



مدیریت بازرسی، ارزیابی
عملکرد و پاسخگویی
به شکایات شهرداری بندرعباس

گزارش تحقیق

تحلیلی بر نظرات گردشگران از تسهیلات و خدمات شهرداری بندرعباس در نوروز ۱۴۰۳

مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
اداره ارزیابی عملکرد
شقایق مشایخی نژاد

زمان اجرا
فروردین ۱۴۰۳

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

صنعت گردشگری و مسافرت یکی از بزرگترین صنایع در جهان است (لی^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). گردشگری یکی از بخش‌هایی است که به دلیل تأثیرات مثبت اجتماعی، فرهنگی اقتصادی امروزه مورد توجه جدی کشورهای مختلف قرار گرفته است. صنعت گردشگری به لحاظ درآمد زایی و تأثیر رشد اقتصادی کشورها در حال تبدیل شدن به صنعت اول در جهان است به طوری که بسیاری از کشورها با ایجاد زمینه‌ها و زیر ساخت‌های مناسب در صدد بهره برداری از مزایای این صنعت هستند. برای اغلب این کشورها گردشگری منبع مهمی برای فعالیت‌های تجاری، کسب درآمد، اشتغال زایی و مبادلات خارجی محسوب می‌شود (عابر و لرنر، ۱۹۹۸).

بر اساس آمار و ارقام منتشر شده از سوی سازمان جهانی، گردشگری در هزاره جدید به بزرگترین منبع درآمد جهانی تبدیل گردیده است (توحیدی، ۲۰۱۱). به طوری که امروزه بخش صنعت گردشگری، به طور مستقیم و غیر مستقیم بیش از ۲۹۰ میلیون فرصت شغلی تمام وقت، نیمه وقت و فصلی به وجود آورده است که این رقم در سال ۲۰۱۷ به بیش از ۲۹۷ میلیون فرصت شغلی رسیده است (انجمن جهانی گردشگری^۲، ۲۰۱۸). امروزه گردشگری، چیزی فراتر از نیازهای اولیه و ثانویه بشر است و خود به صورت نیاز سوم بشر در آمده است (زرقانی و حجازی جوشقانی، ۱۳۹۰). صنعت گردشگری بویژه گردشگری داخلی جایگاه خاصی در اقتصاد کشورها داشته است. در کشورهای در حال توسعه به دلیل اینکه شکل‌های دیگر توسعه اقتصادی مانند تولید یا استخراج منابع طبیعی، از نظر اقتصادی به صرفه نیست یا نقش چندان مهمی در صحنه تجارت و بازرگانی ندارد به توسعه صنعت گردشگری توجه زیادی می‌شود (نجاتی، ترابی، ۱۳۸۱).

بیان مسئله و ضرورت تحقیق

از آنجایی که دنیای امروز سرشار از تغییرات و دگرگونی‌هاست و مهمترین تغییرات ایجاد شده، تغییر در ارزشهای قابل عرضه به خریداران است که عامل اصلی موفقیت در سازمان‌ها شناخته می‌شود. سازمان‌های پیشرو در هر صنعت نیز موفقیت خود را مدیون توانایی در عرضه و ارائه محصولات و خدمات باکیفیت (با ارزش) به خریداران در مقایسه با رقبایشان می‌دانند. یکی از بهترین رویکردها به منظور حفظ و نگهداری مشتریان این است که با ارائه محصولات و خدمات با کیفیت، رضایت مندی در مشتری ایجاد شود و به آنچه برای او ارزش تلقی می‌شود، توجه شود تا وفاداری او مستحکم شود (کوسکلا، ۲۰۰۲).

ارزش و کیفیت خدمات دریافت شده در میزان رضایت و تصمیمات ثابت نقش مهمی دارد (لنو و دیگران، ۲۰۰۶). بر این اساس، گردشگری آمیزه‌ای از فعالیت‌های مختلف که به صورت زنجیره‌ای در راستای خدمات

^۱ Lee

^۲ World Travel Tourism Council

رسانی به گردشگران تمامی پدیده ها و روابط حاصل از تعامل گردشگران، دولت ها و جوامع میزبان و فرآیند جذب و پذیرایی را در بر میگیرد (مک اینتاج و چالز، ۱۹۹۵). از این رو امروزه یکی از روش های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک منطقه گردشگری، ارزیابی نظر بهره برداران و استفاده کنندگان (گردشگران) از این خدمات است. در واقع، با توجه به ارتباط مستقیم گردشگران با خدمات ایجاد شده و نیاز های موجود در شهرها و مناطق، گردشگران نقش موثری در سنجش کارایی یا کمبود های خدمات موجود را دارند (دلبوسکو و دیگران، ۲۰۰۶) از آنجایی که کمبود یا وجود مشکل در سطح و نحوه خدمات دهی به آن ها موجب کاهش تعداد گردشگران و مانع از پایداری گردشگری می شود این پژوهش تصمیم دارد به بررسی نظرات گردشگران از تسهیلات و خدمات در سطح شهر بندرعباس بپردازد.

اهمیت تحقیق

تحلیل برخی از عوامل موثر بر رضایت گردشگران، مسئولین و برنامه ریزان را در اتخاذ تصمیم های مناسب برای ارائه خدمات بهتر به مردم کمک می نماید. به عبارت دیگر کسب شناخت و آگاهی از نظرات گردشگران همواره از ابزارهای مهم و تعیین کننده برای مسئولین به حساب می آید. با توجه به جایگاه گردشگران، بررسی نظرات آن ها در خصوص خدمات شهرداری دارای اهمیت می باشد. چرا که مسئولین مربوطه با استفاده از نتایج این بررسی علمی، دیدگاه های گردشگران را در اختیار خواهند داشت و مدیریت مسائل جاری و آینده برای آن ها مقدور تر خواهد گردید.

اهداف تحقیق

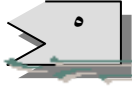
هدف اصلی این تحقیق تحلیلی بر نظرات گردشگران از تسهیلات و خدمات شهرداری بندرعباس در نوروز ۱۴۰۳ می باشد.

قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: با توجه به موضوع پژوهش قلمرو موضوعی این تحقیق، تحلیلی بر نظرات گردشگران از تسهیلات و خدمات عملکرد شهرداری بندرعباس در نوروز ۱۴۰۳ می باشد.

قلمرو زمانی: قلمرو زمانی این تحقیق فروردین ماه ۱۴۰۳ می باشد.

قلمرو مکانی: قلمرو مکانی این تحقیق شهر بندرعباس می باشد.



فصل دوم

روش تحقیق

روش تحقیق

به طور کلی روش های تحقیق برحسب هدف به سه دسته بنیادی، کاربردی و تحقیق - توسعه تقسیم می شوند. این پژوهش بر مبنای هدف کاربردی است. این پژوهش با قصد کاربرد نتایج یافته ها جهت بهبود یافتن وضعیت خدمات و تسهیلات به گردشگران شهر بندرعباس انجام شده است و نتایج پژوهش حاضر می تواند راهنمای مناسبی برای مدیران و دست اندرکاران سازمان های ذی ربط باشد.

روش های تحقیق از نظر گردآوری داده ها به دو دسته آزمایشی و توصیفی تقسیم می شوند. این پژوهش از نظر گردآوری داده ها از نوع توصیفی با رویکرد کمی بوده که به شیوه میدانی و با استفاده از ابزار پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات در راستای دستیابی به اهداف گفته شده و پاسخ به سوالات تحقیق انجام شده است.

ابزار سنجش متغیرها و روایی و پایایی آن ها

ابزار سنجش این تحقیق پرسشنامه محقق ساخته است که سوالات پرسشنامه مقدماتی با استفاده از اسناد و مدارک مرتبط و نیازمندی های سازمانی، طراحی شد. در گام بعدی نظرات کارشناسان و متخصصان امر در شهرستان اخذ و سپس سوالات مبهم اصلاح یا حذف شده و در نهایت پرسشنامه بازنگری شده تنظیم نهایی شد. لازم به ذکر است که این پرسشنامه با توجه به اهداف و اولویت های کنونی طراحی شده است.

روایی تحقیق: مفهوم روایی یا اعتبار یعنی اینکه ابزار اندازه گیری تا چه حد ویژگی مورد نظر را می سنجد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۳). برای سنجش روایی روش های گوناگونی وجود دارد. روایی صوری بیانگر این است که سؤال های آزمون تا چه حد شبیه به موضوعی است که محقق قصد اندازه گیری آن را دارد.

روایی محتوا، اشاره می کند که نمونه سؤال های مورد استفاده در یک آزمون تا چه حد معرف کل جامعه سؤال ها است. و آیا سؤال های پرسشنامه به طور منطقی و مناسب، مفهوم و متغیر مورد نظر را اندازه گیری می کند؟

در تعیین روایی این پژوهش از روش اعتبار صوری و محتوایی با استفاده از نظرات کارشناسان و صاحب نظران استفاده شده است.

پایایی تحقیق: پایایی پرسش نامه به این معناست که در صورت استفاده پرسش نامه به دفعات مختلف نتایج مشابهی به دست آید. برای اندازه گیری پایایی پرسشنامه روش های مختلفی وجود دارد. یکی از معروفترین این روش ها ضریب آلفای کرونباخ می باشد. ضریب آلفای کرونباخ بین ۱ و ۰-۱ متغیر است. هر چه عدد محاسبه شده به ۱ نزدیک تر باشد، پرسشنامه از اعتبار بالاتری برخوردار است.

