیفیت خدمات،
گردشگری،
استان زنجان.

چکیده

بدون تردید توسعه گردشگری در هر منطقه‌ای نیازمند شناسایی دقیق محدوده و ارائه تسهیلات و خدمات موردنیاز گردشگران است که آسیب‌شناسی ارائه خدمات، از جهت برنامه‌ریزی در تمامی سطوح برای دستیابی به توسعه موفق گردشگری ضروری است. این تحقیق به آسیب‌شناسی ارائه خدمات و اولویت‌بندی مقاصد گردشگری از لحاظ پتانسیل گردشگری در استان زنجان پرداخته است. تحقیق به‌صورت ترکیبی کیفی و کمی که روش جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت مصاحبه و پرسشنامه بود. جهت تحلیل مصاحبه از مکس‌کیودا، برای ارزیابی معیارها از مدل تحلیل سلسله مراتبی و برای توزیع جغرافیایی مقاصد گردشگری نیز از مدل جغرافیایی استفاده شد. براساس یافته‌های تحقیق استان زنجان علی‌رغم ظرفیت‌های مناسب گردشگری، دچار مشکلات فراوانی مانند کمبود امکانات، بی‌ثباتی در سیاست‌های ارتقای کیفیت خدمات گردشگری و عدم مدیریت و برنامه‌ریزی در توسعه گردشگری است و هنوز از پیشرفت مناسبی در این زمینه برخوردار نشده است. پایین بودن سطح عمومی خدمات و ناهماهنگی در برنامه‌ریزی‌ها و نگاه‌های متفاوت به گردشگری دو مشکل اساسی بخش خدمات گردشگری در استان زنجان است؛ اما براساس توزیع جغرافیایی، مقاصد گردشگری: گنبد سلطانیه، دودکش‌های جن، معدن انگوران، اقامتگاه بوم‌گردی اولجایتو، اقامتگاه بوم‌گردی سلطانیه، هتل بوئتیک، عمارت ذوالفقاری، ائل داغی، پل سید محمد، مسجد جامع زنجان، خانه خدیوی، کوه‌های رنگی در خوشه اول قرار دارند این بدین معنی است که مقاصد گردشگری موردنظر دارای توانمندی‌های بالایی که جمعیت بیشتری نیز دارند، احاطه شده‌اند که می‌بایست به‌عنوان مناطق اولویت در برنامه‌ریزی و توسعه خدمات قرار بگیرند.

استناد: چراغی، مهدی؛ طهماسبی مقدم، حسین؛ نعمتی، محمدرضا؛ و نصیری زارع، سعید (۱۴۰۴). تحلیلی بر کمیت و کیفیت خدمات گردشگری استان زنجان. *نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی*، ۲۵ (۷۸)، ۲۵۵-۲۳۸.
http://dx.doi.org/10.61186/jgs.25.78.12

CC BY NC
© نویسندگان.

ناشر: دانشگاه خوارزمی تهران.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

مقدمه

گردشگری به‌عنوان یک بخش خدمات با رشد سریع در کشورهای درحال‌توسعه (فابر و گابرت[1]، ۲۰۱۹: ۲۲۴۵) که اهمیت فزاینده‌ای در توسعه دارد (کاردناس گارکیا[2] و همکاران، ۲۰۱۵: ۲۰۶؛ کونز و توماس[3]، ۲۰۱۵: ۳۲۰). این بخش در بسیاری از کشورها یک منبع مهم برای ایجاد اشتغال و درآمد در بخش‌های رسمی و غیررسمی (مالیک[4] و همکاران، ۲۰۱۰) که مناطق محروم و کم توسعه می‌توانند از طریق آن توسعه یابند (مانزور[5] و همکاران، ۲۰۱۹: ۱۰)؛ اما با توجه به اهمیت فزاینده گردشگری، برنامه‌ریزی برای توسعه گردشگری بسیار مهم است (ژئو و ویو[6]، ۲۰۱۷؛ لین و سیمونس[7]، ۲۰۱۷). برنامه‌ریزی برای توسعه گردشگری در سطوح منطقه‌ای و ملی به‌صورت یک اصل در بسیاری از کشورها پذیرفته شده و بسیاری از کشورها نیز در طول دهه‌ها به توسعه گردشگری پرداخته‌اند (پالیدو فرناندز[8] و همکاران، ۲۰۲۱: ۱)؛ اما در ارتباط با برنامه‌ریزی گردشگری، توسعه کمی و کیفی خدمات گردشگری یک اصل مهم در توسعه و رشد اقتصادی در نظر گرفته شده است (پارک و جئونگ[9]، ۲۰۱۹: ۱). ارائه نامطلوب و دسترسی نامناسب به خدمات گردشگری یکی از الزامات اساسی برای توسعه گردشگری که وظیفه اصلی صنعت گردشگری نیز، خدمات‌رسانی به گردشگران است (کامیلری[10]، ۲۰۱۸: ۶).

صنعت گردشگری به‌عنوان یکی از صنایع اصلی در توسعه اقتصادی مناطق مختلف، نیاز به برنامه‌ریزی و مدیریت مناسب دارد. مراکز خدمات گردشگری به‌عنوان نقاط مرکزی که مسافران و گردشگران به آن‌ها مراجعه می‌کنند، نقش حیاتی در تأمین رفاه و جلب رضایت آن‌ها دارند. این مراکز باید به‌طور کامل تجهیز شده و مدیریت شوند تا بتوانند به بهترین شکل ممکن خدمات موردنیاز گردشگران را ارائه کنند؛ بنابراین توجه به برنامه‌ریزی خدمات گردشگری و مراکز خدمات به‌عنوان فضایی برای استقرار و انتظام این نوع از خدمات در مناطق، در تأمین رفاه و جلب رضایت گردشگران و در توسعه اقتصادی مقاصد گردشگری نقش مهمی ایفا می‌کند (مرشدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۸). نبود توزیع مناسب زیر ساخت‌ها و خدمات گرد شگری، از جمله کا ستی‌های بنیادی و م شهودی ا ست که در ب سیاری از مطالعات و طرح‌های توسعه گردشگری در کشور ما نیز ملموس است (غفاری، ۱۳۸۷: ۲). کمیت و کیفیت خدمات گردشگری ارائه شده به مسافران و گردشگران از اهمیت بسیاری برخوردار است. این دو عامل می‌توانند به‌طور مستقیم تأثیرگذار بر تجربه و رضایت مشتریان باشند و در نهایت تعیین کننده موفقیت یا شکست صنعت گردشگری در یک منطقه یا کشور باشند.

استان زنجان یکی از استان‌های هدف گردشگری است که جاذبه‌های گردشگری فراوانی دارد. موقعیت تاریخی این ا ستان و قرار گرفتن در موقعیت جغرافیایی خاص که موجب اقلیم منا سب و متفاوت به‌خ صوص در مناطق شمال شرقی (شهرستان طارم) شده، موجب گردیده تا این استان یکی از مناطق جذب گردشگری باشد. بسیاری از مناطق گردشگری آن نیز هر سال پذیرای جمعیت فراوانی از گرد شگران داخلی و خارجی بوده ا ست؛ اما با وجود پتان سیل‌های بالای مق صدهای گرد شگری در ا ستان زنجان، اقدامات ا سا سی به‌منظور شنا سایی و اولویت‌بندی در ارائه مهم‌ترین خدمات گرد شگری و بهره‌گیری از این ظرفیت‌ها برای توسعه گردشگری صورت نگرفته است. این در حالی است که اولویت‌بندی جاذبه‌ها و مقاصد گردشگری از لحاظ پتانسیل در یک منطقه جغرافیایی زمینه را برای برنامه‌ریزی اصولی در ایجاد زیرساخت‌های

1. Faber & Gaubert
2. Cárdenas-García
3. Koens & Thomas
4. Malik
5. Manzoor
6. Gao & Wu
7. Lin & Simmons
8. Pulido-Fernández
9. Park & Jeong
10. Camilleri

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

گردشگری آماده می‌کند؛ بنابراین تحقیق با توجه به اهمیت این موضوع و برای دستیابی به یک نتیجه مقبول، یک رویکرد کیفی و کمی به موضوع موردمطالعه دارد و سعی می‌کند به اهداف موردنظر دست یابد:

- شناسایی مهم‌ترین مراکز خدمات گردشگری براساس پتانسیل‌های گردشگری.
- شناسایی مهم‌ترین آسیب‌ها و کاستی‌های ارائه خدمات در جاذبه‌های گردشگری

