

## تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگران و تأثیر آن بر توسعه گردشگری (مطالعه موردی: شهر ساری)

مریم درخشی (کارشناس ارشد گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران)

[maryamderakhshi1358@gmail.com](mailto:maryamderakhshi1358@gmail.com)

زهرا شریفی‌نیا\* (استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری، واحد ساری، دانشگاه آزاد اسلامی، ساری، ایران،

نویسنده مسئول)

[sharifinia63@yahoo.com](mailto:sharifinia63@yahoo.com)

صص ۲۲۱ - ۱۹۳

### چکیده

**اهداف:** مقوله امنیت و توجه به آن در ابعاد مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و محیطی یکی از عوامل مهم توسعه گردشگری است. ملاک امنیت در صنعت گردشگری، احساس امنیت گردشگران است که به افزایش جذب گردشگر و توسعه مقصد گردشگری کمک می‌کند. هدف تحقیق حاضر، تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگران و تأثیر آن بر توسعه گردشگری در شهر ساری است.

**روش:** روش تحقیق از حیث هدف کاربردی و بر اساس ماهیت توصیفی - تحلیلی و همبستگی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از روش استنادی و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل گردشگران ورودی به شهر ساری در سال ۱۳۹۵ بوده که ۳۰۰ نفر به عنوان حجم نمونه و با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. این تحقیق با تکیه بر تکنیک تاپسیس خاکستری و روش‌های آماری به تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگری و تأثیر آن بر توسعه گردشگری در مناطق شهر ساری پرداخته است.

\* این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد مریم درخشی در رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری است و به راهنمایی دکتر زهرا شریفی‌نیا با عنوان «تحلیل فضایی امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانه شهر ساری» انجام شده است..

**یافته‌ها/ نتایج:** نتایج فرآیند تکنیک تاپسیس خاکستری نشان داد که منطقه ۱ از نظر شاخص توسعه گردشگری در بالاترین و منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح و منطقه ۲ در وضعیتی متوسط قرار دارد. از سوی دیگر با توجه به مدل تحلیل خوشه‌ای K مشخص شد که به طور کلی احساس امنیت در منطقه ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که احساس امنیت اجتماعی-روانی و اقتصادی-مالی بر توسعه گردشگری در سطح معناداری ۰/۰۱ اثرگذار بوده است.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های به دست آمده حاکی از آن است که هرچه از شمال، غرب، شرق و مرکز شهر (منطقه ۲ و ۱) به سمت جنوب (منطقه ۳) حرکت می‌کنیم احساس امنیت گردشگران ضعیف‌تر می‌شود. بنابراین، تدوین راهکارهایی برای ارتقای سطح احساس امنیت در زنجیره مدیریت و برنامه‌های توسعه گردشگری ضروری است. **کلیدواژه‌ها:** امنیت، احساس امنیت، توسعه گردشگری، تکنیک تاپسیس خاکستری.

#### ۱. مقدمه

در بازار گردشگری در حال گسترش و بحران اقتصادی تأثیرگذار بر صنایع سنتی، گردشگری به طور فزاینده به عنوان نوشدارو برای اقتصاد شهری در نظر گرفته می‌شود. برای توسعه پایدار گردشگری عوامل کلیدی زیادی وجود دارد که باید در نظر گرفته شود. علاوه بر عواملی مانند رشد پویای مدیریت، تغییر اقلیم، کاهش فقر و حمایت برای حفاظت گردشگران و ساکنان، امنیت جنبه حیاتی دارد (مابی، تکائو، کنستانتین، چتو و تسیو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶، ص. ۵۲۴). بیش از هر فعالیت اقتصادی دیگر موفقیت یا شکست مقصد گردشگری به توانایی آن در ارائه محیط امن و مطمئن برای بازدیدکنندگان وابسته است (فطری امیر، سماوی اسماعیل و پوسی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۵، ص. ۱۲۳). و هر مقصد گردشگری که این مسئولیت را نادیده بگیرد از رقابت شدید برای به دست آوردن دلار توریستی باز می‌ماند (بوکی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲، ص. ۳۲۷). در بین عوامل درونی و بیرونی شکل‌گیری حرکات گردشگری امنیت از اساسی‌ترین عوامل است. گردشگران قبل از تصمیم‌گیری برای عزیمت تصمیم می‌گیرند کجا و چگونه در

