



مجله‌ی برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری

سال دوم، شماره‌ی ۶، پاییز ۱۳۹۲

صفحات ۵۱-۳۰

ظرفیت تحمل اجتماعی و واکنش‌های رفتاری دیدارکنندگان به ازدحام در سایت‌های طبیعی^۱

محمود ضیایی*

فاطمه شکاری**

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۸/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۵/۲۷

چکیده

یکی از فاکتورهای بسیار تاثیرگذار بر رضایت گردشگران، کیفیت تجربه‌ی گردشگری است. ازدحام بیش از حد در زمان اوج تقاضا در برخی از سایت‌های گردشگری کشور منجر به عبور از آستانه‌های ظرفیت تحمل اجتماعی شده و نهایتاً به افت کیفیت تجربه‌ی گردشگران می‌انجامد. با این حال، برطبق مطالعات دیدارکنندگان در واکنش به ازدحام ادراک شده، برخی سازوکارهای مقابله‌ای را به کار می‌گیرند تا هم‌چنان رضایت خود را در سطح بالایی نگه دارند.

هدف از مطالعه‌ی حاضر، تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی دیدارکنندگان و واکنش‌های رفتاری آنان به ازدحام در آبشار مارگون بوده است. جامعه‌ی آماری این تحقیق را گردشگران درون حوزه‌ای دیدارکننده از آبشار مارگون تشکیل می‌دادند. داده‌های موردنیاز در تعطیلات نوروز ۱۳۹۰، به روش میدانی و از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری گردید. ازدحام ادراک شده به عنوان یک سازه روان‌شناختی از طریق فنون خوداظهاری و براساس مقیاس وسک و هبرلین سنجیده شد. برای تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی از رویکرد هنجاری و روش تصویری استفاده گردید. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل ۲۷۳ پرسش‌نامه، نشان داد که تراکم سایت از آستانه‌های اجتماعی مطلوب دیدارکنندگان فراتر رفته است. یافته‌ها مؤید این موضوع بود که شاخص رضایت به تنهایی برای تعیین سطح ظرفیت تحمل اجتماعی

^۱ مقاله برگرفته از پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد با عنوان «تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی و واکنش‌های رفتاری دیدارکنندگان به ازدحام در آبشار مارگون» است.

* دکترای جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، استادیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده‌ی مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی

** نویسنده مسئول، کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی-گرایش بازاریابی، دانشکده‌ی مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی (Ma.shekari@gmail.com)

کافی نیست. بعلاوه، جایگزینی زمان و بطور مشخص کاهش طول مدت دیدار غالب‌ترین واکنش رفتاری بود.

واژه‌های کلیدی: ظرفیت تحمل اجتماعی، ازدحام ادراک‌شده، واکنش‌های رفتاری، رضایت، آبخار مارگون.

مقدمه

مدیریت پایدار ذخایر طبیعی^۱ مستلزم این است که تعارض موجود میان حفاظت از منابع و بهره‌برداری از آن‌ها با اهداف تفریحی به حداقل برسد. افزایش کاربری تفریحی این تعادل را به خطر می‌اندازد؛ به طوری که ممکن است منجر به کاهش کیفیت تجربه‌ی گردشگر و تنزل اکوسیستم شود (فلیشمن^۲ و همکاران، ۲۰۰۷: ۳۷). یکی از راه‌های نیل به پایداری، توجه به ظرفیت‌های تحمل گردشگری^۳ است (مارزتی^۴ و موسی^۵، ۲۰۰۵: ۲). ظرفیت تحمل گردشگری، دارای انواع گوناگونی است که در ارتباط با یکدیگر قرار دارند. ظرفیت تحمل اجتماعی^۶ یکی از انواع ظرفیت تحمل گردشگری است (لی^۷ و گرف^۸، ۲۰۰۳: ۱). ظرفیت تحمل اجتماعی از دیدگاه گردشگر، نشان‌دهنده‌ی حداکثر تعداد دیدارکنندگان و انواعی از فعالیت‌ها در یک مکان است که موجب تنزل غیرقابل‌قبول تجربه‌ی آنان نخواهد شد (کوکوسیسی^۹ و مکسا^{۱۰}، ۲۰۰۴: ۶۱). از این‌رو، مدیریت کیفیت تجربه‌ی دیدارکنندگان، یکی از ابعاد کاربردی ظرفیت تحمل اجتماعی در گردشگری است.

از طرفی، ازدحام^{۱۱} اغلب به‌عنوان مستقیم‌ترین اثر اجتماعی تفرج تلقی می‌شود که می‌تواند از کیفیت تجربه‌ی گردشگران بکاهد. مطالعات پیشین نشان داده است که با عبور از آستانه‌ی ظرفیت تحمل اجتماعی و نزدیک شدن به وضعیت ازدحام، شاهد افت کیفیت تجربه‌ی تفریحی دیدارکنندگان و به دنبال آن کاهش مطلوبیت منع تفریحی خواهیم بود؛ با این حال با توجه به تقاضای زیادی که برای فعالیت‌های تفرجی وجود دارد، میزانی از کاهش یا تغییر در تجربه‌ی

¹ Nature reserves (NRs)

² Fleishman

³ Tourism Carrying Capacity (TCC)

⁴ Marzetti

⁵ Mosetti

⁶ Social Carrying Capacity

⁷ Lee

⁸ Graefe

⁹ Coccossis

¹⁰ Mexa

¹¹ Crowding, (Vaske & Donnelly, 2002, p. 256)

ازدحام، ارزیابی منفی از تعداد افرادی است که فرد به خاطر می‌آورد آن‌ها را دیده‌است.

دیدارکنندگان (سطحی از ازدحام ادراک‌شده^۱)، غیرقابل اجتناب است؛ بنابراین این سؤال مطرح مطرح می‌شود که چه میزان تغییر یا کاهش در کیفیت تجربه‌ی دیدارکنندگان قابل قبول است؟ این موضوع، زیربنای تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی را تشکیل می‌دهد (منینگ^۲، ۱۹۹۷).

اگرچه ازدحام می‌تواند موجب افت کیفیت تجربه‌ی تفریحی گردشگران شود؛ با این حال تحقیقات نشان داده است که با افزایش تراکم سایت، دیدارکنندگان همچنان تجربه‌ی خود را رضایت‌بخش بیان می‌کنند. بنابراین این سؤال مطرح می‌شود که دیدارکنندگان در واکنش به افزایش تراکم سایت چه می‌کنند؟ دیدارکنندگانی که ازدحام را احساس می‌کنند، ممکن است برخی مکانیزم‌های مقابله‌ای^۳ را به کار گیرند تا بدین وسیله استرس خود را کاهش دهند. یکی از این مکانیزم‌ها، جایگزینی^۴ است (فلیشمن و همکاران، ۲۰۰۷: ۳۹-۳۸). استفاده از جایگزینی جایگزینی به‌وسیله‌ی گردشگران موجب پدید آمدن مشکلاتی برای مدیریت سایت، به‌خصوص سایت‌هایی که از لحاظ اکولوژیکی حساس هستند، می‌شود. ازدحام موجب می‌شود که دیدارکنندگان به مکان‌های دیگری درون سایت یا به سایت‌های دیگر روی آورند که این مکان‌ها احتمالاً کمتر مورد دیدار قرار می‌گیرند. پراکندگی بیشتر زمانی و مکانی دیدارکنندگان موجب آسیب دیدن نواحی دست‌نخورده‌تر می‌شود (آرنبرگر^۵ و برندنبارگ^۶، ۲۰۰۷) و کنترل آثار را دشوارتر می‌سازد؛ بنابراین برنامه‌ریزان محیطی و مدیران مقصدهای گردشگری باید به ازدحام و مضامین رفتاری آن در ذخیره‌گاه‌های طبیعی توجه کنند تا بتوانند با اعمال راهکارهای مناسب از تنزل تجربه‌ی دیدارکنندگان و کاهش کیفیت اکولوژیکی مقصد جلوگیری کرده یا آن را به حداقل برسانند.

