

محیط‌های شهری جذاب و مبلمان شهری کارآمد بر ارتقای تجربه گردشگری و

رضایت‌مندی گردشگران

مهنا مراد عباسی^۱، بنفشه فراهانی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت، موسسه غیر انتفاعی مازیار، رویان، ایران

^۲ استادیار گروه گردشگری، دانشگاه غیرانتفاعی مازیار، مازندران رویان، ایران

چکیده

این مقاله به بررسی عوامل رفاهی در صنعت گردشگری و تأثیرات آن بر تجربه گردشگران می‌پردازد. هدف اصلی این تحقیق، ارائه یک چارچوب جامع برای درک تأثیر عوامل رفاهی بر تجربه گردشگران و شناسایی فرصت‌های بهبود در خدمات و تسهیلات رفاهی است. روش تحقیق این مقاله مروری و کتابخانه‌ای بوده و تأثیر متغیرهای خارجی نظیر بحران‌های اقتصادی و تغییرات اقلیمی بر رفتار و تصمیمات سفر گردشگران به عنوان یک حوزه تحقیقاتی مهم شناسایی شده است. همچنین، پیشنهاداتی برای مطالعات آتی ارائه می‌دهد که شامل افزایش تنوع نمونه‌های مورد مطالعه، بررسی ابعاد کیفی تجربه گردشگران و تأکید بر مسئولیت اجتماعی و پایداری در صنعت گردشگری می‌باشد. در نهایت، مقاله بر اهمیت همکاری‌های بین‌المللی و ایجاد پایگاه‌های داده جامع برای تسهیل تحقیقات آینده تأکید دارد. نتایج این تحقیق می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات در صنعت گردشگری و ارتقاء رفاه جوامع میزبان و توسعه پایدار در این حوزه کمک کند.

واژه‌های کلیدی: محیط شهری، هویت بصری شهر، مبلمان شهری دیجیتال، نظام شهری

۱- مقدمه

فضاهای شهری، فضاهایی هستند که با حضور و حرکت شهروندان حیات و قوام می‌یابند. این فضاها چندمنظوره و در دسترس عموم قرار دارند و نه تنها از قلمروهای اجتماعی و مرزبندی شده خانواده‌ها و افراد متمایزند، بلکه به عنوان میانجی میان آن‌ها نیز عمل می‌کنند (جلالی و همکاران، ۱۴۰۳، ص ۴۲). امروزه یکی از مهم‌ترین اهداف مدیریت شهری، دستیابی ساکنان به کیفیت و امکانات زندگی مناسب و پایدار است. توزیع تسهیلات و خدمات و کیفیت آن‌ها به‌طور تفکیک‌ناپذیر با رفاه اجتماعی پیوند دارد. به بیان دیگر، حتی زیباترین مکان‌ها و بهترین آن‌ها از لحاظ موقعیت دسترسی و زندگی، اگر با فقدان یا ضعف دسترسی به منافع و امکانات مواجه باشند، نمی‌توانند برای رفاه ساکنان لذت‌بخش و مفید واقع شوند (معروف نژاد، ۱۴۰۰، ص ۱۱۹). در واقع، می‌توان گفت که شهرها از فضاهای مختلفی تشکیل می‌شوند که هر کدام برای حمایت و تسهیل برخی از فعالیت‌های فردی و اجتماعی و ایجاد معانی که شهروندان به آن‌ها نیاز دارند، شکل گرفته‌اند (امین تبار و همکاران، ۱۴۰۲، ص ۴۲). به‌طور کلی، فضاهای شهری یکی از بارزترین عرصه‌های تجلی هویت، فرهنگ و تمدن جامعه شهری هستند و علاوه بر اینکه تجلی‌گاه عملکرد بین انسان و فضا به شمار می‌روند، از نظر سیاسی، اقتصادی و اجتماعی نیز ارزش والایی دارند (قربانی و همکاران، ۱۳۹۹، ص ۲). از سوی دیگر فضاهای باز شهری که به عنوان جایگاه سوم تعریف شده‌اند، فرصت‌ها و مزایای زیادی را برای زندگی روزمره افراد در شهرها فراهم می‌کنند. این فضاها به‌صورت عمومی در دسترس و همیشه قابل استفاده هستند و برای برآورده کردن خواسته‌ها، نیازها و فعالیت‌های افراد طراحی شده‌اند. فضاهای باز شهری مکان‌هایی هستند که زندگی اجتماعی و تبادل فرهنگی در آن‌ها انجام می‌شود (Buyukats et al, 2023, p 307).