1. Mawby, Tecău, Constantin, Chțu & Tesçiu  
2. Fitri Amir, Ismawi Ismail & Poh See  
3. Boakye

یک مکان امن تعطیلاتشان را سپری کنند. مسئله امنیت یا نتیجه تجربه زیست یا تصویر ذهنی شخصی که آن را تجربه کرده است، می باشد و نقش نسبتاً مهمی را در تعیین محل تعطیلات ایفا می کند (سچیل میش و یونلیوونن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹، ص. ۶۶). تجربه مثبت و رضایت بخش بازدید کنندگان یک شاخص خوب از قصد توریستی دوباره به یک مقصد گردشگری در آینده است. علاوه بر این، تأثیر مثبت و معناداری بر این احتمال که آن ها آن را به دیگران توصیه کنند نیز دارد و این موجب تحریک تقاضای گردشگری بالقوه می شود (جرج و بوینز<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴، ص. ۴۵۴).

گردشگران با ارزش های فرهنگی و سبک های زندگی متفاوتی وارد جامعه محلی می شوند که ارزش ها و سبک های منحصر به فردی دارد. این شکاف بین ارزش ها و فرهنگ ها و سبک زندگی گردشگران و جامعه محلی اگر به درستی پر نشود، می تواند هم امنیت گردشگران و هم امنیت جامعه میزبان را به خطر اندازد. این درگیری زمانی بیش تر می شود که بین گردشگران و مردم بومی از نظر اقتصادی و اجتماعی تفاوت فراوانی وجود داشته باشد (رمضان زاده لسبویی، اکبریان رونیزی و رضانی فر، ۱۳۹۴، ص. ۳۱۳). امروزه گردشگران فرصت های بسیاری برای گذراندن تعطیلات و سفر در اختیار دارند، آن ها می توانند به طور بالقوه مقصد ناامن را با مکان های متفاوتی که مشکلات امنیتی مهمی ندارد جایگزین کنند. هنگامی که در مقاصد گردشگری یا مجاورت آن ها، مشکلات امنیتی پدیدار شود معمولاً کاهش تعداد گردشگران وارد شده را در نواحی وسیع تحت نفوذ آن در پی دارد (ریپنک و مکنچ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵، صص. ۲۴-۲۵). اهمیت گردشگری در شهرهای کشورهای پیشرفته دنیا به حدی است که شهرداران در ایجاد زیرساخت ها (سخت افزاری نظیر بهبود مراکز اقامتی، حمل و نقل و غیره و نرم افزاری نظیر افزایش مشارکت، تأمین امنیت و غیره)، جاذبه های جدید توریستی و معرفی شهر خود با یکدیگر رقابت می کنند (رهنما، اجزاء شکوهی و صمدی، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۵). به طور مثال، در انجمن اروپا نیاز به رفع مسائل جرم و امنیت در گردشگری شهری، برای امنیت شهری به رسمیت شناخته شده است.

1. Seçilmiş & Ünlüönen
2. George & Booyens
3. Repnik & Mekinc

این در نوع خود نخستین پروژه اروپا با تمرکز بر شهرهایی که گردشگری ویژگی مهم اقتصاد آنها است برای رسیدگی به گردشگری و امنیت مطرح شده است (مابی، تکائو، کنستانتین، چتو و تسیو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶، ص. ۵۲۵). به طور کلی ممکن است در جامعه‌ای امنیت وجود داشته باشد؛ ولی افراد در آن جامعه احساس امنیت نکنند. گاهی ممکن است ناامنی-هایی در جامعه وجود داشته باشد؛ ولی مردم احساس امنیت کنند، زمانی موارد و مصادیق ایجاد ناامنی کم است؛ اما مردم احساس ناامنی می‌کنند (هزارجریبی، کشوری چرمی و فاروقی، ۱۳۹۳، ص. ۳).