اگرچه در خارج از کشور مطالعات متعددی پیرامون ظرفیت تحمل اجتماعی در مکان‌های تفریحی صورت گرفته است؛ در ایران تنها تحقیقات انگشت‌شماری پیرامون این موضوع انجام شده (برای مثال صنایع گلدوز و مخدوم، ۱۳۸۸) و هیچ مطالعه‌ای به بررسی واکنش‌های دیدارکنندگان به ازدحام نپرداخته است؛ این در حالی است که در بیشتر تفرجگاه‌های کشورما حجم زیاد تقاضا، تراکم دیدارکنندگان، فقدان فضای کافی و عدم مدیریت صحیح دیدارکنندگان به چشم می‌خورد که این مسائل، حاکی از عدم شناخت کافی مدیران و

¹ Perceived crowding, (Vaske & Shelby, 2008, p. 112)

ازدحام ادراک‌شده اغلب برای تأکید بر ماهیت ذهنی و ارزشی بودن مفهوم ازدحام به کار می‌رود.

² Manning

³ Coping mechanism

⁴ Displacement

⁵ Arnberger

⁶ Brandenburg

برنامه‌ریزان از ظرفیت تحمل گردشگری این سایت‌ها، از جمله ظرفیت تحمل دیدارکنندگان و عدم اعمال راهکارهای مدیریتی مناسب با توجه به این ظرفیت‌هاست.

آبشار مارگون یکی از جاذبه‌های طبیعی کشور ماست که در فصل‌های بهار و تابستان تعداد بسیار زیادی از دیدارکنندگان را به سوی خود جذب می‌کند. تجربه‌ی شخصی محققین از ازدحام در آبشار مارگون و کاهش کیفیت تجربه‌ی تفریحی ناشی از آن، ما را برآن داشت تا به تعیین سطح قابل قبولی از برخورد و مواجهه با سایر دیدارکنندگان در این سایت بپردازیم و به این پرسش پاسخ دهیم که: «ظرفیت تحمل اجتماعی دیدارکنندگان آبشار مارگون در چه سطحی است؟» همچنین بررسی واکنش‌های رفتاری دیدارکنندگان به ازدحام ادراک‌شده در آبشار مارگون یکی دیگر از اهداف اصلی مطالعه‌ی حاضر بوده است.

مبانی نظری تحقیق

ظرفیت تحمل اجتماعی و ازدحام

مطالعه بر روی ظرفیت تحمل به‌عنوان یک رویکرد مدیریتی در حوزه‌ی تفریح، در دهه‌های ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ به اوج خود رسید و این زمانی بود که رشد کاربری تفریحی در ایالات متحده موجب افزایش نگرانی در مورد میزان استفاده و انواع فعالیت‌ها در مکان‌های تفریحی شد (استنکی^۱ و منینگ، ۱۹۸۶؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۲). ابتدا رابطه‌ی میان میزان استفاده و شرایط زیست‌محیطی مورد توجه قرار گرفت. اما، محققان به‌زودی دریافتند که افزایش تعداد دیدارکنندگان نه‌تنها منابع زیست‌محیطی مکان، بلکه کیفیت تجربه‌ی دیدارکنندگان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد (منینگ، ۱۹۹۷؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۲) و در تلاش به‌منظور مدیریت کیفیت تجربه‌ی تفریحی به مطالعه بر روی ظرفیت تحمل اجتماعی پرداختند. (برای مثال: ویور^۲، ۲۰۱۰؛ هان^۳ و همکاران، ۲۰۱۰؛ زیتلن^۴، ۲۰۰۸؛ فلیشمن و همکاران، ۲۰۰۷؛ گریسر^۵، ۲۰۰۵؛ لی و گرف، ۲۰۰۳؛ منینگ، ۲۰۰۳؛ استوارت^۶ و کول^۷، ۲۰۰۱؛ لوسون^۸ و منینگ؛ توہیل^۹، ۱۹۹۸)

¹ Stankey

² Weaver

³ Han

⁴ Zeitlin

⁵ Grieser

⁶ Stewart

⁷ Cole

⁸ Lawsson

⁹ Toohill

یکی از اولین و تأثیرگذارترین مطالعات پیرامون ظرفیت تحمل و ازدحام را وگر^۱ انجام داد. به بیان او، نیازها و خواسته‌های متفاوتی موجب مشارکت افراد در فعالیت‌های تفریحی می‌شود. تراکم دیدارکنندگان ممکن است برخی از این نیازها مانند تمایل به خلوت‌گزینی را به‌طور منفی تحت تأثیر قرار دهد (زتیلن، ۲۰۰۸، به نقل از وگر، ۱۹۶۴). دیدارکنندگان به‌طور ضمنی شرایطی را که تجربه می‌کنند، (آثار) با ادراک خود از آنچه قابل‌قبول است (استانداردها) مقایسه نموده و در صورتی که ازدحام را احساس کنند، به این معناست که شرایط موجود از استاندارد مورد نظر آنان فراتر رفته است که نشان‌دهنده‌ی استفاده‌ی بیشتر از ظرفیت مکان است (بورک^۲، ۱۹۹۸). از نظر بسیاری از محققان احساس ازدحام، مستقیم‌ترین نمود فیزیکی و روان‌شناختی، افزایش تعداد دیدارکنندگان است (ویور، ۲۰۱۰: ۱۴).

ازدحام ادراک‌شده و رضایت از تجربه‌ی تفریحی

تحقیقات نشان داده است که در بسیاری از مکان‌های تفریحی، حتی زمانی که تراکم افزایش می‌یابد، دیدارکنندگان همچنان تجربه‌ی خود را رضایت‌بخش بیان می‌کنند (گریسر، ۲۰۰۵: ۴). محققین چندین دلیل برای عدم وجود همبستگی بین تراکم واقعی، ادراک دیدارکنندگان از ازدحام و میزان رضایت آنان برمی‌شمارند؛ اول این‌که با توجه به تئوری «انتخاب آزاد» (بورک، ۱۹۹۸) افراد در تعیین فعالیت و مکان تفریحی مورد نظر خود آزادی انتخاب دارند و در نتیجه مکان و فعالیت را انتخاب می‌کنند که برایشان لذت‌بخش خواهد بود (زتیلن، ۲۰۰۸). دومین علت چندبعدی بودن این مفهوم است، عوامل بسیاری از جمله ویژگی‌های اجتماعی، مدیریتی و مشخصات مکان، نوع برخورد، الگوهای استفاده و ویژگی‌های دیدارکنندگان بر رضایت از تجربه اثر می‌گذارند (گریسر، ۲۰۰۵؛ منینگ، ۲۰۰۳). علاوه بر این، رضایت کلی، مفهومی نسبی و ذهنی است؛ برای مثال یک فرصت تفریحی یکسان ممکن است از نظر یک دیدارکننده بسیار رضایت‌بخش باشد؛ درحالی‌که برای دیگری رضایت بسیار اندکی به همراه داشته باشد (منینگ، ۲۰۰۳). با توجه به متغیرهای گوناگونی که با رضایت در ارتباط هستند، عدم وجود رابطه میان این متغیر و ازدحام ادراک‌شده، شاید به سبب وجود سایر متغیرهای تعدیل‌گر (از جمله به‌کارگیری استراتژی‌های مقابله‌ای) باشد (زتیلن، ۲۰۰۸؛ سنگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۹).