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

توسعه گردشگری و جریان‌های گردشگری، اقتصاد محلی را از طریق ورود سرمایه، توسعه شرکت‌های کوچک و متوسط و با ایجاد مشاغل جدید فعال می‌کند. علاوه بر این، شرکت‌های محلی می‌توانند گردش مالی بیشتری از فروش ایجاد کنند، درآمد ساکنان محلی افزایش می‌یابد و بودجه مقدار بیشتری از مالیات را جمع‌آوری می‌کند (بنیتو[11] و همکاران، ۲۰۱۴). در ارتباط با تحقیقات گردشگری آن‌طور که مشخص است، تحقیقات گردشگری به‌طور مداوم در سال‌های گذشته (آیری[12] و همکاران، ۲۰۱۵) و در مقاطعی نیز به‌صورت تصاعدی از دهه گذشته رشد بیشتری داشته است (کالرو و تیورنر[13]، ۲۰۲۰: ۲). این موضوع بیانگر اهمیت پیدا کردن نتایج و توسعه فعالیت‌های گردشگری در میان محققان است. جاذبه‌ها و فعالیت‌های گردشگری یکی از مهم‌ترین عناصر موردبررسی محققان بوده است. نقش و اهمیتی که توسعه فعالیت‌های گردشگری در توسعه اقتصادی (نرگسی و همکاران، ۱۳۹۷؛ حسنوند و خداپناه، ۱۳۹۳) داشته‌اند، موضوعی است که در تحقیقات بیشتری به تأیید آن پرداخته‌اند. هرچند براساس مطالعات گردشگری، توسعه آن در مناطق روستایی و دورافتاده در سال‌های گذشته بیشتر موردتوجه بوده (مسیحی و قاسمی، ۱۳۹۳) ولی گردشگری شهری نیز یکی از موضوعات قابل‌توجه در این زمینه در تحقیقات حاضر است (الهی‌منش و همکاران، ۱۳۹۷)؛ اما براساس ادبیات گردشگری؛ مقاصد گردشگری فرصت‌های بیشتری را برای توسعه فراهم می‌کنند (بریدنهان و ویچنز[14]، ۲۰۰۴)؛ بنابراین پیشینه تحقیق نیز با توجه به موضوع موردمطالعه بیشتر مطالعات مرتبط به آن را موردتوجه قرار می‌دهد.

آسیب‌شناسی در ارائه خدمات گردشگری، موضوعی است که در تحقیقات بدان پرداخته نشده است. بااین‌حال گردشگری و خدمات گردشگری در مطالعات داخلی موضوعی است که بیشتر از جنبه ارزیابی رضایت گردشگران از خدمات و مقاصد گردشگری موردتوجه بوده است. شوهانی و همکاران (۱۳۹۷)، در تحقیقی به بررسی رضایت گردشگران از محصول گردشگری در استان ایلام می‌پردازند. آنان سطوح رضایت گردشگران را در مؤلفه‌های جاذبه مقصد، دسترسی مقصد و تصویر از مقصد می‌پردازند که نتایج آنان بیانگر سطوح متفاوت رضایت است.

در تحقیقی دیگر توکلی‌نیا و هرائینی (۱۳۹۷)، به ارزیابی میزان رضایت گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری در واحدهای پذیرایی محله دربند تهران می‌پردازند. آنان ۵ بعد: محسوسات، پاسخگویی، قابلیت اعتماد، اطمینان خاطر و همدلی را در ارزیابی کیفیت خدمات بررسی می‌کنند. براساس نتایج بیشترین شکاف کیفیت در بعد محسوسات و کمترین نیز در بعد پاسخگویی بوده است.

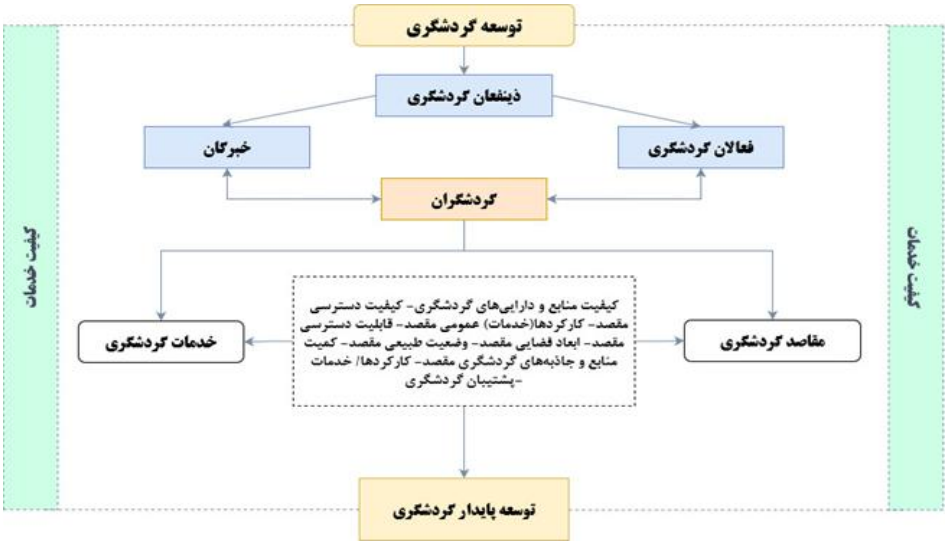
در تحقیقات خارجی نیز موضوع خدمات گردشگری یکی از موضوعات قابل‌توجه بوده است. استرانجانویچ و بالاتویچ[15] (۲۰۱۵)، بیان می‌کنند که رضایت گردشگران یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های تأثیرگذار در گردشگری و مهمان‌نوازی که نقش بالایی نیز در توسعه آن دارد (پولاس[16] و همکاران، ۲۰۱۷).

موخرج[17] و همکاران (۲۰۱۸)، نیز بیان می‌کنند که کیفیت گردشگری را نه‌تنها می‌توان با کیفیت ویژگی‌های مقصد، بلکه با کیفیت خدمات و کیفیت تجربه‌ای که فرد از یک مقصد دریافت می‌کند، تعیین کرد.

11. Benito
12. Airey
13. Calero & Turner
14. Briedenhann & Wickens
15. Stranjancevic & Bulatovic
16. Polas
17. Mukherjee

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

بنابراین براساس آنچه بررسی مطالعات مشخص کرد ارائه خدمات مناسب و حصول اطمینان از رضایت گردشگران به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان عوامل مهم منجر بـه موفقیت در گردشگری اسـت (کال[18]، ۲۰۱۵: ۲۶)؛ اما در این میان در مطالعات موجود، گردشگران تنها به‌عنوان گروه در ارزیابی کیفیت خدمات موردتوجه قرار گرفته‌اند و این در حالی است که صنعت گردشگری به‌عنوان یک خدمات، شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها است که باید به‌صورت جامع توسط مشارکت‌کنندگان بررسی گردد. در سوی دیگر برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی فضایی مراکز گردشگری نیز یکی دیگر از بررسی‌های مهم است. بررسی توزیع جغرافیایی مقاصد گردشگری براساس توانمندی‌ها و جمعیت این مناطق از جهت این‌که می‌توان درک مناسبی از توزیع مقاصد گردشگری برای برنامه‌ریزی و توسعه خدمات در این مقاصد داشت، اهمیت دارد. گردشگری می‌تواند شامل حمل‌ونقل به مکان عمومی، حمل‌ونقل محلی، اقامت، اوقات فراغت، سرگرمی، خرید و تغذیه باشد. همچنین آن را می‌توان به‌عنوان سفری برای تفریح، تجارت به همراه خانواده و یا دوستان مرتبط کرد (نوری و همکاران، ۱۳۹۲؛ هووانگ و لی[19]، ۲۰۱۹؛ پترس و دوبیس[20]، ۲۰۱۰). گردشگری به‌عنوان یک فعالیت اقتصادی پتانسیل بالایی برای رشد اقتصادی دارد (دهکردی و همکاران، ۱۳۹۴؛ تولایی و همکاران، ۱۳۹۲). گردشگری از دهه ۱۹۶۰، به‌عنوان یک قطب رشد توسعه‌ای مؤثر در نظر گرفته شده است و بسیاری از کشورها بخش گردشگری خود را برای بهبود توسعه اقتصادی خود توسعه داده‌اند (تالفر و شارپلی[21]، ۲۰۱۵)؛ اما بااین‌حال یک مقصد گردشگری باید ویژگی‌های خاصی داشته باشد. دسترسی به سطوح بالای امنیت، سطح آلودگی پایین و دسترسی به انرژی یا اینترنت و ... که برای توسعه گردشگری مهم هستند (پالیدو فرناندز و کاردنز گاریکا[22]، ۲۰۱۹؛ چینگاردن و سایمان[23]، ۲۰۱۸). کیفیت خدمات اساسی‌ترین نقش را در رضایت مراجعه‌کنندگان و نقش مهمی در روند ارزیابی پاسخگویی و اثربخشی در ارائه خدمات دارد (سقایی و کاووسی، ۱۳۹۳)؛ زیرا گردشگری به‌عنوان یک صنعت خدماتی عمدتاً وابسته به کمیت و کیفیت خدماتی است که ارائه می‌شود (کاچاوالا و همکاران، ۲۰۱۸: ۴۲)؛ بنابراین براساس آنچه بیان گردید، بررسی و ارزیابی خدمات و به دنبال آن آسیب‌شناسی خدمات ارائه شده به گردشگران؛ نخستین گام ضروری برای بهبود کیفیت و توسعه گردشگری است. به‌علاوه نقش کلیدی گردشگر و حضور آن و استفاده از خدمات، عامل اصلی در توسعه و رشد گردشگری است (خطیب‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳).