آنچه در این تحقیق بررسی می‌شود نه خود امنیت؛ بلکه احساس امنیت است که این دو متفاوت از یکدیگرند. هر چند شاخص‌های امنیتی شهر ساری در وضعیت نامناسبی نیست؛ ولی در شهر ساری به دلیل کمبود یا نبود پایگاه داده‌های مورد نیاز برای بررسی احساس امنیت آن هم در زمینه گردشگری، کمتر به آن توجه شده است و فعالیت‌های گردشگری صورت گرفته خصوصاً در سال‌های اخیر اغلب مربوط به اقدامات سخت‌افزاری (نظیر حمل و نقل داخلی (ایجاد تقاطع غیرمسطح در میدان خزر و غیره) ایجاد پارک‌ها و فضای سبز (نظیر پارک ملل و غیره) بوده و محققان مختلف از جمله برنامه‌ریزان شهری و مدیران گردشگری از این امر غفلت کرده‌اند.

بنابراین، احساس امنیت می‌تواند زمینه افزایش گردشگران و به تبع آن موفقیت طرح‌های توسعه گردشگری و جذب سرمایه‌های داخلی و خارجی را به دنبال داشته باشد. از سوی دیگر شهر ساری به دلیل قرارگیری در مسیر گذر تهران و غرب استان مازندران به مشهد مقدس، وجود جاذبه‌های تاریخی، فرهنگی و طبیعی، سالانه پذیرای گردشگران بسیاری با فرهنگ‌های متفاوت است. بنابراین، این تحقیق با هدف مطالعه بر تحلیل فضایی احساس امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانه شهر ساری و اثر آن بر توسعه گردشگری به دنبال فراهم آوردن بستری جهت افزایش مدت اقامت و ماندگاری، رضایتمندی و افزایش سالانه ورود گردشگران به شهر ساری است. بنابراین، تحقیق حاضر به دنبال پاسخ‌گویی به این سؤال‌ها است که توزیع فضایی احساس امنیت گردشگری در مناطق سه‌گانه شهر ساری چگونه است؟ آیا بین احساس امنیت و توسعه گردشگری در مناطق سه‌گانه شهر ساری رابطه‌ای وجود دارد؟

1. Mawby, Tecău, Constantin, Chțu & Tescețiu

## ۲. پیشینه تحقیق

فطری امیر، اسماوی اسماعیل و پوسی<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در بررسی درک بین‌المللی مسافران زن از امنیت و ایمنی در کوالالامپور بیان داشتند، ۹۹ درصد از پاسخ‌دهندگان راه رفتن در اطراف کوالالامپور را در روز بسیار امن دانسته‌اند، در حالی که این درک در طول شب تا ۱۵ درصد کاهش یافته است. جیب‌زنی و سرقت نگرانی اصلی پاسخ‌دهندگان و ترافیک جاده موجب احساس ناامنی آنان بود. جرج و بوینز<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در تحقیقی به بررسی درک توریست‌ها از ایمنی و امنیت در طی زمان تور شهری در منطقه بزرگ کیپ تاون پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که اکثریت پاسخ‌گویان (۷۳ درصد) در طی زمان تور شهری احساس ایمنی و امنیت کردند. ۸۳ درصد بازدیدکننده‌ها از تور شهری خود راضی بودند و ۸۲ درصد پاسخ‌گویان بیان داشتند که آن‌ها تور شهری را به دیگران توصیه خواهند کرد. یافته‌های تحقیقی دونالدسون و فریرا<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) در خصوص بررسی نظر و احساس بازدیدکنندگان بین‌المللی از امنیت و ایمنی آفریقای جنوبی آشکار کرد که بیش از یک سوم پاسخ‌دهندگان از امنیتشان قبل از سفر به آفریقای جنوبی نگران بودند، نواحی تجاری مرکزی شهرهای کیپ تاون و ژوهانسبورگ ترس‌آورترین مکان‌هایی بود که آن‌ها بازدید کردند و ۶ درصد پاسخ‌دهندگان قربانی جرم و جنایت بودند. جرج<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) در بررسی از ۴۳۸ بازدیدکننده نشان داد که پاسخ‌دهندگان درک مثبت منطقی از ایمنی و امنیت داشته‌اند؛ اگرچه آن‌ها در زمان بیرون رفتن پس از تاریکی و استفاده از حمل و نقل عمومی شهر احساس ناامنی می‌کرده‌اند. منوچهری و منوچهری (۱۳۹۳) در تحقیقی بیان داشتند که رضایت از نقش و عملکرد نیروی انتظامی به افزایش احساس امنیت اجتماعی و فردی گردشگران کمک می‌کنند و موجب توسعه گردشگری (تمایل به سفر مجدد و معرفی منطقه گردشگری به دیگران) می‌شود. امین بیدختی و شریفی (۱۳۹۲) در تحقیقی اظهار داشتند که حضور نیروی انتظامی و استقرار پایگاه‌های راهنمای کمک تأثیرپذیرترین شاخص عملکرد نیروی انتظامی در تأمین امنیت اجتماعی گردشگران نروزی به شهر سمنان است. نسترن، شاه‌یوندی و بابائی (۱۳۹۲) در تحلیل ابعاد مختلف امنیت در محورهای

