



نگارنده: نگار

روز گردشگری

گردشگری مشهد سرگردان میان رکود و رونق

زائر و مسافر هست، اما اینکه حضور این تعداد چقدر به رونق اقتصادی شهر کمک می کند، نامعلوم است

گزارش روز



نگارنده: نگار

آمار ورود گردشگران و زائران از آن عددورقم‌هایی است که نام‌نشان درستی از آن در دست نیست. شنیده‌ایم که بیش از ۳ میلیون ساکن مشهدی داریم و سالانه بیش از ۳۰ میلیون زائر و مسافر به شهر وارد می شوند، اما جزئیات رفت و آمدشان مشخص نیست. روزهای عزاداری محرم و صفر را که کنار بگذاریم، آمار تعداد مسافران دیگر روزهای سال، به نظر مبهم است. عده‌ای فقط برای زیارت می آیند که چندان اهل خریدهای آن چنانی نیستند و به رونق اقتصادی کمک‌ی ویژه نمی کنند و برخی دیگر به ویژه زائران عرب یا کشورهای همسایه به عنوان گردشگر سلامت راهی مشهد می شوند که فقط به جامعه پزشکی کمک مالی می‌رسانند و بعضی‌ها هم برای دیدن و بازدید از آثار و مشاهیر تاریخی می آیند. کمبودها و نقص‌های شهر بزرگ و زائرپذیری مثل مشهد برایشان کم نیست؛ از امکانات اقامتی بگیرد تا خدمات حمل و نقل و عمومی و تفریحی. بهانه پرداختن به موضوع گردشگری، روزی جهانی به همین نام است. سال هاست گردشگری به عنوان یک صنعت، یکی از پرسودترین منابع دولت‌ها به‌شمار می آید، اما در شهر مشهد به عنوان یک شهر مهم کشور چه خبر است؟

● بحث بر سر قیمت‌ها با فروشنده و مسافرکش‌ها نامش آمنه است. او و پنج نفر دیگر از دوستانش را که پنج‌ه تا هفتاد و پنج ساله هستند، در یک کلینیک پوست و مو در خیابان هاشمیه می بینم. پنجشنبه به مشهد رسیده‌اند، اما چند روز قبل وارد ایران شده‌اند. سه روز تهران بودند و یک روز هم قم. آمنه یادش نیست که چندمین بار است به مشهد می آید. فارسی را با لهجه عربی اما به خوبی حرف می زند، برای همین مترجم دوستانش شده است: ۱۰ سال است می آیم ایران. اوایل با خانواده‌ام و حالا با دوست و آشنا به‌هوا ی اینکه راه‌و چاه را می دانم. شهرهای دیگر را هم دیدم، مثلا دوبار رفقیم شمال، یک سال هم رفتم کیش و اصفهان، اما همیشه مقصد اول و آخرمان مشهد بود، برای زیارت امام رضا(ع). آمنه که شهرهای مختلف را دیده است و مشهد و تفریحاتش را خوب می شناسد، دیدگاه نسبتاً کاملی از مشهد دارد: من شهرهای دیگر را هم دیده‌ام. اگر نسبت به رسیدگی به مسافران بخواهید، فضای مشهد به دلیل زائرپذیری بودن دائمی در همه روزهای سال وضعیت بهتری دارد. کاملاً معلوم است یک مشهدی از دیدن زائر و مسافر در هیچ جای شهر تعجب نمی کند. بعضی شهرها حتی همان شهرهای شمالی هم در ایام غیر از تابستان و مسافرتی خیلی امکانات و نظمی ندارند. به ندرت کسی را پیدا می کنید که عربی بلد باشد و خیلی هم امکانات تفریحی و بازار متنوعی ندارند. اما مشهد برای یک هفته ماندن مسافر، کم است. تاداشان بخواهد بازار دارد برای خرید و سوغاتی از هر قیمتی که بخواهند و رستوران‌های خیلی خوب. ما عاشق غذاهای ایرانی هستیم. یکی از تفریحات ما رستوران رفتن است. اما جمله انتهایش را با تأکید اضافه می کند: فقط قیمت‌های متفاوت و بی حساب و کتاب است که زائر را دذیت می کند. او که سالی یک و گاه دوبار به مشهد آمده است، تفاوت قیمت‌ها را می داند. حتی می داند که اگر با فروشنده چانه بزند، قیمت کمتر می شود: مسافرانی که دفعه اول می آیند و زبان فارسی بلد نیستند، با هر قیمتی کالا را می‌خرند. چون ارزش پول ما بیشتر از ریال است،