رضایتمندی همواره یکی از موضوعات مورد توجه در مطالعات گردشگری و به‌ویژه در خصوص چگونگی رسیدن به مقاصد جاذب گردشگری به شمار می‌رود. در مطالعات اخیر، اهمیت موضوع رضایتمندی بیشتر مورد توجه قرار گرفته است (حنایی و همکاران، ۱۴۰۰، ص ۵۳) این درحالیست که از دیدگاه روان‌شناسی محیطی، انسان‌ها به تجربه حسی، عاطفی و معنوی خاص نسبت به محیط زندگی خود نیاز دارند. محیط علاوه بر عناصر کالبدی، شامل پیام‌ها، معانی و رمزهایی است که مردم با توجه به نقش‌ها، توقعات، انگیزه‌ها و دیگر عوامل آن را رمزگشایی و درک می‌کنند (مهرانفر و همکاران، ۱۴۰۱، ص ۵۷). از این رو کیفیت محیط شهری را می‌توان جزء شرایط اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و کالبدی فضایی که نشان‌دهنده میزان رضایت یا عدم رضایت شهروندان و گردشگران از محیط شهری در نظر گرفت. کیفیت محیط یک مفهوم چند بعدی است که با مفاهیمی همچون کیفیت زندگی، کیفیت مکان، ادراک و رضایت شهروندی و قابلیت زندگی ارتباط دارد (امین تبار و همکاران، ۱۴۰۲، ص ۴۶). لذا کیفیت محیطی نه تنها به حوزه برآورده‌سازی نیازهای مادی انسانی توجه داشته، بلکه تأمین و ارتقای ظرفیت‌های اجتماعی را نیز مدنظر دارد؛ بنابراین، بهبود و ارتقای کیفیت محیط شهری به عنوان یکی از اهداف اصلی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان شهری در پایش سیاست‌های عمومی محسوب می‌شود (سلیمانی مهرنجانی و همکاران، ۱۴۰۰، ص ۲۲۱) در عین حال امروزه، اشکال کوچک معماری به عنوان عناصری کلیدی در جنبه‌های عملکردی، هنری و تزئینی، محیط شهری مدرن را غنی می‌سازند و شرایط مناسبی برای زندگی ساکنان شهر و گذراندن وقت در خیابان‌ها ایجاد می‌کنند. این اشیاء خلاقانه که ساکنان شهر با آن‌ها تعامل دارند، شامل معماری منظر، اشکال کوچک معماری، نصب‌های طراحی، ترکیب‌های مجسمه‌ای و باغبانی شهری می‌باشد (Pidlisna et al., 2023, p. 60). در واقع اصطلاح "مناظر خیابانی" به تصویر بصری یک خیابان و عناصر مختلف آن اشاره دارد؛ از جمله پیاده‌روها، مسیرهای دوچرخه‌سواری، ایستگاه‌های حمل و نقل عمومی، مناطق سایه‌دار، میان‌راه‌ها، چراغ‌های خیابانی و تابلوهای راهنما. این اجزا به‌طور چشمگیری در شکل‌دهی به شخصیت کلی، ظاهر بصری و هویت یک منطقه نقش دارند. علاوه بر این، طراحی مناسب مناظر خیابانی می‌تواند احساس امنیت و راحتی را برای کاربران فراهم کند و تجربه‌ای مثبت از فضای شهری ایجاد نماید (Valenti Patandianan et al., 2020, p. 642). در عین حال، مردم در مناظر شهری روزمره جابه‌جا می‌شوند و اغلب با عناصر آشنایی مواجه می‌شوند که به منظور پیش‌بینی نیازهای ادراک شده آن‌ها طراحی شده‌اند: نیمکت‌هایی برای استراحت، تابلوهای خیابانی و نقشه‌ها برای راه‌یابی، تلفن‌خانه‌ها برای ارتباط

و تبلیغات برای تأثیر بر مصرف (Chesher et al., 2023, p. 2). با این حال چیدمان محیط ساخته شده تأثیر قابل توجهی بر زندگی اجتماعی مردم دارد و قابلیت پیاده روی، اجتماعی بودن و تحرک را تحریک می کند. در واقع، تحلیل فضایی به عنوان یک چارچوب نظری، روشی ساختاری را شکل می دهد. این چارچوب منحصر به فرد، ابعاد فیزیکی و اجتماعی فضا را ادغام می کند و آن را به ویژه برای مطالعه اجتماعی بودن بسیار مؤثر می سازد (Askarizad et al., 2024, p. 2). در این شرایط مبلان شهری نقش مهمی در ایجاد تصویر شهر و تأکید بر هویت آن دارد و به همین دلیل یکی از مهم ترین عناصر تعیین کننده رابطه بین فضای شهری و ساکنان است. (Yasar, 2023, p. 74)

۲- پیشینه تحقیق

رئیس قنوتی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی تحت عنوان «بررسی نقش مبلان شهری در ارتقاء کیفیت محیط شهری (نمونه موردی: شهر بندرعباس)» انجام دادند. هدف از این مطالعه بررسی نقش مبلان شهری در راستای ارتقاء کیفیت محیط شهری، شهر بندرعباس می باشد که به روش توصیفی - تحلیلی انجام گرفت. گردآوری اطلاعات با استفاده از دو روش کتابخانه ای و میدانی (پرسشنامه) صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش را شهروندان شهر بندرعباس تشکیل می دادند که تعداد ۳۸۴ نفر از آن ها با استفاده از فرمول کوکران انتخاب و پرسشنامه پژوهش به روش تصادفی ساده بین آن ها توزیع شد. یافته های پژوهش نشان داد که مبلان شهری بندرعباس از نظر تناسب و زیبایی، توزیع مطلوب و رضایت شهروندان از مبلان شهر بندرعباس در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. بررسی فرضیه های پژوهش نشان داد که مبلان شهری بر کیفیت محیط شهری و مولفه های آن یعنی زیباسازی محیط، ایجاد محیط مناسب فعالیت های اجتماعی و افزایش سرزندگی محیط شهری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نعمتی (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان جایگاه مبلان شهری در توسعه گردشگری با تأکید بر ایجاد فضاهای ایستا برای تسهیل خدمات تورگردانان در بافت تاریخی شیراز پرداخته اند، در مقاله حاضر به بررسی جایگاه مبلان شهری در توسعه گردشگری با تأکید بر ایجاد فضاهای ایستا برای تسهیل خدمات تورگردانان در منطقه تاریخی فرهنگی پرداخته و رویکرد حاکم بر پژوهش توصیفی تحلیلی و میدانی است، نتایج حاصل از پژوهش به احصا مطلوب ترین نقاط شهری جهت جانمایی مناسب برای طراحی، ساخت، نصب و ایجاد فضاهای ایستا برای تورگردانان به منظور ارائه خدمات مطلوب به گردشگران و در نتیجه افزایش میزان رضایتمندی آنان می گردد.