در این پژوهش جهت محاسبه میزان پایایی ابزار سنجش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. نتیجه تحلیل بیانگر آن می باشد که پایایی ابزار سنجش با توجه به داده ها ۰.۸۶ می باشد. همچنین خروجی های نرم

افزار نشان داد که با حذف هر یک از گویه ها، میزان پایایی ابزار سنجش کاهش می یابد، لذا هیچ یک از گویه ها حذف نشده اند.

جامعه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری شامل عناصر، اجزا و یا واحدهایی است که در یک صفت مشترک اند. در تعریف جامعه باید به جامع و مانع بودن آن توجه شود. جامع یعنی در برگیرنده تمام اجزا مورد نظر باشد و مانع یعنی اینکه واحدهایی را که شامل نمی شود در نظر نگیرد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه گردشگران ۱۸ سال به بالا شهر بندرعباس تشکیل می دهد. که بر اساس خبرگزاری ها بیش از سه میلیون نفر گردشگر به شهر بندرعباس سفر کرده اند. نمونه عبارت است از مجموعه ای که از یک قسمت یا جامعه ای بزرگتر انتخاب می شوند به گونه ای که معرف کیفیت و ویژگی های آن قسمت یا جامعه بزرگتر باشد. نمونه گیری از جامعه ای آماری انواع گوناگونی دارد که فراخور تحقیق می توان از این روش ها استفاده کرد. از آنجا که تعداد جامعه آماری زیاد می باشد. به دلیل صرفه جویی در هزینه و وقت و نیز عدم امکان تمام شماری، نمونه گیری تصادفی اجرا گردید. حجم نمونه ۱۲۲ می باشد.

ابزار و روش گردآوری اطلاعات

گردآوری اطلاعات این پروژه با استفاده از پرسشنامه بوده است که به چند طریق انجام گرفت :

- ۱- **الکترونیکی:** پرسشنامه به صورت الکترونیکی تدوین و کد QR طراحی شده به صورت تراکت در اختیار گردشگران قرار گرفت.
- ۲- **سامانه پیامکی:** پرسشنامه الکترونیکی تنظیم شده از طریق سامانه پیامکی به گردشگران ارسال و نظرات آنها ثبت گردید.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش پس از تکمیل پرسشنامه ها اقدام بعدی ورود داده ها در نرم افزار بوده که توسط تیم بازاریابی انجام و نتایج تحقیق با استفاده از نرم افزار آماری SPSS استخراج گردید. برای توصیف یافته های تحقیق از جدول فراوانی و نمودارها استفاده شده است.

شاخص های سنجش

شاخص های اساسی مورد سنجش در این پیمایش به شرح جدول ذیل می باشند.

جدول شماره ۱: شاخص های نظرسنجی گردشگران

ردیف	شاخص ها
۱	وضعیت علائم راهنمایی مسیرها مراکز تفریحی و خرید
۲	وضعیت مراکز اطلاع رسانی (توزیع بروشورهای راهنما) و کیفیت اطلاع رسانی
۳	وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر (دسترسی و نظافت)
۴	وضعیت ترافیک در معابر
۵	وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها و کمپ ها
۶	خدمات ناوگان عمومی (تاکسیرانی، اتوبوس و ترمینال ها)
۷	دسترسی و خدمات پارکینگ ها در سطح شهر
۸	وضعیت ارائه خدمات بوستان ها (غرفه ها، روشنایی، آب آشامیدنی، نماز خانه ها)
۹	وضعیت عمومی پاکیزگی و آراستگی شهر
۱۰	برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری

فصل سوم

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

مقدمه

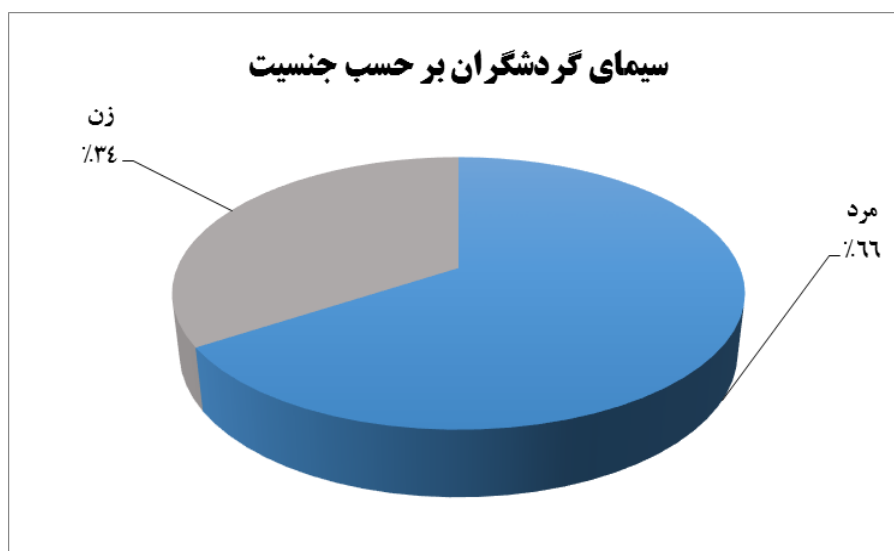
تجزیه و تحلیل اطلاعات به عنوان بخشی از فرآیند روش تحقیق علمی یکی از پایه های اصلی هر مطالعه و پژوهش به شمار می رود که بوسیله آن کلیه فعالیتهای تحقیقی تا رسیدن به یک نتیجه، کنترل و هدایت می شوند. در این راستا پس از جمع آوری، داده ها بایستی به اطلاعات قابل فهم تبدیل شده و مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند؛ که در این فصل به تفصیل آن پرداخته می شود.

سیمای گردشگران با توجه به نوع جنسیت

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب جنسیت مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱: توزیع فراوانی مربوط به جنسیت گردشگران

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۸۰	۶۶٪
زن	۴۲	۳۴٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱: درصد فراوانی گردشگران بر حسب جنسیت

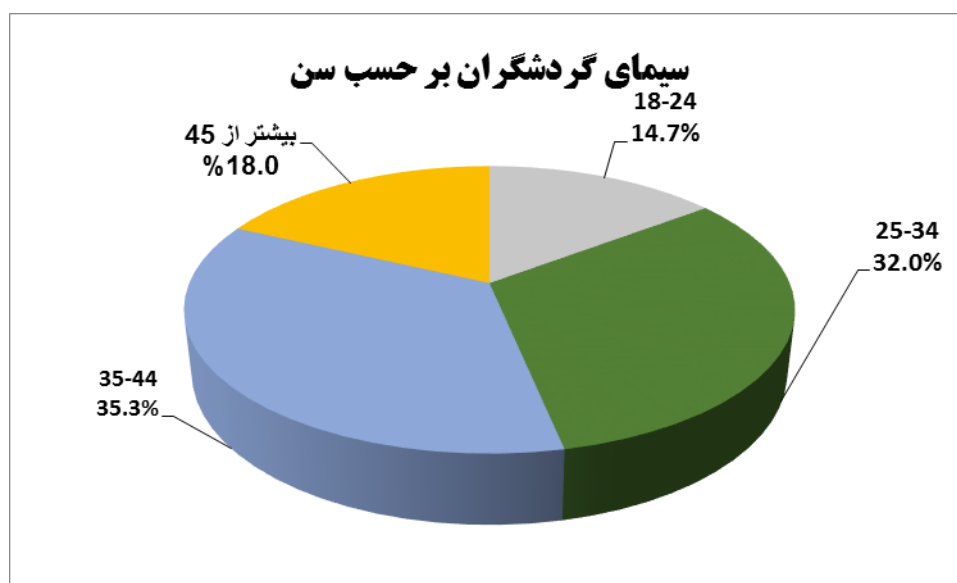
براساس جدول و نمودار ملاحظه می شود که ۶۶ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۴ درصد زن می باشند.

سیمای گردشگران با توجه به نوع سن

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب سن مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۲-۳: توزیع فراوانی مربوط به سن گردشگران

سن	فراوانی	درصد
۱۸ تا ۲۴	۱۸	۱۴.۷٪
۲۵ تا ۳۴	۳۹	۳۲٪
۳۵ تا ۴۴	۴۳	۳۵.۳٪
بیش از ۴۵	۲۲	۱۸٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۲-۳: درصد فراوانی مربوط به سن گردشگران

براساس جدول و نمودار ملاحظه می شود که ۱۴.۷ درصد پاسخگویان بین ۱۸ تا ۲۴ سال، ۳۲ درصد بین ۲۵ تا ۳۴ سال، ۳۵.۳ درصد بین ۳۵ تا ۴۴ سال، ۱۸ درصد نیز دارای سن بیش از ۴۵ سال می باشند.

