

## شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد امنیت و اثر آن بر توسعه گردشگری در مناطق شهری (مورد مطالعه: شهر کاشان)

صدیقه کیانی سلمی<sup>۱</sup>، معصومه بیگلری نیا<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۲۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۸/۱۸

از صفحه ۵۹ تا ۸۸

پژوهشنامه جغرافیای انتظامی

سال پنجم، شماره بیستم، زمستان ۱۳۹۶

### چکیده

احساس امنیت در مقصد گردشگری عاملی تعیین‌کننده در بازار رقابت گردشگری به شمار می‌آید. در این راستا هدف از انجام پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد متفاوت امنیت، اثر آن بر رضایت و ارزیابی وضعیت احساس امنیت گردشگران در شهر کاشان است. این پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری (۲۰۰) گردشگر داخلی در مناطق توریستی کاشان بوده‌اند که به صورت تصادفی به پرسش‌نامه پژوهش پاسخ گفته‌اند. ابزار پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته‌ای با (۴۴) گویه عمومی و تخصصی است که روایی آن با نظر متخصصان و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و آزمون‌های آماری t، تحلیل عاملی اکتشافی، رگرسیون خطی و ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج حاصل از کاربرد آزمون t نشان می‌دهد گردشگران در شهر کاشان از وضعیت متغیرهای امنیت گردشگری رضایت داشته‌اند. بعلاوه همبستگی بین متغیرهای امنیت گردشگری و رضایتمندی گردشگران نشان‌دهنده ارتباط مثبت و معنادار بین دو شاخص ذکر شده است. نتایج حاصل از تحلیل عاملی نشان می‌دهد که شش عامل نحوه برخورد ساکنان و عملکرد پلیس، امنیت کالبدی، سلامت، کیفیت اقامت و پذیرایی، امنیت فردی و آرامش روانی، در نهایت (۶۴٪) امنیت گردشگری در کاشان را پوشش داده است. نتایج کاربرد تحلیل رگرسیون بیانگر آن است که امنیت گردشگری در شهر کاشان بر تمایل به بازدید مجدد گردشگران و پیشنهاد سفر به دیگران اثر معنادار و مثبتی داشته است و پس‌ازاین، وفاداری گردشگران برای تمایل به سفر مجدد را در پی خواهد داشت.

**کلید واژه‌ها:** امنیت، توسعه گردشگری، کاشان.

۱- استادیار گروه جغرافیا و اکو توریسم، دانشگاه کاشان، ایران. (نویسنده مسئول). s.kiani@kashanu.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد اکو توریسم، دانشگاه کاشان، ایران.

## بیان مسئله

صنعت گردشگری از بزرگ‌ترین صنایع دنیا با رشدی سریع است. با شروع انقلاب صنعتی که شهرنشینی از مهم‌ترین پیامدهای آن بود، نیاز به مسافرت و گذران اوقات فراغت افزایش یافت (شادمان و فخرآبادی، ۱۳۹۲: ۱۷۳). دست کشیدن از کار در روزهای تعطیل و به مرخصی رفتن، پیش‌نیاز گردشگری تفریحی است و این الزام به دست از کار کشیدن، یعنی زمانی برای بازسازی خود در پایان قرن نوزدهم در سیاست دولت‌ها به رسمیت شناخته شده است. در قرن بیستم قوانین دولتی مربوط به مرخصی‌های کاری همراه با دریافت حقوق در بیشتر کشورهای صنعتی رایج شد، چنان‌که در فرانسه سال ۱۹۳۶، دوازده روز مرخصی همراه با حقوق در کلیه بنگاه‌های تجاری اجباری شد (هولدن، ۱۳۹۴: ۲۴). واژه توریسم نخستین بار در سال ۱۸۱۱، در یک مجله انگلیسی بکار برده شد. در آن زمان این لغت به معنای مسافرت به منظور تماشای آثار تاریخی و بازدید از مناظر طبیعی برای کسب لذت بکار می‌رفت (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۹۷). به‌طور کلی جهانگردی یا گردشگری، مجموعه کارهایی است که فرد در مسافرت و در مکانی خارج از محیط معمول خود انجام می‌دهد، این مسافرت بیش از یک سال طول نمی‌کشد و هدف آن تفریح، تجارت یا فعالیت‌های دیگر است (گزارش سازمان جهانی گردشگری، ۱۹۹۷). صنعت توریسم از دو جهت دارای اهمیت است: نخست، موجب آشنایی مردم با دیگر فرهنگ‌ها، نژادها، اقوام، سرزمین‌ها، گویش‌ها و ... می‌شود و دوم اینکه، از نظر اقتصادی یکی از منابع مهم درآمد و ارز و نیز ایجاد اشتغال محسوب می‌شود (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۱۰۰). هم‌چنین صنعت گردشگری به‌عنوان یک صنعت جذاب، پویا، درآمدزا و اثربخش خود را در جهان مطرح ساخته است. با شروع قرن بیست و یکم، صنعت گردشگری به یکی از پردرآمدترین صنایع دنیا تبدیل شده و رقابت فشرده‌ای میان بسیاری از کشورهای جهان برای جذب گردشگر به چشم می‌خورد (گزارش سازمان جهانی گردشگری<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷)، (سقایی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۳۱). یکی از عواملی که سبب توسعه این صنعت شده، امنیت و احساس آن در نزد گردشگران است. امنیت شاخص‌ترین عامل گسترش صنعت جهانگردی است (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳: ۹۳). مقوله امنیت در صنعت توریسم و توسعه

آن در مناطق گردشگری تأثیر به‌سزایی دارد به‌گونه‌ای که می‌توان با ایجاد امنیت و افزایش آن در مناطق گردشگری در جذب گردشگران و مدت اقامت آن‌ها کمک کرد (بیگی و میرزا خانی، ۱۳۸۸: ۳۴۹).

پژوهشگرانی مانند کوهن<sup>۱</sup>، جفری<sup>۲</sup>، کاسپار<sup>۳</sup>، کریپندورف<sup>۴</sup> و ... امنیت را به‌عنوان عامل اصلی عرضه در گردشگری می‌دانند (مؤید فر و همکاران، ۱۳۹۳). یوشانگ وانگ<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) متوجه شد که هرگونه تأثیر بر ایمنی اعم از داخلی و بین‌المللی بر تقاضای گردشگری تأثیر منفی می‌گذارد، به‌گونه‌ای که در یک نگرش مقایسه‌ای می‌توان گفت تأثیر بحران مالی بر تقاضای گردشگری نسبت به بحران‌های امنیتی کمتر قابل‌توجه است. اطمینان از ایمنی و سلامت گردشگران کلیدی برای حفظ تقاضا برای گردشگری بین‌المللی است. لارونی مارتین نیز اظهار می‌دارد امنیت عبارت است از «تضمین رفاه آتی» و یا در تعریفی دیگر «امنیت یعنی رهایی نسبی از تهدیدات زیان‌بخش». ال ویور، امنیت اجتماعی را به توانایی جامعه برای حفظ ویژگی‌های اساسی خود در برابر شرایط متحول و تهدیدات اجتماعی مربوط می‌داند. مقایسه پتانسیل‌ها و جاذبه‌های گردشگری منطقه خاورمیانه با میزان موفقیت این کشورها در جذب گردشگر، جای تردیدی از وجود مشکلات و موانع موجود در برابر صنعت گردشگری بر جای نمی‌گذارد. سهم (۶۰٪) کشورهای خاورمیانه از جذب گردشگران خارجی در برابر سهم (۵۲٪) کشورهای اروپایی از این حیث و درآمد ارزی (۴۱۲) میلیارد دلاری کشورهای اروپایی در سال ۲۰۰۹ گویای این امر است (گزارش سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۰: ۳۸۴). پارامترهای گوناگونی وجود دارد که از توسعه گردشگری جلوگیری می‌کند که یکی از آن‌ها عدم امنیت است، به عبارتی در مکان‌های گردشگری عدم وجود امنیت، باعث عدم ورود گردشگران به آن مکان و یا عدم تکرار بازدید گردشگران از آن مکان می‌شود و این امر در کاهش رشد اقتصادی، اجتماعی و محیطی منطقه اثرگذار است (خادمی و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۰۵).

1- Cohen

2- Jaafari

3- Kasper

4- Krippendorf

5- Wang

کشور ایران با پیشینه تمدنی کهن و جاذبه‌های متنوع تاریخی، فرهنگی و زیست‌محیطی هنوز از مزایای این صنعت در جایگاه و سهم متناسب با خود استفاده نکرده است. رشد و توسعه صنعت توریسم در ایران به‌عنوان یکی از راهکارهای رهایی از اقتصاد تک‌محصولی و متنوع سازی منابع درآمدی کشور، باید بیش‌ازپیش موردتوجه برنامه ریزان و سیاست‌گذاران کشور قرار گیرد (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۹۹). یکی از این نیازهای اولیه، احساس امنیت در مکان‌های گردشگری است که تحقق این امر تنها با توجه ویژه دولت، نیروهای امنیتی و هم‌چنین آموزش درست مردم محلی در برقراری ارتباط با گردشگران است. شهر کاشان دارای آثار تاریخی، فرهنگی و معماری بسیار زیبایی است و به این دلیل جایگاه ویژه‌ای در جذب گردشگر دارد. در این راستا پژوهش حاضر برای بررسی وضعیت امنیت گردشگری در شهر کاشان، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اثرگذار بر امنیت گردشگری، بررسی نقش امنیت بر تمایل گردشگران به بازدید مجدد از شهر کاشان و معرفی این مقصد گردشگری به سایرین و نیز اثر آن بر رضایتمندی گردشگران صورت گرفته است.

### پیشینه پژوهش

در سال‌های اخیر مقالات و پژوهش‌هایی پیرامون امنیت و گردشگری انجام شده است. در این مطالعات امنیت گردشگران چه داخلی و چه خارجی مورد مطالعه قرار گرفته و از اثرات آن بر گردشگری بحث شده است. در ادامه به مواردی از این مطالعات اشاره می‌شود.