باز هم برایشان به صرفه است، اما من که می دانم هر جنس چقدر می ارزد، چانه می زنم. حالا دستم آمده که قیمت در هر منطقه شهر چه حدودی است. بیشتر وقت‌ها فروشنده‌ها به دلیل خارجی بودن مشتری، روی کالاها بیشتر قیمت می‌گذارند که خیلی بی انصافی است و هم سفرانم را منصرف می‌کنم. به هر حال، بر سر قیمت‌ها با راننده‌ها و فروشنده‌ها بحث می‌کنم. این برای یک شهر زائرپذیر مشکل است. درست است که ما به دلار خرج می‌کنیم، اما دلیلی نمی‌شود که تا می‌توانند گران فروشی کنند. این کار وجهه شهر را خراب می‌کند. او اصرار دارد بگوید هربار که می‌آید ایران، کمتر از دفعه قبل خرید می‌کند، زیرا قیمت‌ها خیلی وقت‌ها بی دلیل زیاد است.

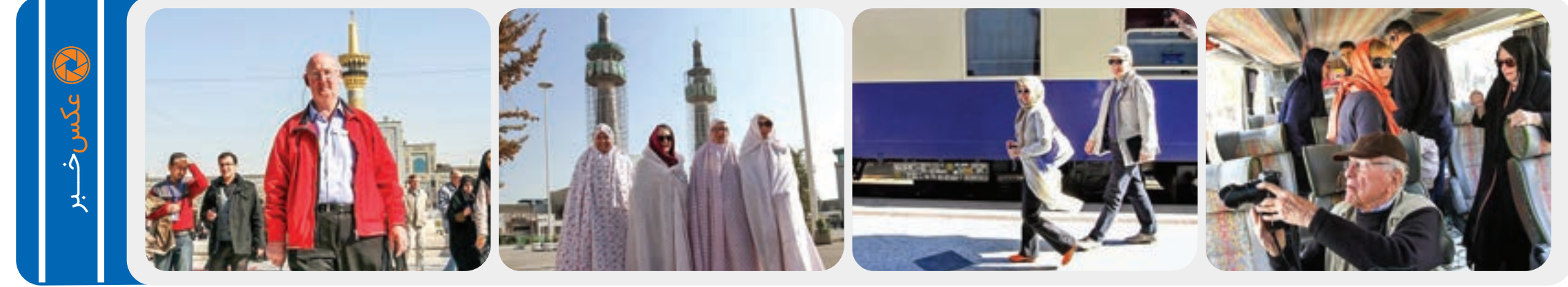
● به هزینه چند برابر راضی هستیم از او می‌خواهم که از دوستانش بپرسد در این چندروز اقامت، نظرشان درباره مشهد چه بوده است. یکی از آن‌ها که با خواهرش آمده و روز قبل هم در همین کلینیک بوتاکس و ژل تزریق کرده است، می‌گوید: خیلی بهتر از چیزی است که فکرش را می‌کردم. البته دوست و آشنا که می‌آمدند مشهد، تعریف می‌کردند. اما از نزدیک دیدم که چقدر برای زائر امکانات و بازارهای خوب دارد. هر روز راننده هتل ما را به یک بازار می‌برد و فکر نمی‌کنم تا آخر هفته که اینجا هستیم، تمام شود. هم سفر دیگرشان فردا قرار است کیسه صفرایش را جراحی کند. صدایش می‌زنند ام‌علا. برای او بخش درمان مهم‌ترین ویژگی شهر بوده است: شنیده بودم همه می‌آیند مشهد برای عمل جراحی، به ویژه عمل‌های زیبایی. پارسال دخترم آمد مشهد و بینی‌اش را عمل کرد. ما در شهر ناصریه زندگی می‌کنیم که پزشک خوب ندارد و همه یامی‌آیند ایران یا می‌روند لبنان. من ترجیح دادم بایم اینجا. رابطمان پزشک راهما هنگ کرد و مستقیم آمد مطبش. همه کارها هم با بود. البته می‌دانیم که هزینه‌ای که از ما می‌گیرند، چند برابر هزینه‌ای است که از ایرانی‌ها می‌گیرند. اما وقتی کیفیت کار خوب باشد، راضی هستیم پول خرج کنیم. دعا می‌کنم امام رضا(ع) کمک کند عمل جراحی‌ام