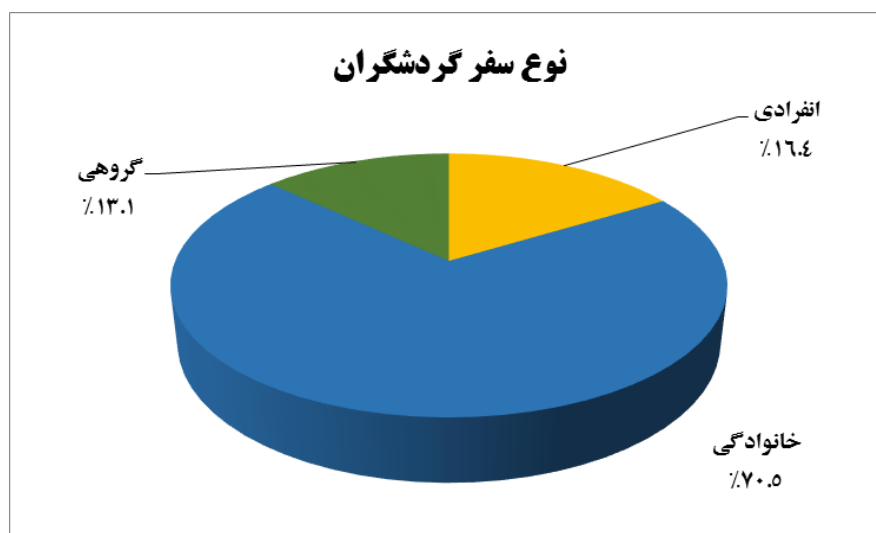


نوع سفر گردشگران به بندرعباس

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب نوع سفر گردشگران مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۳: توزیع فراوانی مربوط به نوع سفر گردشگران

نوع سفر	فراوانی	درصد
انفرادی	۲۰	۱۶.۴٪
خانوادگی	۸۶	۷۰.۵٪
گروهی (کاروان یا تور)	۱۶	۱۳.۱٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۳: درصد فراوانی مربوط به نوع سفر گردشگران

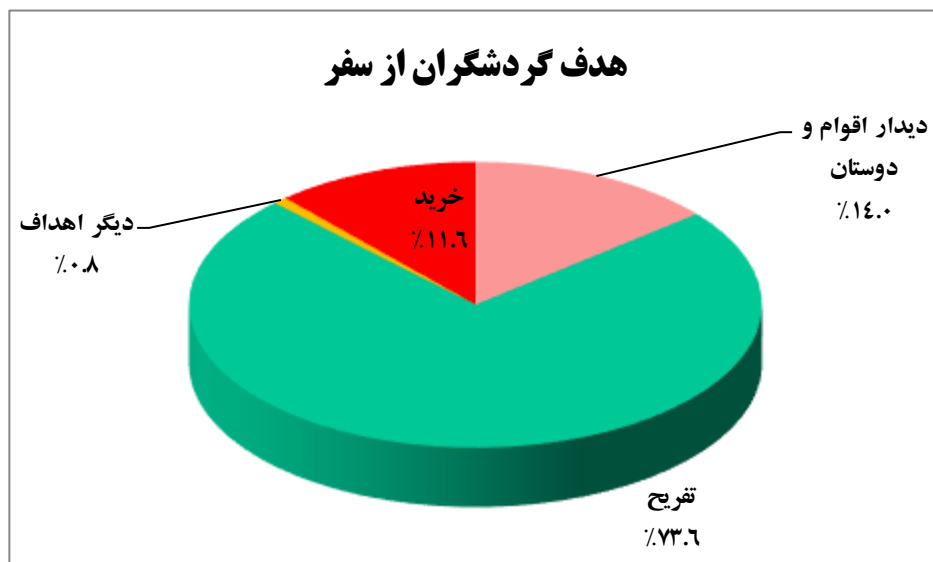
- در خصوص نوع سفر گردشگران به بندرعباس می توان اشاره کرد که:
- ۷۰.۵ درصد گردشگران به صورت خانوادگی سفر نموده اند؛
 - ۱۶.۴ درصد گردشگران به صورت انفرادی سفر نموده اند؛
 - ۱۳.۱ درصد گردشگران به صورت گروهی (کاروان یا تور) سفر نموده اند.

هدف گردشگران از سفر به بندرعباس

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب هدف سفر مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۴: توزیع فراوانی مربوط به هدف از سفر گردشگران

هدف سفر	فراوانی	درصد
دیدار اقوام و دوستان	۱۷	۱۴٪
تفریح	۸۹	۷۳.۶٪
خرید	۱	۱۱.۶٪
سایر	۱۴	۰.۸٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۴: درصد فراوانی مربوط به هدف از سفر گردشگران

در خصوص هدف از سفر به بندرعباس می توان اشاره کرد که:

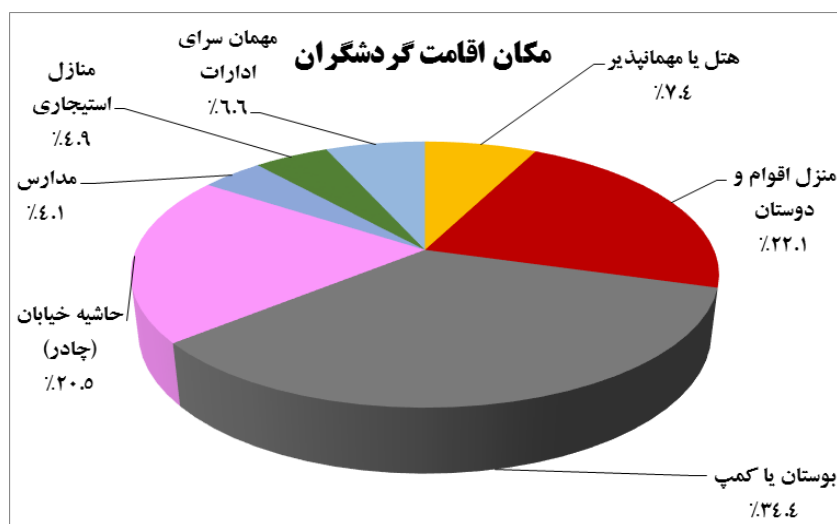
- ۷۳.۶ درصد از افراد دارای هدف تفریح می باشند؛
- ۱۱.۶ درصد از افراد دارای هدف خرید می باشند؛
- ۱۴٪ درصد از افراد دارای هدف دیدار اقوام و دوستان می باشند؛
- ۰.۸ درصد از افراد دارای دیگر اهداف می باشند؛

مکان اقامت گردشگران

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب مکان اقامت گردشگران مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۵: توزیع فراوانی مربوط به مکان اقامت گردشگران

مکان اقامت	فراوانی	درصد
هتل یا مهمانپذیر	۹	۷.۴٪
منزل اقوام و دوستان	۲۷	۲۲.۱٪
بوستان یا کمپ	۴۲	۳۴.۴٪
حاشیه خیابان (چادر)	۲۵	۲۰.۵٪
مدارس	۵	۴.۱٪
منازل استیجاری	۶	۴.۹٪
مهمانسرای ادارات	۸	۶.۶٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۵: درصد فراوانی مربوط به مکان اقامت گردشگران

در خصوص مکان اقامت گردشگران می توان اشاره کرد که:

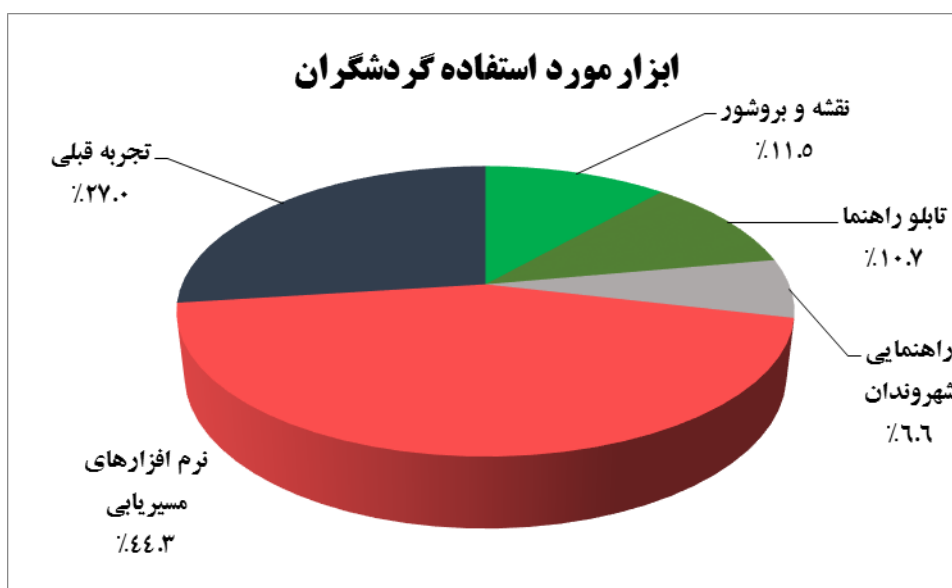
- ۳۴.۴ درصد از گردشگران در بوستان یا کمپ اقامت داشته اند؛
- ۲۲.۱ درصد از گردشگران در منزل اقوام و دوستان اقامت داشته اند؛
- ۲۰.۵ درصد از گردشگران در حاشیه خیابان اقامت داشته اند؛
- ۴.۱ درصد از گردشگران در مدارس اقامت داشته اند؛
- ۴.۹ درصد از گردشگران در منازل استیجاری اقامت داشته اند؛
- ۷.۴ درصد از گردشگران در هتل یا مهمانپذیر اقامت داشته اند؛
- ۶.۶ درصد از گردشگران در مهمانسرای ادارات اقامت داشته اند؛

ابزار مورد استفاده گردشگران

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها برحسب ابزار مورد استفاده گردشگران مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۶: توزیع فراوانی مربوط به ابزار مورد استفاده گردشگران

