

# گزارش نشست هم اندیشی ذینفعان گردشگری با محوریت نوروز ۱۴۰۴ اصفهان

اندیشکده گردشگری و صنایع خلاق جهاد دانشگاهی واحد اصفهان  
بهمن ماه ۱۴۰۳

نویسنده مسئول: مجید فرهادی؛ دکترای گردشگری

به همت اندیشکده گردشگری و صنایع خلاق جهاد دانشگاهی واحد اصفهان، نشست هم اندیشی ذینفعان گردشگری نوروز ۱۴۰۴ با هدف بررسی چالش‌ها، مسائل و ارائه راهکارهای بهبود مدیریت سفرهای نوروزی در اصفهان برگزار شد. این رویداد با مشارکت نمایندگانی از نهادهای مرتبط، کارشناسان گردشگری و بخش خصوصی همراه بود. در این نشست، اندیشکده گردشگری و صنایع خلاق با استفاده از تجربه‌های چندین ساله در انجام طرح پژوهشی خدمات ستاد هماهنگی خدمات سفر شهر اصفهان، به تحلیل روند نوروز در این شهر پرداخت و نکات کیفی و کمی لازم را ارائه کرد.

در ادامه، با جمع‌آوری دیدگاه‌های ذینفعان حاضر و همفکری هیئت اندیشه‌ورز اندیشکده، راهکارهای عملی برای ارتقای تجربه گردشگران و حل مسائل پیش روی اصفهان تدوین شد. همچنین مقرر گردید که اندیشکده گردشگری و صنایع خلاق به عنوان بازوی علمی از طریق تشکیل میزهای تخصصی در کنار ستاد خدمات سفر اصفهان نقش‌آفرینی کند. امید است، این بررسی‌ها بتواند به عنوان نقشه راهی اثربخش در اختیار مدیران و مسئولان حوزه گردشگری قرار گیرد و گامی جدی برای ارتقای جایگاه اصفهان به عنوان یکی از مقاصد شاخص گردشگری ایران و جهان برداشته شود. در همین راستا، مهم‌ترین مسائل مطرح در این حوزه به شرح زیر است:

## مسائل مربوط به مدیریت گردشگری و ساختار ستاد خدمات سفر شهر اصفهان

- در سال ۱۳۹۲ پیشنهاد دائمی شدن ستاد خدمات سفر مطرح شد، اما تا کنون عملی نشده است.
- بهره‌برداری بهینه‌ای از ظرفیت‌های موجود سایر ارگان‌ها در ستاد خدمات سفر شهر اصفهان صورت نمی‌گیرد و مسئولیت عمده بر عهده شهرداری است.
- وجود موازی کاری میان ارگان‌های مختلف در حوزه مدیریت گردشگری و نبود هماهنگی یکپارچه در عملکرد آن‌ها، تأثیر منفی در نتایج دارد.
- فعالیت‌های ستاد خدمات سفر عمدتاً محدود به ایام نوروز بوده و در طول سال استمرار ندارند.
- مسئولیت سنگین ستاد خدمات سفر بر دوش شهرداری است و سایر ارگان‌ها مشارکت کافی و مؤثری ندارند.

- عدم واگذاری امور به بخش خصوصی باعث شده است که اقدامات، همچنان در روند فعلی ستاد متمرکز باشد. شهرداری دو گزینه پیش رو دارد: ادامه وضعیت کنونی یا واگذاری بخشی از مسائل به بخش خصوصی. اما با توجه به بحران تعطیلات نوروز، واگذاری به بخش خصوصی در کوتاه مدت امکان پذیر به نظر نمی رسد.
- نظرسنجی های ستاد خدمات سفر تنها بر عملکرد شهرداری متمرکز بوده و سایر خدمات مرتبط با گردشگری را شامل نمی شود.
- عدم برون سپاری وظایف ستاد خدمات سفر موجب انباشت فعالیت ها و افزایش فشار کاری شده است.
- شهرداری باید علاوه بر وظایف نظارتی، از امکانات خود مانند باغ فدک، سالن های سرپوشیده و... نیز برای بهبود خدمات استفاده کند.