از دو سال پیش که به مشهد آمده بودم، همه چیز خیلی فرق کرده است؛ فضای شهر و بازارها، هربار که به مشهد می‌آیم، تغییرات را به خوبی احساس می‌کنم

خوب تمام شود. همین امکانات پزشکی و مترجمی که در مراکز هست، به جذب مسافران کمک می‌کند. وقتی می‌بینیم همه عربی صحبت می‌کنند، احساس غریبی نمی‌کنیم. ● شهری با این همه زائر، تنوع می‌خواهد در بازار و مراکز تفریحی و مطب پزشکان، حضور زائران عرب زبان فراوان می‌خواهد و امکانات تفریحی که ظاهر دارد دسترس است، اما برخی‌ها از کیفیت کار ناراضی‌اند که کسی هم پاسخگوی آن‌ها نیست یا پاسخ درستی نمی‌گیرند. مسافران بسیاری می‌آیند و می‌روند و حتماً کسی از جزئیات و رضایتمندی آنان سؤال نمی‌پرسد و نظرسنجی نمی‌کند. یکی از زائران می‌گفت یک پزشک عمومی از او خواسته است برای تزریق بوتاکس و فیلر ۳۵۰ دلار بپردازد که به نظرش خیلی زیاد بوده و از آن منصرف شده است. هفته پیش هم کیف یکی از زائران عرب را در یکی از بازارهای مشهد دزدیده بودند و از رسیدگی هم به شکایتش هم ناامید بودند. یک کیف بی‌نام و نشان ۲۵ میلیون پول نقد را چطور می‌شود پیدا کرد؟!

به جز زائران عرب، مسافران ایرانی زیادی هم در طول سال راهی مشهد می‌شوند. امیر روغنگران مسافر شیرازی مشهد است. او این هفته با همسر و دخترش راهی مشهد شده است. می‌گوید: از دو سال پیش که به مشهد آمده بودم، همه چیز خیلی فرق کرده است، فضای شهر و بازارها. هربار که به مشهد می‌آیم، تغییرات را به خوبی احساس می‌کنم؛ تعداد بازارها بیشتر و مراکز تفریحی هم بهتر شده است. اما مسال قدرت انتخاب داشتم که بچه‌هایم را کدام شهر باریم. این تنوع برای شهری با این همه زائر لازم است، اما قیمت‌ها زیاد است، این یعنی همه نمی‌توانند از آن‌ها استفاده کنند و یک خانواده معمولی باید به‌همان زیارت حرم و بازارهای همان محدوده اکتفا کند. او در ادامه نکته‌هایش اضافه می‌کند: شیراز شهری است که گردشگران زیادی از کشورهای دیگر دارد. برای همین تعداد مترجمان انگلیسی‌زبان یا کارکنان و افرادی که بتوانند با آنان صحبت کنند، زیاد است، اما من