¹ Wagar

² Borck

³ Tseng

تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی

ارزیابی آستانه‌های ظرفیت تحمل اجتماعی شاید در مقایسه با دیگر انواع ظرفیت تحمل دشوارترین باشد؛ زیرا این آستانه‌ها تا حد زیادی به ادراک، ارزش‌ها و قضاوت‌های افراد وابسته‌اند (ساوریادس^۱، ۲۰۰۰؛ کوکوسیس و مکسا، ۲۰۰۴). تحقیقات انجام شده در زمینه‌ی ظرفیت تحمل اجتماعی نشان داده‌اند که این مفهوم را می‌توان از طریق ایجاد شاخص‌ها و استانداردهای کیفیت برای تجربه‌ی دیدارکنندگان کارا تر به کار گرفت. این رویکرد بر تعیین نوع تجربه‌ای که باید برای دیدارکنندگان ارائه شده و حفظ شود متمرکز است. شاخص‌های کیفیت، متغیرهای مشخص و قابل‌سنجشی هستند که کیفیت تجربه‌ی گردشگران را مشخص می‌کنند و استانداردهای کیفیت، حداقل شرایط قابل‌قبول برای متغیرهای شاخص را تعیین می‌نمایند (منینگ و همکاران، ۱۹۹۹: ۹۷)؛ با این حال یکی از دشوارترین مسائل در این رویکرد، چگونگی تعیین استانداردهای کیفیت است.

روش متداول برای ایجاد استانداردهای ارزشیابی، سنجش ادراک دیدارکنندگان است. روش‌های مختلفی برای سنجش ادراک دیدارکنندگان وجود دارد؛ از جمله سنجش رضایت، ارزیابی ازدحام ادراک‌شده و استفاده از رویکرد هنجاری^۲. با توجه به دلایلی که پیش از این برشمردیم، سنجش رضایت برای ایجاد استانداردهای ارزشیابی روش مناسبی نیست.

شلیبی و هبرلین^۳ پاسخ‌های افراد به سنجش ازدحام ادراک‌شده (طیف ۹ گزینه‌ای) را بعنوان استاندارد ارزشیابی ساده‌ای به کار بردند: آن‌ها کسانی را که در پاسخ به این سنجش، ازدحام را از ۳ به بالا گزارش داده‌اند، در ۵ گروه جای می‌دهند. بنابراین، اگر بیش از دو سوم دیدارکنندگان ازدحام را احساس کرده باشند^۴، پس احتمالاً تعداد افراد حاضر در سایت از ظرفیت تحمل اجتماعی آن فراتر رفته است. با این حال، از نظر این محققین اگرچه ازدحام ادراک‌شده در مقایسه با رضایت معیار بهتری است، اما از آن‌جا که با تعدادی از عوامل اجتماعی و روان‌شناختی در ارتباط است^۵، می‌توان آن‌را بعنوان معیاری تقریبی به کار برد (توهیل، ۱۹۹۸، به نقل از شلیبی و هبرلین، ۱۹۸۶). جدول (۱) این طبقه‌بندی را نشان می‌دهد.

^۱ Saveriades

^۲ Normative approach

^۳ Heberlein

^۴ یعنی در پاسخ به طیف ۹ گزینه‌ای سنجش ازدحام ادراک‌شده، ازدحام را از ۳ به بالا (بیش از ۲) مشخص کرده باشند.

^۵ برای مطالعه‌ی بیشتر، به ضیایی و شکاری (۱۳۹۲) و شکاری (۱۳۹۰) رجوع شود.

جدول ۱: تفسیر وضعیت سایت با توجه به میزان ازدحام ادراک‌شده توسط دیدارکنندگان

وضعیت سایت	درصد پاسخ‌دهندگان
ازدحام سرکوب‌شده	۲۰٪ > ۳۵٪
متوسط- پایین	۲۰٪ > ۳۵٪
متوسط - بالا	۲۰٪ > ۴۵٪
بیش از ظرفیت	۲۰٪ > ۶۵٪
بسیار بیش از ظرفیت	۲۰٪ > ۸۰-۱۰۰٪

منبع: ترنت^۱ و اینگیلیش^۲، ۱۹۹۶، به نقل از شلی^۳ و همکاران، ۱۹۸۹

به نظر ترنت و اینگیلیش (۱۹۹۶)، شاید بتوان در سایر مکان‌ها آستانه‌های متفاوتی را برای ازدحام در نظر گرفت و طبقه‌بندی‌ها را بر اساس ماهیت منبع و ویژگی‌های دیدارکنندگان به گونه‌ای متفاوت انجام داد. وسک^۳ و شلی^۴ (۲۰۰۸) نیز بیان کردند که ازدحام ادراک‌شده را با توجه به انگیزه‌ی دیدار و نوع محیط می‌توان به شیوه‌های مختلفی تحلیل کرد.

روش دیگر برای تعیین استانداردها، به‌کارگیری رویکرد هنجاری است. عدم موفقیت در تعیین نقاط روشنی که در آن‌ها ازدحام مشکل‌آفرین می‌شود، توجیهی برای پذیرفتن این رویکرد تلقی می‌شود. بر این اساس فرض می‌شود که ازدحام ادراک شده، بیان قضاوت فردی و هنجارهای اجتماعی مشترک در مورد تراکم «مناسب» در یک سایت مشخص در زمانی مشخص است (کونتزل^۵ و هیرلین، ۲۰۰۳: ۳۵۱). هنجار^۶ عبارت است از عقاید مشترک افراد در مورد رفتار صحیح در موقعیتی ویژه (گریسر، ۲۰۰۵: ۵). تحقیقات نشان داده است که افراد ازدحام یک مکان را بر اساس استانداردها، انتظارات و ترجیحات خود ارزیابی می‌کنند؛ از این رو شناخت ترجیحات دیدارکنندگان به ما کمک می‌کند که بدانیم هنگام تصمیم‌گیری درباره‌ی شرایط قابل‌قبول و تراکم مناسب کدام گروه از دیدارکنندگان و چه نوع تجربه‌ی تفریحی را مدنظر قراردهیم (همان، منینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۲، سنگ و همکاران، ۲۰۰۹).

به بیان گریسر (۲۰۰۵) هنجارها مسیر مدیریت سایت را مشخص می‌کنند؛ استانداردهایی را تعیین می‌کنند که می‌توان به‌عنوان اهداف مدیریتی به کار برد؛ شرایط حداقل و بهینه را از یکدیگر متمایز می‌سازند؛ ویژگی‌های برجسته‌ی یک تجربه‌ی باکیفیت را تعیین می‌نمایند و

¹ Tarrant

² English

³ Vaske

⁴ Shelby

⁵ Kuentzel

⁶ Norm

نشان‌دهنده‌ی میزان اتفاق نظر میان دیدارکنندگان هستند؛ با این حال به عقیده‌ی کونتزل و هبرلین (۲۰۰۳) تعیین ظرفیت با توجه به هنجارهای دیدارکنندگان، مستلزم بررسی مداوم هنجارها و ازدحام ادراک شده در طول زمان است.

به‌طور کلی، دو شیوه برای سنجش هنجارهای دیدارکنندگان وجود دارد: روش عددی (شفاهی)^۱ و روش تصویری^۲. در روش عددی، پاسخ‌دهندگان باید تعدادی از برخوردها با سایر دیدارکنندگان در طول یک مسیر را ارزیابی کنند. در روش تصویری، عکس‌هایی طراحی می‌شود که تراکم‌های مختلف را در قسمتی از سایت، نشان می‌دهند (منینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۱). بر اساس یافته‌های مطالعاتی که به مقایسه‌ی این دو روش پرداخته‌اند، روش تصویری پاسخ‌های واقع‌گرایانه‌تر و معتبرتری به‌دست می‌دهد و بهتر است برای سایت‌های پرتراکم مورد استفاده قرار گیرد (منینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۱؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۲؛ گریسر، ۲۰۰۵).