### چالش های اسکان، اقامت و پذیرایی از گردشگران

- برخورد های غیر حرفه ای با گردشگران منجر به کاهش میزان جذب مهمانان وفادار شده است.
- اصفهان از یک مقصد گردشگری اصلی به یک مقصد عبوری تبدیل شده است.
- ضعف واحدهای نظارتی و رفتار نامناسب با مسافران موجب نارضایتی شده است.
- در نیمه دوم فروردین، خانه های غیرمجاز ظرفیت بالایی دارند، در حالی که هتل ها با ظرفیت خالی مواجه هستند.
- اقامت در هتل ها کاهش یافته و استفاده از سوئیت ها و منازل استیجاری افزایش پیدا کرده است.
- کمبود نیروی انسانی متخصص در هتل ها به دلیل نوسانات فصلی گردشگری محسوس است.
- نگرانی از احتمال پلمپ شدن کسب و کارهای گردشگری در ایام نوروز موجب ایجاد استرس می شود.
- ماه مبارک رمضان نیز چالش های خاصی را برای میزبانی از گردشگران به همراه دارد.
- مدت زمان ماندگاری گردشگران در اصفهان از ۴ شب به ۲ شب کاهش یافته است.
- برخورد های نامناسب واحدهای نظارتی با گردشگران بر تجربه آنان تأثیر منفی گذاشته است.
- وجود باغ فدک تأثیر منفی بر جذب مخاطبان مناسب به اصفهان داشته است.
- اسکان در باغ فدک و مدارس تنها حداقل امکانات ایمن را فراهم می کند و نیازهای بیشتری را پاسخ نمی دهد.

### بازاریابی و جذب گردشگر

- ضعف در ایجاد استراتژی های کارآمد بازاریابی گردشگری و تمرکز نامتوازن بر مکان هایی مانند اصفهان، کاشان و نائین.
- کاهش انگیزه سرمایه گذاران بخش خصوصی برای ورود به عرصه گردشگری اصفهان.
- تغییر جایگاه اصفهان از یک مقصد اصلی گردشگری به یک مقصد ثانویه یا مسیری عبوری.
- نبود ابتکارات پایدار و خلاقانه در زمینه برگزاری رویدادهای گردشگری.
- عدم موفقیت در جذب گردشگران به صورت مداوم و متناسب با توزیع زمانی مناسب.
- فقدان تبلیغات کافی برای معرفی اپلیکیشن "اصفهان من"، که باعث ناشناخته ماندن آن شده است.

## حوزهی درمان و اورژانس:

- نبود کمیته‌ای تخصصی برای بهداشت و درمان در ستاد خدمات سفر
- کمبود ۶۰ پایگاه اورژانس در شهر اصفهان
- عدم جانمایی مناسب برای پایگاه‌های اورژانس پیش‌بیمارستانی
- تعطیلی کانکس اورژانس باغ فدک به دلیل فرسودگی تجهیزات
- کمبود آمبولانس و نیروی انسانی در بخش اورژانس
- وجود موانع قانونی مرتبط با برون‌سپاری خدمات اورژانسی و مشکلات پیرامون ایجاد خدمات اورژانس موقت در ایام نوروز

## زیرساخت‌ها و خدمات شهری

- کمبود فضای پارکینگ و ترافیک سنگین در ورودی شهر
- مشکلات مرتبط با کیفیت سرویس‌های بهداشتی، به‌ویژه در ناژوان و اماکن تاریخی
- کمبود امکانات اورژانس و آمبولانس در سطح شهر اصفهان
- فرسودگی برخی زیرساخت‌ها، مانند کانکس اورژانس باغ فدک
- نبود توسعه کافی در ایجاد جاذبه‌ها و برگزاری رویدادهای خلاقانه در اصفهان
- وجود چالش‌های اساسی در سیستم حمل‌ونقل عمومی