موسی (۲۰۲۳) پژوهشی تحت عنوان «رویکردی پاسخگو برای طراحی فضاهای شهری مشترک در روستاهای توریستی» انجام داد. هدف پژوهش فوق تحلیل و سنجش تأثیر نیازهای انسانی بر شکل گیری فضایی فضاهای شهری مشترک در سه روستای توریستی در ساحل شمالی مصر بود، منطقه ای که دولت و بخش خصوصی بر توسعه آن تمرکز دارند. جامعه آماری این پژوهش کاربران فضاهای شهری مشترک در سه روستای توریستی مورد مطالعه در مصر بودند. روش تحقیق شامل تحلیل فضایی و تحلیل داده های پرسشنامه های کاربران با استفاده از نرم افزار SPSS برای سنجش عوامل مؤثر بر هر نیاز بود. یافته های پژوهش تأکید ویژه ای بر ارتباط بین ظرفیت شکل گیری فضایی برای پاسخگویی و برآورده ساختن نیازهای کاربران داشت و معیارهای طراحی مؤثر در ایجاد فضاهای شهری پاسخگو را برجسته کرد که طراحان شهری باید برای دستیابی به بالاترین کیفیت عملکرد در این فضاهای مشترک و ایجاد پایداری اجتماعی در نظر بگیرند.

یاسار (۲۰۲۳) پژوهشی با عنوان مبلان شهری در چارچوب پایداری اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی پرداخته است، مبلان شهری نقش کلیدی در ایجاد شهرهای پایدار دارد و نیاز به گنجاندن الزامات پایداری در تولید آن ها، موضوع بررسی های مداوم است. این مطالعه به بررسی مواد، تولید و طراحی مبلان شهری از جنبه های اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی می پردازد و ویژگی های ضروری مبلان شهری پایدار را ارائه می دهد. توصیه ها شامل استفاده از مواد طبیعی و محلی، قابلیت استفاده مجدد، دوام، انطباق با استانداردها، مداخله محلی در صورت آسیب و استفاده از فناوری های دوستدار

محیط زیست است. همچنین بر اهمیت طراحی سازگار با هویت فضایی و تسهیل ارتباطات اجتماعی تأکید می‌شود تا تمامی اعضای جامعه به خدمات دسترسی داشته باشند.

۳- مبانی نظری

۳-۱- مفهوم محیط شهری

شهرها از فضاهای گوناگونی تشکیل شده اند که هر یک از آن ها در رستای حمایت و تسهیل برخی از فعالیت های فردی و اجتماعی و همچنین، خلق معناهایی که شهروندان به آن ها نیاز دارند، شکل گرفته اند (محمدی ده چشمه، ۱۴۰۱ ص ۲۱۵). در واقع، محیط های شهری، تنها به معنای فضاهای خالی بین ساختمان ها در شهر نیست (بدراق نژاد، ۱۴۰۳ ص ۴۶۳)، بلکه این محیط ها جزئی از شهر بوده و بستری برای تجلی رویداد ها، انجام فعالیت ها، انتقال اندیشه ها و برقراری ارتباطات میان افراد محسوب می شوند (توکلان و همکار، ۱۴۰۱ ص ۱۲۱). محیط شهری ساخته شده، بر خلاف محیط طبیعی، تحت تأثیر فعالیت های انسانی مانند طراحی شهری، سیستم های حمل و نقل و استفاده از اراضی شکل می گیرد. مورفولوژیست های شهری معتقدند که محیط ساخته شده نه تنها چیدمان شهرها را شکل می دهد بلکه بر زندگی شهری و فعالیت ها نیز اثر می گذارد (Ling et al, 2024 P 2) و شامل همه سازه های شهری، از جمله میادین و خیابان ها و دیگر عناصر شهری می شود (بدراق نژاد، ۱۴۰۳ ص ۴۶۳).

۳-۲- عوامل تعیین کننده کیفیت محیط شهری

کیفیت محیط شهر به کیفیت زیرساخت های شهر و مدیریت مناسب آن بستگی دارد و عوامل تعیین کننده آن شامل موارد زیر می شود:

• عوامل کالبدی و فیزیکی: عواملی همچون همچون فضای سبز، ترافیک، سروصدا، کیفیت هوا (جمشیدی شیخی آبادی و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۱۲)، ازدحام جمعیت، تراکم مسکونی، حمل و نقل شهری، ساختار فیزیکی، دسترسی های مناسب، هویت، تنوع محیطی، بافت شهری، آسایش، ایمنی.

عوامل اقتصادی: عواملی همچون درآمد خانوارها، تأمین مواد غذایی، کارایی، عملکرد افراد، هزینه های شهری، امنیت شغلی، موقعیت اقتصادی، عدم انحصار اقتصادی.