18. Kall
19. Hwang & Lee
20. Peeters & Dubois
21. Telfer & Sharpley
22. Cárdenas-García
23. Chingarande & Saayman

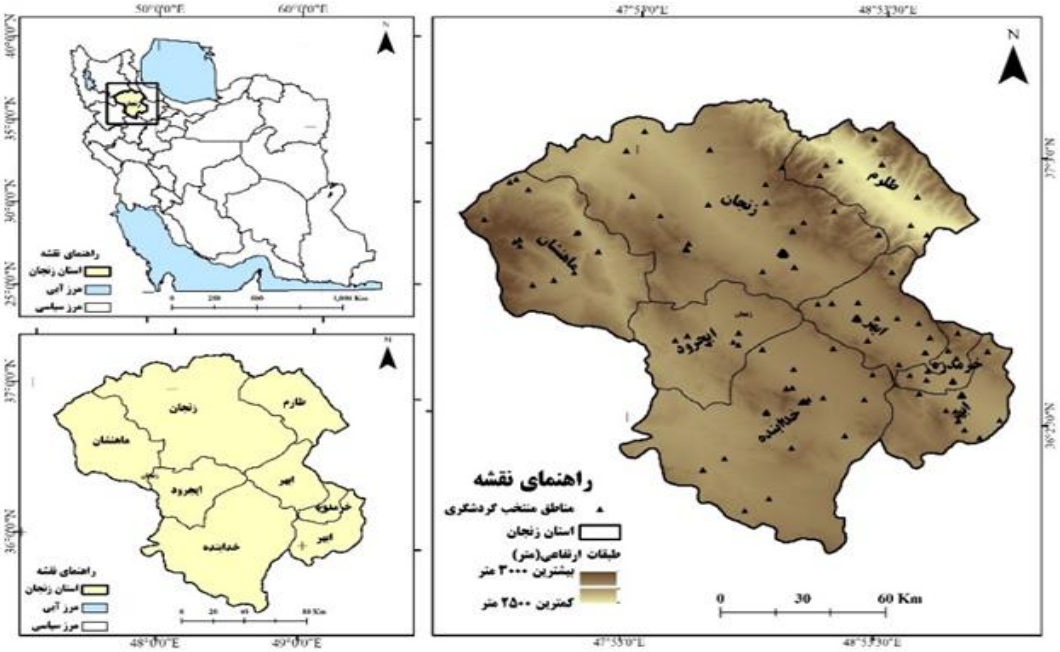
[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

شکل (۱). مدل مفهومی تحقیق (منبع: نگارندگان با استفاده از مبانی نظری تحقیق، ۱۴۰۲)

روش تحقیق

موقعیت منطقه موردمطالعه

استان زنجان یکی از استان‌های شمال‌غربی کشور است. این استان براساس آخرین تقسیمات سیاسی در سال ۱۳۹۵، شامل ۷ شهرستان، ۱۶ بخش، ۱۸ شهر، ۴۶ دهستان و ۹۸۱ روستای دارای سکنه است. جمعیت ساکن در استان زنجان بیشتر در مناطق شهری (۶۲ درصد) و تنها جمعیت محدودی در روستاها (۳۸ درصد) ساکن هستند. از عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری این استان، آب‌وهوای متفاوت و خاص استان زنجان است. اقلیم معتدل و مرطوب در مناطق شمالی و شرقی و خشک و نیمه‌خشک در مناطق جنوبی یکی از ویژگی‌هایی است که این استان را به لحاظ موقعیت جغرافیایی در شرایطی مناسب قرار داده است. به لحاظ موقعیت جغرافیایی و نسبی نیز این استان به مناطق پرجمعیت مانند استان‌های آذربایجان‌شرقی و همچنین استان‌های میانی مانند استان تهران نزدیک بوده و این عامل موجب حضور گردشگران بیشتری در این استان می‌گردد. از سوی دیگر وجود ابنیه‌ها و پیشینه تاریخی نیز این استان یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل توسعه گردشگری در این استان است. در شکل (۲)، موقعیت جغرافیایی استان زنجان و مناطق منتخب گردشگری که به‌صورت موردی در تحقیق موردبررسی قرار می‌گیرند، مشخص شده است.



شکل (۲). موقعیت جغرافیایی استان زنجان و مناطق منتخب گردشگری (منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲)

داده و روش کار

تحقیق حاضر به لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر روش تحقیق در زمره تحقیقات کیفی- کمی قرار دارد. بخش اول تحقیق به‌صورت تحقیقات کیفی و بخش دوم تحقیق نیز به‌صورت تحقیقات کمی انجام شده است. روش گردآوری اطلاعات در بخش کیفی به‌صورت مصاحبه عمیق و نیمه ساختارمند که انتخاب افراد نمونه به‌صورت نمونه‌گیری هدفمند بوده است. در این مصاحبه سعی گردید تا گفت‌وگوها به‌صورت باز و به مصاحبه‌شوندگان اجازه داده شود که عقاید و افکارشان را با کلمات آشنای خود بیان کنند. مصاحبه در این بخش تا زمان رسیدن به پاسخ‌های تکراری که اظهارنظرها در خصوص موضوع و هدف تحقیق به حالتی یکنواختی و تکرار رسیده باشد، ادامه یافت؛ اما پس از پایان مصاحبه، تمامی اطلاعات گفتاری و نوشتاری که به‌صورت تهیه چک‌لیست بودند در برنامه مکس‌کیودا به‌صورت خط به خط بررسی و مفاهیم مرتبط با اهداف و

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

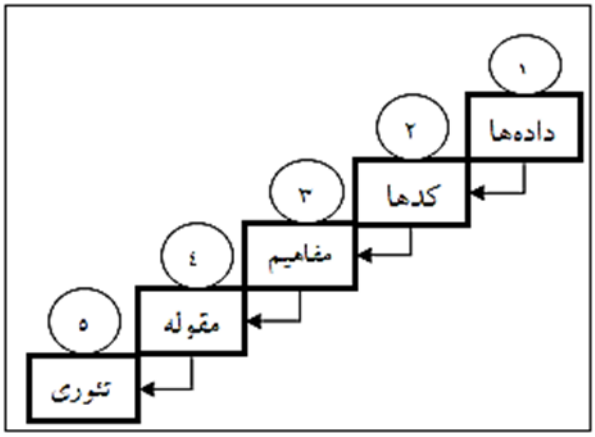
موضوع تحقیق جمع‌آوری شدند؛ اما در این بخش به‌منظور اطمینان از صحت مفاهیم به‌دست‌آمده؛ از روش ارزیابی گوبا و لینکولن (۱۹۸۲)، برای تأمین روایی و پایایی استفاده شد. مفاهیم موردنظر توسط خبرگان که آگاهی مناسبی با موضوع تحقیق داشتند انجام شد که پس از جمع‌بندی و حذف برخی از مفاهیم نامرتبط از سوی آنان، مقوله‌های موردنظر در بخش بعدی تحقیق استفاده شدند؛ اما جامعه آماری این تحقیق خبرگان فعالان بخش گردشگری و گردشگران ورودی به استان زنجان می‌باشند که شامل ۷ گروه بودند، جدول (۱).

جدول (۱). تعداد جامعه نمونه برای مصاحبه تحقیق

ردیف	گروه	تعداد	فراوانی
۱	فعالان دفاتر خدمات مسافرتی و تور اپراتورها	۲۴	٪ ۴۵/۳
۲	فعالان ناوگان حمل‌ونقل		
۳	فعالان هتل‌ها، واحدهای اقامتی و رستوران‌ها		
۴	فعالان راهنمایان گردشگری		
۵	فعالان فروشگاه‌های صنایع‌دستی		
۶	فعالان مراکز خرید، موزه‌ها، جاذبه‌های تاریخی، طبیعی و اماکن تفریحی		
۷	گردشگران ورودی به استان زنجان	۲۹	٪ ۵۴/۷
-	جمع	۵۳	٪ ۱۰۰
۱	خبرگان (برای تعیین روایی و پایایی یافته‌های مصاحبه)	۵	٪ ۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

روش تجزیه‌وتحلیل کیفی با بهره‌گیری از مدل تئوری بنیانی می‌باشد؛ بنابراین در این بخش به‌صورت کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی به تحلیل و طراحی مدل تئوری تحقیق پرداخته شد.