## چالش‌های اجتماعی و فرهنگی

- هم‌زمانی نوروز با ماه مبارک رمضان و افزایش انتظارات برای رعایت مسائل اسلامی.
- عدم رضایت گردشگران از برخی رفتارهای غیرحرفه‌ای مانند گران‌فروشی و کم‌فروشی.
- گلایه گردشگران از سخت‌گیری‌های اجتماعی در شهر اصفهان نسبت به سایر شهرها

## جمع‌بندی و راهکارهای پیشنهادی:

برای بهبود وضعیت گردشگری اصفهان، لازم است رویکردی جامع و هماهنگ میان تمام ذینفعان اتخاذ شود. این رویکرد باید شامل توسعه زیرساخت‌ها، گسترش خدمات دیجیتال، بازاریابی هدفمند، تقویت بخش خصوصی و توجه به نیازهای فرهنگی و اجتماعی گردشگران باشد. افزون بر این، تشکیل یک ساختار دائمی برای ستاد خدمات سفر و کاهش موازی‌کاری میان سازمان‌ها می‌تواند مدیریت گردشگری در این شهر را بهبود بخشد. در ادامه، راهکارهایی پیشنهاد شده که اجرای آنها نیازمند برنامه‌ریزی دقیق و اولویت‌بندی براساس ضرورت است. همچنین برای پایداری این اقدامات، ضرورت تشکیل میزهای تخصصی در اندیشکده گردشگری و صنایع خلاق تأکید شده است.

- ۱- برون‌سپاری برخی وظایف ستاد سفر به بخش خصوصی برای کاهش فشار بر شهرداری.

- ۲- بهبود زیرساخت‌های گردشگری، از جمله سرویس‌های بهداشتی، پارکینگ‌ها و حمل‌ونقل عمومی.
- ۳- برای مناطق ناژوان که امکان احداث سرویس بهداشتی دائمی نیست و با اصول توسعه پایدار نیز همخوانی ندارد می‌توان از سرویس‌های بهداشتی موقت در قالب کانکس‌های قابل حمل استفاده نمود.
- ۴- توسعه خدمات دیجیتال بر اپلیکشن اصفهان من
- ۵- توسعه نظارت الکترونیک بر پارکینگ‌ها در شهر اصفهان به صورت هوشمند و در لحظه از لحاظ قیمت‌گذاری و جایابی
- ۶- اجرای تبلیغات برای اپلیکشن «اصفهان من» و دیجیتالی‌سازی خدمات.
- ۷- ایجاد کمیته‌ی دائمی ستاد سفر برای توسعه‌ی پایدار گردشگری در طول سال.
- ۸- تنوع‌بخشی به خدمات و جاذبه‌های گردشگری، با تمرکز بر رویدادهای فرهنگی و جاذبه‌های خلاقانه.
- ۹- تسهیل در روند ورود بخش خصوصی برای راه‌اندازی رویدادهای خلاق و تجربه‌محور پایدار در شهر اصفهان
- ۱۰- تقویت نظارت بر اماکن اقامتی غیرمجاز و برخورد جدی‌تر با تخلفات.
- ۱۱- همکاری نزدیک‌تر میان ارگان‌ها برای کاهش ناهماهنگی‌ها در خدمات گردشگری.
- ۱۲- برگزاری دوره‌های آموزشی برای ارتقای رفتار حرفه‌ای کسب‌وکارهای گردشگری با مسافران.
- ۱۳- توانمندسازی پرسنل صنعت گردشگری در شهر اصفهان
- ۱۴- پیشنهاد راه‌اندازی پلیس گردشگری برای تمرکز فعالیت‌ها در نیروهای امنیتی و آموزش آن برای برخورد حرفه‌ای با گردشگر
- ۱۵- لحاظ کردن کمیته درمان و بهداشت در ستاد خدمات سفر به منظور مدیریت بهتر این امر در نوروز
- ۱۶- شناسایی خانه‌های اسکان غیرمجاز در طول سال، نه فقط در ایام نوروز.
- ۱۷- بازنگری در نقش باغ فدک و کاهش تأثیر منفی آن بر هتل‌ها.
- ۱۸- همکاری سایر ارگان‌ها برای شناسایی و ساماندهی مراکز غیرمجاز اقامتی یا خدماتی.
- ۱۹- حل مشکلات قانونی برون‌سپاری فعالیت‌ها مربوط به خدمات درمان به بخش خصوصی و به صورت موقت
- ۲۰- توسعه هوشمندسازی ترافیک و خدمات شهری به منظور نظارت در لحظه برای جریان گردشگری و امکان مدیریت در لحظه جریان گردشگری در سطح شهر
- ۲۱- حمایت از بخش خصوصی و افزایش جذابیت سرمایه‌گذاری در اصفهان
- ۲۲- توسعه پایگاه‌های اورژانس و تأمین آمبولانس‌های بیشتر و برنامه‌ریزی برای استفاده بهینه از ظرفیت موجود اورژانس و بخش درمان در ایام نوروز
- ۲۳- برون‌سپاری برخی فعالیت‌ها ستاد سفر به بخش خصوصی با حمایت قانونی.
- ۲۴- اجرای کمپین‌های بازاریابی هدفمند برای توزیع زمانی و مکانی گردشگران.
- ۲۵- توسعه کیفی و کمی نظرسنجی‌ها و پژوهش ستاد خدمات سفر شهر به‌منظور پوشش تمامی خدمات گردشگری.