عوامل سیاسی: عواملی همچون از توزیع عادلانه ثروت درون شهری، متعهد بودن نسبت به نظام سیاسی و قانونی، عدالت. عوامل اجتماعی و فرهنگی: عواملی همچون سن، جنس، نژاد، مذهب، فشارهای روانی، خشونت، دزدی، ترس، فقر، انحرافات، بیماری های مسری و آلودگی محیط زیست (توکلان و همکار، ۱۴۰۱ ص ۱۲۴)، عوامل مرتبط با محیط اجتماعی اعم از کنش های اجتماعی، استقلال، امنیت اجتماعی و احساس رضایت (جمشیدی شیخی آبادی و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۱۲). همچنین، در شهرهای بزرگ جهان، معماری منحصربه فرد، آثار تاریخی، فضاهای سبز، مناطق خرید و جلوه های فرهنگی که در بافت خیابان ها و ساختمان ها تجلی یافته اند، از جمله مهم ترین عواملی اند که گردشگران را به خود جذب می کنند (Ryu et al, 2021 P 197).

۳-۳- هویت بصری شهر

در دنیای امروز، شهرها نیز همانند محصولات، خدمات و رویدادها برای شناخته شدن و متمایز نمودن خود از سایر شهرها، به طراحی هویت بصری نیاز دارند (مرادی سنجانی، ۱۴۰۲ ص ۸۴). در این راستا، اخیراً هویت بصری فضاهای شهری به یکی از متغیرهای اساسی محیط های انسانی تبدیل شده است. از آنجا که انسان تحت تأثیر محیط های طبیعی و غیر طبیعی پیرامون خود قرار می گیرد، لذا ارزش های فرهنگی و محیط اجتماعی در شکل گیری فضاهای شهری نقش بسزایی دارند. از این رو، ارزیابی هویت بصری این فضاها می تواند به بهبود کیفیت آن ها یاری رساند (Alieldin, 2025 P 1). هویت بصری شهر،

شامل ارزش های زیبایی شناختی، کیفیت فضایی و امکان درک موقعیت و جهت یابی می شود. بدین ترتیب که اگر فردی وارد شهری شود و پس از مشاهده بخش های مختلف آن، قادر باشد به راحتی شهر را توصیف کند و تصویری از آن در ذهنش باقی بماند، این شهر به عنوان نمونه ای از شهری با هویت بصری قوی شناخته خواهد شد (جلالی و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۴۷).

۳-۴- نقش مبلمان شهری در نظام شهری

مبلمان شهری یکی از عناصر مهم در ساختار فضای شهری است و کیفیت، کمیت، زیبایی، راحتی و دوام و محل استقرار آن نقش مهمی در دستیابی به نظام شهری زیبا ایفا می کند (قربانی و همکار، ۱۳۹۹ ص ۴). در مقابل، حذف مبلمان شهری از بدنه شهر و یا عدم تناسب آن، می تواند منجر به ناکارآمدی و اختلال در عملکرد نظام شهری شده و سبب شود که نظام شهری در پاسخگویی به نیازها ناتوان گردد. این وضعیت ممکن است منجر به آشفتگی بصری، احساس ناامنی و عدم احساس آرامش شود (رئیزی قنواتی و همکاران، ۱۴۰۲ ص ۱۶۹). فراتر از کارکردهای عملکردی، مبلمان شهری به واسطه کمیت، زیبایی و دوام خود نیز، در ارتقای جذابیت بصری شهر، توسعه گردشگری، تقویت ارزش های فرهنگی و تاریخی، پیشبرد توسعه پایدار و ارتقای سطح رفاه عمومی نقش دارد (Yasar, 2023 P 74). تحقق این اهداف در نظام شهری، مستلزم ترکیب زیبایی بصری و هماهنگی مبلمان شهری است. بهترین روش برای بهبود هماهنگی میان مبلمان شهری، ترکیب چند عنصر شهری با یکدیگر است. این تلفیق به کاهش آلودگی های بصری و اختلالات بصری کمک می کند. با این حال، باید در نظر داشت که جذابیت تنها به هماهنگی ظاهری بین مبلمان شهری محدود نمی شود، بلکه محصولات مبلمان شهری، به خودی خود نیز باید ویژگی هایی داشته باشند که لذت و شادی بصری را فراهم نمایند (توکلان و همکار، ۱۴۰۱ ص ۱۲۳).



شکل ۱- نمونه مبلمان شهری در شهر کرج؛ منبع: ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۹ ص ۴۴۲

۳-۵- مبلمان شهری دیجیتال

پیوند بین طراحی پایدار معاصر و مبلمان شهری، چالش هایی نوین در طراحی ایجاد می کند؛ مانند طراحی های زیست دوست، طراحی انرژی محور و طراحی دیجیتال که همگی می توانند نحوه استفاده شهروندان از یک فضا را متحول کنند (Bouhallit et al, 2024 P 4). یکی از جلوه های بارز این تحول، ظهور مفهوم مبلمان شهری دیجیتال است. اگرچه تعاریف گوناگونی برای مبلمان شهری ارائه شده است، اما به زبان ساده می توان مبلمان هوشمند را اینگونه توصیف نمود: شبکه ای طراحی شده که مجهز به سیستم های هوشمند و کنترل کننده می باشد. این سیستم ها با استفاده از حسگرها و محرک های محیطی، توانایی برقراری ارتباط و حتی پیش بینی نیازهای کاربران را دارند. همچنین آن ها می توانند با ارائه خدمات عمومی، اطلاعات و اتصال به شبکه هوشمند، نقش مهمی در افزایش جذابیت فضاهای عمومی داشته باشند (جعفرنژاد شهری و همکار، ۱۳۹۹ ص ۱۴۵). این تعریف، به خوبی ماهیت و قابلیت های اساسی طراحی مبلمان شهری دیجیتال را منعکس می کند. طراحی این مبلمان بسیاری از رشته های مختلف مانند معماری، طراحی هنری، برنامه ریزی شهری و جامعه شناسی