1. Fitri Amir, Ismawi Ismail &amp; Poh See

2. George &amp; Booyens

3. Donaldson &amp; Ferreira

4. George

گردشگرپذیر شهر اصفهان به این نتیجه رسیدند که در بعد امنیت اجتماعی تفاوتی بین محورهای گردشگری جلفا، زاینده‌رود و بازار اصفهان وجود ندارد. گلشیری اصفهانی، رکن الدین افتخاری و پورطاهری (۱۳۹۴) با واکاوی فضایی امنیت گردشگران سلامت در ابعاد فیزیکی - جانی و مالی و رفتاری در روستاهای آبگرم ایران نشان دادند که گردشگران سلامت در طول سفر امنیت داشتند؛ اما میزان آن بین مناطق مختلف یکسان نبود به طوری که امنیت در جنوب غرب و جنوب شرق نسبت به سایر مناطق کمتر بود. شاهبوندی، ریسی و انانی و سلطانی (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای بر روی گردشگران خارجی وارد شده به شهر اصفهان در سال ۱۳۸۹ به این نتیجه رسیدند که ۲۱ درصد آنان انگیزه مسافرتشان به شهر اصفهان به دلیل وجود امنیت اجتماعی و روانی است و تمایل دارند مجدداً به این شهر مسافرت کنند. ربانی، شاهبوندی، دهقان نیا و ناظر حضرت (۱۳۹۰) در پژوهشی بیان داشتند که بین خدمات‌رسانی پلیس و حضور فیزیکی زیاد نیروهای امنیتی و انتظامی در فضاهای گردشگری شهر اصفهان و امنیت روانی - اجتماعی، امنیت جانی و مالی گردشگران خارجی و انگیزه مسافرت مجدد آنان به شهر اصفهان رابطه معناداری وجود دارد. خورشیدی و پورجعفری (۱۳۹۲) در تحقیقی اظهار داشتند که از دیدگاه متخصصان صنعت گردشگری توسعه این صنعت در کشور توانسته موجبات افزایش امنیت اجتماعی، انسجام فرهنگی، نظم اجتماعی و محرومیت‌زدایی را فراهم آورد. در مطالعه‌ای صادقی عمروآبادی، گوگردچیان، شهبازی و سیفی کفشگری (۱۳۹۳) نشان دادند که توسعه گردشگری نیازمند مبارزه با پول‌شویی به‌عنوان یک عامل اختلال امنیت و توسعه گردشگری خواهد بود. یافته‌های تحقیق بخارایی، شربتیان و احمدی (۱۳۹۳) نشان داد که بین افزایش امنیت در فضاهای عمومی، عملکرد بهینه و به موقع پلیس در هنگام خطر، آموزش نیروی انسانی متخصص جهت راهنمایی گردشگران، تبلیغات رسانه‌ای و میزان امنیت اجتماعی گردشگران به کلان‌شهر مشهد رابطه معناداری وجود دارد. مویدفر و تقوایی (۱۳۹۴) بیان داشتند که بین مدیریت بحران گردشگری در شهر یزد و ارتقای امنیت گردشگران در ابعاد کالبدی، اجتماعی - سیاسی، اقتصادی و رفتاری رابطه معناداری وجود دارد. در مطالعه‌ای اسماعیلی و کیانپور (۱۳۹۳) نشان دادند که امنیت اقتصادی - مالی، روانی - پلیسی، قانونی - اداری، جاده‌ای و حمل و نقل و غذایی - بهداشتی از مهم‌ترین مؤلفه‌های جذب گردشگران بین‌المللی است. اسماعیل‌زاده، مسلمی و حسین‌زاده (۱۳۹۴) در تحقیقی نشان دادند که درصد