نادری و همکاران (۱۳۸۸) در بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در شهر اردبیل به این نتیجه رسیدند که هر چه میزان سرمایه اجتماعی در جامعه بیشتر باشد به همان میزان احساس امنیت نیز بیشتر خواهد بود و در تحلیل نهایی، شاخص اعتماد اجتماعی، بیش‌ترین میزان همبستگی را با احساس امنیت اجتماعی نشان داده است. هزارجریبی (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری» درباره شناخت میزان احساس امنیت اجتماعی و تعاملات مردم با گردشگران خارجی به این نتیجه رسیده است که بین احساس امنیت اجتماعی و گردشگری رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد و به عبارتی هر مقدار احساس امنیت اجتماعی گردشگران افزایش یابد به همان اندازه تمایل آنان به

اقامت در ایران و حتی سفرهای مجدد بیشتر است. حسنوند و حسنوند (۱۳۹۱) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی جوانان در شهرستان سلسله» به این نتیجه دست یافتند که میزان احساس امنیت مالی کمی بیش‌ازحد متوسط است و احساس امنیت جانی پایین‌تر از حد متوسط است. وجود تفاوت بین دو جنس مذکر و مؤنث نیز از حیث میزان احساس امنیت اجتماعی تأیید شد. مختاری و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی در شهر یاسوج» بیان می‌کنند که رابطه مستقیم و معناداری بین پایگاه اجتماعی-اقتصادی، اعتماد اجتماعی، میزان دین‌داری، نگرش مثبت به عملکرد پلیس و میزان احساس امنیت اجتماعی وجود دارد. در بین این متغیرها نیز اعتماد اجتماعی با (۳۲٪) بیش‌ترین سهم را در تبیین احساس امنیت اجتماعی داشته است. عبدلی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری: مورد مطالعه گردشگران داخلی شهر اصفهان» نشان دادند که میزان تحصیلات، سن، وضعیت تأهل، میزان درآمد، نقش نیروی انتظامی و رسانه‌ها به مقدار بسیار زیادی بر میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری تأثیر داشته است. حاجی اسماعیلی و کیانپور (۱۳۹۳) در پژوهش خود با عنوان «امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در استان اصفهان»، با هدف کشف، تحلیل و بررسی مشکلات امنیت گردشگری از منظر مدیران دفاتر خدمات جهانگردی و آژانس‌های مسافرتی در استان اصفهان بیان کرده‌اند، اصلی‌ترین مقوله‌های مورد مطالعه را می‌توان در ابعاد اقتصادی و مالی، قانونی و اداری، غذایی و بهداشتی، جاده‌ای و حمل‌ونقل و امنیت روانی طبقه‌بندی نمود. به نظر می‌رسد احساس ناامنی در حوزه‌های مختلف که خود حاصل درهم تنیدگی عوامل مختلف فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی است، بر رونق گردشگری ایران اثر داشته و در کاهش چشمگیر گردشگران خارجی و به دنبال آن پایین آمدن درآمد ارزی کشور مؤثر بوده است. جسارتی و آقایی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «نقش ارتقاء امنیت در توسعه گردشگری استان اردبیل»، با هدف بررسی ارتباط حضور پلیس و اقدامات تبلیغی آن با امنیت گردشگری و رابطه بین ارتقاء امنیت و گسترش گردشگری انجام داده‌اند، به این نتیجه رسیده‌اند که میان گسترش گردشگری و افزایش امنیت و گسترش حضور نیروی

انتظامی و افزایش تبلیغات این نهاد در افزایش امنیت منتج به توسعه گردشگری رابطه مستقیمی وجود دارد. سلیمی سبحان (۱۳۹۳) در مطالعه خود تحت عنوان «امنیت و توسعه پایدار گردشگری»، گردشگری پایدار را نشأت گرفته از توسعه پایدار دانسته و هم‌چنین تأکید می‌کند که توسعه پایدار از اصول و مبانی پیشرفت اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در جهان محسوب می‌شود و به دلیل نقشی که گردشگری می‌تواند در این زمینه به‌ویژه در کشورهایی مثل ایران ایفا نماید لزوم و ضرورت توجه به گردشگری پایدار حائز اهمیت فراوان است. موفقیت و رشد پایدار گردشگری در گرو عملکرد مناسب و هماهنگ عناصر و فاکتورهای متعددی است که باهم ارتباط تنگاتنگی دارند. یکی از مهم‌ترین این فاکتورها امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری است. حیدری چپانه و سلطانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود تحت عنوان «تحلیلی بر نقش ثبات سیاسی و امنیت در توسعه گردشگری منطقه خاورمیانه»، به مقوله امنیت و ثبات سیاسی به‌عنوان یکی از مهم‌ترین چالش‌های فراروی صنعت گردشگری کشورهای منطقه خاورمیانه پرداخته‌اند و جهت بررسی رابطه بین توسعه گردشگری در حوزه کشورهای خاورمیانه و فضای سیاسی- امنیتی این منطقه از روش توصیفی-تحلیلی استفاده کرده‌اند و یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد نوسان و عدم تعادل شدید در میزان گردشگران ورودی به کشورهای این منطقه ارتباط بسیار نزدیکی با تحولات سیاسی در عرصه جهانی (چون استراتژی مبارزه با تروریسم بین‌الملل)، فضای سیاسی - امنیتی خاورمیانه (چون تشدید اقدامات گروه‌های بنیادگرا) و شرایط داخلی کشورهای این منطقه دارد. صلواتی و مولایی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران شهر سنندج پرداخته‌اند. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که عواملی مانند عملکرد پلیس، عامل فرهنگی، عامل اقتصادی و عملکرد رسانه‌ها بر احساس امنیت در بین گردشگران تأثیر معناداری داشته است. خادمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود تحت عنوان «تحلیل تأثیر امنیت شهری در توسعه گردشگری شهر کرمان»، با هدف ارزیابی و تحلیل نقش امنیت در توسعه گردشگری شهر بیان می‌کنند با محاسبه شدت همبستگی (۰.۷۲)، امنیت در شهر باعث افزایش مدت اقامت گردشگران در شهر می‌شود. هم‌چنین نتایج آزمون t اهمیت عملکرد نیروی انتظامی در افزایش امنیت را تأیید می‌کند. در انتها

آزمون همبستگی با ضریب (۰.۸۳) بین دو متغیر نورپردازی در شهر و امنیت گردشگران نشان داد که با نورپردازی صحیح در شهر امنیت گردشگری نیز افزایش می‌یابد.

گارتنر<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) معتقد است که صنعت گردشگری به مبحث ایمنی، امنیت و ثبات مدیریت بحران بسیار حساس است به گونه‌ای که آینده‌نگری توسعه گردشگری با توجه به امنیت گردشگران در میان مقامات و سهامداران گردشگری صورت می‌گیرد. آتیگان<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۳) در پژوهشی با عنوان «برنامه‌ریزی کیفیت خدمات در صنعت گردشگری» به این نتیجه دست‌یافت که بین انتظارات و رضایت گردشگران آلمانی و روسی از کیفیت خدمات گردشگری تفاوت وجود دارد. یکی از عناصر اساسی در این پژوهش بررسی بعد امنیت گردشگران بوده است. توماس<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهشی بیان می‌دارد که فقدان نورپردازی مناسب جهت افزایش امنیت در زمان فعالیت‌های شهری و ایجاد جذابیت‌های منظر شهری، همواره از جمله مسائل و مشکلاتی است که می‌تواند مستقیم و یا غیرمستقیم موجبات نارضایتی گردشگران را فراهم آورد. استینر<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) به وضعیت گردشگری در کشورهای عربی از جمله مصر اشاره می‌کند که با وجود جاذبه‌های گردشگری فراوان نتوانسته‌اند به نحو مطلوبی درآمدزایی نمایند. وی مهم‌ترین علل عدم درآمدزایی را نبود امنیت، تهدیدهای اجتماعی و روانی و عدم خدمات‌رسانی بهینه می‌داند که به‌منظور بهبود این وضعیت لزوم توجه به امنیت گردشگران ضروری است. نامپومللو<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) به پژوهش در مورد گردشگری جرم، ایمنی و امنیت در منطقه کوازولو-ناتال<sup>۶</sup> به‌عنوان موضوع پایان‌نامه کارشناسی ارشد در دانشگاه زولولند<sup>۷</sup> آفریقای جنوبی پرداخته است. مهم‌ترین یافته‌ها نشانگر آن است که در منطقه مورد مطالعه جرائمی رخ می‌دهد که برخی از آن‌ها گزارش نمی‌شود و راهبردها و سیاست‌های به‌کاربرده شده توسط اعضای جامعه و نیز مقامات گردشگری شناخته شده نیست؛ بنابراین لازم است به مردم محلی در خصوص اهمیت و

1- Gurtner

2- Atilgan

3- Thomas

4- Steiner

5- Nompumelelo

6- Kwa Zulu-Natal

7- Zululand

ارزش گردشگر و گردشگری آموزش‌های لازم اعطا شود. اونور<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) در پژوهش خود با عنوان «تجربه مردم از نورپردازی در فضای عمومی»، به بررسی تجربه افراد از فضاهای روشن شهری در شب و ایجاد چشم‌اندازی جدید در طراحی روشنایی شهر پرداخته است و بدین منظور به نقد روش‌های معمول طراحی نورپردازی در شهر آنکارا می‌پردازد. نتایج این پژوهش نشان داد که در ارزیابی مردم از نورپردازی شهری مردم به‌منظور احساس امنیت نیاز به استفاده از نورپردازی در فضاهای عمومی در شب دارند. یوشانگ وانگ (۲۰۰۹) متوجه شد که هرگونه تأثیر بر ایمنی اعم از داخلی و بین‌المللی بر تقاضای گردشگری تأثیر منفی می‌گذارد. کوواری و زیمانی<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) ایمنی و امنیت را در عصر گردشگری جهانی مطالعه کرده‌اند و مفاهیم در حال تغییر ایمنی و امنیت اجتماعی را در سال‌های ۱۹۹۵-۲۰۱۰ را به سه دوره با سه ویژگی اصلی برای هرکدام تعریف کرده‌اند و در پایان سه پیشنهاد کلی داده‌اند. لیو<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) آسیب‌پذیری گردشگری و انعطاف‌پذیری به تروریسم را بررسی کرده است. یافته‌ها دلالت بر آن دارد که امنیت شخصی یک نگرانی عمده برای گردشگران است و بیشتر توریست‌ها به دنبال مقصدهای امن و اجتناب از مقاصد هستند که توسط تروریسم گرفتار شده‌اند. این پژوهش کمیت رابطه بین تروریسم و گردشگری در (۹۵) کشور و منطقه مختلف را با استفاده از مدل‌های تقاضای گردشگری بین‌المللی مورد بررسی قرار داده است. همچنین نتایج کاربرد روش سری زمانی برای پیش‌بینی میزان درآمد گردشگری کشورهای مورد مطالعه حاکی از آن است که تروریسم در بلندمدت اثری بر تقاضای بین‌المللی گردشگری نداشته و این اثر تنها در بازه زمانی کوتاه‌مدت قابل مشاهده است.