ساختار سؤالات نکته‌ی دیگری است که باید مورد توجه قرار گیرد. هنگامی که سؤال به‌صورت بلند (بسته) مطرح می‌شود، پاسخ‌دهندگان باید تعدادی عکس که سطوح مختلف آثار (برای مثال تراکم‌های گوناگون) را نشان می‌دهد، یک به یک ارزیابی و امتیازدهی کنند؛ درحالی‌که در پاسخ به سؤالات کوتاه (باز) پاسخ‌دهندگان باید عکسی را انتخاب کنند که حداکثر استفاده و یا حداکثر میزان آثار قابل قبول را نشان می‌دهد. ساختار سؤالات بلند موجب ارزیابی واقع‌گرایانه‌تری از هنجارهای ازدحام می‌شود؛ با این حال زمانی که اندازه‌گیری هنجار بخشی از یک مطالعه‌ی طولانی‌تر است و فشار بروی پاسخ‌دهندگان زیاد است، بهتر است از سؤالات کوتاه استفاده شود (منینگ و همکاران، ۱۹۹۹؛ منینگ و همکاران، ۲۰۰۲)؛ همچنین بر اساس نتایج مطالعات منینگ و همکاران (۲۰۰۱)، ترتیب نمایش تصاویر تأثیری بر پاسخ‌ها ندارد.

نکته‌ی بسیار مهم دیگر سنجه‌ای^۳ است که برای ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد. معمولاً برای طرح سؤال در زمینه‌ی هنجارهای دیدارکنندگان سنجه‌هایی مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرند که هر یک ممکن است برای پاسخ‌دهندگان معانی متفاوتی داشته باشد و ارزیابی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد. شواهد اندکی وجود دارد که بر اساس آن‌ها بتوان گفت که استفاده از کدام‌یک از این سنجه‌ها بهتر یا معتبرتر است؛ با این حال اگر قرار باشد استانداردها فقط بر اساس یک سنجه تعیین شود، بهتر است ارزیابی دیدارکنندگان از تراکم «قابل قبول» مورد

¹ Numerical/ narrative approach

² Visual approach

³ Evaluative dimension

بررسی قرار گیرد؛ زیرا استفاده از آن متداول‌تر از سایر سنجه‌هاست و بنابراین می‌توان از نتایج در مطالعات تطبیقی استفاده نمود؛ از طرف دیگر در صورتی که تراکم تعیین شده بر مبنای سنجه‌های مختلف را بر روی یک طیف قرار دهیم، تراکم قابل قبول تقریباً در وسط طیف قرار می‌گیرد (منینگ و همکاران، ۱۹۹۹).

مکانیزم‌های مقابله‌ای

پیش‌تر اشاره شد که به‌کارگیری سازوکارهای مقابله‌ای به‌وسیله‌ی دیدارکنندگان یکی از متغیرهای تعدیل‌گر در رابطه‌ی میان ازدحام ادراک شده و رضایت است. به کارگیری این سازوکارها می‌تواند موجب کاهش ناسازگاری‌های شناختی و استرس ناشی از آن شود؛ و به این ترتیب احساسات منفی را خنثی کند و موجب ایجاد حس رضایت، علی‌رغم تغییر شرایط (مثلاً افزایش سطوح استفاده و احساس ازدحام) گردد (سنگ و همکاران، ۲۰۰۹: ۵۰۴؛ فلیشمن و همکاران، ۲۰۰۷). سازوکار مقابله‌ای یعنی رفتاری که فرد را قادر می‌سازد تا بدون تحمل استرس اضافی با یک وضعیت کنار بیاید (فلیشمن و همکاران، ۲۰۰۷). این واکنش‌ها را می‌توان در دو گروه واکنش‌های شناختی^۱ و رفتاری^۲ جای داد. سه استراتژی تغییر محصول^۳ و توجیه^۴ و تغییر نگرش^۴، واکنش‌های شناختی و جایگزینی^۵ واکنش رفتاری است (کوننزل و هبرلین، ۱۹۹۲: ۳۷۹). دیدارکنندگان با به‌کارگیری مکانیزم‌های شناختی، مجدداً به تفکر و ارزیابی تجربه‌ی تفریحی می‌پردازند.

«جایگزینی» یعنی: تغییر رفتار در واکنش به شرایط منفی سایت. این تغییرات رفتاری در سه گروه کلی جای می‌گیرند: جایگزینی زمان (تغییر ساعت، روز یا فصل دیدار)، جایگزینی مکان (مانند دیدار از مکانی متفاوت) و جایگزینی فعالیت (مانند تغییر دادن فعالیت). جایگزینی مکان خود به دو شکل صورت می‌گیرد: جایگزینی مکانی درون سایت^۵ یا جایگزینی سایت با مکان تفریحی دیگر^۶.

مطالعات نشان داده است که افراد هنگام تجربه‌ی استرس کم‌تر در مکان تفریحی معمولاً استراتژی‌های شناختی را به کار می‌گیرند؛ درحالی‌که سطوح بالای استرس موجب می‌شود که فرد سایت را با مکانی دیگر جایگزین کند. با افزایش آشفستگی ناشی از ازدحام، افراد منابع

¹ Cognitive

² Product shift

³ Rationalization

⁴ Site succession

⁵ Intra site

⁶ Inter-site

بیشتری در واکنش به استرس پدید آمده، صرف می‌کنند و هزینه‌هایی (مانند زمان و مخارج سفر) را که برای دیدار از سایت محتمل شده‌اند، نادیده می‌گیرند (فلیشمن و همکاران، ۲۰۰۷). نتایج مطالعه‌ی هان و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد که دیدارکنندگان قادرند ازدحام سایت را پیش‌بینی کنند و زمان دیدار خود را برای اجتناب از ازدحام تغییر دهند؛ بر این اساس دیدارکنندگان با تغییر دادن الگوی زمانی دیدار خود با ازدحام مقابله می‌کنند. یافته‌های مطالعه‌ی گریسر (۲۰۰۵) در ذخیره‌گاه موهونک^۱ نشان داد که عواملی چون نوع دیدارکننده، فراوانی دیدار، تجربه‌ی پیشین دیدار از سایت، محل سکونت و روز دیدار بر استفاده‌ی این واکنش‌ها اثرگذار است.

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه‌ی گردآوری داده‌ها، پیمایشی، از نظر شیوه‌ی تحلیل داده‌ها، توصیفی و از نظر زمان انجام تحقیق، مقطعی است. جامعه‌ی آماری این تحقیق را گردشگران درون حوزه‌های دیدارکننده از آبشار مارگون تشکیل می‌دادند. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری اتفاقی^۲ یا در دسترس استفاده شد و پرسش‌نامه به‌عنوان ابزار سنجش مورد استفاده قرار گرفت. پرسش‌نامه در بدو ورود در اختیار دیدارکنندگانی قرار گرفت که حداقل ۱۸ سال سن داشتند و از آن‌ها خواسته شد پس از اتمام دیدار خود و پیش از خروج از سایت به آن پاسخ دهند و آن را به محقق بازگردانند. در نهایت تعداد ۲۷۳ پرسش‌نامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت^۳. قلمرو زمانی این تحقیق از یکم تا سیزدهم فروردین ۱۳۹۰ بود.