در مشهد فقط متوجه شدم که زبان عربی رایج است، در صورتی که حتماً مسافران غیرعرب هم دارند. اگر قرار است در زمینه گردشگری و افزایش مسافران کار کنید، باید به این نکته هم توجه کرد. از طرف دیگر، کیفیت غذای موجود رستوران‌ها خوب است، اما غذای محلی شهرها یا حتی کشورهای دیگر را ندارند یا من ندیدم و اطلاع‌رسانی درباره آن ضعیف است. شیدا پیروی اهل همدان است. خواهرش امسال پزشکی دانشگاه فردوسی قبول شده است و آمده‌اند برای ثبت‌نامش. فقط چند سال پیش یک بار به مشهد آمده است و بس. می‌گوید: هر سال دلم می‌خواست ایام محرم و صفر ببایم مشهد، ولی قسمت نمی‌شد. امسال هم به ایام آخر صفر نرسیدم، ولی قسمت این بود که بالاخره امام رضا(ع) را زیارت کنم. به بهانه ثبت‌نام، دو هفته است مشهد هستیم و آخر هفته عازم شهر خودمان می‌شویم. پیروی تفاوت چند ساله شهر را احساس کرده است: نسبت به چند سال پیش، شهر این قدر شلوغ شده است که برای رفتن به هر مکانی یک ساعت در ترافیک هستیم. اگر مترو نبود، فکر می‌کنم از خیر رفتن به خیلی از مکان‌ها می‌گذشتیم و به دیدن اطراف هتل اکتفا می‌کردیم. کاش همه خیابان‌های شهر مسیری جدا برای عبور تاکسی داشت تا مسافرتی در خیابان‌ها نماند. نیمه شبی هم گذرشان به اورژانس افتاده است: مادرم دچار درد قلبی شده بود. اورژانس اورا رساند به بیمارستان قائم(عج). می‌گفتند امکاناتش بهتر است و باید همان‌جا اعزام شود، اما رسیدگی پرسنل خوب نبود. خیلی نگران بودیم. بیمارستان‌های شهری که زائران و مسافران میلیونی دارد، باید فضای بهتری داشته‌باشد. نوبت گرفتن از پزشک متخصص هم کاری بود که با سختی و کلی التماس به منشی موفق شدیم انجامش دهیم. مطب پزشکان خیابان عارف و محتشمی پر از بیماران سرگردان است که بخش زیادی از آنان مسافر هستند. همین بیماری و معطلی آن، چندروزی سفر را به کاممان تلخ کرد. یعنی وقتی از نزدیک از کشورهای دیگر دار، برای همین تعداد مترجمان انگلیسی‌زبان یا کارکنان و افرادی که بتوانند با آنان صحبت کنند، زیاد است، اما من مهم نیست.



نگارنده: نگار

مدیر گروه پژوهشی جامعه‌شناسی گردشگری پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی استان:

توسعه گردشگری روی دور کند است

● گفت و گو جاوید سالانه میلیون‌ها زائر و مسافر راهی مشهد می‌شوند. بدیهی است که تعدادی با نارضایتی شهر را ترک می‌کنند. برای نیم‌نگاهی انداختن به وضعیت گردشگری مشهد و مشکلات و کمبودهای وارد شده بر آن، توجه به طرح پیمایش ملی ارزش‌ها، نگرش‌ها و رفتارشناسی گردشگری ایران، چهره‌ای از سیمای گردشگری به‌نمایش می‌گذارد که دکتر حامد بخشی، مدیر گروه پژوهشی جامعه‌شناسی گردشگری پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی استان، به برخی نتایج آن که به مشهد مرتبط است، اشاره می‌کند. داده‌های این پیمایش داخلی مربوط به یک سال منتهی به پایان ۱۴۰۱ هستند.

● بیش از ۵۰ درصد گردشگران با خودرو شخصی به مشهد آمده‌اند به گفته او، در آن مدت مشخص، ۱۵٫۶ درصد از مسافرانی که در کشور گردشگری داشتند (یعنی سفر با اقامت شبانه)، مقصدشان مشهد بوده است. در این بین، نسبت زنان مسافر به مقصد مشهد اندکی بیش از کل کشور بوده است؛ یعنی زنان گردشگر در کل کشور ۴۸٫۶ درصد بودند، در حالی که گردشگران زنی که به مشهد وارد شدند، ۵۰٫۵ درصد بودند. او ادامه می‌دهد: نسبت استفاده از خودرو شخصی در گردشگران و زائران مشهدی

نسبت گردشگران کل ایران کمتر بود، در حالی که ۷۳ درصد گردشگران در ایران با خودرو شخصی سفر کرده بودند. این نسبت در گردشگران وارد شده با خودرو به شهر مشهد، ۵۱٫۵ درصد نشان می‌دهد. این جامعه‌شناس یادآور می‌شود: میزان استفاده از اتوبوس بین گردشگران مشهد بیش از متوسط کشوری بود، یعنی ۱۸٫۴ درصد گردشگران مشهد با قطار به سفر آمده بودند، در حالی که متوسط کشوری ۶٫۵ درصد بود و ۹٫۵ درصد سفرها به مشهد با هواپیما بود، در حالی که این عدد در کشور ۵٫۳ درصد است. ● رکود اقتصادی، دلیل رکود گردشگری دانستنیار پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی خراسان رضوی، پس از اشاره به درصدها و نتایج پیمایش، تحلیل وضعیت گردشگری در مشهد کنونی را مستلزم داشتن اطلاعات به روز می‌داند که اکنون نداریم: تحلیلی که اکنون ارائه می‌دهیم، دیدگاهی