### مبانی نظری پژوهش

از دیدگاه متفکران علوم اجتماعی و سیاسی امنیت، کلیه زمینه‌های اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و اجتماعی را نیز در برمی‌گیرد. امنیت از ریشه امن است که در مقابل بیم، هراس و ناامنی استفاده می‌شود و یکی از نیازهای فطری بشر بوده و با جوهر هستی انسان پیوند ناگسستنی دارد (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳: ۱۰۳). فقدان و یا اختلال در

1- Unver

2- Kovari & Zimanyi

3- Liu



امنیت پیامدها و بازتاب‌های نگران‌کننده و خطرناکی به دنبال دارد. بر اساس نظریه مازلو، نیاز به امنیت یک نیاز روانی است که در صورت ارضاء نشدن آن، روان آدمی، آزرده می‌شود (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳: ۱۰۵).

اصطلاح امنیت اجتماعی را باری بوزان برای اولین بار در کتاب «مردم، دولت‌ها، هراس» به کار برده است. به عقیده بوزان جوامع متشکل از یک احساس هویت اجتماعی هستند. همان چیزی که به افراد و گروه‌ها امکان می‌دهد خود را به‌عنوان یک جزء از جامعه تلقی نمایند. با این تفاسیر بوزان بحث خود را با تأکید بر اصول نظام ارگانیکی بیان نموده و در ادامه عناصر ارگانیکی امنیت اجتماعی را هویت نامیده و امنیت اجتماعی را مترادف امنیت هویت تلقی می‌کند (بوزان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰: ۴۱). از دیدگاه امیل دورکیم، امنیت جامعه در پرتو همبستگی تأمین می‌شود و همبستگی اجتماعی عامل حفظ جامعه از خطرات و آسیب‌هاست. در این الگو که بر رابطه ضروری امنیت با همبستگی گروه‌ها و نیروهای اجتماعی تأکید می‌شود، امنیت فرآیند پایان‌ناپذیر رقابت و سازش میان نیروهای گوناگونی است که نماینده علایق و همبستگی‌های اجتماعی گوناگون مانند گروه‌های صنعتی و تجاری، اتحادیه‌های کارگری، گروه‌بندی‌های مذهبی و قومی و غیره هستند. بر اساس مکتب کنش متقابل نمادین، به‌منظور ادراک حوزه معنایی امنیت و فهم طیفی از مفاهیمی که در اطراف خود ایجاد نموده است نیازمند آگاهی از جریان تأویل و تفسیری هستیم که در فرآیند کنش متقابل اجتماعی رخ می‌دهد. امنیت، توانایی حفظ شرایطی است که هر فرد در آن با آگاهی و تفسیرگری دخالت کرده و با توجه به کنش دیگران و تفسیر خویشتن، کنش خویش را آگاهانه می‌سازد (نویدینیا، ۱۳۸۸: ۱۲۵). آبراهام مازلو، روان‌شناس برجسته معاصر، نظریه‌ای را مطرح کرد که بسیار مورد توجه پژوهشگران قرار گرفت؛ وی در این نظریه هرمی را طراحی کرد که در آن نیازهای انسان را معرفی کرده است. در این هرم نیازهای فیزیولوژیک به‌عنوان اولین نیاز انسان و بعد از آن در سطح دوم این هرم نیاز به امنیت قرار می‌گیرد که نشان از مهم و اساسی بودن این نیاز دارد و در سطوح بعدی نیاز به عشق و محبت و احترام و در سطح آخر و والاترین و عالی‌ترین سطح نیاز به خود شکوفایی معرفی شده است که اگر هر کدام از این سطوح هرم و نیازها برآورده نشوند، فرد

احساس خلأ و ناکامی می‌کند. پارسونز جامعه را متشکل از اجزایی می‌داند که در اصطلاح، پایگاه نقش‌ها می‌شود (ورسلی، ۱۳۷۸: ۶۵). وی برای امنیت اجتماعی چهار بُعد قائل شده است که هرکدام مربوط به یک خرده سیستم جامعه هستند. امنیت مالی و اقتصادی، امنیت سیاسی، امنیت حقوقی و قضایی، امنیت فرهنگی به ترتیب در نظام فکری پارسونز ضروری بوده و هر یک از جایگاه خاصی برخوردارند و فقدان هر یک از این ابعاد امنیت جامعه را دچار عدم تعادل و پریشان حالی می‌کند (نوبدینیا، ۱۳۸۲: ۷۹-۸۰). از نظر گیدنز، امنیت را می‌توان موقعیتی خواند که در آن با یک‌رشته خطرهای خاص مقابله، یا به حداقل رسانده می‌شود. امنیت چه به معنای بالفعل، چه به معنای تجربی آن ممکن است به مجموعه‌ای از آدم‌ها تا مرز امنیت جهانی، یا به افراد، ارتباط داشته باشد (گیدنز، ۱۳۷۷: ۴۴). به این ترتیب، گیدنز مصونیت در برابر خطر را امنیت تعریف کرده است (نوبدینیا، ۱۳۸۸: ۳۳). تعریفی که ویور از امنیت اجتماعی به دست می‌دهد همسو با تعریف بوزان است. ویور امنیت اجتماعی را چنین تعریف می‌کند: امنیت اجتماعی به توانایی جامعه برای حفظ ویژگی‌های اساسی خود در برابر شرایط متحول و تهدیدات واقعی یا احتمالی مربوط است. ویور به جای دولت، جامعه را به مثابه هدف مرجع امنیت مطرح می‌کند و در تعریف جامعه می‌گوید: جامعه را مجموعه‌ای از نهادهایی می‌دانم که با احساسی از هویت مشترک عجین باشد (موتیمر، ۱۳۸۰: ۳۸۸).

در حوزه گردشگری، امنیت به‌عنوان مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین اصل در تدوین استراتژی توسعه به شمار می‌آید. امنیت گردشگری عبارت است از مصونیت ادراک شده یا واقعی گردشگر هنگام مسافرت به مقصد خاص (منسفلد و پیزارم، ۱۳۸۹: ۵۲۳). در فرآیند گردشگری، بین ثبات، توسعه و امنیت رابطه تعریف شده وجود دارد، چراکه توسعه زیرساخت‌های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل‌ونقل در امور جهانگردی وابسته است و بروز هرگونه ناامنی و به‌کارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۱۰۳). امنیت یعنی رهایی نسبی از تهدیدهای زیان‌بخش. برخی دیگر در تعریف امنیت بر مفاهیمی چون توسعه، رفاه،

عدالت و صلح پایدار اشاره نموده‌اند (آندرو<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶: ۲۵۳). به‌طور کلی امنیت را می‌توان از نظر اجتماعی و فرهنگی، وضعیتی آرام تلقی کرد که انسان در نهایت ایمنی نسبت به جان، مال، ناموس، حیثیت، هویت، ارتباطات، تفکرات، ارزش‌ها و ... خود، چه در زمان حال و چه در آینده اطمینان داشته و شبانه‌روز را با تحمل حداقل ریسک ممکن سپری سازد (صالحی امیری و افشاری نادری، ۱۳۹۰: ۵۱). در یک تعریف نهایی امنیت را می‌توان توانایی و انسجام نهادی و شخصی جامعه برای مقابله با تهدیدات درونی و بیرونی دانست (خوشفر، ۱۳۹۱: ۱۵۱). نوع دیگری از امنیت در گردشگری وجود دارد که با عنوان امنیت گردشگری شناخته می‌شود. امنیت گردشگری عبارت است از مصونیت ادراک‌شده یا واقعی گردشگر هنگام مسافرت به مقصد خاص (منسفلد و پیزارم، ۱۳۸۹: ۵۲۳).

#### عوامل مؤثر بر احساس آرامش و امنیت در گردشگری

گردشگری صنعتی است که هم تقاضا و هم عرضه آن به اتفاقاتی همچون تروریسم و خشونت‌های سیاسی بسیار حساس است، یعنی ناامنی در گسترش صنعت گردشگری بازدارنده است (جسارتی و آقایی، ۱۳۹۳: ۱۲۵).

#### شاخص‌های شکل‌دهنده امنیت گردشگران

از نظر ویور و اپرمان شاخص‌های مهم اجتماعی برای تأمین امنیت گردشگری عبارت‌اند از: واکنش ساکنان محلی به گردشگری و گردشگر، تعداد شکایات ناشی از گردشگر و فعالیت‌های گردشگری، میزان جرائم صورت گرفته در مخالفت با گردشگران و صنعت گردشگری توسط مردمان بومی و غیربومی، میزان انحراف‌های اجتماعی و اخلاقی در ارتباط با گردشگری، درصد بازدیدهای مکرر، مدت‌زمان میانگین اقامت بازدیدکنندگان، مهاجرت‌های مرتبط با گردشگری، نسبت ساکنان محلی به گردشگران، میزان جرائم به وقوع پیوسته ناشی از تحریک‌های گردشگران، میزان رضایت‌مندی گردشگران از بازدید، تصویری که از بازدید مکان مورد بازدید در ذهن بازدیدکنندگان شکل می‌گیرد، شرایط فصلی، موقعیت مقصد در چرخه تولید، حمایت و پشتیبانی از

جاذبه‌های گردشگری و امکانات گردشگری، ضریب جذابیت گردشگری و ظرفیت اجتماعی از لحاظ تأمین مایحتاج گردشگری (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳: ۱۰۷).

### امنیت و مشکلات توسعه گردشگری در ایران

امنیت شاخص‌ترین عامل گسترش صنعت جهانگردی است و در معنای گسترده، یکی از مهم‌ترین مسائلی است که در میزان تقاضای گردشگران خارجی برای سفر به ایران و هر کشور دیگر تأثیرگذار است. باور عمومی بر این است که بیش از هر فعالیت اقتصادی دیگر، موفقیت و یا شکست برنامه‌های مطرح در حیطه گردشگری به تأمین یک محیط امن و سالم برای گردشگران بستگی دارد و امنیت یک جزء کلیدی برای گردشگری محسوب می‌شود (حیدری چپانه و سلطانی، ۱۳۹۳: ۲۱۲). تجربه دست‌اندرکاران صنعت گردشگری در ایران حاکی از این است که بیشتر گردشگرانی که به ایران سفر می‌کنند در ابتدای ورود احساس عدم امنیت دارند ولی در انتهای سفر، ایران را امن تلقی می‌کنند (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹: ۱۰۴). ایران در ردیف سرزمین‌های پرجاذبه برای گردشگری قرار دارد، ولی متأسفانه نتوانسته است با وجود جاذبه‌های خدادادی فراوان به جایگاه شایسته خود در گردشگری دست یابد. به‌منظور تحقق این هدف باید پس از برقراری امنیت کامل با به‌کارگیری وسایل ارتباطی و رسانه‌های بین‌المللی، وجود امنیت کامل در کشور را به سمع و نظر عموم مردم و جهانگردان همه کشورهای جهان رساند تا تصویر نادرست فقدان امنیت در کشور ایران مانع از رشد و توسعه صنعت گردشگری نشود (خدایی، ۱۳۸۸: ۱۲۶).