ساختار پرسش‌نامه

ویژگی‌های دیدارکنندگان: ویژگی‌های مورد بررسی عبارت بودند از: محل سکونت، انگیزه‌ی دیدار و نوع تجربه‌ی مطلوب که آگاهی از آن‌ها به محققین در تحلیل بهتر یافته‌های تحقیق یاری رساند.

ازدحام ادراک‌شده: از آنجاکه ازدحام ادراک‌شده، یک سازه‌ی روان‌شناختی است که در ذهن افراد وجود دارد، معمولاً از طریق فنون خوداظهاری^۴ اندازه‌گیری می‌شود. وسک و هبرلین، یک

^۱ Mohonk Preserve

^۲ Incidental sampling

^۳ برای پژوهش‌های توصیفی، نمونه‌ای به حجم حداقل ۱۰۰ نفر ضروری است و در پژوهش‌های همبستگی، حداقل حجم نمونه ۵۰ نفر برای بیان چگونگی رابطه، ضرورت دارد (دلاور، ۱۳۷۵، ۱۱۳).

^۴ Self-report techniques

مقیاس نسبتاً ساده برای اندازه‌گیری ازدحام ادراک‌شده پیشنهاد کردند. در این طیف پاسخ‌های ۱ و ۲ نشان می‌دهد که سایت اصلاً شلوغ نبوده است. پاسخ‌های ۳ و ۴ نشان‌دهنده‌ی ازدحام اندک، ۵ تا ۷ نشان‌دهنده‌ی ازدحام متوسط و ۸ و ۹ بیانگر ازدحام بسیار زیاد هستند (وسک و شلیبی، ۲۰۰۸). در این مطالعه نیز همین الگو برای سنجش ازدحام ادراک‌شده در چهار نقطه از سایت (مسیر پیاده‌روی از پارکینگ به سمت آبشار، محوطه‌ی پای آبشار، فضاهای پیرامونی آبشار، پارکینگ) مورد استفاده قرار گرفت.

رضایت: دیدارکنندگان باید سطح رضایت خود را از میان ۶ گزینه مشخص می‌کردند.

واکنش‌های رفتاری: به‌منظور تعیین انواع واکنش‌های رفتاری (جایگزینی) این سؤال مطرح شد: «در صورتی که ازدحام موجود به نوعی برای شما ناخوشایند باشد، در واکنش به آن چه خواهید کرد؟» دیدارکنندگان می‌توانستند همزمان چند گزینه را انتخاب کنند.

ظرفیت تحمل اجتماعی: ظرفیت تحمل اجتماعی با استفاده از رویکرد هنجاری تعیین شد. با در نظر گرفتن تراکم زیاد دیدارکنندگان، روش تصویری مورد استفاده قرار گرفت. پاسخ‌دهندگان باید دو مجموعه از تصاویر را مورد ارزیابی قرار می‌دادند. تعداد تصاویر به گونه‌ای انتخاب شد که ارزیابی آن‌ها وقت زیادی از پاسخ‌دهندگان نگیرد و به‌علاوه بین سطوح مختلف تراکم^۱ تفاوت‌های مشخصی وجود داشته باشد؛ به‌علاوه، ساختار کوتاه برای سؤالات این بخش مورد استفاده قرار گرفت. ترتیب نمایش تصاویر نیز از تراکم کم به زیاد بود. همچنین، به منظور غنی‌تر شدن یافته‌ها، سه سنجح برای ارزیابی هنجارهای دیدارکنندگان مورد استفاده قرار گرفت. پاسخ‌دهندگان باید در هر مجموعه مشخص می‌کردند که تعداد دیدارکنندگان در کدام تصویر را ترجیح می‌دهند. از نظر آنان تراکم کدام تصویر قابل قبول و تراکم کدام تصویر غیرقابل تحمل است. مجموعه‌ی اول ۵۷ مترمربع از مسیر پیاده‌روی به سمت آبشار (شکل ۱؛ تصاویر ۵-۱) و مجموعه‌ی دوم، ۵۵۰ متر مربع از محوطه‌ی پای آبشار را نشان می‌داد (شکل ۱؛ تصاویر ۱۰-۶).

^۱ با مراجعه به ادبیات، استانداردهای تدوین‌شده‌ی سرانه فضا به ازای هر نفر بر حسب مکان، تراکم و نوع فعالیت جمع‌آوری شد و مبنای تعیین فضای مورد نیاز برای هر فرد قرار گرفت. (برای مطالعه‌ی بیشتر به شکاری (۱۳۹۰) رجوع شود).



شکل ۱: تصاویر منطقه‌ی مورد مطالعه

منبع: نگارندگان

تراکم تصاویر بر اساس فضایی که هر فرد در اختیار دارد تعیین شد؛ به طوری که:

مسیر پیاده‌روی به سمت آبشار:

- تصویر شماره ۱: تراکم بسیار اندک؛ ۳۰ متر مربع فضا برای هر نفر (۲ نفر)
- تصویر شماره ۲: تراکم اندک؛ ۱۶ متر مربع فضا برای هر نفر (۴ نفر)

- تصویر شماره‌ی ۳: تراکم متوسط؛ ۸ متر مربع فضا برای هر نفر (۷ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۴: تراکم زیاد؛ ۴ متر مربع فضا برای هر نفر (۱۴ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۵: تراکم بسیار زیاد؛ ۲ متر مربع فضا برای هر نفر (۲۸ نفر)
محوطه‌ی پای آبشار:
- تصویر شماره‌ی ۶: تراکم بسیار اندک؛ ۱۰۰ متر مربع فضا برای هر نفر (۵ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۷: تراکم اندک؛ ۴۰ متر مربع فضا برای هر نفر (۱۳ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۸: تراکم متوسط؛ ۲۰ متر مربع فضا برای هر نفر (۲۷ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۹: تراکم زیاد؛ ۱۰ متر مربع فضا برای هر نفر (۵۵ نفر)
- تصویر شماره‌ی ۱۰: تراکم بسیار زیاد؛ ۵ متر مربع فضا برای هر نفر (۱۱۰ نفر)

منطقه‌ی مورد مطالعه

قلمرو مکانی این تحقیق، آبشار مارگون است. این آبشار در فاصله‌ی ۲۲ کیلومتری مرکز دهستان کمهر و ۶۰ کیلومتری شمال‌غرب شهر سپیدان و ۱۴۰ کیلومتری شهر شیراز واقع شده است. محدوده‌ی گردشگری مارگون در منطقه‌ی حفاظت‌شده‌ی مارگون قرار دارد که طی مصوبه‌ی شماره‌ی ۱۹۲ مورخ ۱۳۷۸/۱۰/۱۵ شورای عالی حفاظت محیط زیست با عنوان منطقه حفاظت‌شده اعلام شده است؛ به‌علاوه بر اساس طبقه‌بندی^۱ I.U.C.N، محدوده‌ی آبشار در طبقه‌ی III و با عنوان اثر طبیعی قرار می‌گیرد (سازمان صنایع دستی، میراث فرهنگی و گردشگری، ۱۳۸۶؛ اطلس مناطق حفاظت‌شده‌ی ایران، ۱۳۸۵).

یافته‌های تحقیق

محل سکونت: ۳۸.۱ درصد پاسخ‌دهندگان از استان‌های همسایه^۲، ۳۲.۵ درصد از سایر استان‌ها و ۲۹.۵ درصد از استان فارس به آبشار سفر کرده بودند^۳.