عمومی را در بر می‌گیرد. این ادغام بین رشته ای و جامع باعث می شود که طراحی مبلمان شهری با مفاهیم مدرن زندگی دیجیتال ادغام شود. مبلمان شهری که با تکنولوژی اینترنت اشیا ترکیب شده است، به تدریج ویژگی های حرکتی، تعاملی، مونتاژ و جداسازی سریع و اشغال فضای کم را پیدا می کند. این شکل گیری انعطاف پذیر موجب می شود چنین مبلمانی در فضاهای عمومی کاربردی تر شده و ویژگی های فرهنگی قوی تری را منعکس نمایند، بدین ترتیب نیازهای عملکردی آن ها جذاب تر و متنوع تر می شود که به محیط اجتماعی انرژی جدیدی می بخشد (Yang et al, 2022 P 72896).



شکل ۲- سطل زباله هوشمند در بوستون؛ منبع: منبع: جعفرنژاد شهری و همکار، ۱۳۹۹ ص ۱۴۸

۳-۶- مزیت ایستگاه های شارژ انرژی

در بسیاری از کشورهای جهان، روز به روز به محبوبیت وسایل نقلیه الکتریکی افزوده می شود. با این حال، نبود زیرساخت هایی همچون ایستگاه های شارژ انرژی، پذیرش گسترده این وسایل توسط کاربران در سراسر جهان را با چالش مواجه می کند (ملکی نظری و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۲). لذا طراحی این ایستگاه ها در محیط شهری، به عنوان یک مزیت برای آن شهر در نظر گرفته می شود. علاوه بر این، شهرها می توانند اطلاعات و داده های محیطی از قبیل دما، کیفیت هوا و سطح آلودگی صوتی را از سنسورهای موجود در مبلمان هوشمند شهری و خیابانی جمع آوری نموده تا با تحلیل آن ها عوامل مؤثر بر سلامت و ایمنی محله ها را مدیریت نمایند (Marshall et al, 2024 P 4). بدین جهت است که این ایستگاه ها می توانند به عنوان بخشی از مبلمان شهری در سطح محلی، منطقه ای یا ملی حائز اهمیت باشد و حتی به عنوان نمادی از شهر عمل کند. لازم به ذکر است که تکامل این پدیده همچنان ادامه دارد و روز به روز با بافت شهری اطراف خود هماهنگ تر می شود، به گونه ای که راحتی، کارایی انرژی و بالاترین کیفیت زیست محیطی را برای کاربران به ارمغان می آورد (eddine Khelfa et al, 2025 P 119).

۳-۷- مفهوم رضایت مندی شهروندی

از گذشته تا کنون، تعبیر متعددی برای مقوله رضایت مندی ارائه شده است. در واقع، می توان اذعان داشت که مفهوم رضایت مندی به گستره وسیعی از ضرورت های اساسی انسان اشاره می کند. در برخی منابع، رضایت مندی به عنوان اختلاف ادراک نسبت به عملکرد واقعی و انتظارات شخص تعبیر می شود (جمشیدی شیخی آبادی و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۱۳). در واقع از این منظر، رضایت، پاسخی احساسی است و زمانی بروز می کند که میان انتظارات فرد و واقعیت تجربه شده، نوعی هم خوانی ایجاد شود. انتظارات، بازتابی از باور فرد نسبت به کیفیت خدمات دریافت شده است و زمانی که خدمات ارائه شده با این انتظارات هم راستا یا فراتر از آن باشند، رضایت مندی حاصل می شود؛ اما اگر تجربه پایین تر از حد انتظار باشد، نا امیدی و نارضایتی را به همراه خواهد داشت (Arevin, 2024 P 131). همچنین، در حوزه شهروندی برخی آن را به عنوان «احساس شادمانی و

مطلوبیت حاصل از تامین نیازها و احتیاجات شهروندان توسط ارائه دهندگان خدمت» تعریف می کنند (جمشیدی شیخی آبادی و همکاران، ۱۴۰۳ ص ۱۵). احساس رضایت مندی شهروندان به عنوان یک ابزار مهم، نمایانگر دیدگاه آن ها نسبت به شهری است که در آن زندگی می کنند. این احساس رضایت در شهرهای گوناگون جهان به شکل متمایزی تعبیر می شود (فرشاد و همکاران، ۱۳۹۹ ص ۳۸).

۴- بحث و نتیجه گیری

امروزه گردشگری به عنوان یکی از مهم ترین صنایع تأثیرگذار بر توسعه شهرها، نیازمند توجه ویژه به عناصر محیطی و شهری است. محیط های شهری جذاب، همراه با مبلمان شهری کارآمد، نقش کلیدی در ارتقای تجربه و رضایت مندی گردشگران ایفا می کنند. مبلمان شهری شامل عناصری همچون نیمکت ها، ایستگاه ها و سرپناه ها بوده و به عنوان اجزای اساسی طراحی شهری، نه تنها نیازهای فیزیکی شهروندان و گردشگران را تامین می کنند، بلکه تأثیر بسزایی بر شکل گیری تجربه گردشگران دارند. وجود سرویس های بهداشتی و مبلمان های دیجیتالی، مانند ایستگاه های شارژ انرژی، در این راستا از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این عناصر نه تنها به هویت بخشی به شهر کمک می کنند، بلکه با ایجاد فضایی زیبا و کارآمد، به ارتقای تعاملات اجتماعی یاری می رسانند. طراحی مناسب و مکان یابی هوشمندانه مبلمان شهری می تواند تجربه گردشگران را بهبود بخشد و تصویر مثبتی از مقصد در ذهن آن ها ایجاد کند. به همین دلیل، بی توجهی به این موضوع می تواند منجر به عدم رضایت و کاهش جذابیت گردشگری در شهر مقصد شود.