### روش پژوهش

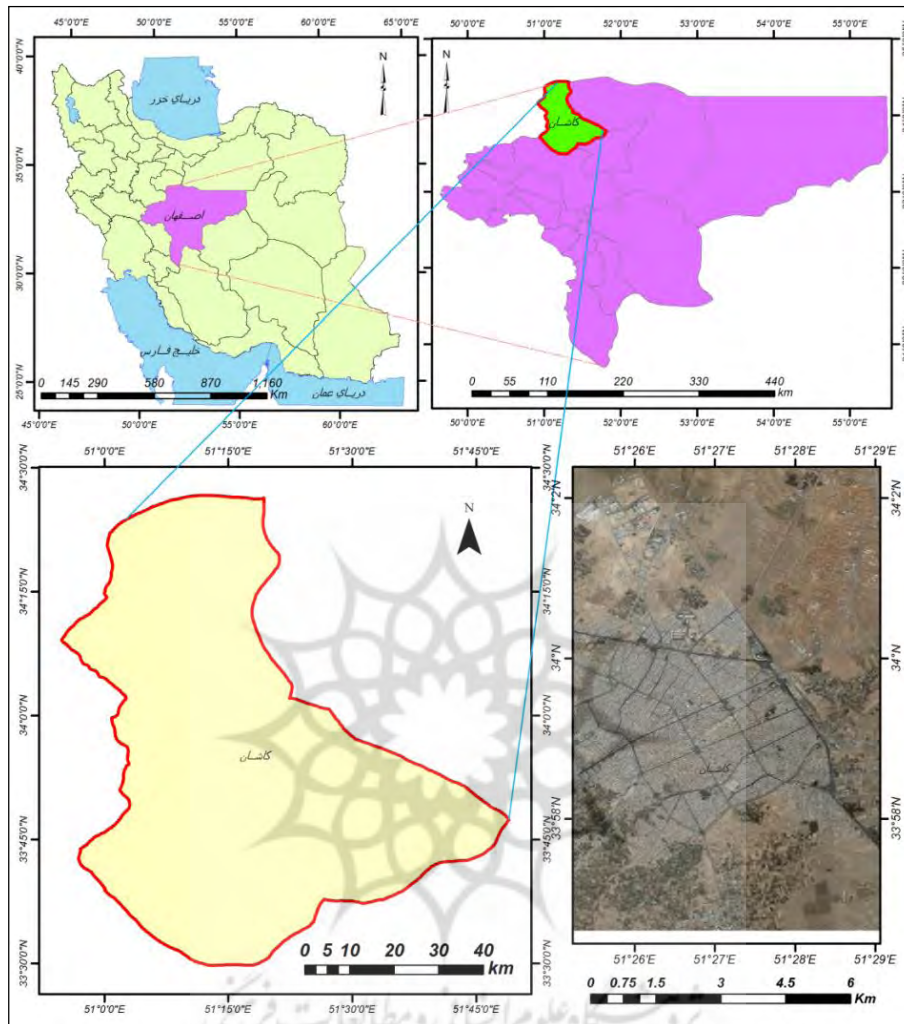
پژوهش حاضر، از حیث هدف کاربردی و از لحاظ روش، توصیفی، تحلیلی است. جامعه آماری، گردشگران داخلی کاشان است که میانگین آن طی سه سال اخیر (۱۱۰۱۶۷۴) نفر می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران (۲۰۰) نفر برآورد شد که به‌طور تصادفی انتخاب و به پرسشنامه پژوهش پاسخ گفته‌اند. برای تعیین پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که بر اساس نتایج، مقدار آلفای محاسبه‌شده برابر با (۰.۹) حاکی از پایایی ابزار پژوهش است. برای تحلیل یافته‌ها از روش‌های آمار استنباطی در نرم‌افزار SPSS استفاده گردید. پس از بررسی سوابق پژوهش و مبانی

نظری پژوهش برای سنجش عوامل مؤثر بر امنیت گردشگر، شاخص‌های لازم به تعداد (۹) پرسش عمومی و (۳۵) نماگر تخصصی تدوین شد. لازم به ذکر است پاسخگویان به پرسش‌های مطرح‌شده در قالب طیف پنج گزینه‌ای لیکرت پاسخ گفته‌اند.



## قلمرو پژوهش

شهر کاشان با مساحت (۵۰۰۰) هزار کیلومترمربع و جمعیتی نزدیک به (۳۲۰) هزار نفر و در فاصله (۲۳۰) کیلومتری تهران و (۹۵) کیلومتری قم و هم‌چنین (۲۱۰) کیلومتری اصفهان در ناحیه مرکزی ایران قرار گرفته است که از یک سو پشت به کوهستان و از سوی دیگر، روی به کویر دارد. قدمت تاریخی این منطقه مربوط است به یکی از کهن‌ترین مراکز استقرار بشر در فلات مرکزی ایران موسوم به سیلک که نزدیک به هفت هزار سال پیش در این منطقه تمدن کهنی را بنا نهادند که آبادانی کنونی کاشان می‌تواند دنباله همان تمدن باشد. از لحاظ موقعیت فرهنگی کاشان یکی از شهرهای باسابقه و هویت دیرینه فرهنگی است و عالمان و دانشمندان و طبیبان و شاعران و نقاشان زیادی در این دیار نشو و نمو یافته‌اند. شهر کاشان دارای جاذبه‌های گردشگری منحصربه‌فردی مانند خانه‌های تاریخی عباسیان و طباطبایی‌ها و خانه تاریخی بروجردی‌ها و هم‌چنین شهر زیرزمینی نوش‌آباد حمام و باغ فین کاشان و تپه‌های سیلک و جاذبه‌های فراوان دیگری می‌باشد که قدمت آن‌ها به سالیان دور می‌رسد (گزارش سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری کاشان، ۱۳۹۵). در شکل شماره (۱)، موقعیت جغرافیایی شهر کاشان ارائه شده است.



شکل شماره (۱): موقعیت جغرافیایی شهر کاشان (نگارندگان، ۱۳۹۶).

### یافته‌های پژوهش

نتایج توصیفی حاصل از بررسی جامعه نمونه نشان می‌دهد (۴۳٪) از پاسخگویان زن و (۵۵٪) مرد هستند. هم‌چنین میانگین سنی پاسخگویان (۳۳٫۸) سال بوده است. (۶۲٪) افراد متأهل و (۳۷٪) مجرد هستند. (۲۲٪) افراد شغل دولتی، (۲۹٪) شغل آزاد، (۲٪) کشاورز، (۲۰٪) خانه‌دار و (۲۵٪) دارای سایر مشاغل بوده‌اند.

میزان تحصیلات (۱۰۴٪) از پاسخگویان کمتر از دیپلم بوده است و (۳۵۸٪) تحصیلات دیپلم داشته‌اند. (۳۳۸٪) از افراد میانگین تحصیلات خود را کارشناسی و (۱۴۹٪) کارشناسی ارشد اعلام نموده‌اند. همچنین (۴۵٪) پاسخگویان دارای مدرک دکتری بوده‌اند. نتایج بررسی مدت اقامت گردشگران در شهر کاشان بیانگر آن است که (۲۸۴٪) فاقد اقامت بوده و (۳۹۳٪) یک‌شب اقامت داشته‌اند. (۱۹۹٪) مدت اقامت خویش را دو تا سه شب اعلام کرده و (۱۲٪) میانگین اقامت بیش از سه شب داشته‌اند. نحوه سفر (۴۹۳٪) افراد خانوادگی بوده است و (۲۹۴٪) به همراه دوستان به کاشان سفر کرده‌اند. (۱۰۹٪) نیز به صورت انفرادی سفر کرده‌اند. (۹٪) پاسخگویان به همراه تور و (۱٪) نیز سایر انواع سفر را تجربه کرده‌اند. وسیله سفر (۵۶۲٪) گردشگران با خودروی شخصی بوده است و (۳۱۸٪) با اتوبوس به کاشان سفر کرده‌اند. (۹٪) با قطار و (۲۵٪) افراد نیز از سایر انواع وسیله نقلیه استفاده کرده‌اند. نتایج بررسی هدف از سفر گردشگران نشان می‌دهد برای (۶۴۲٪) گردشگران هدف تفریحی در اولویت بوده و (۱۸۴٪) هدف از سفر را دیدار با خانواده اعلام کرده‌اند. (۱۰۹٪) از گردشگران بانگیزه تجارت و (۱۵٪) با سایر اهداف به کاشان آمده‌اند.

در ادامه برای بررسی وضعیت امنیت گردشگری در مناطق شهری کاشان با استفاده از مطالعه متون پژوهشی مرتبط (۳۵) شاخص تدوین شد. برای مقایسه میانگین هر یک از نماگرهای موردنظر از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج حاصل از بررسی وضعیت امنیت گردشگران در جدول شماره (۱) نشان داده شده است. از آنجاکه نحوه سنجش متغیرهای موردبررسی با استفاده از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت صورت گرفته است. حد متوسط آزمون، عدد (۳) در نظر گرفته شد. نتایج بیانگر آن است که سطح معناداری همه عوامل موردبررسی به میزان (۰۰۰۰) بوده است که نشان می‌دهد گردشگران در شهر کاشان از وضعیت متغیرهای امنیت گردشگری رضایت داشته‌اند.