انگیزه‌ی دیدار: تنها یک نفر اصلی‌ترین انگیزه‌ی خود را خلوت‌گزینی بیان کرده بود. (۰.۴ درصد) مهم‌ترین انگیزه‌های پاسخ‌دهندگان به‌ترتیب، بودن در دامان طبیعت (۳۱ درصد)، گذراندن اوقاتی خوش به همراه خانواده و دوستان (۲۸.۲ درصد) و شناخت یکی دیگر از

^۱ International Union for Conservation of Nature

^۲ استان‌های همسایه عبارتند از: یزد، اصفهان، کرمان، بوشهر، هرمزگان

^۳ طولانی بودن دوره‌ی تعطیلات نوروز، در افزایش سهم سایر استان‌ها و استان‌های همسایه دخیل بوده است. این الگو در ایام تابستان نیز که طول دوره‌ی تعطیلات، سفرهای طولانی را امکان‌پذیر می‌سازد، ممکن است به چشم بخورد. (با این حال بهتر است الگوی دیدار برای تعطیلات تابستان نیز به‌صورت جداگانه مورد مطالعه قرار گیرد.)

جاذبه‌های طبیعی (۲۴.۵ درصد) بود. جدول (۲)، میانگین اهمیت هریک از انگیزه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۲: میانگین اهمیت هریک از انگیزه‌های دیدار

انگیزه	میانگین	انحراف معیار
بودن در دامان طبیعت	۴.۷۴	۰.۵۷
خلوت‌گزینی	۲.۸۴	۱.۲
آرامش و تمدد اعصاب	۴.۴۱	۰.۸۹
فرار از روزمرگی	۳.۷۷	۱.۳۵
فعالیت و تحرک بدنی	۴.۰۵	۰.۹۹
گذراندن اوقاتی خوش به همراه خانواده و دوستان	۴.۷۵	۰.۵۱
شناخت یکی دیگر از جاذبه‌های طبیعی کشور	۴.۵۶	۰.۸۱

منبع: یافته‌های تحقیق

نوع تجربه‌ی مطلوب: جدول (۳) فراوانی انواع تجربه‌ی مطلوب از نظر پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد.

ازدحام ادراک‌شده: میانگین ازدحام ادراک‌شده در هر چهار نقطه‌ی سایت، در محدوده‌ی نسبتاً شلوغ (۵-۷) قرار گرفته بود؛ به‌علاوه میانگین کلی ازدحام ادراک‌شده^۱ ۶.۳۹ و میانه ۵.۵ بود که بازهم در محدوده‌ی نسبتاً شلوغ قرار گرفتند. (جدول ۴)

بر اساس یافته‌های مطالعه‌ی حاضر، اکثریت قریب به اتفاق پاسخ‌دهندگان (۹۹.۶ درصد) ازدحام سایت را ۳ و بالاتر گزارش داده بودند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ازدحام ادراک‌شده در آبشار مارگون خیلی بیشتر از ظرفیت تحمل اجتماعی این مکان بوده است.

^۱ میانگین کلی ازدحام ادراک‌شده = (ازدحام ادراک‌شده در مسیر + ازدحام ادراک‌شده در پای آبشار + ازدحام ادراک‌شده در فضاهای پیرامونی آبشار + ازدحام ادراک‌شده در پارکینگ) / ۴

جدول ۳: فراوانی پاسخ‌ها به تجربه‌ی مطلوب

درصد فراوانی	فراوانی	نوع تجربه‌ی مطلوب
۳۱.۷	۷۱	دوست دارم محیط طبیعی، بکر، آرام و کاملاً خلوت باشد.
۲۶.۸	۶۰	دوست دارم محیط طبیعی و بکر باشد؛ اما حضور تعداد بسیار اندکی از دیدارکنندگان برایم قابل قبول است.
۴.۹	۱۱	دوست ندارم مظاهر شهری در این مکان وجود داشته باشد؛ به‌علاوه اینکه گاه‌وبیگاه با سایر مردم روبرو شوم، برایم دور از انتظار نیست.
۱۷	۳۸	دوست دارم از مناظر طبیعی آبشار مارگون لذت ببرم. به‌علاوه اینکه بیشتر اوقات با سایر مردم روبرو شوم برایم دور از انتظار نیست.
۱۹.۶	۴۴	حضور سایرین برای من لذت‌بخش است و از آن استقبال می‌کنم.
۱۰۰	۲۲۴	مجموع

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول ۴: ویژگی‌های توصیفی ازدحام ادراک‌شده در هر یک از مکان‌های سایت

ازدحام ادراک‌شده	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار
مسیر پیاده‌روی	۲۷۲	۲	۹	۶.۴۸	۱.۵۸
پای آبشار	۲۷۳	۱	۹	۶.۵۷	۱.۷۹
فضاهای پیرامونی آبشار	۲۷۲	۲	۹	۵.۷۸	۱.۵۹
پارکینگ	۲۷۱	۱	۹	۷.۵۴	۱.۷۱

منبع: یافته‌های تحقیق

رضایت: بر اساس نتیجه‌ی تحلیل-توصیفی داده‌ها، ۹۰.۷ درصد پاسخ‌دهندگان (علی‌رغم احساس ازدحام) از تجربه‌ی دیدار از آبشار مارگون رضایت داشتند. واکنش‌های رفتاری: پاسخ‌دهندگان، جایگزینی زمان را بیش از سایر گزینه‌ها انتخاب کرده بودند و از میان انواع جایگزینی زمان، کاهش دادن طول مدت دیدار بیشترین پاسخ‌ها را به خود اختصاص داده بود. (نمودار ۱ و جدول ۵)



نمودار ۱: نمودار دایره‌ای فراوانی انواع واکنش‌های رفتاری

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول ۵: فراوانی واکنش‌های رفتاری

انواع جایگزینی	فراوانی	درصد فراوانی	
زمان	کاهش دادن طول دیدار	۱۰۰	۲۴.۲
	تغییر دادن ساعت دیدار	۸۰	۱۹.۳
	تغییر دادن فصل دیدار	۷۷	۱۸.۶
مکان	درون سایت	۳۰	۷.۲
	بین سایت	۱۹	۴.۶
فعالیت	عدم به کارگیری واکنش‌های رفتاری	۳۹	۹.۴
	مجموع	۴۱۴	۱۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق

ظرفیت تحمل اجتماعی آبشار مارگون

مجموعه‌ی اول: مسیر پیاده‌روی (تصاویر ۵-۱): حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان (۴۵.۱ درصد) برای مسیر پیاده‌روی تصویر شماره‌ی ۳ (تراکم متوسط) را «ترجیح» داده‌اند؛ همچنین برای حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان (۴۴.۹ درصد) در مسیر پیاده‌روی تصویر شماره‌ی ۴ (تراکم زیاد) «قابل قبول» بوده است و از نظر اکثریت پاسخ‌دهندگان (۷۰.۵ درصد) در مسیر پیاده‌روی تصویر شماره‌ی ۵ (تراکم بسیار زیاد) «غیر قابل تحمل» بوده‌است.

مجموعه‌ی دوم: پای آبشار (تصاویر ۱۰-۶): حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان (۴۱.۱ درصد) برای پای آبشار تصویر شماره‌ی ۸ (تراکم متوسط) را «ترجیح» داده‌اند؛ به‌علاوه برای حدود نیمی از پاسخ‌دهندگان (۴۶ درصد) در مسیر پیاده‌روی تصویر شماره‌ی ۹ (تراکم زیاد) «قابل قبول» بوده است و از نظر اکثریت پاسخ‌دهندگان (۷۱.۴ درصد) در مسیر پیاده‌روی تصویر شماره‌ی ۱۰ (تراکم بسیار زیاد) «غیر قابل تحمل» بوده‌است.

نکته‌ی شایان توجه این‌که در مقایسه با تصاویری که تراکم ایده‌آل و قابل قبول را نشان می‌دهد، پاسخ‌دهندگان در مورد انتخاب تصاویری که تراکم آن از نظر آنان غیر قابل تحمل بوده‌است، اتفاق نظر بیشتری داشته‌اند. شاید بتوان چنین نتیجه‌گیری کرد که پاسخ‌دهندگان از هنجارهای خود در مورد سطح غیر قابل تحمل تراکم، شناخت بیشتری داشته‌اند.