ابزار	فراوانی	درصد
نقشه و بروشور	۱۴	۱۱.۵٪
تابلو راهنما	۱۳	۱۰.۷٪
راهنمایی شهروندان	۸	۶.۶٪
نرم افزار های مسیر یابی	۵۴	۴۴.۳٪
تجربه قبلی	۳۳	۲۷٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۶: درصد فراوانی مربوط به ابزار مورد استفاده گردشگران

در خصوص ابزار مورد استفاده گردشگران می توان اشاره کرد که:

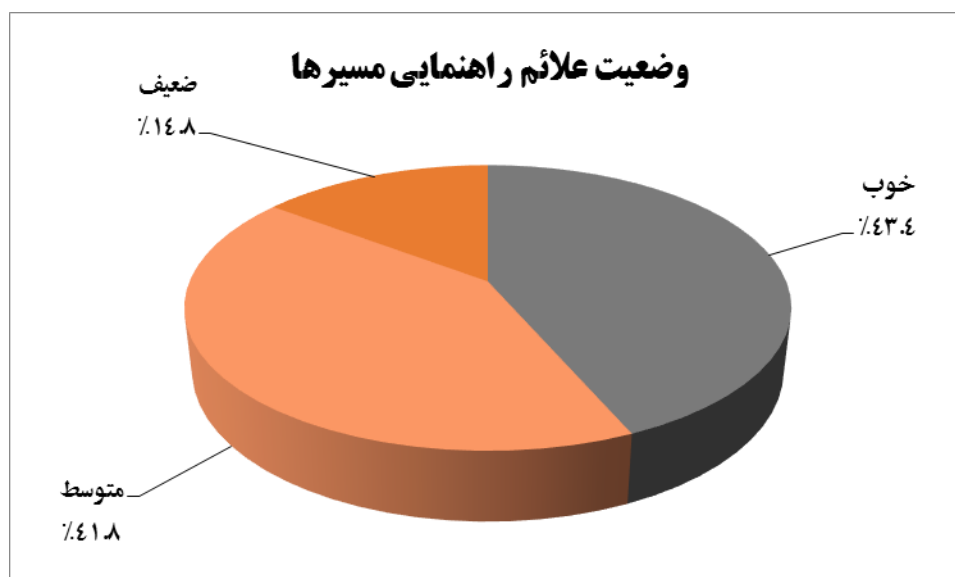
- ۴۴.۳ درصد از گردشگران از نرم افزار های مسیریابی استفاده نموده اند؛
- ۲۷ درصد از گردشگران از تجربه قبلی استفاده نموده اند؛
- ۱۱.۵ درصد از گردشگران از نقشه و بروشور استفاده نموده اند؛
- ۶.۶ درصد از گردشگران از راهنمایی شهروندان استفاده نموده اند؛
- ۱۰.۷ درصد از گردشگران از تابلو راهنما استفاده نموده اند؛

وضعیت علائم راهنمایی مسیرها

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت علائم راهنمایی مسیرها مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۷: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت علائم راهنمایی مسیرها

وضعیت علائم راهنمایی مسیرها	فراوانی	درصد
خوب	۵۳	۴۳.۴٪
متوسط	۵۱	۴۱.۸٪
ضعیف	۱۸	۱۴.۸٪
جمع کل	۱۲۲	٪۱۰۰



نمودار ۳-۷: درصد فراوانی مربوط به وضعیت علائم راهنمایی مسیرها

در خصوص وضعیت علائم راهنمایی مسیرها از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

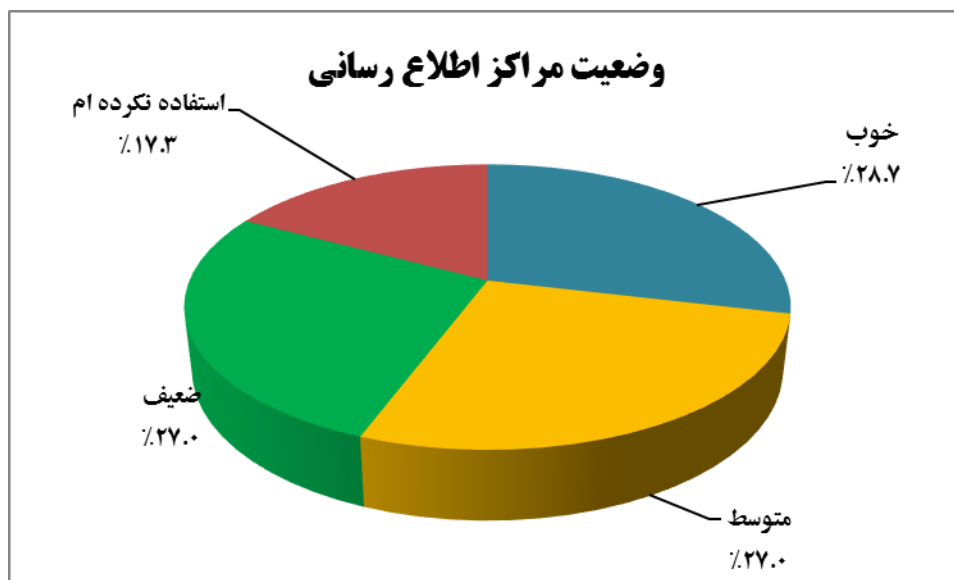
- ۴۳.۴ درصد از گردشگران وضعیت علائم راهنمایی مسیرها را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۴۱.۸ درصد از گردشگران وضعیت علائم راهنمایی مسیرها را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۱۴.۸ درصد از گردشگران وضعیت علائم راهنمایی مسیرها را ضعیف ارزیابی نموده اند؛

وضعیت مراکز اطلاع رسانی

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت مراکز اطلاع رسانی مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۸: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت مراکز اطلاع رسانی

وضعیت مراکز اطلاع رسانی	فراوانی	درصد
خوب	۳۵	۲۸.۷٪
متوسط	۳۳	۲۷٪
ضعیف	۳۳	۲۷٪
استفاده نکرده ام	۲۱	۱۷.۳٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۸: درصد فراوانی مربوط به وضعیت مراکز اطلاع رسانی

در خصوص وضعیت مراکز اطلاع رسانی از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

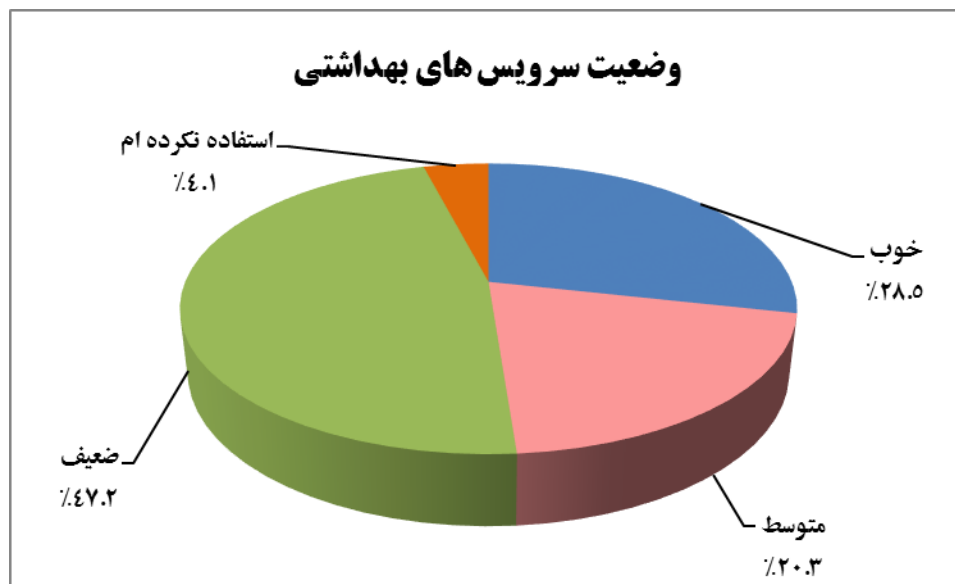
- ۲۸.۷ درصد از گردشگران وضعیت مراکز اطلاع رسانی را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۷ درصد از گردشگران وضعیت مراکز اطلاع رسانی را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۲۷ درصد از گردشگران وضعیت مراکز اطلاع رسانی را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۱۷.۳ درصد از گردشگران از مراکز اطلاع رسانی استفاده ننموده اند؛

وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۹: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر

وضعیت سرویس های بهداشتی	فراوانی	درصد
در سطح شهر		
خوب	۳۵	۲۸.۵٪
متوسط	۲۵	۲۰.۳٪
ضعیف	۵۸	۴۷.۲٪
استفاده نکرده ام	۵	۴.۱٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۹: درصد فراوانی مربوط به وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر

در خصوص وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

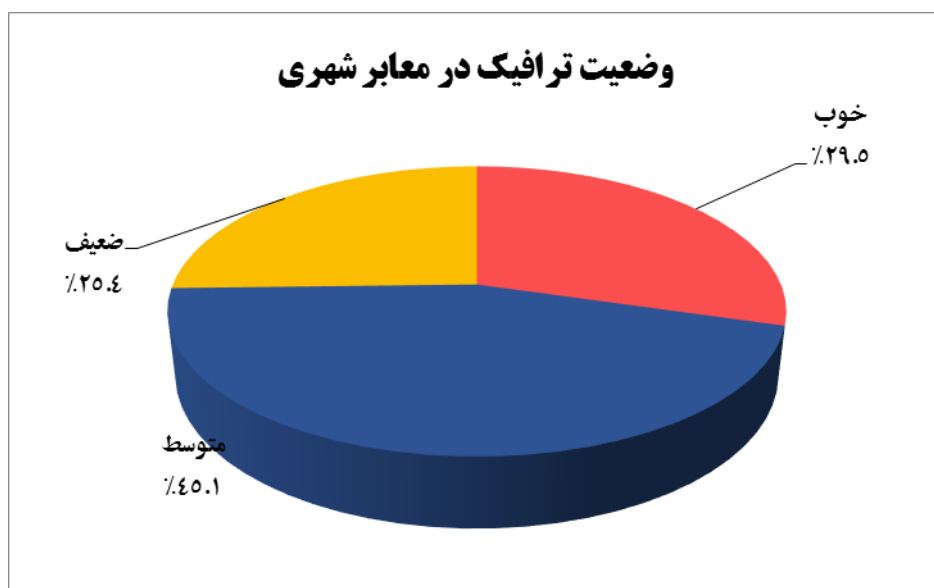
- ۴۷.۲ درصد از گردشگران وضعیت سرویس های بهداشتی را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۲۸.۵ درصد از گردشگران وضعیت سرویس های بهداشتی را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۰.۳ درصد از گردشگران وضعیت سرویس های بهداشتی را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۴.۱ درصد از گردشگران از سرویس های بهداشتی استفاده ننموده اند؛

وضعیت ترافیک در معابر شهری

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت ترافیک در معابر شهری مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۰: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت ترافیک در معابر شهری

وضعیت ترافیک در معابر شهری	فراوانی	درصد
خوب	۳۶	۲۹.۵٪
متوسط	۵۵	۴۵.۱٪
ضعیف	۳۱	۲۵.۴٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۰: درصد فراوانی مربوط به وضعیت ترافیک در معابر شهری

در خصوص وضعیت ترافیک در معابر شهری از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

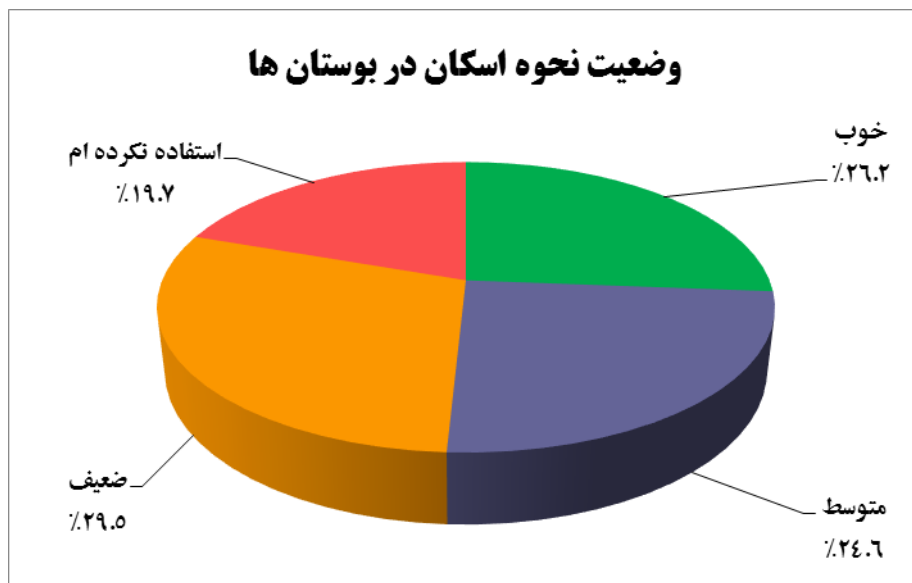
- ۴۵.۱ درصد از گردشگران وضعیت ترافیک در معابر شهری را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۲۹.۵ درصد از گردشگران وضعیت ترافیک در معابر شهری را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۵.۴ درصد از گردشگران وضعیت ترافیک در معابر شهری را ضعیف ارزیابی نموده اند؛

وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۱: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها

وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها	فراوانی	درصد
خوب	۳۲	۲۶.۲٪
متوسط	۳۰	۲۴.۶٪
ضعیف	۳۶	۲۹.۵٪
استفاده نکرده ام	۲۴	۱۹.۷٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۱: درصد فراوانی مربوط به وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها

در خصوص وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

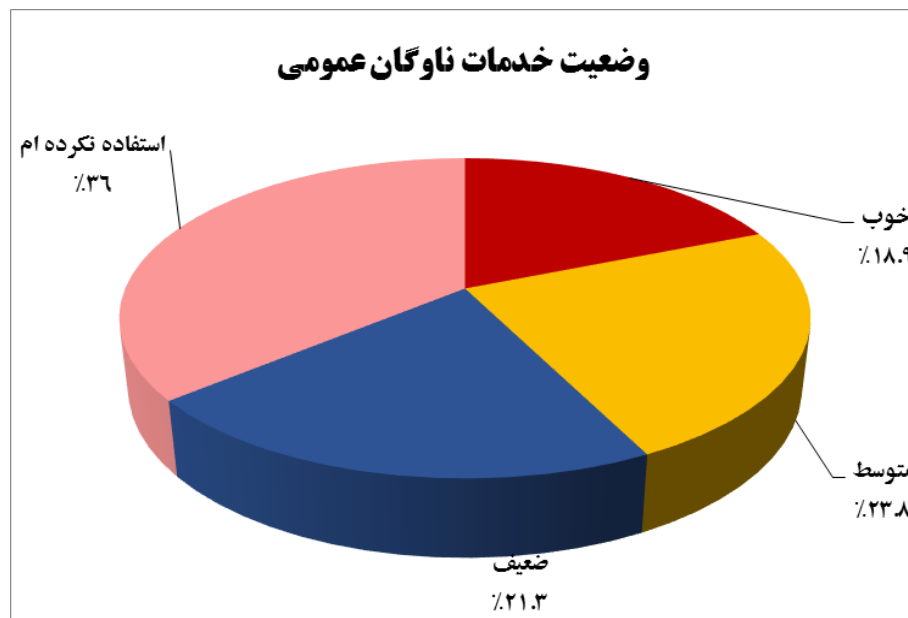
- ۲۹.۵ درصد از گردشگران وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۲۶.۲ درصد از گردشگران وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۴.۶ درصد از گردشگران وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۱۹.۷ درصد از گردشگران از بوستان ها استفاده ننموده اند؛

وضعیت خدمات ناوگان عمومی

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت خدمات ناوگان (تاکسیرانی، اتوبوس و ترمینال) عمومی مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۲: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت خدمات ناوگان عمومی

وضعیت خدمات ناوگان عمومی	فراوانی	درصد
خوب	۲۳	۱۸.۹٪
متوسط	۲۹	۲۳.۸٪
ضعیف	۲۶	۲۱.۳٪
استفاده نکرده ام	۴۴	۳۶.۱٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۲: درصد فراوانی مربوط به وضعیت خدمات ناوگان عمومی

در خصوص وضعیت خدمات ناوگان عمومی از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

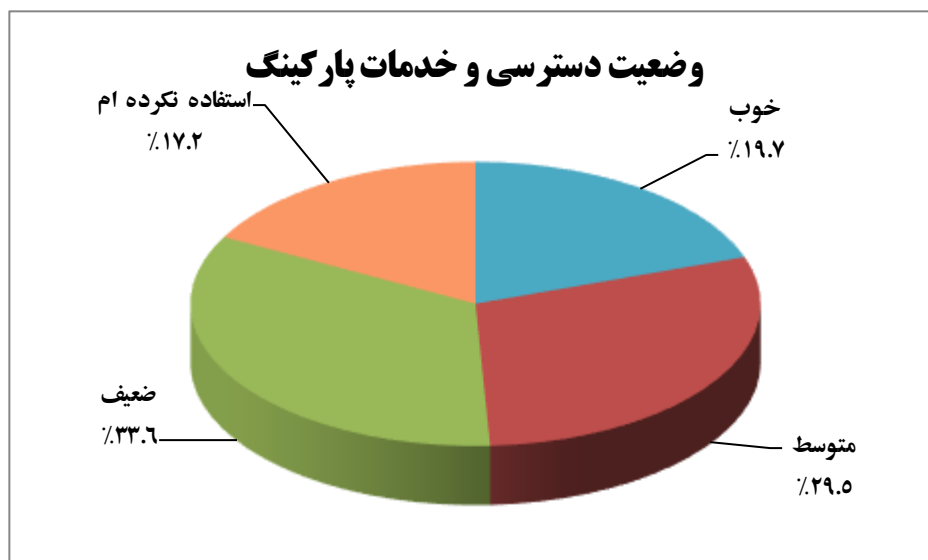
- ۳۶ درصد از گردشگران از ناوگان عمومی استفاده ننموده اند؛
- ۲۳.۸ درصد از گردشگران وضعیت خدمات ناوگان عمومی را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۲۱.۳ درصد از گردشگران وضعیت خدمات ناوگان عمومی را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۱۸.۹ درصد از گردشگران وضعیت خدمات ناوگان عمومی را خوب ارزیابی نموده اند؛

وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۳: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها

وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها	فراوانی	درصد
خوب	۲۴	۱۹.۷٪
متوسط	۳۶	۲۹.۵٪
ضعیف	۴۱	۳۳.۶٪
استفاده نکرده ام	۲۱	۱۷.۲٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۳: درصد فراوانی مربوط به وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها

در خصوص وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

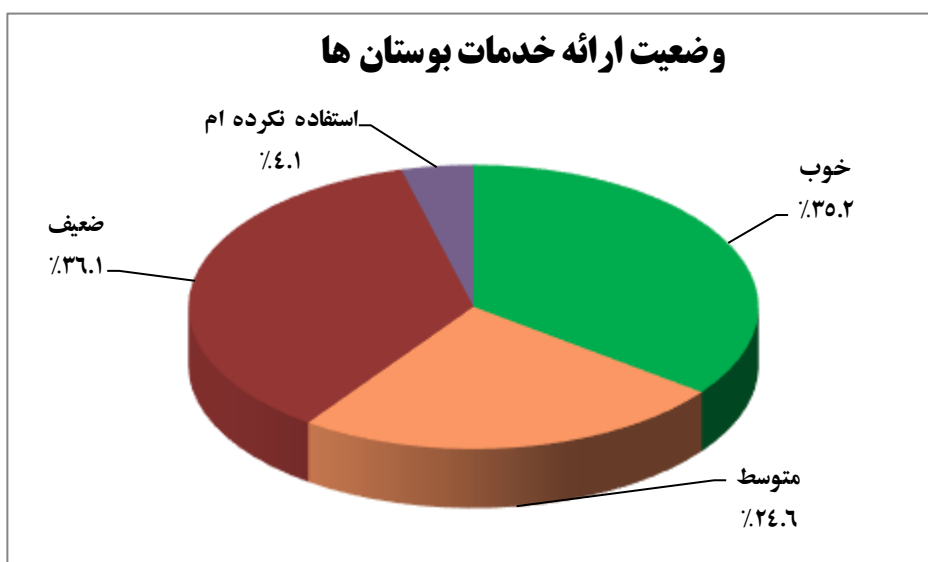
- ۳۳.۶ درصد از گردشگران وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۲۹.۵ درصد از گردشگران وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۱۹.۷ درصد از گردشگران وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۱۷.۲ درصد از گردشگران از پارکینگ های سطح شهر استفاده ننموده اند؛

وضعیت ارائه خدمات بوستان ها

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت ارائه خدمات بوستان ها (آب آشامیدنی، غرفه ها، روشنایی، نمازخانه ها) مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۴: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت ارائه خدمات بوستان ها

وضعیت ارائه خدمات بوستان ها	فراوانی	درصد
خوب	۴۳	۳۵.۲٪
متوسط	۳۰	۲۴.۶٪
ضعیف	۴۴	۳۶.۱٪
استفاده نکرده ام	۵	۴.۱٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۴: درصد فراوانی مربوط به وضعیت ارائه خدمات بوستان ها

در خصوص وضعیت ارائه خدمات بوستان ها از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

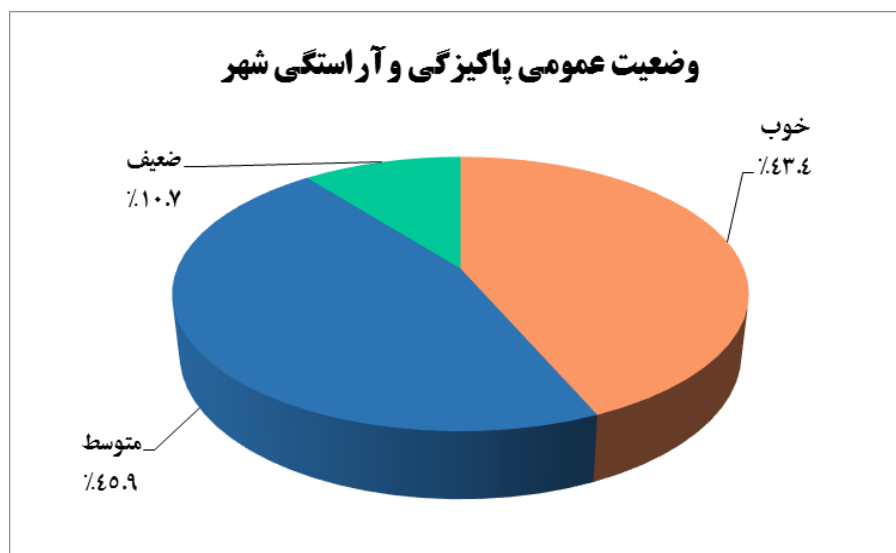
- ۴.۱ درصد از گردشگران از خدمات بوستان های سطح شهر استفاده ننموده اند؛
- ۳۵.۲ درصد از گردشگران وضعیت ارائه خدمات بوستان ها را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۴.۶ درصد از گردشگران وضعیت ارائه خدمات بوستان ها را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۳۶.۱ درصد از گردشگران وضعیت ارائه خدمات بوستان ها را ضعیف ارزیابی نموده اند؛

وضعیت عمومی پاکیزگی و آراستگی شهر

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۵: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر

وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر	فراوانی	درصد
خوب	۵۳	۴۳.۴٪
متوسط	۵۶	۴۵.۹٪
ضعیف	۱۳	۱۰.۷٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۵: درصد فراوانی مربوط به وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر

در خصوص وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

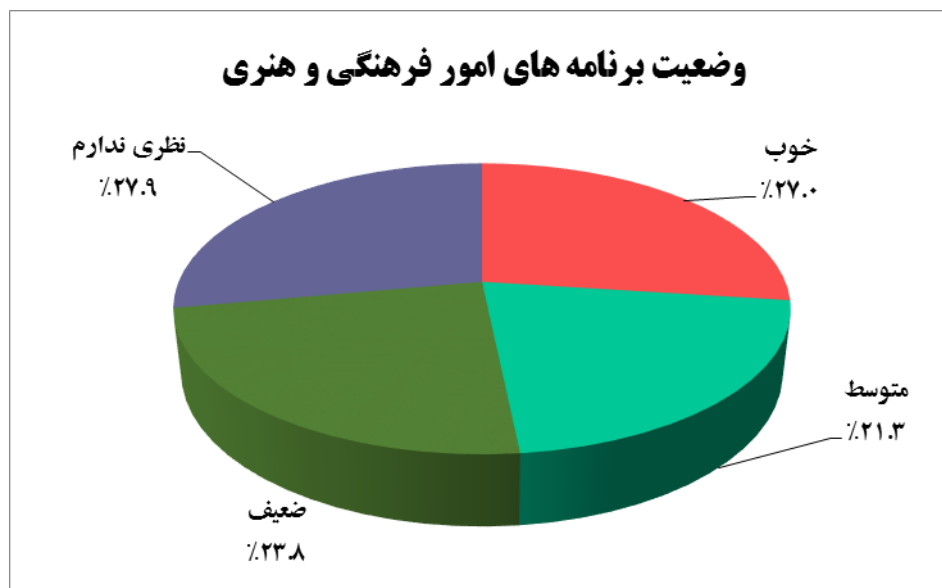
- ۴۵.۹ درصد از گردشگران وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۴۳.۴ درصد از گردشگران وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۱۰.۷ درصد از گردشگران وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر را ضعیف ارزیابی نموده اند؛

وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۶: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری

وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری	فراوانی	درصد
خوب	۳۳	۲۷٪
متوسط	۲۶	۲۱.۳٪
ضعیف	۲۹	۲۳.۸٪
نظری ندارم	۳۴	۲۷.۹٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۶: درصد فراوانی مربوط به وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری

در خصوص وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

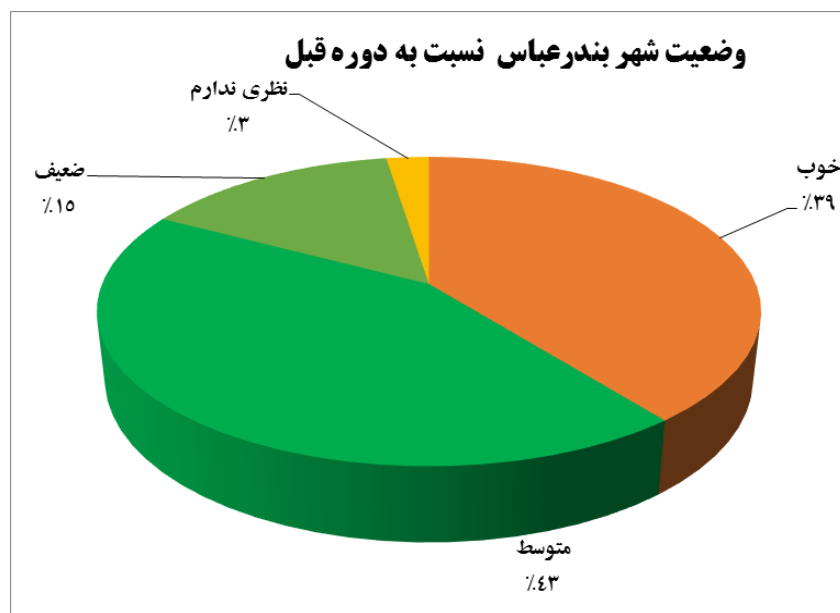
- ۲۷.۹ درصد از گردشگران در خصوص برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری نظری ندارند؛
- ۲۷ درصد از گردشگران برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۲۳.۸ درصد از گردشگران برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۲۱.۳ درصد از گردشگران برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری را متوسط ارزیابی نموده اند؛

وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۷: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل

وضعیت	فراوانی	درصد
خوب	۴۸	۳۹
متوسط	۵۳	۴۳
ضعیف	۱۸	۱۵
نظری ندارم	۳	۳
جمع کل	۱۲۲	٪۱۰۰



نمودار ۳-۱۷: درصد فراوانی مربوط به وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل

در خصوص وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

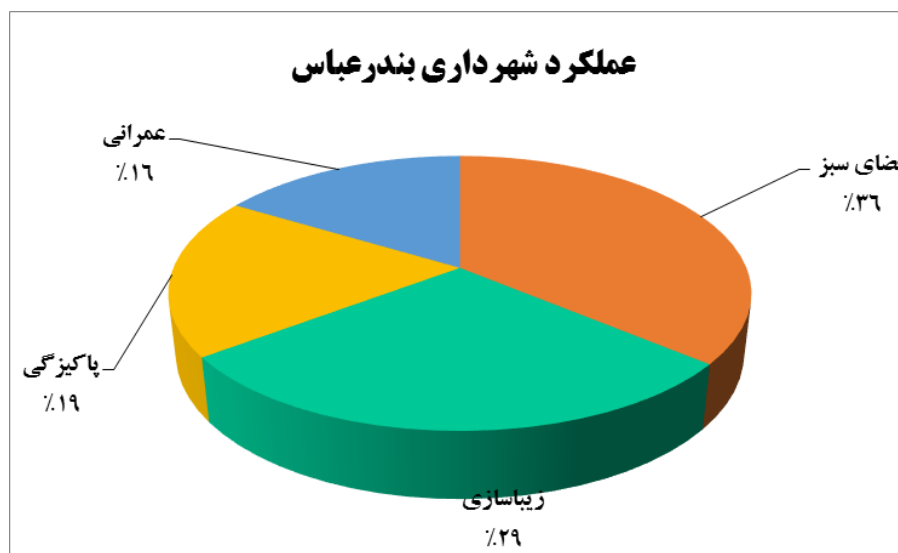
- ۴۳ درصد از گردشگران وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل را متوسط ارزیابی نموده اند؛
- ۳۹ درصد از گردشگران وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل را خوب ارزیابی نموده اند؛
- ۱۵ درصد از گردشگران وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل را ضعیف ارزیابی نموده اند؛
- ۳ درصد از گردشگران در خصوص وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل نظری ندارند؛

عملکرد کلی حوزه های شهرداری بندرعباس

براساس اطلاعات جمع آوری شده، فراوانی آزمودنی ها در خصوص عملکرد کلی حوزه های شهرداری بندرعباس مطابق جدول و نمودار ذیل می باشد.

جدول ۳-۱۶: توزیع فراوانی مربوط به وضعیت عملکرد کلی حوزه های شهرداری بندرعباس

وضعیت	فراوانی	درصد
فضای سبز	۴۴	۳۶٪
زیبا سازی	۳۵	۲۹٪
پاکیزگی	۲۳	۱۹٪
عمرانی	۲۰	۱۶٪
جمع کل	۱۲۲	۱۰۰٪



نمودار ۳-۱۶: درصد فراوانی مربوط به وضعیت عملکرد کلی شهرداری بندرعباس

در خصوص وضعیت برگزاری عملکرد کلی حوزه های شهرداری از دیدگاه گردشگران می توان اشاره کرد که:

- ۳۶ درصد از گردشگران عملکرد شهرداری بندرعباس را در زمینه فضای سبز بهتر ارزیابی نموده ند؛
- ۲۹ درصد از گردشگران عملکرد شهرداری بندرعباس را در زمینه زیبا سازی بهتر ارزیابی نموده ند؛
- ۱۹ درصد از گردشگران عملکرد شهرداری بندرعباس را در زمینه پاکیزگی بهتر ارزیابی نموده ند؛
- ۱۶ درصد از گردشگران عملکرد شهرداری بندرعباس را در زمینه عمرانی بهتر ارزیابی نموده ند؛

فصل چهارم

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

خلاصه نتایج تحقیق

این پژوهش با هدف بررسی نظرات گردشگران از تسهیلات و خدمات ارائه شده در سطح شهر بندرعباس در نوروز ۱۴۰۳ انجام شد. این تحقیق به شیوه پیمایشی و با ابزار پرسشنامه محقق ساخته و با حجم نمونه ۱۲۲ نفر به شیوه نمونه گیری تصادفی اجرا گردید و در پایان داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل شد. نتایج پژوهش گویای این است که:

- ۶۶ درصد از پاسخگویان مرد و ۳۴ درصد زن می باشند.
- ۱۴.۷ درصد پاسخگویان بین ۱۸ تا ۲۴ سال، ۳۲ درصد بین ۲۵ تا ۳۴ سال، ۳۵.۳ درصد بین ۳۵ تا ۴۴ سال و ۱۸ درصد نیز دارای سن بیش از ۴۵ سال می باشند.
- در خصوص نوع سفر گردشگران به بندرعباس ملاحظه می شود ۷۰.۵ درصد گردشگران به صورت خانوادگی، ۱۶.۴ درصد گردشگران به صورت انفرادی و ۱۳.۱ درصد گردشگران به صورت گروهی (کاروان یا تور) سفر نموده اند.
- در خصوص هدف از سفر به بندرعباس ملاحظه می شود که ۷۳.۶ درصد از گردشگران جهت تفریح، ۱۱.۶ درصد جهت خرید؛ ۱۴ درصد جهت دیدار اقوام و دوستان و ۰.۸ درصد از افراد دارای دیگر اهداف می باشند.
- در خصوص مکان اقامت گردشگران ملاحظه می شود ۳۴.۴ درصد از گردشگران در بوستان یا کمپ، ۲۲.۱ درصد در منزل اقوام و دوستان؛ ۲۰.۵ درصد در حاشیه خیابان، ۴.۱ در مدارس، ۴.۹ درصد در منازل استیجاری؛ ۷.۴ درصد در هتل یا مهمانپذیر و ۶.۶ درصد از گردشگران در مهمانسرای ادارت اقامت داشته اند.
- در خصوص ابزار مورد استفاده گردشگران ملاحظه می شود ۴۴.۳ درصد از گردشگران از نرم افزارهای مسیریابی، ۲۷ درصد از تجربه قبلی، ۱۱.۵ درصد از نقشه و بروشور، ۶.۶ درصد از گردشگران از راهنمایی شهروندان و ۱۰.۷ درصد از گردشگران از تابلو راهنما استفاده نموده اند.
- در خصوص وضعیت علائم راهنمایی مسیرها از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۴۳.۴ درصد از گردشگران وضعیت علائم راهنمایی مسیرها را خوب، ۴۱.۸ درصد متوسط و ۱۴.۸ درصد از گردشگران ضعیف ارزیابی نموده اند.
- در خصوص وضعیت مراکز اطلاع رسانی از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود، ۲۸.۷ درصد از گردشگران وضعیت را خوب، ۲۷ درصد متوسط، ۲۷ درصد ضعیف ارزیابی نموده اند و ۱۷.۳ درصد از گردشگران از مراکز اطلاع رسانی استفاده نموده اند.

- در خصوص وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۴۷.۲ درصد از گردشگران وضعیت سرویس های بهداشتی را ضعیف، ۲۸.۵ درصد از گردشگران وضعیت سرویس های بهداشتی را خوب، ۲۰.۳ درصد متوسط ارزیابی نموده اند و ۴.۱ درصد از گردشگران از سرویس های بهداشتی استفاده ننموده اند.
- در خصوص وضعیت ترافیک در معابر شهری از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۴۵.۱ درصد از گردشگران وضعیت ترافیک در معابر شهری را متوسط، ۲۹.۵ درصد خوب و ۲۵.۴ درصد از گردشگران وضعیت را ضعیف ارزیابی نموده اند.
- در خصوص وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۲۹.۵ درصد از گردشگران وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها را ضعیف، ۲۶.۲ درصد خوب، ۲۴.۶ درصد متوسط ارزیابی نموده اند و ۱۹.۷ درصد از گردشگران از بوستان ها استفاده ننموده اند.
- در خصوص وضعیت خدمات ناوگان عمومی از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود، ۳۶.۱ درصد از گردشگران از ناوگان عمومی استفاده ننموده اند؛ ۲۳.۸ درصد از گردشگران وضعیت خدمات ناوگان عمومی را متوسط، ۲۱.۳ درصد ضعیف و ۱۸.۹ درصد خوب ارزیابی نموده اند.
- در خصوص وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۳۳.۶ درصد از گردشگران وضعیت دسترسی و خدمات پارکینگ ها را ضعیف، ۲۹.۵ درصد متوسط، ۱۹.۷ درصد خوب ارزیابی نموده اند و ۱۷.۲ درصد از گردشگران از پارکینگ های سطح شهر استفاده ننموده اند.
- در خصوص وضعیت ارائه خدمات بوستان ها از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۳۶.۱ درصد از گردشگران وضعیت ارائه خدمات بوستان ها را ضعیف، ۳۵.۲ درصد خوب، ۲۴.۶ درصد متوسط ارزیابی نموده اند و ۴.۱ درصد از گردشگران از خدمات بوستان های سطح شهر استفاده ننموده اند.
- در خصوص وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۴۵.۹ درصد از گردشگران وضعیت پاکیزگی و آراستگی شهر را متوسط، ۴۳.۴ درصد خوب، و ۱۰.۷ درصد از گردشگران ضعیف ارزیابی نموده اند.
- در خصوص وضعیت برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۲۷.۹ درصد از گردشگران در خصوص برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری نظری ندارند؛ ۲۷ درصد از گردشگران برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری را خوب؛ ۲۳.۸ درصد ضعیف و ۲۱.۳ درصد از گردشگران متوسط ارزیابی نموده اند.
- در خصوص وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۴۳ درصد از گردشگران وضعیت شهر بندرعباس نسبت به دوره قبل متوسط، ۳۹ درصد خوب؛ ۱۵ درصد ضعیف و ۳ درصد از گردشگران در این خصوص نظری ندارند.