جدول شماره (۱): نتایج آزمون t، برای بررسی وضعیت امنیت گردشگران

شاخص	آماره t	میانگین تفاوت	سطح معناداری	دامنه اطمینان		وضعیت
				درجه آزادی	%۹۵	
مردم کاشان به قومیت گردشگران احترام می‌گذارند.	۲۳ ۶۴	۱ ۳۱	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱۲	رضایت‌بخش
حريم شخصی گردشگر توسط مردم محلی حفظ می‌شود.	۲۱ ۸۶	۱ ۲۴	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱۱۳	رضایت‌بخش
از نحوه نگاه مردم احساس امنیت می‌کنم.	۱۸ ۸	۱ ۱۵	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱۰۳	رضایت‌بخش
برخورد مردم محلی در مدت اقامت گردشگران مناسب است.	۱۸ ۷۹	۱ ۱۷	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱۰۴	رضایت‌بخش
با مشاهده پلیس در منطقه احساس امنیت می‌کنم.	۱۶ ۸۲	۱ ۰۸	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۵	رضایت‌بخش
از عملکرد پلیس در مناطق گردشگری رضایت دارم.	۱۲ ۹۹	۰ ۸۹	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۷۵	رضایت‌بخش
در زمان نیاز به پلیس حضور آنان به‌موقع و سریع بوده است.	۸ ۳۴	۰ ۶۴	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۴۹	رضایت‌بخش
پلیس به گردشگران احترام می‌گذارد.	۱۱ ۹۱	۰ ۸۲	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۶۸	رضایت‌بخش
روشنایی معابر در شب در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۵ ۹۲	۱ ۱	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۶	رضایت‌بخش
وسعت دید در معابر بر احساس امنیت گردشگر تأثیر دارد.	۱۶ ۱۱	۱ ۰۸	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۴	رضایت‌بخش
هنگام رفت‌وآمد در شب احساس امنیت می‌کنم.	۹ ۴۸	۰ ۷۴	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۵۸	رضایت‌بخش
وجود معابر مناسب کاشان در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۷ ۸۴	۱ ۱۶	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۰۳	رضایت‌بخش
فقدان احساس ناامنی در فضا بر احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۷ ۳۲	۱ ۱۲	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۹	رضایت‌بخش
فقدان زمین‌های مخروبه در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۵ ۸۹	۱ ۰۸	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۵	رضایت‌بخش
تناسب رنگ در فضاهای گردشگری در احساس امنیت اثر دارد.	۱۵ ۲۹	۱ ۰۵	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۱	رضایت‌بخش
فقدان کاربری‌های مزاحم در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۶ ۹۹	۱ ۰۹	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۶	رضایت‌بخش
فقدان ترس از بنای مخروبه در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۷ ۵	۱ ۱۳	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۰۰	رضایت‌بخش
فقدان بیماری همه‌گیر در احساس امنیت گردشگر کاشان اثر دارد.	۱۷ ۴۶	۱ ۰۸	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۹۶	رضایت‌بخش
فقدان جرم در کاشان بر احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۷ ۶۷	۱ ۱۳	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۰۰	رضایت‌بخش
بهداشتی بودن غذا در احساس امنیت گردشگر کاشان اثر دارد.	۱۹ ۸	۱ ۲۸	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۱۵	رضایت‌بخش
کم بودن تصادفات جاده‌ای در احساس امنیت گردشگر اثر دارد.	۱۸ ۲۹	۱ ۲	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۰۷	رضایت‌بخش
حضور نداشتن افراد شرور و تروریسم در منطقه	۱۴ ۵	۱ ۰۰	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۰ ۸۶	رضایت‌بخش
عدم وجود آشوب و درگیری	۱۹ ۶	۱ ۱۳	۰ ۰۰۰	۱۹۹	۱ ۰۲	رضایت‌بخش

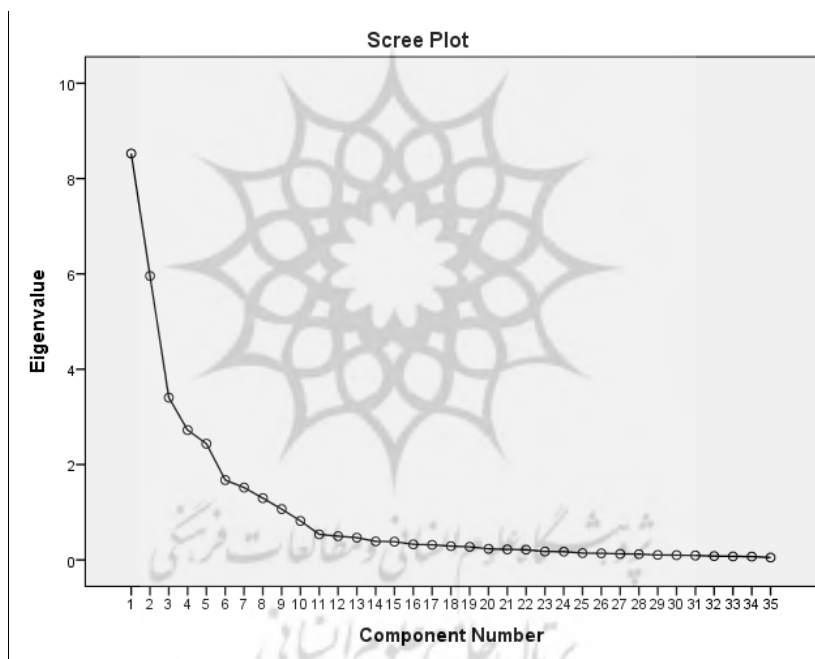
شاخص	آماره t	میانگین تفاوت	سطح معناداری	دامنه اطمینان		وضعیت
				درجه آزادی	%۹۵ کرنه بالا کرنه پایین	
عدم وجود افرادی با پوشش نامناسب و ظاهری ناسالم	۱۳۷۱	۰۹	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۷۷	رضایت بخش
چقدر در هنگام عبور از خیابان احساس امنیت می کنید؟	۱۳۶۸	۰۹۲	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۷۹	رضایت بخش
چقدر هنگام تردد در شب احساس امنیت می کنید؟	۱۲۱	۰۸۷	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۷۳	رضایت بخش
چقدر در پارک‌های شهری کاشان احساس امنیت می کنید؟	۱۳۴۷	۰۸۹	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۷۵	رضایت بخش
چقدر از پارک کردن ماشین بدون قفل خودرو در کاشان احساس امنیت می کنید؟	۳۰۵	۰۲۴	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۰۸	رضایت بخش
کیفیت اقامتگاه‌ها در احساس امنیت گردشگر کاشان مؤثر است.	۱۵۸۱	۰۹۲	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۰۸	رضایت بخش
کیفیت ارائه خدمات در احساس امنیت گردشگر در کاشان مؤثر بوده است.	۱۶۴۲	۰۰۵۵	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۰۸	رضایت بخش
اماکن پذیرایی بر احساس امنیت شما مؤثر است.	۱۷۷۹	۰۰۵۳	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۸۴	رضایت بخش
نظارت مسئولان بر اماکن پذیرایی و بهداشتی بر احساس امنیت شما تأثیر دارد.	۱۷۳۴	۰۰۶۳	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۹۷	رضایت بخش
عملکرد رسانه‌ها تا چه میزان در احساس امنیت شما مؤثر است؟	۱۰۲۶	۰۰۶۷	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۵۶	رضایت بخش
تا چه میزان برنامه‌های تبلیغاتی در شناسایی و معرفی شهر کاشان در احساس امنیت شما مؤثر بوده است؟	۸۳۸	۰۰۷۵	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۴۸	رضایت بخش
تا چه حد راهنمایان گردشگری در احساس آرامش شما مؤثر بوده‌اند؟	۸۹۷	۰۰۷۹	۰۰۰۰	۱۹۹	۰۵۵	رضایت بخش

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۶

برآورد میانگین (۳۹۶) برای مجموعه متغیرهای امنیت نشانگر آن است از دیدگاه گردشگران وضعیت امنیت در شهر کاشان در سطح زیاد بوده است.

در ادامه با توجه به اینکه یکی از اهداف محققین شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اثرگذار بر امنیت گردشگری کاشان بوده است، برای یافتن عامل‌های مکنون جهت خلاصه کردن متغیرها، از تحلیل عاملی استفاده شده است. هدف بیشتر مطالعات تحلیل عاملی خلاصه کردن ماتریس همبستگی به شیوه‌ای است که بتوان آن‌ها را برحسب چند عامل زیربنایی تبیین کرد. خلاصه کردن اطلاعات با بهره‌گیری از این روش به‌گونه‌ای انجام می‌گردد که نتیجه خلاصه‌شده از لحاظ مفهومی معنادار است (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۵: ۲۲۸). محاسبات انجام‌شده نشان می‌دهد انسجام درونی داده‌ها بر مبنای شاخص KMO به مقدار (۰۸۳۷) در وضعیت مناسبی قرار دارد. همچنین آزمون

بارتلت در سطح (۱) معنادار است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدلی مناسب است و فرض شناخته بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود (تقوایی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۲۷). در این راستا برای پردازش داده‌ها و شناسایی عوامل بنیادی متغیرهای پژوهش، از روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی استفاده شده است. با توجه به یافته‌ها، شش عامل اول دارای مقادیر ویژه بزرگ‌تر از (۱) بوده و (۷۰٪) واریانس مجموعه (۳۵) متغیر را تبیین می‌کند. نمایش نموداری همه عواملی که برای استخراج مود توجه قرار گرفته‌اند در شکل شماره (۲) نشان داده شده است. همان‌طور که در شکل مشخص شده است تنها شش عامل اول دارای مقادیر ویژه بالاتر از یک بوده‌اند و سایر عوامل با توجه به مقادیر ویژه کمتر از یک اهمیت چندانی در فرآیند پژوهش نداشته‌اند.



شکل شماره (۲): نمایش نموداری داده‌های مورد استفاده در پژوهش (نگارندگان، ۱۳۹۶).

در مرحله بعد جهت حداکثر ساخت روابط، متغیرها پیرامون محور خود دوران داده شده و ضمن انجام چرخش در محور ماتریس از مناسب‌ترین روش چرخش یعنی دوران واریماکس استفاده شده است. این روش یک حرکت وضعی است که استقلال ریاضی میان عوامل را حفظ می‌نماید. نتایج در جدول شماره (۲) بیان شده‌اند.