شکل (۳). نمودار فرآیند شکل‌گیری تئوری *(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲)*

اما در بخش دوم تحقیق به ارزیابی و تعیین مقصدهای مهم گردشگری در استان زنجان پرداخته شد. در این مطالعه، ۱۵۸ مقصد بالقوه و بالفعل گردشگری (شهری و روستایی) در استان زنجان موردتوجه قرار گرفت که برای تکمیل برگه‌های اطلاعاتی موردنیاز، تمام شماری شدند. انتخاب مقصدهای گردشگری براساس اطلاعات موجود که قابلیت جذب گردشگری داشتند انتخاب گردیدند. برای تعیین اهمیت مقصدهای گردشگری نخست عوامل اثرگذار بر فرآیند ارزیابی مقصدهای گردشگری تهیه گردید. سپس با توجه به شرایط ناحیه موردمطالعه و فرصت‌ها و چالش‌های پیشروی، با در نظر گرفتن معیارهایی چون قابلیت اندازه‌گیری، در دسترس بودن داده‌های اولیه، صرفه اقتصادی، همسویی با اهداف و برخورداری از زیربنای علمی مناسب، شاخص‌ها و متغیرهای موردنظر غربالگری و در نهایت لیست شاخص‌های منتخب آماده و مبنای اندازه‌گیری واقع شد. پس از تهیه شاخص‌ها؛ برای تعیین وزن معیارها از ۱۰ نفر متخصص گردشگری آشنا با مفاهیم تحلیل

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

فضایی استفاده و در مدل تحلیل سلسله‌مراتبی AHP اهمیت شاخص‌ها تعیین گردید؛ اما جمع‌آوری اطلاعات بخش پیمایشی در مقصدهای گردشگری نیز بر روش‌های زیر تکمیل و برداشت شد:

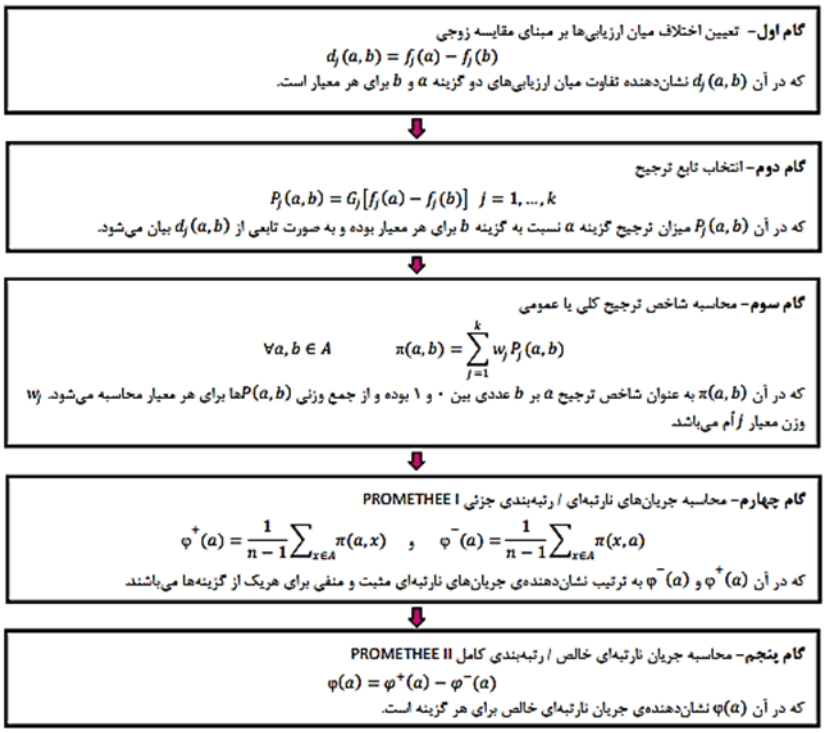
۱- مراجعه به سازمان‌های ذیصلاح و پرسش از افراد سازمانیِ مطلع در نهاد مرتبط؛

۲- مراجعه به افراد مطلع محلی و به‌ویژه دهیاران و اعضای شورای اسلامی هر یک از این مقصدهای گردشگری پراکنده در سطح شهرستان، بخش و دهستان و روستا؛

۳- مشاهدات مستقیم محقق از طریق مراجعه به هر یک از مقصدهای گردشگری؛

۴- و بررسی‌های محقق در محدوده موردمطالعه.

اما پس از جمع‌آوری اطلاعات و ساخت مدل تحلیل اطلاعات و نیل به امتیاز نهایی هر یک از مقصدهای گردشگری موردمطالعه، از روش PROMETHEE در Visual برای تعیین امتیاز نهایی هر یک از مقصدهای گردشگری و برای تحلیل فضایی از GeoDa و شاخص موران استفاده شد.



شکل (۴). فرآیند روش پرومت (منبع: نگارندگان، ۱۴۰۲)

نتایج و بحث

گردشگری یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی در بسیاری از کشورها بوده که اکنون نیز به‌عنوان یک اقتصاد نوظهور مشخص گردیده است؛ اما با وجود اهمیت فزاینده گردشگری، شناسایی و رفع آسیب‌های ارائه خدمات یکی از مهم‌ترین راه‌های توسعه گردشگری است. بنابر فرایند روش‌شناختی، نخست از اطلاعات اولیه، کدهای مرتبط با موضوع تحقیق مشخص شدند و سپس به شیوه مقایسه مداوم از ترکیب چندین کد، یک مفهوم استخراج شد و به همین ترتیب سایر کدها نیز به مفاهیم تبدیل شدند تا سرانجام ۱۶۲ مفهوم به دست آمد. در این بخش مفاهیم به‌دست‌آمده از جامعه هدف در دو گروه به دست آمدند.

جدول (۲). فراوانی مفاهیم به‌دست‌آمده از گروه نمونه در تحقیق

ردیف	گروه	تعداد مفاهیم استخراج شده	فراوانی
۱	فعالان گردشگری	۸۴	٪ ۵۱/۹
۲	گردشگران	۷۸	٪ ۴۸/۱

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

ردیف	گروه	تعداد مفاهیم استخراج شده	فراوانی
	جمع	۱۶۲	٪ ۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

در مرحله بعد مفاهیم با هم یکی شد و در نهایت به ۵۵ مفهوم رسید؛ سپس در این پژوهش برای کدگذاری محوری مقوله به‌دست‌آمده از مرحله کدگذاری باز با هم مقایسه ترکیب و ادغام، تقلیل و تلخیص شدند. به‌عبارت‌دیگر در این مرحله از پژوهش نخست مفاهیم کدگذاری باز مرور شدند، سپس با بازنگری در مضامین هم‌خانواده و مرتب‌سازی نهایی آن‌ها، فهم نهایی ارتباطات میان مفاهیم و مقولات هم‌خانواده و ترکیب نهایی آن‌ها انجام شد شکل (۵).

شکل (۵). کدگزاری مفاهیم مستخرج از مصاحبه (منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۲)

اما پس از آن‌که مقوله‌بندی و کدگزاری نهایی نتایج مصاحبه انجام شد، جدول (۳)؛ به طرح مدل فرآیندی توسعه خدمات گردشگری در استان زنجان پرداخته شد.

جدول (۳). نتایج کدگذاری محوری و مقوله‌بندی کدها

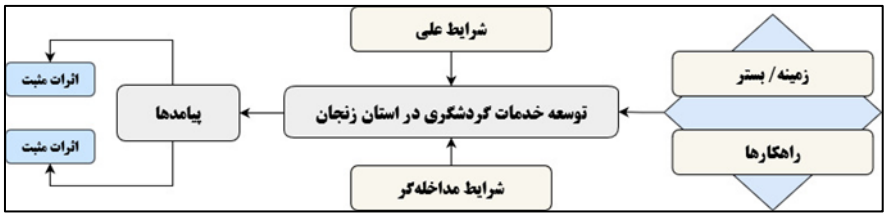
مقوله سطح اول	مقوله سطح دوم	مفهوم
شرایط علی	محصولات و خدمات	افزایش تنوع و جذابیت جاذبه‌های گردشگری/ بهبود رضایت گردشگران از خدمات/ افزایش تعداد خدمات گردشگری منحصربه‌فرد/ ایجاد برند در محصولات گردشگری/ بهبود و توسعه زیرساخت‌های گردشگری/ تنوع و بهبود در ارائه خدمات گردشگری/ تداوم عملکرد مطلوب برای ایجاد اعتماد در میان گردشگران
	قیمت	کاهش ارزش پول/ قیمت پایین خدمات ارائه شده
	مکان	فواصل میان جاذبه‌های گردشگری در مناطق استان/ تماس بازدیدکنندگان و مردم بومی برای حضور گردشگران/ ایجاد و توسعه مراکز تفریحی
	ترویج	حضور شرکت‌ها و انجمن‌های گردشگری در نمایشگاه‌ها/ افزایش بازاریابی دهان‌به‌دهان/ معرفی جاذبه‌های استان در رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی/ توسعه ارتباطات اجتماعی برای حضور مجدد گردشگران
شرایط مداخله‌گر	سیاست	توسعه قوانین و مقررات گردشگری/ توسعه سیاست‌های گردشگری/ خصوصی‌سازی در حوزه گردشگری/ توسعه مسئولیت‌های اجتماعی در حوزه گردشگری
	امنیت	توسعه ایمنی در خدمات ارائه شده به گردشگران (راه‌ها و ...)/ ایجاد احساس امنیت اجتماعی میان گردشگران/ توسعه بیمه‌های اجتماعی
	شواهد فیزیکی	زیباسازی شهرها و نورپردازی/ پاکیزگی جاذبه‌ها و محیط‌های شهری/ توسعه و مدرن‌سازی خدمات
	افراد	مجرب‌سازی و توسعه آموزش‌های مناسب به فعالین گردشگری