نتیجه‌گیری

ظرفیت تحمل اجتماعی آبشار مارگون: تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که با توجه ازدحام ادراک‌شده، تعداد دیدارکنندگان از آبشار مارگون از ظرفیت تحمل اجتماعی فراتر رفته‌است (با در نظر گرفتن طبقه بندی شلبي و همکاران). به طور کلی، پاسخ‌دهندگان تراکم متوسط را بعنوان حد ایده‌آل و تراکم زیاد را بعنوان حد قابل قبول، و تراکم بسیار زیاد را غیر قابل تحمل عنوان نمودند. شاید بتوان گفت که انگیزه‌ی اصلی دیدار از این مکان خلوت‌گزینی نبوده است و با توجه به تصاویر، حضور سایرین زمانی برای افراد نامطلوب تلقی شده است که تراکم سایت بسیار زیاد بوده است. با این حال، دیدارکنندگان بیان کرده بودند که تمایل دارند در این مکان تنهایی کامل را تجربه کنند و نهایتاً حضور تعداد بسیار اندکی از سایر افراد برای آنان قابل قبول است. با توجه به یافته‌های مطالعات پیشین، ممکن است دیدارکنندگان در مواجهه با تراکم سایت استانداردهای ذهنی خود را تغییر داده باشند (مکانیزم‌های مقابله‌ای شناختی)، هر چند این موضوع در مطالعه‌ی حاضر مورد بررسی قرار نگرفته بود.

رضایت کلی از تجربه‌ی تفریحی: یافته‌های این مطالعه یافته‌های پیشین را تصدیق می‌کند مبنی بر این که رضایت به تنهایی برای برآورد ظرفیت تحمل اجتماعی سودمند نیست. رضایت از تجربه‌ی تفریحی ممکن است حتی در مکان‌های تفریحی پرتراکم نیز که تماس با دیگران زیاد است، بالا باشد و به عکس، فرد ممکن است علی‌رغم برخوردهای بسیار اندک با سایرین، به دلایلی چون آلودگی هوا، وجود زباله و غیره، احساس نارضایتی کند.

در این مطالعه، پاسخ‌دهندگان انگیزه‌ی اصلی خود برای دیدار از آبشار مارگون را خلوت‌گزینی بیان نکرده بودند، بنابراین ازدحام موجب کاهش رضایت آنان نشده است. با توجه به ادبیات، عواملی مانند نوع مکان، نوع فعالیت و نوع تجربه‌ی مورد انتظار رابطه‌ی بین ازدحام و رضایت را به طور قابل‌توجهی تغییر می‌دهند. دلایل دیگری چون انتخاب داوطلبانه و آزادانه فعالیت و مکان تفریحی توسط دیدارکنندگان و به کارگیری سازوکارهای مقابله‌ای را می‌توان برای بالا بودن رضایت عنوان کرد. وابستگی دیدارکنندگان به یک مکان خاص نیز، احساسات منفی آنان نسبت به ازدحام را کاهش خواهد داد و در نتیجه رضایت افزایش خواهد یافت. شاید بتوان گفت که زیبایی منحصره‌فرد آبشار مارگون، و بعلاوه مسافتی که دیدارکنندگان برای رسیدن به این مکان طی کرده‌اند، سبب شده که آن‌ها تعریف خود از تجربه‌ی مطلوب‌شان را

تغییر دهند و یا با به‌کارگیری مکانیزم‌های شناختی رضایت خود را افزایش دهند، با این حال، این موضوع در مطالعه‌ی حاضر مورد بررسی قرار نگرفته بود.

عمده‌ترین دلایل نارضایتی عبارت بودند از: نبود پارکینگ مناسب، ترافیک جاده و ناهموار بودن مسیر، ناکافی بودن امکانات بهداشتی و رفاهی، نبود برق، عدم وجود امکانات پیک‌نیک و کمپینگ و اخذ مبلغی بعنوان ورودی (علی‌رغم نبود امکانات).

واکنش‌های رفتاری: دیدارکنندگان در واکنش به ازدحام سایت جایگزینی زمان را بیش از سایر استراتژی‌های رفتاری انتخاب کردند؛ شاید دلایلی چون مسافت طی‌شده برای رسیدن به سایت و زیبایی منحصربه‌فرد آن موجب شده تا جایگزین کردن این مکان با مکانی دیگر، گزینه‌ی مناسبی به نظر نرسد. از طرفی، بیش از نیمی از پاسخ‌دهندگان از خارج از استان فارس به آبشار مارگون سفر کرده‌بودند، در نتیجه شاید آشنایی کافی با سایر جاذبه‌های شهرستان سپیدان نداشته‌اند تا از جایگزینی مکانی استفاده نمایند؛ شناخت کم‌تر ممکن است مانع از جابجایی درون سایت نیز بشود. بعلاوه، دیدار از آبشار احتمالاً تنها بخشی از برنامه‌ی سفر این گروه را تشکیل می‌داده است. هم‌چنین، از میان انواع جایگزینی زمانی، کاهش طول مدت دیدار واکنش رفتاری غالب بوده‌است. اکثریت دیدارکنندگان بیان کرده‌اند که در واکنش به ازدحام به جای ترک کردن سایت و دیدار از مکان جایگزین، طول مدت دیدار خود را کاهش خواهند داد و یا در آینده در ساعت یا فصل غیراوج از این مکان دیدن خواهند کرد. لازم به توضیح است که شرایط آب و هوایی آبشار مارگون از اواخر پاییز تا اواخر زمستان برای دیدار مناسب نیست، بنابراین کاهش دادن طول مدت دیدار یا انتخاب ساعات غیراوج، نسبت جایگزین کردن فصل بازدید گزینه‌ی مناسب‌تری به نظر می‌رسد.

پیشنهاد‌های کاربردی

یکی از ابزارهایی که می‌توان به منظور کنترل تراکم به کار برد، پراکنده ساختن دیدارکنندگان است. پراکنده‌سازی یک استراتژی مدیریتی غیرمقابله‌ای است که در آن مدیران سایت با ارائه اطلاعات خاص به دیدارکنندگان از جمله نقاطی که بیش‌ترین تراکم جمعیت وجود دارد یا الگوهای کنونی استفاده، می‌توانند توزیع افراد در یک مکان را تحت‌تأثیر قرار دهند. در این روش، دیدارکنندگان برای تغییر دادن اهداف و برنامه‌هایشان احساس اجبار نمی‌کنند. با این حال، پراکنده‌سازی مکانی دیدارکنندگان ممکن است همان پیامدهایی را در پی داشته باشد که به‌کارگیری واکنش جایگزینی مکانی توسط خود آنان به دنبال خواهد داشت.

با توجه به این‌که در این مطالعه پاسخ‌دهندگان واکنش جایگزینی زمانی را بیش از سایر گزینه‌ها انتخاب کرده بودند، بنابراین پراکنده‌سازی زمانی دیدارکنندگان می‌تواند راهکار بهتری

باشد. بدین منظور، می‌توان اطلاعاتی را در زمینه‌ی ازدحام، زمان اوج دیدار، ترافیک، ظرفیت پارکینگ و غیره به طور منظم در اختیار آنان قرار داد و بدین وسیله آن‌ها را از بازدید در زمان‌های اوج منصرف و نسبت به زمان‌های غیراوج ترغیب نمود.