جدول شماره (۲): عامل‌های استخراج‌شده، مقادیر ویژه و درصد تبیین واریانس آن‌ها

عوامل	مقادیر ویژه اولیه			استخراج مجموع ضرایب اولیه			استخراج مجموع ضرایب اولیه با دوران واریانس		
	مجموع	واریانس	تجمعی	مجموع	واریانس	تجمعی	مجموع	واریانس	تجمعی
۱	۸۵۲۶	۲۴۳۶۱	۲۴۳۶۱	۸۵۲۶	۲۴۳۶۱	۲۴۳۶۱	۵۸۷	۱۶۷۷۲	۱۶۷۷۲
۲	۵۹۵۹	۱۷۰۲۴	۴۱۳۸۶	۵۹۵۹	۱۷۰۲۴	۴۱۳۸۶	۴۸۲۷	۱۳۷۹۲	۳۰۵۶۴
۳	۳۴۰۴	۹۷۲۶	۵۱۱۱۲	۳۴۰۴	۹۷۲۶	۵۱۱۱۲	۴۴۰۵	۱۲۵۸۵	۴۳۱۴۹
۴	۲۷۲۴	۷۷۸۳	۵۸۸۹۵	۲۷۲۴	۷۷۸۳	۵۸۸۹۵	۳۹۳۷	۱۱۲۴۸	۵۴۳۹۷
۵	۲۴۳۸	۶۹۶۵	۶۵۸۶	۲۴۳۸	۶۹۶۵	۶۵۸۶	۳۱۷۸	۹۰۷۹	۶۳۴۷۶
۶	۱۶۷۵	۴۷۸۷	۷۰۶۴۷	۱۶۷۵	۴۷۸۷	۷۰۶۴۷	۲۵۱	۷۱۷۱	۷۰۶۴۷
۷	۱۵۱۸	۴۳۳۷	۷۴۹۸۴						
۸	۱۲۹۵	۳۷	۸۷۶۸۴						
۹	۱۰۶۶	۳۰۴۶	۸۱۷۳						
۱۰	۰۸۱۷	۲۳۳۶	۸۴۰۶۵						
۱۱	۰۵۳۴	۱۵۲۷	۸۵۵۹۳						
۱۲	۰۴۹۷	۱۴۱۹	۸۷۰۱۲						
۱۳	۰۴۶۷	۱۳۳۴	۸۸۳۴۵						
۱۴	۰۳۸۷	۱۱۰۷	۸۹۵۴۲						
۱۵	۰۳۸۲	۱۰۹۲	۹۰۵۴۴						
۱۶	۰۳۲۶	۰۹۳۱	۹۱۴۷۵						
۱۷	۰۳۱۶	۰۹۰۲	۹۲۳۷۷						
۱۸	۰۲۸۸	۰۸۲۳	۹۳۲						
۱۹	۰۲۷۴	۰۷۸۳	۹۳۹۸۳						
۲۰	۰۲۳۲	۰۶۶۳	۹۴۶۴۶						
۲۱	۰۲۱۹	۰۶۲۶	۹۵۲۷۲						
۲۲	۰۲۱۳	۰۶۰۸	۹۵۸۸						
۲۳	۰۱۷۵	۰۵۰۱	۹۶۳۸۱						
۲۴	۰۱۷۲	۰۴۹۳	۹۶۸۷۴						
۲۵	۰۱۴۱	۰۴۰۲	۹۷۲۷۶						
۲۶	۰۱۳۸	۰۳۹۵	۹۷۶۷۱						
۲۷	۰۱۲۷	۰۳۶۲	۹۷۰۳۴						
۲۸	۰۱۲۱	۰۳۴۶	۹۷۳۸						
۲۹	۰۱۰۳	۰۲۹۵	۹۸۶۷۴						
۳۰	۰۰۹۹	۰۲۸۲	۹۸۹۵۶						
۳۱	۰۰۹۲	۰۲۶۳	۹۹۴۱۹						
۳۲	۰۰۸۱	۰۲۳۲	۹۹۴۵۱						
۳۳	۰۰۷۳	۰۲۱	۹۹۶۶						
۳۴	۰۰۷	۰۱۹۹	۹۹۸۶						
۳۵	۰۰۴۹	۰۱۴	۱۰۰۰۰						

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۶.

در جدول شماره (۳)، عامل‌های استخراجی ارائه شده است که اهمیت و نقش هر یک از متغیرها را در شکل‌گیری عامل‌ها نشان می‌دهد و به عبارت دیگر بیانگر بارگیری عامل‌ها از متغیرهاست که از روش تجزیه به مؤلفه‌های اصلی به دست آمده‌اند.

جدول شماره (۳): عامل‌ها و شاخص‌های مربوط به هر عامل به همراه بار عاملی آن

عامل	شاخص	بار عاملی
نحوه برخورد مردم محلی و عملکرد پلیس	تا چه میزان مردم کاشان به قومیت و نژاد شما احترام می‌گذارند؟	۰ ۷۵۲
	تا چه میزان حریم شخصی شما توسط مردم محلی حفظ می‌شود؟	۰ ۷۸۱
محل و عملکرد پلیس	تا چه میزان از نحوه نگاه مردم احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۸۴۶
	تا چه میزان برخورد مردم محلی در مدت اقامت شما مناسب است؟	۰ ۸۲۵
عملکرد پلیس	تا چه حد پلیس به گردشگران احترام می‌گذارد	۰ ۸۵۱
	تا چه میزان با مشاهده پلیس در منطقه احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۸۴
امنیت کالبدی	آیا از عملکرد پلیس در مناطق گردشگری رضایت دارید؟	۰ ۸۰۳
	آیا در زمان نیاز به پلیس حضور آنان به موقع و سریع بوده است؟	۰ ۷۷۵
امنیت کالبدی	وجود معابر مناسب چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۵۰۱
	فقدان ترس از مخروبه بودن بنا چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۷۲۹
امنیت کالبدی	میزان وسعت دید شما در معابر تا چه میزان بر احساس امنیت شما تأثیر دارد؟	۰ ۸۷۳
	فقدان احساس ناامنی در فضا چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۹۰۲
امنیت کالبدی	فقدان زمین‌های مخروبه چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۸۶۳
	تناسب رنگ مناسب در فضاهای گردشگری چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۷۲۲
امنیت کالبدی	فقدان کاربری‌های مزاحم چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟	۰ ۵۹۸
	میزان روشنایی معابر در شب در احساس امنیت شما اثر داشته است؟	۰ ۵۳۷
سلامت	فقدان بیماری‌های همه‌گیر	۰ ۸۱۵
	فقدان جرم و جنایت	۰ ۹۰۴
سلامت	حضور نداشتن افراد شرور و تروریسم در منطقه	۰ ۸۳۴
	کم بودن تصادفات جاده‌ای	۰ ۸۳۵
کیفیت اقامت و پذیرایی	بهداشتی بودن غذا	۰ ۸۴
	چقدر کیفیت اقامت گاه‌ها در احساس امنیت شما در کاشان مؤثر است؟	۰ ۶۶۲
کیفیت اقامت و پذیرایی	چقدر کیفیت ارائه خدمات در احساس امنیت شما در کاشان مؤثر بوده است؟	۰ ۷۳۹
	چقدر اماکن پذیرایی بر احساس امنیت شما مؤثر است؟	۰ ۸۲۷
کیفیت اقامت و پذیرایی	تا چه حد راهنمایان گردشگری در احساس آرامش شما مؤثر بوده‌اند؟	۰ ۶۹۷
	عملکرد رسانه‌ها تا چه میزان در احساس امنیت شما مؤثر است؟	۰ ۶۹۹
کیفیت اقامت و پذیرایی	تا چه میزان برنامه‌های تبلیغاتی در شناسایی و معرفی شهر کاشان در احساس امنیت شما مؤثر بوده است؟	۰ ۶۹
	آیا نظارت مسئولان بر اماکن پذیرایی و بهداشتی بر احساس امنیت شما تأثیر دارد	۰ ۷۶۴
امنیت فردی	تا چه میزان هنگام رفت‌وآمد در شب احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۶۹۵
	چقدر در هنگام عبور از خیابان احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۷۵۱
امنیت فردی	چقدر در پارک‌های شهری کاشان احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۸۳
	چقدر هنگام تردد در شب احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۸۰۵
آرامش روانی	عدم وجود آشوب و درگیری	۰ ۷۶۹
	عدم وجود افرادی با پوشش و لباس‌هایی نامناسب و ظاهری ناسالم	۰ ۸۱۷
آرامش روانی	چقدر از پارک کردن ماشین بدون قفل خودرو در کاشان احساس امنیت می‌کنید؟	۰ ۵۷۱

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۶.

نتایج حاصل از تحلیل‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که شش عامل نحوه برخورد و عملکرد پلیس، امنیت کالبدی، سلامت، کیفیت اقامت و پذیرایی، امنیت فردی و آرامش روانی، در مجموع (۶۴٪) اثرگذاری بر امنیت گردشگری در کاشان را پوشش داده است.

از بین شش عامل شناسایی‌شده عامل «نحوه برخورد شهروندان کاشانی و عملکرد پلیس» با بارگذاری شاخص‌های تا چه حد پلیس به گردشگران احترام می‌گذارد؟ تا چه میزان با مشاهده پلیس در منطقه احساس امنیت می‌کنید؟ آیا از عملکرد پلیس در مناطق گردشگری رضایت دارید؟ آیا در زمان نیاز به پلیس حضور آنان به‌موقع و سریع بوده است؟ تا چه میزان برخورد مردم محلی در مدت اقامت شما مناسب است؟ تا چه میزان از نحوه نگاه مردم احساس امنیت می‌کنید؟ تا چه میزان حریم شخصی شما توسط مردم محلی حفظ می‌شود؟ و تا چه میزان مردم کاشان به قومیت و نژاد شما احترام می‌گذارند؟ (۷۷٪) و آریانس امنیت گردشگری در کاشان را تبیین می‌نماید که این امر نشانگر اهمیت و ارزش عامل اول نسبت به عامل‌های بعدی است.

عامل دوم که تحت نام «امنیت کالبدی» قرار دارد که از ترکیب هشت متغیر-مانند فقدان ترس از مخروبه بودن بنا، چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ وجود معابر مناسب چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ میزان وسعت دید شما در معابر تا چه میزان بر احساس امنیت شما تأثیر دارد؟ فقدان احساس ناامنی در فضا چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ فقدان زمین‌های مخروبه چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ میزان روشنایی معابر در شب در احساس امنیت شما اثر داشته است؟ فقدان کاربری‌های مزاحم چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ و تناسب رنگ مناسب در فضاهای گردشگری چقدر در احساس امنیت شما اثر دارد؟ - شکل گرفته و (۷۹٪) آریانس امنیت گردشگری در شهر کاشان را به خود اختصاص داده است.

فقدان بیماری‌های همه‌گیر، بهداشتی بودن غذا، حضور نداشتن افراد شرور و تروریسم در منطقه، کم بودن تصادفات جاده‌ای و فقدان جرم و جنایت تحت عنوان عامل «سلامت» نام‌گرفته است و در مجموع (۵۸٪) ابعاد امنیت گردشگری را در بر گرفته است.

عامل «کیفیت محل اقامت و تسهیلات پذیرایی»، با وجود متغیرهای عملکردی مانند رسانه‌ها تا چه میزان در احساس امنیت شما مؤثر است؟ چقدر کیفیت اقامتگاه‌ها در احساس امنیت شما در کاشان مؤثر است؟ چقدر کیفیت ارائه خدمات در احساس امنیت شما در کاشان مؤثر بوده است؟ چقدر اماکن پذیرایی بر احساس امنیت شما مؤثر است؟ تاچه حد راهنمایان گردشگری در احساس آرامش شما مؤثر بوده‌اند؟ تا چه میزان برنامه‌های تبلیغاتی در شناسایی و معرفی شهر کاشان در احساس امنیت شما مؤثر بوده است؟ و آیا نظارت مسئولان بر اماکن پذیرایی و بهداشتی بر احساس امنیت شما تأثیر دارد؟ (۱۱ ۲۴٪) امنیت گردشگری در کاشان را در برمی‌گیرد.