توجه به تأثیر فناوری های نوین بر تجربه گردشگران و عوامل رفاهی نیز موضوعی مهم برای پژوهش های آینده به شمار می آید. تأثیر اپلیکیشن های موبایل، وبسایت های رزرو و پلتفرم های اجتماعی بر انتخاب ها و تجربه های گردشگران می تواند به عنوان یک زمینه تحقیقاتی کلیدی در نظر گرفته شود. علاوه بر این، بررسی روابط بین عوامل رفاهی و رضایت گردشگران در مقاصد مختلف می تواند به شناسایی الگوهای خاص و عوامل مؤثر در این زمینه کمک کند و به برنامه ریزان و مدیران گردشگری در بهینه سازی خدمات و تسهیلات رفاهی یاری رساند. توصیه می شود که پژوهشگران به ایجاد همکاری های بین المللی در زمینه مطالعات گردشگری بپردازند. تبادل اطلاعات و تجربیات بین کشورهای مختلف می تواند به افزایش دانش و درک متقابل از چالش ها و فرصت های موجود در صنعت گردشگری کمک کند و به بهبود کیفیت خدمات ارائه شده در سطح جهانی منجر شود. با در نظر گرفتن این پیشنهادات، می توان انتظار داشت که مطالعات آینده به درک جامع تری از عوامل رفاهی در صنعت گردشگری و تأثیرات آن بر تجربه گردشگران دست یابند. علاوه بر موارد فوق، تحقیقات آینده می توانند به بررسی تأثیرات محیطی و اجتماعی گردشگری بر جوامع محلی بپردازند. بررسی چگونگی تعامل گردشگران با جامعه میزبان و تأثیرات متقابل این روابط می تواند به شناسایی چالش ها و فرصت های موجود در صنعت گردشگری کمک کند. همچنین، پژوهش در زمینه پایداری و مسئولیت اجتماعی در گردشگری می تواند به درک بهتر از چگونگی کاهش آثار منفی و افزایش منافع اجتماعی و اقتصادی برای جوامع محلی منجر شود. از سوی دیگر، توجه به تغییرات رفتار گردشگران در نتیجه تحولات جهانی و نحوه تأثیرگذاری این تغییرات بر انتخاب های سفر و تجربیات گردشگری نیز می تواند موضوعی جذاب برای تحقیقات آینده باشد. به ویژه در شرایطی که جهان با چالش های زیست محیطی و اجتماعی مواجه است، بررسی نحوه تغییر انتظارات و رفتار گردشگران در مواجهه با این چالش ها می تواند به شناسایی الگوهای جدید سفر و نیازهای آینده گردشگران کمک کند. در نهایت، ایجاد پایگاه های داده جامع و دسترسی پذیر به اطلاعات مربوط به گردشگری و عوامل رفاهی نیز می تواند به تسهیل انجام تحقیقات آتی کمک کند. این پایگاه ها می توانند شامل داده های کیفی و کمی از مقاصد مختلف، نظرسنجی ها و مطالعات موردی باشند و به پژوهشگران این امکان را بدهند که به طور دقیق تری به تحلیل و بررسی موضوعات مختلف بپردازند. با توجه به این پیشنهادات، انتظار می رود که مطالعات آینده بتوانند ابعاد گسترده تری از صنعت گردشگری را پوشش دهند و به ارتقاء کیفیت خدمات و تجربه گردشگران کمک کنند. این امر نه تنها به نفع گردشگران خواهد بود، بلکه به بهبود وضعیت اقتصادی و

اجتماعی جوامع میزبان نیز منجر خواهد شد. به طور کلی، این تلاش‌ها می‌تواند به توسعه پایدار و مسئولانه صنعت گردشگری در آینده نزدیک کمک کند و به عنوان یک الگوی موفق در سطح جهانی مطرح شود