ماجرای گردشگری ما اکنون معیشتی تر شده است، یعنی بیشتر افراد تلاش می‌کنند هزینه‌هایشان را در جامعه مقصد کمتر کنند و سفرها با وسیله

این سفر می‌کشاند، اما سعی می‌کنند به طرق دیگر هزینه‌هایشان را کم کنند. هم انتظارات کم است، هم عرضه وی با اینکه قبول می‌کند وضعیت گردشگری مشهد نسبت به دوران همه‌گیری کرونا بهتر شده است، یک نکته به آن اضافه می‌کند و آن اینکه هنوز به روزهای قبل از شیوع کرونا بازنگشته است: اکنون وضعیت گردشگری ما نسبت به روزهای پیش از کرونا ضعیف‌تر است و در مجموع، اوضاع گردشگری در کشور ما افت کرده است. به دنبال افت رونق گردشگری، رونق خدمات هم کم می‌شود و انتظار داریم که بخش‌های خدماتی از لحاظ کیفیت در گردشگری هم افت کرده باشند. این رکود از توسعه گردشگری پیشگیری کرده و زیارتی نسبت به قیمت وضعیت بهتری دارند، یعنی با وجود اینکه ممکن است هزینه‌های سفر به‌طور کلی بیشتر شده باشد، همچنان باورهای مذهبی، افراد و خانواده‌ها را به سوی

بنیه اقتصادی گردشگران است که آمادگی پرداختن هزینه سفر را داشته باشند. بعد از آن ما با این مسئله مواجه هستیم که در مقابل فشار تقاضا، برای کیفیت خدمات چه‌کنیم. به نظر اکنون ما در مرحله پیش از آن قرار داریم. اساساً هر برنامه‌ریزی برای تقویت گردشگری منوط به این است که فشار تقاضا و انتظاری برای آن وجود داشته‌باشد که تصور می‌کنم جای آن خالی است. به این معنی که گردشگر تصور می‌کند به اصطلاح به اندازه‌ای که پول می‌دهد، آش می‌خورد، برای همین از خدمات رضایت نسبی دارد. چنانچه نتایج دو موج پیمایشی ما نشان داد، سطح انتظارات گردشگران ما با سطح عرضه خدمات نسبتاً برابری می‌کند، به جز برخی موارد مثل تعاملی که با جامعه خدمات‌رسان به ویژه در بازارها و تاکسی‌ها و نظایر آن دارند که همچنان شاهد گزارش شکایت و گله‌ها هستیم و معتقدند این گروه هزینه

بسیاری برای جیب مسافران دوخته‌اند. بخشی اضافه می‌کند: اینکه زائران از کیفیت گردشگری چه می‌خواهند، به صورت اجمالی از طریق پرسش‌نامه و مشاهدات مشخص است. همچنان یک رکن جدی در خواسته گردشگران و زائران جنبه تفریحی و فراغتی است، به این دلیل که نسبت به سال‌های قبل، زمان ماندگاری زائر در حرم کمتر شده است و زائران معمولاً زیارت را کوتاه‌تر و مدتی را که در مجموعه‌های تفریحی از جمله بازارها و تفرجگاه‌ها طی می‌کنند، بیشتر می‌کنند. این شهر را بانام شهر زیارتی می‌شناسیم، اما گردشگری دینی فقط به معنای زیارت نیست و قرار هم نیست زائر تا آخرین روز اقامتش در این شهر، حوالی حرم باشد، یعنی حساب زیارت و تفریح در کنار هم باید تعریف شود. کمبودهای شهر را باید طوری برطرف کرد که نیاز همه گردشگران و مسافران این شهر دیده شود.