در عامل «امنیت فردی» متغیرهای تا چه میزان هنگام رفت‌وآمد در شب احساس امنیت می‌کنید؟ چقدر هنگام تردد در شب احساس امنیت می‌کنید؟ چقدر در پارک‌های شهری کاشان احساس امنیت می‌کنید؟ و چقدر در هنگام عبور از خیابان احساس امنیت می‌کنید؟ بارگذاری شده که در مجموع (۹۰۷٪) واریانس امنیت گردشگری در کاشان را به خود اختصاص داده است.

در نهایت، عامل «آرامش روانی» با وجود متغیرهای چقدر از پارک کردن ماشین بدون قفل خودرو در کاشان احساس امنیت می‌کنید؟ عدم وجود آشوب و درگیری و عدم وجود افرادی با پوشش و لباس‌هایی نامناسب و ظاهری ناسالم به میزان (۷۱۷٪) در امنیت گردشگران کاشان اثرگذار بوده است.

بررسی اثر امنیت گردشگری بر وفاداری گردشگران در شهر کاشان با کاربرد رگرسیون خطی به انجام رسیده است. تحلیل رگرسیون یک روش آماری برای بررسی و مدل‌سازی رابطه بین متغیرهاست که به‌طور تقریبی در تمامی علوم مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حقیقت تحلیل رگرسیون یک جنبه از آمار کاربردی است که به محقق امکان می‌دهد تغییرات متغیر وابسته را از طریق متغیرهای مستقل پیش‌بینی و سهم هر یک از متغیرهای مستقل را در تبیین متغیر وابسته تعیین کند (تقوایی، ۱۳۹۱: ۱۱۷). هم‌چنین به این پرسش پاسخ دهد که آیا بین دو متغیر رابطه خطی وجود دارد یا خیر. به این منظور با توجه به قابلیت‌های تحلیل رگرسیون از رگرسیون خطی استفاده شده است. جدول شماره (۴)، متغیرهای مستقل وارد شده در مدل، متغیرهای حذف شده و روش مورد استفاده برای تعیین رگرسیون را نشان می‌دهد. به‌این ترتیب عامل امنیت

به‌عنوان متغیر مستقل و تمایل به بازدید مجدد و معرفی به دیگران به‌عنوان متغیر وابسته وارد مدل شده‌اند.

جدول شماره (۴): متغیرهای وارد شده در مدل

مدل	متغیرهای مستقل وارد شده در مدل	متغیرهای حذف شده	روش ورود
۱	امنیت گردشگری <sup>b</sup>	.	Enter

a. متغیر وابسته؛ تمایل به بازدید مجدد و معرفی به دیگران.  
b. All requested variables entered.

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۶.

در جدول شماره (۵)، به ترتیب ضریب همبستگی چندگانه، ضریب تعیین، ضریب تعدیل شده و خطای معیار تخمین

روش	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
۱	a. ۳۴۲	۰.۵۸	۰.۵۴	۰.۶۸۷۰۹

a. Predictors: امنیت گردشگری

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۶.

در جدول شماره (۶) که برای آزمون رگرسیون از طریق روش خرد کردن مجموع انحرافات  $y$  محاسبه شده است و مبتنی بر آماره آزمون  $F$  می‌باشد، به ترتیب مقادیر مجموع مربعات، درجه آزادی، میانگین مربعات، مقدار آماره فیشر و سطح معناداری مدل رگرسیون در جدول شماره (۶) بیان گردیده است. با توجه به اینکه سطح معناداری به دست آمده کمتر از (۰.۰۵) می‌باشد، فرض صفر رد می‌شود؛ یعنی بین متغیر وابسته (تمایل به بازدید مجدد و معرفی به دیگران) و متغیر مستقل (امنیت گردشگری) یک رابطه خطی وجود دارد.

جدول شماره (۶): مجموع مربعات، درجه آزادی، میانگین مربعات، مقدار آماره فیشر و سطح معناداری مدل رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	۵۸۰۱	۱	۵۸۰۱	۱۲۲۸۸	b. ۰.۰۰۱
مقادیر باقیمانده	۹۳۴۴	۱۹۸	۴۷۲		
کل	۹۹۲۷۵	۱۹۹			

a. متغیر وابسته: تمایل به بازدید مجدد و معرفی به دیگران.

b. Predictors: امنیت گردشگری

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۶.



با توجه به یافته‌های ارائه‌شده در جدول شماره (۷) و سطح معناداری کمتر از (۰.۰۵)، برای آزمون تساوی ضریب رگرسیون و مقدار ثابت صفر، فرض تساوی این دو ضریب با صفر رد می‌شود؛ بنابراین می‌توان چنین استنباط کرد که امنیت گردشگری در شهر کاشان بر تمایل به بازدید مجدد گردشگران و پیشنهاد سفر به دیگران اثر معنادار و مثبتی داشته است.

جدول شماره (۷): ضرایب مدل رگرسیون

ضرایب a				
مدل	ضرایب غیراستاندارد B	Std. Error	ضرایب استاندارد Beta	سطح
				معناداری
مقدار ثابت	۲۵۱۱	۰.۴۳۲		۰.۰۰۰
۱ امنیت گردشگری	۰.۳۸۸	۰.۱۱۱	۰.۲۴۲	۰.۰۰۱

a. متغیر وابسته: تمایل به بازدید مجدد و پیشنهاد به دیگران

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۶.

در نهایت برای بررسی ارتباط بین امنیت گردشگری و رضایت گردشگران از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. لازم به ذکر است برای سنجش میزان رضایت گردشگران از ترکیب (۱۸) نماگر مورداستفاده در پژوهش یک نماگر ترکیبی ساخته شده که نتایج در جدول شماره (۸) ارائه شده است.

جدول شماره (۸) نتایج آزمون همبستگی میان متغیرهای امنیت و رضایت گردشگران

همبستگی		
ضرایب محاسبه شده	امنیت گردشگری	رضایتمندی گردشگران
ضریب همبستگی پیرسون	۱	۰.۴۵۲**
سطح معناداری		۰.۰۰۰
تعداد	۲۰۰	۲۰۰
ضریب همبستگی پیرسون	۰.۴۵۲**	۱
سطح معناداری	۰.۰۰۰	
تعداد	۲۰۰	۲۰۰

\*\*همبستگی در سطح اطمینان ۹۹ درصد برقرار است

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۶.

با توجه به ضریب همبستگی (۰.۴۵۲) و سطح معناداری (۰.۰۰۰)، مشخص است که بین متغیرهای امنیت گردشگری و رضایتمندی گردشگران ارتباط مثبت و معناداری

وجود دارد. این بدان معناست که با افزایش میزان امنیت در شهر کاشان، رضایتمندی گردشگران نیز افزایش می‌یابد و نیز کاهش امنیت بر رضایتمندی گردشگران اثر معکوس خواهد داشت.

### نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌های به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که شش عامل نحوه برخورد و عملکرد پلیس، امنیت کالبدی، سلامت، کیفیت اقامت و پذیرایی، امنیت فردی و آرامش روانی در مجموع (۶۴٪) اثرگذاری بر امنیت گردشگری در کاشان را پوشش داده است. از بین شش عامل شناسایی‌شده عامل نحوه برخورد شهروندان کاشانی و عملکرد پلیس با بارگذاری شاخص‌های تا چه حد پلیس به گردشگران احترام می‌گذارد؟ تا چه میزان با مشاهده پلیس در منطقه احساس امنیت می‌کنید؟ آیا از عملکرد پلیس در مناطق گردشگری رضایت دارید؟ آیا در زمان نیاز به پلیس حضور آنان به‌موقع و سریع بوده است؟ تا چه میزان برخورد مردم محلی در مدت اقامت شما مناسب است؟ تا چه میزان از نحوه نگاه مردم احساس امنیت می‌کنید؟ تا چه میزان حریم شخصی شما توسط مردم محلی حفظ می‌شود؟ و تا چه میزان مردم کاشان به قومیت و نژاد شما احترام می‌گذارند؟ (۷۷٪) و آریانس امنیت گردشگری در کاشان را تبیین می‌نماید که این امر نشانگر اهمیت و ارزش عامل اول نسبت به عامل‌های بعدی است. عامل دوم که تحت نام امنیت کالبدی قرار دارد از ترکیب هشت متغیر شکل‌گرفته و (۷۹٪) و آریانس امنیت گردشگری در شهر کاشان را به خود اختصاص داده است. عامل «سلامت» در مجموع (۵۸٪) ابعاد امنیت گردشگری را تبیین می‌نماید. هم‌چنین عامل کیفیت محل اقامت و تسهیلات پذیرایی (۲۴٪) امنیت گردشگری در کاشان را در برمی‌گیرد. عامل امنیت فردی در مجموع (۹۰٪) و آریانس امنیت گردشگری در کاشان را به خود اختصاص داده است. درنهایت عامل آرامش روانی به میزان (۱۷٪) در امنیت گردشگران کاشان اثرگذار بوده است. با توجه به یافته‌های حاصل از کاربرد رگرسیون می‌توان چنین استنباط کرد امنیت گردشگری در شهر کاشان بر تمایل به بازدید مجدد گردشگران و پیشنهاد سفر به دیگران اثر معنادار و مثبتی داشته است. ضریب همبستگی پیرسون به مقدار (۰٫۴۵۲) و سطح معناداری (۰٫۰۰۰) بین

متغیرهای امنیت گردشگری و رضایتمندی گردشگران حاکی از ارتباط مثبت و معنادار بین این دو شاخص است. این یافته بدان معناست که با افزایش میزان امنیت در شهر کاشان رضایتمندی گردشگران نیز افزایش می‌یابد.

### پیشنهاد‌های پژوهش

- توسعه پلیس راهنمای گردشگری در جوار جاذبه‌های گردشگری برای حفظ امنیت گردشگران؛
- آموزش نیروی انسانی در نیروی انتظامی برای تربیت پلیس‌های متخصص در عرصه گردشگری؛
- افزایش مراکز اطلاع‌رسانی به گردشگران در خصوص انواع جاذبه‌ها؛
- بهبود تعامل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری با نیروی انتظامی؛
- توجه به آموزش جامعه محلی و فرهنگ‌سازی در خصوص نحوه برخورد با گردشگران و احترام به نیازها و سلیقه‌های آنان؛
- توجه به آموزش گردشگران در خصوص آگاهی از ارزش‌های ساکنان کاشان با رویکرد پیشگیری از درگیری؛
- بهبود نورپردازی اماکن گردشگری برای افزایش احساس امنیت گردشگران؛
- افزایش امنیت راه‌های ارتباطی و مواصلاتی؛
- بهبود آشنایی راهنمایان تور با مسائل امنیتی گردشگری؛
- شناسایی مسیرهای تردد اشرار و اتخاذ تدابیر امنیتی ویژه در این مسیرها و محلات؛
- برخورد با موتورسوارانی که در سایت‌های گردشگری برای گردشگران ایجاد مزاحمت می‌نمایند؛
- تأمین امنیت در ساعت‌های خلوت و کم تردد.