منابع

۱. ابراهیمی، حیدر، رامش، سیروس، عابدینی، غلامرضا، پناهی، مریم، نعمتی، علی. (۱۳۹۹). سنجش میزان رضایت ساکنان از وضعیت مبلمان شهری با رویکرد هویت بخشی و سرزندگی (مورد مطالعه: شهر کرج)، جغرافیا و روابط انسانی، ۲(۴)، ۴۳۳-۴۴۸.
۲. امین تبار، حسین، فدایی، محمد، قاسمی کناری، محمد، نریمانی، امیرحسین، بصیر، امیرحسین، طالبی، عسگری (۱۴۰۲) بررسی نقش و عملکرد مبلمان شهری و مدیریت در ارتقا کیفیت محیط شهری و رضایتمندی شهروندان مطالعه موردی شهر فریدونکنار، مطالعات مدیریت و کارآفرینی، ص ۴۱-۵۶
۳. بدراق نژاد، ایوب. (۱۴۰۳). ارزیابی نوین تأثیر مبلمان شهری بر بهبود کیفیت زندگی و توسعه گردشگری: مطالعه شهر کلاله، فصلنامه اکولوژی انسانی، ۳(۶)، ۴۵۹-۴۶۹. ۱۰،۲۲۰۳۴.۴۶۹-۴۵۹. el.2024.211772
۴. توکلان، علی، ارجمندی فر، سمیرا. (۱۴۰۱). نقش مبلمان شهری در انتخاب مقصد گردشگری (مطالعه موردی: شهرستان طالقان)، فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه ای، ۳(۳)، ۱۲۰-۱۳۴.
۵. جعفرنژاد شهری، مهدیه، صادقی نائینی، حسن. (۱۳۹۹). اثربخشی مبلمان هوشمند در توسعه شهری و پایداری اجتماعی (مطالعه موردی: کلان‌شهرهای ایران)، فصلنامه برنامه ریزی توسعه شهری و منطقه ای، ۵(۱۲)، ۱۳۷-۱۵۶. /urdp.2021.61428.1341۱۰،۲۲۰۵۴
۶. جلالی، لیلا، عظیمی، پرتو، ابراهیم پور، سمیه، مکوندی، پگاه (۱۴۰۳) ارزیابی میزان رضایت مندی شهروندان با تاکید بر مبلمان شهری، نشریه علمی اندیشه های نو در علوم جغرافیایی، ۲(۴)، ۴۱-۶۴. doi.org/10.71787/10.71787/ntigs.2024.1105588
۷. جمشیدی شیخی آبادی، آرزو، لر زنگنه، مجتبی، روشن ضمیر، شیما (۱۴۰۳) سنجش وضعیت مبلمان شهری و تاثیر آن بر رضایت مندی شهروندان؛ (نمونه مطالعاتی: بلوار طاق بستان کرمانشاه)، فصلنامه مطالعات ساختار و کارکرد شهری، ۱۱(۳۹)، ۷-۲۸. usfs.2024.26179.2386/۱۰،۲۲۰۸۰
۸. حنایی، تکتیم، سعیدی، ساناز، ارمز، احسان، عابدی، شیما (۱۴۰۰) ارزیابی مولفه های موثر بر افزایش رضایت مندی گردشگران در فرآیند مسیریابی (مطالعه موردی محله پایین خیابان مشهد)، مجله هویت شهر، ۱۵(۴)، ۵۱-۶۴. <https://civilica.com/doc/1393767>
۹. رئیسی قنوتی، سپیده، موغلی، مرضیه، عقیقی، محمد ابراهیم (۱۴۰۲) بررسی نقش مبلمان شهری در ارتقاء کیفیت محیط شهری (نمونه موردی: شهر بندرعباس)، تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، ۲۳(۷۱)، ۱۸۲-۱۶۷. ۱۰،۶۱۱۸۶.۱۶۷-۱۸۲. jgs.23.71.167
۱۰. سلیمانی مهرنجانی، محمد، زنگنه، احمد، پریزادی، طاهر، بیگلر، علی. (۱۴۰۰). ارزیابی نقش طرح های بهسازی و نوسازی بافت های فرسوده شهری در بهبود کیفیت محیط شهری (مورد مطالعه : محله بریانک)، جغرافیا و روابط انسانی، ۴(۱)، ۲۲۰-۲۳۹. gahr.2021.286147.1554/۱۰،۲۲۰۳۴
۱۱. فرشاد، لقمان، ذوقی، ایوب، مهردادش، گونا (۱۳۹۹) سنجش کیفیت مبلمان شهری و نقش آن در توسعه گردشگری شهری (مورد 11. jrupa- /مطالعه: دریاچه زریبار). فصلنامه پژوهشی شهرسازی و معماری هویت محیط، ۲(۵)، ۳۶-۴۸. ۱۰،۲۲۰۳۴.۴۸-۳۶. ei).2021.283661.1075
۱۲. قربانی، یاسمن، صفری، حسین (۱۳۹۹) تاثیر مبلمان شهری بر سرزندگی شهروندان (نمونه موردی: بلوار بندرانزلی)، معماری شناسی، ۳(۱۷)، ۱-۸.