- در خصوص وضعیت عملکرد حوزه های شهر بندرعباس از دیدگاه گردشگران ملاحظه می شود ۳۶ درصد از گردشگران عملکرد شهرداری بندرعباس را در زمینه فضای سبز، ۲۹ درصد زیباسازی، ۱۹ درصد پاکیزگی و ۱۶ درصد در زمینه عمرانی بهتر ارزیابی نموده ند؛

نظرات و پیشنهادات گردشگران در ایام نوروز

ضمن تشکر و قدردانی از پرسنل وظیفه شناس شهرداری جهت ارائه خدمات و امکانات مناسب به گردشگران نوروزی، نظرات و پیشنهادات گردشگران در راستای ارائه خدمات بهتر و ایجاد رضایت مندی به شرح ذیل ارائه می گردد:

- (۱) تعبیه رختکن مخصوص بانوان در بوستان ها علی الخصوص بوستان های ساحلی
- (۲) تعبیه و افزایش دوش حمام در بوستان ها علی الخصوص بوستان های ساحلی
- (۳) برگزاری برنامه ها و جشن های فرهنگی و هنری متناسب با سنت ها و فرهنگ های قومیتی ایرانی و هرمنزگانی در ایام نوروز
- (۴) افزایش سرویس بهداشتی ها در سطح شهر جهت دسترسی بهتر
- (۵) نظافت پی در پی سرویس بهداشتی ها به دلیل حجم بالای گردشگران در ایام نوروز
- (۶) آبرسانی بهتر چشمه ها و روشویی ها در بوستان ها
- (۷) تعبیه آب سردکن و دسترسی به آب آشامیدنی در سطح شهر و بوستان ها
- (۸) افزایش استندهای شارژ موبایل در بوستان ها
- (۹) افزایش امکانات رفاهی در بوستان های اسکان و پارک ها (نمازخانه، حمام، سوپرمارکت، وسایل ورزشی و ست بازی کودکان، آلاچیق، کمپ های ساحلی)
- (۱۰) نصب تابلوها و علائم راهنما و احتیاط قبل از دست اندازهای ورودی سطح شهر
- (۱۱) افزایش پارکینگ های سطح شهر و ساماندهی ورودی و خروجی پارکینگ ها
- (۱۲) افزایش و ساماندهی تابلوهای راهنمایی در سطح شهر
- (۱۳) تعبیه سطل های پسماند خشک جهت جمع آوری و بازیافت پسماند خشک
- (۱۴) اطلاع رسانی و استفاده از علائم راهنما جهت دسترسی به پارکینگ ها، مراکز تفریحی و خرید
- (۱۵) نصب چتر و سایبان در پیاده راه ها و فضاها مکث
- (۱۶) افزایش سطل های زباله و نظافت بوستان های اسکان علی الخصوص بوستان های ساحلی
- (۱۷) بهسازی کفسازی معابر شهری و رفع چاله و گودال ها در سطح شهر.

۱۸) فرهنگ سازی جهت رعایت بهداشت و نظافت شهر از طریق توزیع بروشورهای اطلاع رسانی در این زمینه با همکاری شهرداری همچنین استفاده از بیلборدهای تبلیغاتی جهت فرهنگ سازی و دعوت

گردشگران به رعایت قوانین در سطح شهر

۱۹) افزایش خدمات سفرهای دریایی (ساماندهی اسکله ها)

۲۰) افزایش و ساماندهی حمل و نقل عمومی به خصوص در بلوار ساحلی

۲۱) جلوگیری از مزاحمت های خیابانی

۲۲) افزایش تفریحات دریایی در ساحل، احداث شهرسازی برای بزرگسالان و همچنین افزایش مراکز تفریحی

۲۳) افزایش روشنایی معابر سطح شهر

۲۴) افزایش امکانات رفاهی در هتل ها، مهمانسراها و مراکز خرید (سرویس بهداشتی ها، پارکینگ ها و سایر امکانات)

۲۵) ساماندهی و نظارت بر تفریحات ساحلی (ساماندهی حیوانات در بوستان های ساحلی و تفکیک از تفریحات ساحلی)

۲۶) استفاده از معماری بومی و قدمت تاریخی شهر بندرعباس در مسیر پیشرفت گردشگری

۲۷) جمع آوری دستفروشان خصوصاً قلیان فروشان در بلوار ساحلی و بوستان های ساحلی جهت رفاه حال گردشگران

۲۸) جلوگیری از برپایی چادر و اسکان گردشگران در پیاده رو ها، حاشیه خیابان و نزدیک به ساحل

۲۹) تعبیه مکان مناسب جهت اسکان گردشگران در ورودی بندرعباس سیرجان

۳۰) برقراری امنیت در سطح شهر و ساماندهی تكدی گران و معتادان در سطح شهر

۳۱) نظارت بر نرخ گذاری و فروش مواد غذایی در بوستان های اسکان

۳۲) کمبود محل های اسکان در سطح شهر (مدارس، منازل استیجاری، مهمان پذیرها و ...)

پیوست

فرم نظر سنجی گردشگران نوروز ۱۴۰۳

(مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات)

گردشگر عزیز، ضمن عرض خوش آمد گویی به شما عزیزان و آرزوی سفری خوش و سلامت برای شما، خواهشمند است با اختصاص مدتی از وقت خود و تکمیل پرسشنامه، ما را در رفع کاستی ها و ارائه

هر چه بهتر خدمات یاری فرمایید

۱-جنسیت	☐ زن	☐ مرد
۲- سن	۱۸ تا ۲۴ سال ☐	۲۵-۳۴ ☐ ۳۵-۴۴ ☐ بیشتر از ۴۵ سال ☐
۳- نوع سفر	انفرادی ☐	خانوادگی ☐ گروهی (کاروان یا تور) ☐
۴- هدف اصلی شما از سفر به بندرعباس چه می باشد؟	دیدار اقوام و دوستان ☐ تفریح ☐ خرید ☐ سایر ☐ ذکر فرمائید	
۵- در صورت اقامت در شهر، چه مکانی را برای اقامت انتخاب کرده اید ؟	هتل یا مهمانپذیر ☐ منزل اقوام و دوستان ☐ بوستان یا کمپ ☐ حاشیه خیابان (چادر) ☐ مدارس ☐ منازل استیجاری ☐ مهمان سرای ادارات ☐	
۶- مهم ترین ابزار مورد استفاده جهت گردش در شهر بندرعباس کدامند؟	نقشه و بروشور ☐ تابلو راهنما ☐ راهنمائی شهروندان ☐ نرم افزارهای مسیریابی ☐ تجربه قبلی ☐	
۷- وضعیت علائم راهنمایی مسیرها مراکز تفریحی و خرید را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐	
۸- وضعیت مراکز اطلاع رسانی (توزیع بروشورهای راهنما و کیفیت اطلاع رسانی را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۹- وضعیت سرویس های بهداشتی در سطح شهر (دسترسی و نظافت) را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۰- وضعیت ترافیک در معابر شهری را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐	
۱۱- وضعیت نحوه اسکان در بوستان ها و کمپ ها را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۲- خدمات ناوگان عمومی (تاکسیرانی، اتوبوس و ترمینال ها) را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۳- دسترسی و خدمات پارکینگ ها در سطح شهر را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۴- وضعیت ارائه خدمات بوستان ها (غرفه ها، روشنایی، آب آشامیدنی، نماز خانه ها) را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۵- وضعیت عمومی پاکیزگی و آراستگی شهر را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ استفاده نکرده ام ☐	
۱۶- برگزاری برنامه های امور فرهنگی و هنری در سطح شهر را چگونه ارزیابی می نمائید ؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نظری ندارم ☐	
۱۷- به طور کلی وضعیت شهر بندرعباس (پاکیزگی، فضای سبز، زیبا سازی و سیما منظر شهری) را نسبت به دوره های قبل چگونه ارزیابی می کنید؟	خوب ☐ متوسط ☐ ضعیف ☐ نظری ندارم ☐	
۱۸- عملکرد شهرداری بندرعباس را در کدام زمینه بهتر ارزیابی می کنید؟	فضای سبز ☐ زیباسازی ☐ پاکیزگی ☐ عمرانی ☐	
خواهشمند است جهت ارائه خدمات بهتر در شهر بندرعباس نظرات و پیشنهادات خود را ارائه فرمائید.		