بالایی از گردشگران، شهر تبریز را دارای امنیت اجتماعی نسبتاً خوبی می‌دانند. غالب تحقیقات انجام شده یا احساس امنیت را در مفهوم کلی و یا در قالب یک یا دو بعد، تنها از منظر آن‌که آیا احساس امنیت در مقصدها و محورهای گردشگری وجود دارد یا نه؟ بررسی کرده‌اند. در این کار پژوهشی بنا بر آن است که اولاً از یک سو با استفاده از تکنیک جدید احساس امنیت (در قالب ابعاد اجتماعی و روانی، اقتصادی و مالی و کالبدی و محیطی) و از سوی دیگر توسعه گردشگری در مناطق سه‌گانه شهر ساری تحلیل فضایی شود و ثانیاً رابطه بین احساس امنیت و توسعه گردشگری نیز بررسی شود.

### ۳. روش‌شناسی تحقیق

#### ۳.۱. روش تحقیق

پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس روش و ماهیت توصیفی، تحلیلی و همبستگی است. جامعه آماری تحقیق تمامی گردشگرانی بوده‌اند که در سال ۱۳۹۵ به شهر ساری سفر کرده‌اند. گاه برای حجم نمونه حد نصاب‌هایی ارائه می‌شود که خوب است محقق در تخمین حجم نمونه آن‌ها را در نظر داشته باشد تا حداقل حجم نمونه از آن کمتر نشود. در تحقیق توصیفی زمینه یاب و پیمایشی حداقل حجم نمونه ۱۰۰ نفر است (حافظ نیا، ۱۳۹۵، صص. ۱۶۵-۱۶۶). بنابراین، در این تحقیق به دلیل ثابت نبودن تعداد گردشگران در زمان‌های مختلف از روش تخمین شخصی برای برآورد حجم نمونه (در هر منطقه شهری ۱۰۰ نفر به-عنوان نمونه انتخاب شدند که در کل ۳۰۰ گردشگر حجم نمونه تحقیق را تشکیل می‌دهند) و از روش نمونه‌گیری در دسترس با مراجعه به هتل‌ها، مراکز تجمع و بازدید گردشگران جهت تکمیل پرسش‌نامه‌ها استفاده شده است. برای گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی (پرسش‌نامه محقق ساخته در طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای) بهره گرفته شد. به منظور تعیین روایی پرسش‌نامه از نوع صوری بر اساس اظهار نظر صاحب‌نظران گردشگری و جهت برآورد پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (پایایی متغیر احساس امنیت با ضریب ۰/۸۱ و توسعه گردشگری با ضریب ۰/۷۹ تأیید شد). متغیر مستقل احساس امنیت با ۲۳ گویه در سه بعد اجتماعی و روانی، اقتصادی و مالی و کالبدی و محیطی و متغیر وابسته توسعه گردشگری با ۴ گویه (پیشنهاد سفر به دوستان و اقوام، تصویر ذهنی مثبت از شهر، افزایش مدت اقامت و

ماندگاری و تمایل به بازدید مجدد در آینده) ارزیابی شد. در این تحقیق منظور از توسعه گردشگری تمایل و بازدید مجدد از منطقه مطالعه شده و تبلیغ مقصد گردشگری توسط گردشگران است. همان‌طور که طبق تحقیقات متعدد احساس امنیت عامل اصلی در جهت رونق گردشگری است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار) و آمار استنباطی (مدل تحلیل خوشه‌ای K) تعیین سطح مطلوبیت احساس امنیت در مناطق سه گانه شهر ساری، ضریب همبستگی پیرسون (ارزیابی رابطه احساس امنیت و توسعه گردشگری)، رگرسیون خطی چندمتغیره (تعیین میزان اثر مجموع متغیرهای مستقل احساس امنیت (اجتماعی - روانی، اقتصادی - مالی و کالبدی - محیطی) بر متغیر وابسته توسعه گردشگری) و از تکنیک تاپسیس خاکستری (تحلیل فضایی توسعه گردشگری در مناطق شهر ساری) با استفاده از نرم‌افزار Spss و Arc Gis استفاده شد.