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

زمینه/بستر	ویژگی‌ها	خصوصیات فرهنگی و اجتماعی استان/ وضعیت اقتصادی ساکنین/ قوانین و مقررات حاکم
	ذهنیات	دیدگاه و ذهنیت شکل‌گرفته در اذهان گردشگران/ تبلیغات منفی درباره استان
پیامدها	اثرات مثبت	جلب رضایت گردشگران/ حضور بیشتر گردشگران/ کاهش مهاجرت از روستا به شهر/ توسعه مناطق روستایی/ کارآفرینی و ایجاد اشتغال میان ساکنین/ معرفی فرهنگ و جاذبه‌های استان/ توسعه رفاه در مناطق میزبان گردشگر/ حفاظت از منابع و میراث فرهنگی/ تقویت و غنای فرهنگی استان
	اثرات منفی	دگرگونی فرهنگی و اجتماعی در جامعه میزبان/ تأثیرات منفی بر هنجارهای جامعه میزبان/ تخریب محیط‌زیست
راهکارها	برنامه‌ریزی	تدوین برنامه‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت/ توسعه سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی
	توسعه پایدار	توسعه گردشگری سبز/ مدیریت منابع پایدار انرژی و آب/ مدیریت پسماندها/ حفظ جنگل‌ها و مراتع و میراث فرهنگی
	فرایندها	توسعه همکاری با استان‌های دارای تجارب موفق در توسعه گردشگری/ توسعه آموزش‌های اثربخش در حوزه گردشگری میان فعالین/ بازنگری در سیاست‌های توسعه گردشگری
	مشارکت	همکاری و هماهنگی میان نهادهای درگیر در گردشگری
	پژوهش و آموزش	توسعه تحقیقات علمی در گردشگری/ آموزش فعالین در حوزه گردشگری
	بودجه	تأمین مالی برای ساخت و تکمیل زیرساخت‌ها/ توسعه سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی در حوزه گردشگری

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

برای توسعه خدمات گردشگری مدلی به دست آمد که چهار بعد اصلی داشته است. زمینه/ بستر؛ راهکارها؛ شرایط علی و شرایط مداخله‌گر ابعاد اصلی هستند.



شکل (۶). مدل فرآیندی توسعه خدمات گردشگری در استان زنجان (منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲)

اما بخش بعدی تحقیق، تعیین اولویت و ارزیابی مقصدهای گردشگری در استان زنجان است. برای این بررسی شاخص‌های موردنظر به دست آمدند که در گام نخست به ارزیابی اهمیت شاخص‌ها پرداخته شد، جدول (۴).

جدول (۴). وزن‌های به‌دست‌آمده برای معیارهای موردبررسی با روش سلسله‌مراتبی

رتبه	نام معیار	وزن معیار	رتبه	نام معیار	وزن معیار
۱	کیفیت منابع و دارایی‌های گردشگری مقصد	۰/۲۲۲	۶	وضعیت طبیعی مقصد	۰/۱۰۲
۲	کیفیت دسترسی مقصد	۰/۱۵۷	۷	کمیت منابع و جاذبه‌های گردشگری مقصد	۰/۱۰۱
۳	کارکردها (خدمات) عمومی مقصد	۰/۱۱۲	۸	کارکردها /خدمات پشتیبان گردشگری	۰/۰۹۶
۴	قابلیت دسترسی مقصد	۰/۱۰۷	-	مجموع وزن‌ها	۱
۵	ابعاد فضایی مقصد	۰/۱۰۳	-	نرخ ناسازگاری	۰/۰۰۱

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

برای ساماندهی فضایی مقصدهای گردشگری، معیار کیفیت منابع و دارایی‌های گردشگری، بیشترین اهمیت است، معیار کیفیت دسترسی و پس‌ازآن نیز به ترتیب معیارهای کارکردهای (خدمات) پشتیبان گردشگری و قابلیت دسترسی به

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

مقصدهای گردشگری مهم‌ترین معیارها هستند؛ اما پس از مشخص شدن اهمیت معیارها، با استفاده از روش پرومتی نسبت به رتبه‌بندی مقصدها و تعیین امتیاز نهایی آن‌ها پرداخته شد.

جدول (۵). امتیاز نهایی و رتبه مقصدهای گردشگری

امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه
۲۷/۲۴	کوه قیدار	۱۲۱	۳۵/۲۷	روستای قره اوغلانلو	۸۱	۴۶/۴۷	روستای جوقین	۴۱	۹۸/۴۱	گنبد سلطانیه	۱
۲۷/۲۴	کاروانسرا نیک پی	۱۲۲	۳۵/۱۷	روستای گوهر	۸۲	۴۶/۴۷	امند	۴۲	۹۷/۴	بازار زنجان	۲
۲۶/۴۷	دینگه داغ	۱۲۳	۳۴/۹۴	پارک ارم	۸۳	۴۵/۶۹	حمام تاریخی زرین‌رود	۴۳	۹۶/۸۹	رختشوخانه زنجان	۳
۲۶/۴۷	مسجد عباسقلی خان	۱۲۴	۳۴/۸۷	کاروانسرای قره بلاغ	۸۴	۴۵/۳۴	مسجد خانم	۴۴	۹۰/۳۳	غار کتله خور	۴
۲۵/۱۷	منطقه برفگیر دهجلال	۱۲۵	۳۴/۶۴	روستای لار	۸۵	۴۵/۲۷	روستای کرسف	۴۵	۸۷/۹۴	موزه مردان نمکی	۵
۲۵/۱۴	آشار سرخه میشه	۱۲۶	۳۴/۵۸	مسجد جامع ابهر	۸۶	۴۴/۶۷	سد حسن ابدال	۴۶	۷۹/۴۷	دودکش های جن	۶
۲۴/۳۴	آبشار ماری	۱۲۷	۳۴/۵۱	کاروانسرای سنگی	۸۷	۴۳/۵۷	شهر زیرزمینی دیزالیج	۴۷	۷۴/۱۴	زرین غار	۷
۲۴/۲۷	پارک ملت	۱۲۸	۳۴/۴۷	سد قانلی	۸۸	۴۳/۱۷	مسجد جامع سجاس	۴۸	۷۲/۴۷	قلعه بهستان	۸
۲۴/۱۴	مسجد نورالنبی ابهر	۱۲۹	۳۴/۳۴	روستای ویر	۸۹	۴۲/۴۷	خانه توفیقی	۴۹	۷۱/۴۷	هتل بوئتیک	۹
۲۴/۱۱	آبشار شارشار	۱۳۰	۳۴/۲۸	روستای زرند	۹۰	۴۲/۳۷	خانه خدیوی	۵۰	۷۰/۲۸	عمارت ذوالفقاری	۱۰
۲۲/۴۸	تکه قیه سی	۱۳۱	۳۴/۲۷	روستای سفید کمر	۹۱	۴۱/۳۲	تپه تاریخی خالصه	۵۱	۶۷/۶۱	آرامگاه ملاحسن کاشی	۱۱
۲۲/۴۷	آبشار دربند	۱۳۲	۳۴/۲۷	مقبره پیر زهرنوش	۹۲	۴۱/۲۱	سد کینه ورس	۵۲	۶۷/۵۸	ائل داغی	۱۲
۲۲/۱۴	سد خلیفه لو	۱۳۳	۳۴/۲۴	چشمه بالخلی بلاغ	۹۳	۴۰/۴۷	غار حاجی کندی	۵۳	۶۷/۱۴	روستای خوئین	۱۳
۲۱/۲۲	روستای ساریجالو	۱۳۴	۳۴/۱۷	روستای الوند	۹۴	۴۰/۲۷	مسجد زینبیه	۵۴	۶۷/۱۲	روستای شیلاندره	۱۴
۲۱/۲۰	سد کبود گنبد	۱۳۵	۳۳/۸۴	چشمه زرند	۹۵	۴۰/۲۴	مسجد ارزه خوران	۵۵	۶۶/۵۵	معدن انگوران	۱۵
۲۰/۱۷	امامزاده هاشم وعوف (ع)	۱۳۶	۳۳/۶۳	سد بوئین	۹۶	۴۰/۱۴	دهکده‌های تفریحی ابهر	۵۶	۶۶/۴۷	سدگلابر	۱۶
۱۹/۶۱	آبشار چهرآباد	۱۳۷	۳۳/۵۱	یاستی قلعه	۹۷	۳۹/۹۱	زید الکبیر ابهر	۵۷	۶۵/۶۱	سفره‌خانه ایلخانی	۱۷
۱۹/۲۴	آتشکده گیلان کشه	۱۳۸	۳۳/۴۷	روستای مرشون	۹۸	۳۹/۱۴	کاروانسرا سرچم	۵۸	۶۵/۲۱	پل سید محمد	۱۸
۱۸/۶۴	قلعه یداله خان بیگدلی	۱۳۹	۳۲/۸۴	روستای بلوبین	۹۹	۳۸/۹۱	روستای ولیدر	۵۹	۶۴/۹۱	اقامتگاه بوم گردی	۱۹
۱۷/۳۴	غار زیل	۱۴۰	۳۲/۷۴	روستای اردجین	۱۰۰	۳۸/۶۱	غار گلجیک	۶۰	۶۴/۶۱	مسجد جامع زنجان	۲۰
۱۷/۲۱	امامزاده یحیی (ع)	۱۴۱	۳۲/۲۴	روستای شاه نشین	۱۰۱	۳۸/۵۷	روستای سنبل آباد	۶۱	۶۴/۴۷	پل میربهاالدین	۲۱
۱۶/۴۷	امامزاده اسماعیل ابهر	۱۴۲	۳۱/۳۷	روستای تشویر	۱۰۲	۳۸/۴۷	معدن مس	۶۲	۶۲/۱۴	سفره‌خانه حاج داداش	۲۲
۱۶/۴۷	بقعه امامزاده اسحق (ع)	۱۴۳	۳۱/۳۳	وزنه سر	۱۰۳	۳۷/۷۱	گرمابه حاج ابراهیم	۶۳	۶۱/۴۷	دریاچه خندق‌لو	۲۳
۱۶/۱۵	سد شویر	۱۴۴	۳۱/۳۲	آرامگاه مجتهدی	۱۰۴	۳۷/۶۷	روستای هزاررود	۶۴	۶۱/۳۷	داشن کسن	۲۴
۱۵/۲۸	روستای جند حسین	۱۴۵	۳۱/۲۴	چشمه آب گرم وننق	۱۰۵	۳۷/۶۱	روستای گوزلدره	۶۵	۵۹/۴۷	منطقه قارقالان	۲۵
۱۴/۹۴	آبشار اندآباد علیا	۱۴۶	۳۱/۱۹	روستای آقاجری	۱۰۶	۳۷/۶۱	روستای قوزلو	۶۶	۵۸/۶۷	چلپی اوغلو	۲۶
۱۴/۳۷	باغات خرمدره	۱۴۷	۳۰/۱۴	چشمه آب گرم میانج	۱۰۷	۳۷/۶۱	روستای دوتپه سفلی	۶۷	۵۶/۸۹	بازار ابهر	۲۷
۱۴/۲۸	روستای انجلین	۱۴۸	۲۹/۹۴	روستای ونونان	۱۰۸	۳۷/۶۱	آبشار آرانا	۶۸	۵۶/۴۷	دودکش‌های جن	۲۸
۱۴/۱۶	امامزاده یعقوب	۱۴۹	۲۹/۸۸	صخره قیرخ	۱۰۹	۳۷/۵۱	روستای خور جهان	۶۹	۵۶/۲۷	کارخانه کبریت	۲۹