- ۲۶- ایجاد سامانه‌های یکپارچه برای مدیریت اطلاعات و خدمات گردشگری بر پایه داده و اطلاعات به همراه تحلیل
- ۲۷- برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای توانمندسازی اصناف مرتبط با گردشگری.
- ۲۸- الزام ثبت نام ارائه‌دهندگان خدمات پذیرایی در ماه مبارک رمضان در اپلیکیشن «پلیس من» برای فعالیت در مبارک به منظور نظارت دقیق و کاهش پلمپ شدن
- ۲۹- توسعه سامانه‌ی نظارت بر خانه‌های مسافر
- ۳۰- تدوین ساز و کار استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر در هتل‌ها و مراکز گردشگری.
- ۳۱- ایجاد سیستم‌های هشدار سریع برای مدیریت ترافیک و جمعیت در ایام پیک گردشگری.
- ۳۲- آموزش نیروهای امدادی و اورژانس برای مقابله با شرایط بحرانی.
- ۳۳- برگزاری رویدادهای فرهنگی و هنری در طول سال به‌جای تمرکز صرف بر ایام نوروز.
- ۳۴- ایجاد سیستم‌های نظارتی مستمر برای کنترل کیفیت خدمات ارائه‌شده به گردشگران.
- ۳۵- تسهیل قوانین مربوط به برون‌سپاری خدمات به بخش خصوصی.
- ۳۶- ایجاد چارچوب‌های قانونی برای نظارت بر خانه‌های اجاره‌ای غیرمجاز.
- ۳۷- تشویق مردم محلی به مشارکت در فعالیتهای گردشگری و ارائه‌ی خدمات محلی به گردشگران.
- ۳۸- ارائه برنامه و تمهیدات ویژه برای ارائه خدمات به گردشگران خارجی که قصد سفر به اصفهان در بازه زمانی نوروز را دارند.

اجرای این راهکارها، همراه با تعامل سازنده میان نهادهای مرتبط، می‌تواند نقش مهمی در ارتقای تجربه گردشگران و توسعه پایدار صنعت گردشگری اصفهان داشت باشد.