بنابراین، مدیریت اطلاعات ابزار مهمی به منظور مدیریت تجربه‌ی تفریحی دیدارکنندگان در آبشار مارگون می‌باشد. به طور ایده‌آل، سیستم اطلاعاتی که پیش از رسیدن به مقصد به دست دیدارکنندگان برسد، اثربخش‌ترین روش برای پراکنده ساختن آنان به صورت داوطلبانه است (بورک، ۱۹۹۸). بعلاوه، با این روش، می‌توان از قبل انتظارات صحیحی در مورد تراکم سایت در ذهن دیدارکنندگان شکل داد. به منظور اطلاع‌رسانی پیش از سفر می‌توان از روش‌هایی چون پخش تیزرهای تلویزیونی، اطلاع‌رسانی از طریق وب سایت، توزیع بروشور به دیدارکنندگان در مکان‌های اقامتی شهرهای مجاور استفاده کرد. در حین سفر نیز می‌توان اطلاعاتی در مورد ناحیه‌بندی سایت و فعالیت‌های مجاز در هر ناحیه، رفتارهای مناسب، اهمیت محیط زیست منطقه و نحوه‌ی محافظت از آن را که جنبه‌ی آموزشی دارند، از طریق بروشور، راهنمایان سایت و علائم و تابلوها در اختیار دیدارکنندگان قرار داد.

منابع

- ۱) اطلس مناطق حفاظت‌شده‌ی ایران (۱۳۸۵). تهران: دانشگاه تهران.
- ۲) دلاور، علی (۱۳۷۵). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران: مؤسسه‌ی نشر ویرایش.
- ۳) سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۳۸۶). خلاصه‌ی گزارش طرح جامع توسعه‌ی گردشگری آبشار مارگون، منتشر نشده.
- ۴) شکاری، فاطمه (۱۳۹۰). تعیین ظرفیت تحمل اجتماعی و واکنش‌های رفتاری دیدارکنندگان به ازدحام در آبشار مارگون، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد منتشر نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۵) ضیایی، محمود و شکاری، فاطمه (۱۳۹۲). اولویت‌بندی متغیرهای تأثیرگذار بر ادراک دیدارکنندگان از ازدحام در آبشار مارگون، جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره‌ی ۶: ۳۱-۴۸.

۶) صنایع گلدوز، ساناز و مخدوم، مجید (۱۳۸۸). برآورد ظرفیت برد اجتماعی-روانی گردشگری در مکان‌های مقدس و پرانرژی؛ مطالعه‌ی موردی: تخت سلیمان، *مجله‌ی محیط‌شناسی*، شماره‌ی ۵۱: ۴۴-۳۷.

- 7) Arnberger, A. and Brandenburg, C. (2007). Past on-site experience, crowding perceptions, and use displacement of visitor groups to a peri-urban national park, *Environ Manage*, 40: 34-45.
- 8) Borck, C.L. (1998). **An investigation of social carrying capacity at three open space preserves**, Unpublished Master Disserttion, San Jose State University.
- 9) Coccossis, H. and Mexa, A. (2004). Tourism carrying capacity: Methodological considerations. In H. Coccossis, & A. Mexa, **The challenge of tourism carrying capacity assessment: Theory and practice** (55-90) England: Ashgate.
- 10) Fleishman, L., Feitelson, E. and Salomon, I. (2007). Behavioral adaptations to crowding disturbance: Evidence from nature reserves in israel, *Leisure Sciences*, 29: 37-52.
- 11) Grieser, K.A. (2005). **Visitor perception of crowding, coping, and social carrying capacity: An explanatory study in the mohonk preseve**, Unpublished Master Disserttion, State University of New York, Syracuse.
- 12) Han, Q., Benedict, G.C., D., VanRaaij, W. and Timmermans, H. J. (2010). Visitors' strategic anticipation of crowding in scarce recreational resources, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 1-8.
- 13) Kuentzel, W.F. and Heberlein, T.A. (1992). Cognitive and behavioral adaptations to perceived crowding: a panel study of coping and displacement, *Jouranal of Leisure Resresch*, 24: 377-393.
- 14) Kuentzel, W.F. and Heberlein, T.A. (2003). More visitors less crowding: Change and stability of norms over time at the apostle islands, *Journal Of Leisure Research*, 35: 349-371.
- 15) Lee, H. and Graefe, A.R. (2003). Crowding at an arts festival: Extending crowding models, *Tourism Management*, 24: 1-11.
- 16) Manning, R.E. (1997). **Social carrying capacity of parks and outdoor recreation areas - includes a directory of references**, Retrieved

[http://findarticles.com/p/articles/mi_m1145/is_n10_v32/ai_19994796/\(1.11.2010\)](http://findarticles.com/p/articles/mi_m1145/is_n10_v32/ai_19994796/(1.11.2010)).

- 17) Manning, R.E. (2003). What to do about crowding and solitude in parks and wilderness? A reply to Stewart and Cole, **Journal of Leisure Research**, 35: 107-118.
- 18) Manning, R. E., Newman, P., Valliere, W. A., Wang, B. and Lawson, S.R. (2001). Respondent self-assessment of research on crowding norms in outdoor recreation, **Journal of Leisure Research**, 33(3): 251-271.
- 19) Manning, R.E., Valliere, W.A., Wang, B. and Jacobi, C. (1999). Crowding norms: Alternative measurement approaches, **Leisure Sciences**, 21: 97-115.
- 20) Manning, R., Lawson, S., Newman, P., Laven, D. and Valliere, W. (2002). Methodological issues in measuring crowding-related norms in outdoor recreation, **Leisure Sciences**, 24:339-348.
- 21) Manning, R., Wang, B., Valliere, W., Lawson, S. and Newman, P. (2002). Research to estimate and manage carrying capacity of a tourist attraction: a study of alcatraz island, **Journal of Sustainable Tourism**, 10(5): 388- 404.
- 22) Marzetti, S. and Mosetti, R. (2005). **Social carrying capacity of mass tourist sites: Theoretical and practical issues about its measurement**, Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=856024>.
- 23) Saveriades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist resorts of the east coast of the Republic of Cyprus, **Tourism Management**, 147-156.
- 24) Stankey, G.H. and Manning, R.E. (1986). Carrying capacity of recreation settings, **The President's commission on Americans outdoors: A literature review**, Washington, D.C. U.S.: Government Printing Office.
- 25) Stewart, W.P. and Cole, D.N. (2001). Number of encounters and experience quality in grand canyon backcountry: Consistently negative and weak relationships, **Journal of Leisure Research**, 33(1): 106-120.

- 26) Tarrant, M.A. and English, D.B. (1996). Crowding based model of social carrying capacity: Applications for whitewater boating use, **Journal of Leisure Sciences**, 28(3): 155-168.
- 27) Toohill, K.R. (1998). **Perceptions of crowding and support for management alternatives to control river-use in the snake river corridor, lincoln and teton countries, wyoming**, Unpublished Master Disserttion, University of Wyoming, Laramie.
- 28) Tseng, Y.P., Kyle, G.T., Shafer, S., Graefe, A.R., Bradle, T.A. and Schuett, M.A. (2009). Exploring the crowding–satisfaction relationship in recreational boating, **Environmental Management**, 43: 496–507.
- 29) Vaske, J.J. and Shelby, L.B. (2008). Crowding as a descriptive indicator and an evaluative standard: results from 30 years of research, **Leisure Sciences**, 30: 111-126.
- 30) Weaver, C.L. (2010). **Examining the influence of indicator variables on crowding and visitor exprience: A case study of white salmon river in washongton**, Unpublished Master Disserttion, West Virginia University, Morgantown.
- 31) Zeitlin, J.M. (2008). **Percieved crowding and visitor support for use rationing: A reanalysis of existing data**, Unpublished Master Disserttion, Utah State University, Logan.