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه	امتیاز	مقصد	رتبه
۱۲/۴۷	موزه غله زنجان	۱۵۰	۲۹/۶۷	آبشار هشترخان	۱۱۰	۳۷/۴۸	روستای قویی	۷۰	۵۲/۴۷	سد تهم	۳۰
۱۲/۱۴	حمام یان	۱۵۱	۲۹/۶۴	آبشار شارشار کرسف	۱۱۱	۳۷/۴۷	مسجد جامع قروه	۷۱	۵۱/۹۴	کوه های رنگی	۳۱
۱۱/۱۰	ملاداغی	۱۵۲	۲۹/۴۱	روستای ازناب	۱۱۲	۳۷/۱۴	باغات سهرورد	۷۲	۵۱/۳۷	پل سردار	۳۲
۹/۵۴	امامزاده ام البنین	۱۵۳	۲۹/۱۴	سد عالی قاپو	۱۱۳	۳۶/۹۱	چشمه علی	۷۳	۵۱/۲۴	علم کندی	۳۳
۸/۱۴	پنجه علی	۱۵۴	۲۸/۵۱	سد چرگر	۱۱۴	۳۶/۶۱	چشمه شاه بلاغی	۷۴	۵۱/۱۷	کلیسا	۳۴
۷/۶۱	کوه ملاّی قوهجین	۱۵۵	۲۸/۴۱	معدن مردان نمکی	۱۱۵	۳۶/۶۱	روستای خراسانلو	۷۵	۴۹/۴۷	حسینیه زنجان	۳۵
۷/۵۷	آبشار گلّه خانه	۱۵۶	۲۷/۶۱	آبشارقلعلی	۱۱۶	۳۶/۴۱	قلعه لک لک‌ها	۷۶	۴۹/۳۸	اقامتگاه بوم‌گردی	۳۶
۷/۲۴	سد مراش	۱۵۷	۲۷/۶۱	آبشار ارقین	۱۱۷	۳۶/۱۴	روستای قوهیجان	۷۷	۴۹/۳۴	قنات نعلبندان	۳۷
۷/۱۴	امامزاده قاسم	۱۵۸	۲۷/۶۱	سد توده بین	۱۱۸	۳۵/۹۷	روستای سوکهریز	۷۸	۴۸/۹۱	خانه معین	۳۸
			۲۷/۶۱	چشمه اژدهاتو	۱۱۹	۳۵/۴۷	روستای سروجهان	۷۹	۴۸/۶۸	قیدار نبی	۳۹
			۲۷/۴۷	حمام سالار	۱۲۰	۳۵/۳۴	روستای سهرین	۸۰	۴۷/۱۱	روستای درسجین	۴۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

بیشترین امتیاز برای مقاصد گردشگری گنبد سلطانیه، بازار زنجان، رختشوی‌خانه زنجان، غار کتله خور و موزه مردان نمکی می‌باشد؛ اما در ارتباط با مقصدهای گردشگری، موضوعی که می‌تواند برای این بررسی مهم‌تر باشد. توزیع جغرافیایی مقاصد گردشگری براساس توانمندی‌ها و جمعیت این مناطق است.

بررسی این موضوع از جهت این‌که می‌توان درک مناسبی از توزیع مقاصد گردشگری برای توسعه این مقاصد داشت اهمیت دارد؛ زیرا شناخت مقصدهایی که بیشترین جمعیت را دارند و توسط مقصدهایی که بیشترین جمعیت را دارند احاطه شده‌اند می‌تواند از یک سو بیانگر توجیه سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی باشد و از سوی دیگر به دلیل جمعیت بیشتری که این مناطق دارند، می‌تواند موجب توسعه اقتصادی در این مناطق گردد. برای این بررسی از نمودار پراکندگی موران در GeoDa استفاده شد. این نمودار با مشخص نمودن بازه مکانی متغیر در محور عمودی و ارزش متغیر در هر ناحیه بر روی محور افقی، مشابهت‌ها و عدم مشابهت‌های هر جفت از واحدهای مجاور را با یکدیگر اندازه می‌گیرد. در این نمودار واحدهایی که از نظر همبستگی دارای مقادیر یکسانی باشند در هرکدام از چارک‌های نمودار قرار می‌گیرند. از این رو در نمودار موردنظر تمام مقصدهای گردشگری برحسب امتیازی توانمندی‌های گردشگری و تعداد جمعیت ساکن در این مناطق به ۴ چارک دسته‌بندی شدند:

چارک HH، نواحی را نشان می‌دهد که دارای ارزش‌های بالا برای متغیر مورد تحلیل بوده (ارزش‌های بالاتر از میانگین) و یا نیز توسط نواحی دارای ارزش بالاتر از میانگین برای متغیر مورد تحلیل احاطه شده‌اند.

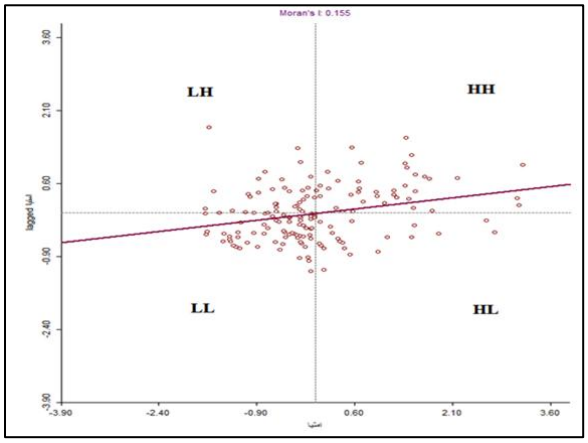
چارک LH، نواحی با ارزش‌های پایین هستند (ارزش‌های کمتر از میانگین) و یا توسط نواحی با ارزش‌های بالا احاطه شده‌اند.