۱۳. محمدی ده چشمه، پژمان. (۱۴۰۱). بررسی عملکرد مبلمان شهری در ارتقای کیفیت محیط شهری و رضایتمندی و سرزندگی شهروندان (مورد مطالعه خیابان ملت شهرکرد)، فصلنامه علمی و پژوهشی پژوهش و برنامه ریزی شهری، ۱۳(۵۰)، ۲۱۱-۲۲۳. jupm.2022.5511/10.30495
۱۴. معروف نژاد، عباس(۱۴۰۰) ارزیابی مطلوبیت توزیع فضایی امکانات شهری در محلات منطقه ۲ کلانشهر اهواز با استفاده از مدل MABAC، فصلنامه علمی فضای جغرافیایی، ص ۱۱۷-۱۳۷
۱۵. ملکی نظری، محمد، ترابی، بهروز، حدادی، محمدعلی، قریشی، محمد (۱۴۰۳) امکان سنجی زیرساخت های ایستگاه های شارژ مبتنی بر انرژی های تجدیدپذیر برای وسایل نقلیه الکتریکی، هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت، بهینه سازی و توسعه زیرساخت های انرژی، تهران، ۱-۱۵. <https://civilica.com/doc/2187545>
۱۶. مهرانفر، مونا، سهیلی، جمال الدین، افهمی، رضا(۱۴۰۱) ارائه یک مدل خوانش گرافیکی مبلمان شهری با تاکید بر بهبود حس مکان نمونه موردی مطالعه منطقه ۲ شهر قزوین، نشریه علمی مطالعات شهری، ص ۵۵-۶۴
۱۷. نعمتی، مهدی(۱۴۰۲) جایگاه مبلمان شهری در توسعه گردشگری با تاکید بر ایجاد فضاهای ایستا برای تسهیل خدمات تور گردانان در بافت تاریخی شیراز، فصلنامه تخصصی پژوهش های گردشگری و توسعه پایدار، ص ۳۳-۴۲
18. Alieldin, A. M. T. (2025). Revitalizing Visual Identity: A Framework to Improve the Quality of Urban Space in Historic Districts, *Journal of Engineering Research*, 9(1), 1-10. doi.org/10.70259/engJER.2025.911926
19. Arevin, A. T. (2024). The Effect of Tourism Facilities and Service Quality on Return Intention through Visitor Satisfaction. *Research Horizon*, 4(2), 129-140.
20. Askarizad, reza, lamiquiz dauden, patxi jose, garau, Chiara (2024) The Application of Space Syntax to Enhance Sociability in Public Urban Spaces: A Systematic Review, *journal of geo information*, p1-30
21. Bouhallit, Z., Djouad, F. Z., Dechaicha, A., & Alkama, D. (2024). Assessment of the quality of public garden use through their urban furniture, case study of the city of Guelma, Algeria. *South Florida Journal of Development*, 5(12), e4844-e4844. doi.org/10.46932/sfjdv5n12-063
22. Buyukatas, ozlem, duygu kacar, ayse (2023) The Relationship Between Urban Furniture and Urban Identity in Open Spaces: Sazova Park, Kent Park, Hamamyolu Urban Deck, *Journal of Science PART B: ART, HUMANITIES, DESIGN AND PLANNING*, p307-320
23. Cheshier, chris, hanchard, matthew, Humphry, Justine, merrington, peter, gangneux, justin, joss, simon, maalsen, sophia, wessls, Bridgette (2023) Discovering smart: Early encounters and negotiations with smart street furniture in London and Glasgow, *journal Digital Geography and Society*, p1-12
24. eddine Khelfa, I., & Khelifa, F. (2025). Overview on the role of intelligent urban furniture in improving the energy and environmental quality of public spaces. *MAP Social Sciences*, 5, 111-121. doi.org/10.53880/2744-2454.2025.5.111
25. Ling, Z., Zheng, X., Chen, Y., Qian, Q., Zheng, Z., Meng, X., ... & Shi, X. (2024). The Nonlinear Relationship and Synergistic Effects between Built Environment and Urban Vitality at the Neighborhood Scale: A Case Study of Guangzhou's Central Urban Area. *Remote Sensing*, 16(15), 2826. doi.org/10.3390/rs16152826
26. Marshall, N., Bishop, K., Rahmat, H., Thompson, S., & Steinmetz-Weiss, C. (2024). Smart Street Furniture: User and Non-User Perspectives of the ChillOUT Hub. *Land*, 13(12), 2084. doi.org/10.3390/land13122084
27. Moussa, R. A. (2023). A responsive approach for designing shared urban spaces in tourist villages. *Sustainability*, 15(9), 7549. doi.org/10.3390/su15097549

28. Pidlisna,olha,simonova,alyona,ivanova,nina,bondarenko,viktoriya,yesipov,andrii(2023) Harmonisation of the urban environment by means of visual art, lighting design, and architecture,journa Acta Scientiarum,p59-72
29. Ryu, C., & Kwon, Y. (2021). Elements that affect foreign tourists' satisfaction: A case study in Seoul, Korea. Urban Design International, 26, 197-207. <https://doi.org/10.1057/s41289-021-00161-x>
30. Valenti patandianan,marly,shibusawa,hiroyuki(2020) Importance and performance of streetscapes at a tourism destination in Indonesia: The residents' perspectives,journal sciencedirect,p641-655
31. Yang, Z., Zhang, L., & Wu, Z. (2022). Research on performance evaluation of urban furniture function design based on internet of things digitization. IEEE Access, 10, 72895-72906. 10.1109/ACCESS.2022.3188274
32. Yasar, D. (2023). Urban furniture in the framework of economic, social, and environmental sustainability. SAUC-Street Art and Urban Creativity (repository), 9(1), 74-80. doi.org/10.25765/sauc.v9i1.696

Attractive urban environments and efficient urban furniture on enhancing tourism experience and tourists' satisfaction

Mahna Morad Abbasi¹, Banafsheh Farahani²

¹ Master of Science in Tourism Management, Faculty of Management, Maziar Non-Profit Institute, Royan, Iran

² Assistant Professor, Department of Tourism, Maziar Non-Profit University, Mazandaran, Royan, Iran

Abstract

This article examines the welfare factors in the tourism industry and their effects on the tourists' experience. The main objective of this research is to provide a comprehensive framework for understanding the impact of welfare factors on the tourists' experience and identifying opportunities for improvement in welfare services and facilities. The research method of this article is a review and library study, and the impact of external variables such as economic crises and climate change on tourists' travel behavior and decisions has been identified as an important research area. It also provides suggestions for future studies, including increasing the diversity of the study samples, examining the qualitative dimensions of the tourists' experience, and emphasizing social responsibility and sustainability in the tourism industry. Finally, the article emphasizes the importance of international cooperation and creating comprehensive databases to facilitate future research. The results of this research can help improve the quality of services in the tourism industry and promote the welfare of host communities and sustainable development in this area.

Keywords: Urban environment, city visual identity, digital urban furniture, urban system