### ۳.۱.۱. تحلیل رابطه‌ای خاکستری

پرفسور دنگ برای اولین بار در سال ۱۹۸۲ تئوری خاکستری را مطرح کرد و اکنون در حوزه‌های گوناگونی از قبیل پیش‌بینی، کنترل سیستم و تصمیم‌گیری کاربرد دارد. در ادامه ابتدا به برخی از تعاریف اساسی سیستم خاکستری، مجموعه خاکستری و اعداد خاکستری در تئوری خاکستری پرداخته شده و سپس نحوه به کارگیری این مفهوم برای حل مسئله تصمیم‌گیری ارائه شده است.

### ۳.۱.۲. مفاهیم اساسی تئوری خاکستری

- سیستم خاکستری به‌عنوان سیستمی تعریف می‌شود که حاوی اطلاعات غیر قطعی است که به وسیله اعداد خاکستری و متغیرهای خاکستری بیان می‌شود.  
- فرض کنید که  $X$  یک مجموعه مرجع جهانی باشد، در این صورت مجموعه خاکستری  $G$  از  $X$  بر حسب دو ضابطه  $\underline{\mu}_G(x)$  و  $\overline{\mu}_G(x)$  به صورت زیر تعریف می‌شود:

$$\underline{\mu}_G(x) \rightarrow [0,1], \overline{\mu}_G(x) \rightarrow [0,1] \quad \text{رابطه (۱)}$$

- مهم‌ترین عملیات ریاضی بر روی عدد خاکستری بازه‌ای  $G_1 \in [\underline{G}_1, \overline{G}_1]$  و  $G_2 \in [\underline{G}_2, \overline{G}_2]$  است:

$$G_1 \div G_2 = [\underline{G}_1, \overline{G}_1] \times \left[ \frac{1}{\overline{G}_2}, \frac{1}{\underline{G}_2} \right] \quad \text{رابطه (۲)}$$



و طول یک عدد خاکستری نیز به صورت زیر محاسبه می شود:

$$L(G_1) = \overline{G_1} - \underline{G_1} \quad \text{رابطه (۳)}$$

- برای دو عدد خاکستری  $G_1$  و  $G_2$  درجه امکان  $G_1 \leq G_2$  این گونه بیان می شود:

$$P(G_1 \leq G_2) = \frac{\max(0, L^* - \max(0, \overline{G_1} - \underline{G_2}))}{L^*}, \text{ where } L^* = l(G_1) + l(G_2) \quad \text{رابطه (۴)}$$

### ۳.۱.۳. تاپیس خاکستری

در این پژوهش از یک رویکرد مبتنی بر تئوری خاکستری برای رتبه بندی مناطق سه گانه شهر ساری از نظر شاخص توسعه گردشگری استفاده کرده ایم. در این پژوهش فرض شده است که  $A = [A_1, A_2, \dots, A_m]$  مجموعه ای از  $m$  منطقه است و  $W = [W_1, W_2, \dots, W_n]$  بردار وزن معیارها است. جدول ۱ متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن را نشان می دهد.

جدول ۱- متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن

مأخذ: جدیدی، یوسف، فیروزی و هانگ، ۲۰۰۸

| متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن در وزن دهی به معیارها |             | متغیرهای زبانی و اعداد خاکستری متناظر با آن در ارزیابی گزینه ها بر اساس معیارها |             |
|---|-------------|---|-------------|
| مقیاس   | عدد خاکستری | مقیاس   | عدد خاکستری |
| خیلی کم (VL)  | [۰/۰ . ۰/۱] | خیلی ضعیف (VP)  | [۰،۱]       |
| کم (L)  | [۰/۱ . ۰/۳] | ضعیف (P)  | [۱،۳]       |
| نسبتاً کم (ML)  | [۰/۳ . ۰/۴] | نسبتاً ضعیف (MP)  | [۳،۴]       |
| متوسط (M)   | [۰/۴ . ۰/۵] | متوسط (F)   | [۴،۵]       |
| نسبتاً زیاد (MH)  | [۰/۵ . ۰/۶] | نسبتاً خوب (MG)   | [۵،۶]       |
| زیاد (H)  | [۰/۶ . ۰/۹] | خوب (G)   | [۶،۹]       |
| خیلی زیاد (VH)  | [۰/۹ . ۱/۰] | خیلی خوب (VG)   | [۹،۱۰]      |