چارک LL، نواحی با ارزش‌های پایین (ارزش‌های کمتر از میانگین) که توسط نواحی با ارزش‌های پایین نیز احاطه شده‌اند.

چارک HL، نواحی هستند که دارای مقدار ارزش‌های بالا هستند و همچنین توسط نواحی با ارزش پایین احاطه شده‌اند.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]



شکل (۷). خوشه‌بندی مقاصد گردشگری براساس نمودار پراکندگی مورگان (منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲)

براساس چارک‌بندی مقاصدی که در چارک HH قرار دارند، مهم‌ترین مقاصد هستند؛ بنابراین مقاصد گردشگری: گنبد سلطانیه، دودکش‌های جن، معدن انگوران، اقامتگاه بوم‌گردی اولجایتو، اقامتگاه بوم‌گردی سلطانیه، هتل بوئتیک، عمارت ذوالفقاری، ائل داغی، پل سید محمد، مسجد جامع زنجان، خانه خدیوی، کوه‌های رنگی در چارک اول قرار دارند این بدین معنی است که مقاصد گردشگری موردنظر دارای توانمندی‌های بالایی بوده و همچنین این مقاصد توسط مقاصد گردشگری که توانمندی بیشتر و همچنین جمعیت بیشتری نیز دارند، احاطه شده‌اند.

جدول (۶). پراکندگی مقصدهای گردشگری در چارک‌های نمودار پراکندگی

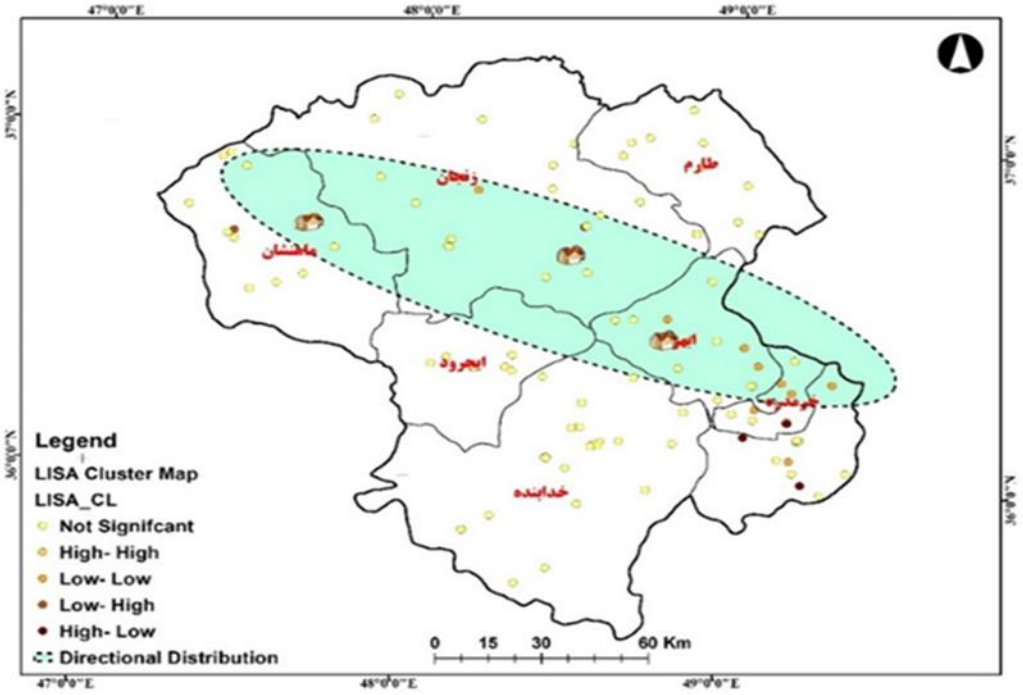
ردیف	چارک نمودار	خودهمبستگی	مقصدهای گردشگری	تعداد	فراوانی
۱	HH	مثبت	گنبد سلطانیه، دودکش‌های جن، معدن انگوران، اقامتگاه بوم‌گردی اولجایتو، اقامتگاه بوم‌گردی سلطانیه، هتل بوئتیک، عمارت ذوالفقاری، ائل داغی، پل سید محمد، مسجد جامع زنجان، خانه خدیوی، کوه‌های رنگی.	۱۲	٪ ۷/۶
۲	HL	منفی	قیدارنبی، روستای امند، سد کینه‌ورس، روستای درسجین، بازار ابهر، تپه تاریخی خالصه	۶	٪ ۳/۸
۳	LL	مثبت	آبشار آرانا، کاروانسرا نیک‌پی، کاروانسرای قره بلاغ، سد چرگر، روستای خراسانلو، روستای الوند، چشمه علی، سد خلیفه‌لو، سد شویر، روستای جندحسین، حمام یان.	۱۱	٪ ۷
۴	LH	منفی	روستای قوزلو، سد بوئین، پنجه‌علی، کاروانسرای سنگی	۴	٪ ۲/۵
۵			بدون همبستگی	۱۲۵	٪ ۷۹/۱
			جمع	۱۵۸	٪ ۱۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲

همچنین براساس توزیع جغرافیایی نیز، جهت شمال غربی- شرقی به‌عنوان مهم‌ترین کوریدور مقاصد گردشگری در استان زنجان به دست آمد که می‌بایست به‌عنوان مناطق اولویت در برنامه‌ریزی و توسعه خدمات قرار بگیرند شکل (۸).

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]



شکل (۸). توزیع جغرافیایی مقاصد گردشگری براساس چارک‌بندی مورگان و توزیع جغرافیایی (*منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۲*)

نتیجه‌گیری

گردشگری امروزه به دلیل اثرات چشمگیری که در اقتصاد مناطق بر جای می‌گذارد؛ توجه فراوانی را به این زمینه از فعالیت معطوف ساخته و اثرات و پیامدهای آن بر جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بسیار متنوع و گسترده است؛ اما در ارتباط با گردشگری؛ وجود بسترهای لازم یک عنصر لازم ولی نه کافی در جهت رشد و توسعه گردشگری بوده و مسلماً ایجاد و توسعه گردشگری در هر منطقه‌ای نیازمند شناسایی دقیق محدوده و ارائه تسهیلات و خدمات موردنیاز گردشگران است. این موضوع از جهت برنامه‌ریزی در تمامی سطوح برای دستیابی به توسعه موفق گردشگری ضروری است. تحقیق به‌صورت یک مطالعه موردی نخست به آسیب‌شناسی ارائه خدمات گردشگری در استان زنجان و سپس بنابر ماهیت موضوع به ارائه مهم‌ترین مقاصد گردشگری برای برنامه‌ریزی پرداخت. سطوح بالای کیفیت خدمات گردشگری وقتی ایجاد می‌شوند که کیفیت غذا، بهداشت، اقامتگاه، فعالیت‌های گردشگری، تسهیلات حمل‌ونقل و خدمات سلامتی همه به‌دقت در یک صنعت گردشگری لحاظ شوند. براساس یافته‌های تحقیق استان زنجان علی‌رغم ظرفیت مناسب در جذب گردشگر، دچار مشکلات فراوانی مانند کمبود امکانات، بی‌ثباتی در سیاست‌های ارتقای کیفیت خدمات گردشگری و عدم مدیریت و برنامه‌ریزی در توسعه گردشگری است و هنوز از پیشرفت مناسبی در این زمینه برخوردار نشده است. پایین بودن سطح عمومی خدمات و ناهماهنگی در برنامه‌ریزی‌ها و نگاه‌های متفاوت به گردشگری که موجب سیاست‌گذاری‌های مختلف در این حوزه را به دنبال دارد، دو مشکل اساسی بخش خدمات استان زنجان است. به‌طورکلی رفع موانع و چالش‌های کیفیت خدمات تنها مربوط به شرکت‌ها و سازمان‌های خصوصی نمی‌شود. بنا به دلایل حفظ و افزایش سهم بازار، جذب بازدیدکنندگان، کسب سود بیشتر برای بسیاری از مقاصد و تدوین سیاست‌های اصولی و اجرای آن‌ها جزو ضرورت‌های اساسی جهت کاهش آسیب‌های خدمات‌رسانی استان زنجان می‌باشد؛ بنابراین رفع چالش‌های خدمات گردشگری در استان زنجان ابتدا در گرو وجود سیاست‌های فرا بخشی و برای دستگاه‌های متولی به‌ویژه شهرداری‌ها، اداره کل ارشاد اسلامی، راه و شهرسازی و ورزش و جوانان و بنیاد مسکن و به‌گونه‌ای که تدوین و نظارت بر این سیاست‌ها نیز در حوزه گردشگری در اختیار سازمان گردشگری قرار بگیرد؛ بستگی دارد. همچنین در سوی دیگر براساس نتایج تحقیق مقصدهای گردشگری مهم در اولویت برنامه‌ریزی برای توسعه خدمات و زیرساخت‌ها به دست آمدند که گنبد سلطانیه، دودکش‌های جن، معدن انگوران، اقامتگاه بوم‌گردی اولجایتو، اقامتگاه بوم‌گردی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

سلطانیه، هتل بوئتیک، عمارت ذوالفقاری، ائل داغی، پل سید محمد، مسجد جامع زنجان، خانه خدیوی، کوه‌های رنگی مهم‌ترین مقاصد بودند.