## منابع

- بیگی، مرجان؛ میرزا خانی، هاجر (۱۳۸۸). نقش امنیت اجتماعی و فرهنگی در توسعه گردشگری. مجموعه مقالات اولین همایش ملی امنیت و توسعه پایدار گردشگری اصفهان.
- تاجران، عزیز الله؛ کلاکی، حسن (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، دوره چهارم، شماره ۴، ص ۵۶۱-۵۸۶.
- تقوایی، مسعود؛ بسحاق، محمدرضا؛ سالاروند، اسماعیل (۱۳۹۱). آزمون فرضیه‌های پژوهش با استفاده از SPSS. چاپ اول. تهران: انتشارات شاخص پژوه.
- جسارتی، عسگر؛ آقایی، واحد (۱۳۹۳). نقش ارتقاء امنیت در توسعه گردشگری استان اردبیل. پژوهشنامه جغرافیای انتظامی، سال دوم، شماره پنج، ص ۱۲۵-۱۴۸. تهران: پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- حاجی اسماعیلی، لایلا؛ کیانیپور، مسعود (۱۳۹۳). امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در استان اصفهان. مجله پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال سوم، شماره ۲، ص ۴۵-۶۰.
- حسونند، اسماعیل و حسونند، احسان (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی جوانان در شهرستان سلسله، فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، سال چهارم، شماره ۴.
- حسینی، حسین (۱۳۸۶). مدیریت احساس امنیت در جامعه. فصلنامه امنیت، سال ششم، شماره ۱.
- حکمت نیا، حسن؛ موسوی، میر نجف (۱۳۸۵). کاربرد مدل در جغرافیا با تأکید بر برنامه‌ریزی شهری. تهران: انتشارات علم نوین.
- حیدری چپانه، رحیم؛ سلطانی، ناصر (۱۳۹۳). تحلیلی بر نقش ثبات سیاسی و امنیت در توسعه گردشگری منطقه خاورمیانه. مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۵، پیاپی ۵۴، شماره ۲، ص ۲۰۹-۲۲۸.
- خادمی، حسین؛ رضازاده، ساجد؛ رضایی، زهرا (۱۳۹۴). تحلیل تأثیر امنیت شهری در توسعه گردشگری (شهر کرمان). پژوهشنامه جغرافیای انتظامی، سال سوم، شماره ۱۲، ص ۱۰۳-۱۲۶. تهران: پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- خدایی، حامد (۱۳۸۸). رابطه متقابل امنیت گردشگری و توسعه پایدار. مجموعه مقالات برگزیده اولین همایش ملی امنیت و توسعه پایدار گردشگری، ص ۱۲۶. تهران: نشر گفتمان اندیشه معاصر.
- خوشفر، غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی میزان احساس امنیت و چگونگی مشارکت مردم در برقراری امنیت. فصلنامه سیاسی اقتصادی، شماره ۱۵۱-۱۶۴.

- گزارش سازمان جهانی گردشگری (WTO).
- گزارش سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری کاشان (۱۳۹۵).
- سقایی، محسن؛ امینی نژاد، غلامرضا؛ صبحی، غلامرضا (۱۳۹۴). تأثیر گردشگری بر توسعه اجتماعی-فرهنگی شهر بوشهر. فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال پنجم، شماره ۱۸، ص ۱۳۱-۱۴۰.
- سلیمی سبحان، محمدرضا (۱۳۹۳). امنیت و توسعه پایدار گردشگری (شهر تهران). پژوهشنامه جغرافیای انتظامی، سال دوم، شماره هشتم، ص ۹۷-۱۲۸. تهران: پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- شادمان، اعظم؛ فخرآبادی، روح‌الله (۱۳۹۲). بررسی رابطه صنعت گردشگری (توریسم) با افزایش احساس امنیت گردشگران در ایران. ص ۱۷۱-۱۸۶.
- صالحی امیری، سید رضا؛ افشاری نادری، افسر (۱۳۹۰). مبانی نظری و راهبردی مدیریت ارتقای امنیت اجتماعی و فرهنگی در تهران. فصلنامه راهبرد، سال بیستم، شماره ۵۹، ص ۴۹-۷۶.
- صلواتی، عادل؛ مولایی، سوران (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران شهر سنندج. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی. شماره ۳۲، ص ۹۱-۱۲۰. تهران: پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- صیدایی، اسکندر؛ هدایتی مقدم، زهرا (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعه گردشگری. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی شوشتر، سال چهارم، شماره ۸، ص ۹۷-۱۱۰.
- طاهری، زهرا؛ ادیبی سده، مهدی؛ ربانی، رسول (۱۳۹۱). رابطه نقش پلیس و احساس امنیت در شهر اصفهان، پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال اول، شماره ۱، ص ۲۱-۳۸.
- عبدلی، اصغر؛ محمدی، جمال؛ ابراهیمی، رضا (۱۳۹۳). تحلیلی بر میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری (مورد مطالعه: گردشگران داخلی شهر اصفهان). نشریه جغرافیا و برنامه‌ریزی، سال هجدهم، شماره ۵۰، ص ۲۳۵-۲۵۷.
- غرایق زندی، داود (۱۳۸۷). تحول کارکردهای پلیس در پرتو نظریه‌های امنیت خرد. فصلنامه مطالعات راهبردی، سال دوازدهم، شماره ۲، ص ۱۱-۲۴.
- قالیباف، محمدباقر (۱۳۸۴). تحلیل سیستمی امنیت اجتماعی و راهبردهای مدیریت آن. مجموعه مقالات و سخنرانی‌های همایش امنیت اجتماعی، شماره ۱، ص ۳۷. تهران: معاونت اجتماعی ناجا.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). پیامدهای مدرنیته. ترجمه محسن ثلاثی. تهران: نشر مرکز.

- ماندل، رابرت (۱۳۷۹). چهره متغیر امنیت ملی. تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- مختاری، مریم؛ بلالی، اسماعیل؛ میر فردی، اصغر؛ حسینی اخگر، معصومه (۱۳۹۱). بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی در شهر یاسوج. پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، سال اول، شماره ۲، ص ۲۱-۴۰.
- مدیری، آتوسا (۱۳۸۵). جرم، خشونت و احساس امنیت در فضاهای عمومی شهر. فصلنامه رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۲، ص ۱۵-۱۶.
- منسفلد، یوم؛ پیزارم، ابراهام (۱۳۸۹). گردشگری امنیت و ایمنی از نظریه تا عمل. ترجمه علی صحرانشین، مالک جعفری و حسام ولیدی. اصفهان: انتشارات شهید حسین فهمیده.
- موتیمر، دیوید (۱۳۸۰). فراسوی استراتژی، اندیشه انتقادی و مطالعات امنیتی نوین. ترجمه محمود عسگری، فصلنامه مطالعات راهبردی، سال چهارم، شماره ۱۳.
- مؤید فر، سعیده؛ تقوایی، مسعود؛ زنگی‌آبادی، علی (۱۳۹۳). تبیین امنیت گردشگران با تأکید بر مؤلفه‌های مدیریت بحران گردشگری. پژوهشنامه جغرافیای انتظامی، سال دوم، شماره ۷، ص ۱-۲۴. تهران: پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.
- نادری، حمدالله؛ جاهد، محمدعلی؛ شیرزاده، مهین دخت (۱۳۸۸). بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و امنیت اجتماعی (مورد مطالعه شهر اردبیل). فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ص ۵۹-۸۷.
- نویدنیا، منیژه (۱۳۸۲). درآمدی بر امنیت اجتماعی. فصلنامه مطالعات راهبردی، سال ششم، شماره ۱، ص ۷۹-۸۰.
- نویدنیا، منیژه (۱۳۸۸). امنیت اجتماعی. چاپ اول. تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- ورسلی، پیتر (۱۳۷۸). نظم اجتماعی در نظریه‌های جامعه‌شناسی. ترجمه سعید معیدفر. چاپ اول. تهران: موسسه فرهنگی انتشاراتی تبیان.
- هزارجریبی، جعفر (۱۳۸۹). احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری. مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۲، شماره پیاپی ۴۲، شماره ۲، ص ۱۲۱-۱۴۳.
- هولدن، اندرو (۱۳۹۴). محیط و گردشگری. ترجمه علی موحد. تهران: انتشارات سمت.
- Andrew, C. (1986), Her majesties secret service: the making of the British Intelligence Community, Viking Adult
- Atilgan, E. Akinci, S. and Aksoy. S. (2003), Mapping service quality in the tourism industry, Managing Service Quality, 13 (5): 412-422.

- Buzan, B. (2000), Security studies, beyond strategy.
- Gurtner, Y. K. (2005), Adversity and resilience: A case study of crisis management in tourist-reliant destination. In P. Tremblay & A. Boyle (Eds), Sharing tourism knowledge (pp. 196-198).
- Kovari, I. and Zimanyi, K. (2013), Safety and security in the age of global tourism, applied studies in agribusiness and commerce ° APSTRACT agrion form publishing house, Budapest.
- Moller, B. (2000), National, societal, and human security discussion, case study of the Israel-Palestine conflict.
- Nompumelelo, M. (2009), Tourism crime, safety and security in the Umhlathuze district municipality, Kwazulu ° Natal, A dissertation submitted to the Faculty of Arts in Partial Fulfilment of the Requirements for the master's in recreation and tourism at the Department of Recreation and Tourism, University of Zululand.
- Oxford advanced learners dictionary of current English (2000), Oxford University Press.
- Steiner, C. (2006), Social distance, security threats and tourism Volatility University of Mainz Germany.
- Thomas R, Pigozzi B. and Sambrook, R. (2005), Tourist carrying capacity measures: crowding syndrome in the Caribbean, the professional Geographer, Vol. 57, No 1, pp 13-20.
- Unver, A. (2009), People's experience of urban lighting in public space, master.
- UNWTO (2010), Tourism highlight 2006 edition Madrid: UNWTO.
- Wang, Y. (2009), the impact of crisis events and macroeconomic activity on Taiwan's international inbound tourism demand j. tourism management, (30): 75-82.