منابع

بهنام مرشدی، حسن. احمدی، داریوش. فرجی سبکبار، حسنعلی. رضوانی، محمدرضا. (۱۳۹۵). پهنه‌بندی فضایی کانون‌های گردشگری به‌منظور تعیین مناطق بهینه خدمات گردشگری در استان فارس. فصلنامه علمی برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۶(۲۱)، ۱۷-۳۰.

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

تولایی، سیمین؛ ریاحی، وحید؛ افراخته، حسن و شعبانی، احمد. (۱۳۹۲). «بررسی توانمندی‌ها و راهکارهای توسعه گردشگری در بخش کهک استان قم». مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۴(۴)، ۱۱۸- ۱۰۳.

حسنوند، سمیه. خداپناه، مسعود. (۱۳۹۳). تأثیر گردشگری بر رشد اقتصادی در کشورهای درحال‌توسعه: دو رویکرد پانل ایستا و پانل پویا. سیاست‌های راهبردی و کلان،۲(شماره ۶)، ۸۷-۱۰۲.

خطیب زاده، مهدی. کوزه چیان، هاشم. هنرور، افشار. (۱۳۹۳). عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات گردشگری ورزشی از دیدگاه گردشگران حاضر در شهرآورد استقلال و پرسپولیس. نشریه مدیریت ورزشی، ۶(۱)، ۳۹-۵۵.

سقایی، عباس و کاووسی، سید محمدرضا. (۱۳۹۳). "روش‌های سنجش رضایت مشتری". تهران: انتشارات آمه، چاپ چهارم.

شوهانی، نادر. نیک سرشت، مهدی. تردست، زهرا. مقیمی، مهدی. (۱۳۹۷). ارزیابی میزان رضایت گردشگران از محصول گردشگری با استفاده از مدل HOLSAT مطالعه موردی: استان ایلام. نشریه گردشگری شهری، ۵(۴)، ۸۷-۱۰۴.

غفاری، سید رامین. (۱۳۸۷). درآمدی بر برنامه‌ریزی کالبدی سکونتگاه‌های روستایی، اصفهان، جهاد دانشگاهی اصفهان.

قاسمی علی، مرادی مسیحی واراز. (۱۳۹۳). نقش گردشگری در توسعه اقتصادی سکونتگاه‌های روستایی شهرستان بهشهر. اقتصاد فضا و توسعه روستایی. ۳ (۸): ۱۰۶-۱۲۵

کرمی دهکردی، مهدی. کوهستانی عین الدین، کرباسیون، مصطفی. (۱۳۹۴). "تحلیل کیفی مشکلات گردشگری روستایی با استفاده از نظریه زمینه‌ای (مطالعه موردی: روستای سیر آقاسید - شهرستان کوهرنگ)". مجله برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۵(۱۸)، ۱۴۱-۱۵۶.

نرگسی، شهین. بابکی، روح‌الله؛ و عفتی، مهناز. (۲۰۱۷). "بررسی رابطه گردشگری، رشد اقتصادی و توسعه مالی در ایران (۱۳۹۵-۱۳۶۸)". مجله اقتصاد مالی، ۱۲(۴۴): ۴۱-۶۸.

هوسین مرادی، نصرت. نوری، سید هدایت الله. خوش‌نظر، مامند. (۱۳۹۱). «راهبردهای مناسب برای توسعه ژئوتوریسم غار آبی سهولان». مجله مطالعات و تحقیقات شهری و منطقه‌ای. ۵ (۱۷)، ۵۳-۶۸.

الهی‌منش، محمدحسن. حسینی نژاد ماه خاتونی، سیدباقر. یاسمی، محسن. (۱۳۹۷). نقش اقتصادی گردشگری در توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی: شهر بندرعباس). علوم اجتماعی. ۱۲(۴۲)، ۴۷-۶۸.

Airey, D., Tribe, J., Benckendorff, P., & Xiao, H. (2015). The managerial gaze: The long tail of tourism education and research. Journal of Travel Research, 54(2), 139–151. https://doi.org/10.1177/0047287514522877

Benito, B., Solana, J., & López, P. (2014). Determinants of Spanish regions' tourism performance: A two-stage, double-bootstrap data envelopment analysis. Tourism economics, 20(5), 987-1012. https://doi.org/10.5367/te.2013.0327

Briedenhann, J., & Wickens, E. (2004). Tourism routes as a tool for the economic development of rural areas—vibrant hope or impossible dream? Tourism Management, 25(1), 71–79.

Calero, C., & Turner, L. W. (2020). Regional economic development and tourism: A literature review to highlight future directions for regional tourism research. Tourism Economics, 26(1), 3–26.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]

Camilleri, M. A. (2018). The tourism industry: An overview. Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product, 3–27.

Cárdenas-García, P. J., Sánchez-Rivero, M., & Pulido-Fernández, J. I. (2015). Does tourism growth influence economic development? Journal of Travel Research, 54(2), 206–221.

Cárdenas-García, P. J., & Pulido-Fernández, J. I. (2019). Tourism as an economic development tool. Key factors. Current Issues in Tourism, 22(17), 2082–2108.

Carrillo-Hidalgo, I., & Pulido-Fernández, J. I. (2019). Is the financing of tourism by international financial institutions inclusive? A proposal for measurement. Current Issues in Tourism, 22(3), 330–356.

Chingarande, A., & Saayman, A. (2018). Critical success factors for tourism-led growth. International Journal of Tourism Research, 20(6), 800–818.

Faber, B., & Gaubert, C. (2019). Tourism and economic development: Evidence from Mexico's coastline. American Economic Review, 109(6), 2245–2293.

Gao, J., & Wu, B. (2017). Revitalizing traditional villages through rural tourism: A case study of Yuanjia Village, Shaanxi Province, China. Tourism Management, 63, 223–233.

Hwang, J., & Lee, J. (2019). Antecedents and consequences of brand prestige of package tour in the senior tourism industry. Asia Pacific Journal of Tourism Research, 24(7), 679–695.

Koens, K., & Thomas, R. (2015). Is small beautiful? Understanding the contribution of small businesses in township tourism to economic development. Development Southern Africa, 32(3), 320–332.

Kachwala, T., Bhadra, A., Bali, A., & Dasgupta, C. (2018). Measuring customer satisfaction and service quality in tourism industry. SMART Journal of Business Management Studies, 14(1), 42–48.

Kall, F. (2015). Measuring Tourist satisfaction with Kano model. London Press.

Lin, D., & Simmons, D. (2017). Structured inter-network collaboration: Public participation in tourism planning in Southern China. Tourism Management, 63, 315–328.

Malik, S., Chaudhry, I. S., Sheikh, M. R., & Farooqi, F. S. (2010). Tourism, economic growth and current account deficit in Pakistan: Evidence from co-integration and causal analysis. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, 22(22), 21–31.

Manzoor, F., Wei, L., Asif, M., Haq, M. Z. ul, & Rehman, H. U. (2019). The contribution of sustainable tourism to economic growth and employment in Pakistan. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(19), 3785.

Mukherjee, S., Adhikari, A., & Datta, B. (2018). Quality of tourism destination–a scale development. Journal of Indian Business Research.

Park, J., & Jeong, E. (2019). Service quality in tourism: A systematic literature review and keyword network analysis. Sustainability, 11(13), 3665.

Peeters, P., & Dubois, G. (2010). Tourism travel under climate change mitigation constraints. Journal of Transport Geography, 18(3), 447–457.

Polas, M. R. H., Reza, M. M. U., & Rowza, S. (2017). Role of advertising and service quality on tourism development in Bangladesh. IOSR Journal of Business and Management, 19(9), 77–86.

Pulido-Fernández, J. I., & Cárdenas-García, P. J. (2021). Analyzing the bidirectional relationship between tourism growth and economic development. Journal of Travel Research, 60(3), 583–602.

Sinclair, M. T. (1998). Tourism and economic development: A survey. The Journal of Development Studies, 34(5), 1–51.

Stranjancevic, A., & Bulatovic, I. (2015). Customer satisfaction as an indicator of service quality in tourism and hospitality. International Journal for Quality Research, 9(4), 689.

Telfer, D. J., & Sharpley, R. (2015). Tourism and development in the developing world. Routledge.

Morshedi, B., Ahmadi, D., Faraji Sabokbar, H. A., & Rezvani, M. R. (2016). Spatial zoning of tourism hubs to identify optimal tourism service areas in Fars Province. Regional Planning Quarterly, 6(21), 17–30. (Original work published 2016)

Ghaffari, S. R. (2008). An introduction to physical planning of rural settlements. Isfahan: Jihad Daneshgahi Publications. (Original work published 1387)

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOI: 10.61186/jgs.25.78.12]