مراحل اجرای مدل پیشنهادی برای رتبه بندی گزینه ها در گام های زیر خلاصه شده است:  
گام ۱. تشکیل تیم تصمیم گیرندگان و مشخص کردن وزن معیارها: با فرض این که تعداد تصمیم گیرندگان  $K$  نفر است، وزن معیارها ( $Q_j$ ) را می توان با رابطه زیر برآورد کرد.

$$W_j = \frac{1}{K} [W_j^1 + W_j^2 + \dots + W_j^k] \quad \text{رابطه (۵)}$$

گام ۲. استفاده از متغیرهای کلامی برای مشخص کردن وضعیت هر یک از منطقه‌ها در هر کدام از معیارها: پس از ارزیابی می‌توان ارزش هر کدام از مناطق را در هر یک از معیارها با توجه به معادله زیر برآورد کرد.

$$G_{ij} = \frac{1}{K} [G_{ij}^1 + G_{ij}^2 + \dots + G_{ij}^k] \quad \text{رابطه (۶)}$$

گام ۳. ساخت ماتریس تصمیم خاکستری D که  $G_{ij}$  عبارت است از متغیرهای زبانی مبتنی بر اعداد خاکستری (رابطه ۷)

گام ۴. نرمالیز کردن ماتریس تصمیم خاکستری برای تغییر معیارهای گوناگون مساله به واحدهای قابل اندازه‌گیری مشترک جهت مقایسه معیارها: با نرمال کردن ماتریس تصمیم خاکستری تمام اعداد خاکستری در فاصله [۰، ۱] قرار می‌گیرد (رابطه ۸) که برای معیارهایی از جنس سود  $G_{ij}^*$  به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$G_{ij}^* = \left[ \frac{G_{ij}}{G_j^{max}}, \frac{\overline{G_{ij}}}{\overline{G_j^{max}}} \right] \text{ where } G_j^{max} = \max_{1 \leq j \leq m} \{ \overline{G_{ij}} \} \quad \text{رابطه (۹)}$$

و برای معیارهایی از جنس هزینه عبارت  $G_{ij}^*$  به صورت زیر محاسبه می‌شود:

$$G_{ij}^* = \left[ \frac{G_j^{min}}{G_{ij}}, \frac{G_j^{min}}{\underline{G_{ij}}} \right] \text{ where } G_j^{min} = \min_{1 \leq i \leq m} \{ \underline{G_{ij}} \} \quad \text{رابطه (۱۰)}$$

گام ۵. تشکیل ماتریس تصمیم خاکستری نرمالیز شده موزون (رابطه ۱۱).

گام ۶. تعیین جواب ایده‌آل و ندیر (غیرایده‌آل) آن به‌عنوان گزینه مرجع: برای m گزینه بررسی شده، جواب ایده‌آل و ندیر آن می‌تواند به صورت زیر محاسبه شود.

$$S^{max} = \{ [\max_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{i1}}, \max_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{i1}}], [\max_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{i2}}, \max_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{i2}}], \dots, [\max_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{in}}, \max_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{in}}] \} \quad \text{رابطه (۱۲)}$$

$$S^{min} = \{ [\min_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{i1}}, \min_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{i1}}], [\min_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{i2}}, \min_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{i2}}], \dots, [\min_{1 \leq i \leq m} \underline{V_{in}}, \min_{1 \leq i \leq m} \overline{V_{in}}] \} \quad \text{رابطه (۱۳)}$$

گام ۷. محاسبه درجه امکان خاکستری بین گزینه‌های مقایسه شده و جواب ایده‌آل با استفاده از رابطه زیر که در این رابطه مقدار کوچک‌تر، بهتر است.

$$P_1 = P\{S_i \leq S^{max}\} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n P\{V_{ij} \leq G_j^{max}\} \quad \text{رابطه (۱۴)}$$

گام ۸. با استفاده از رابطه زیر درجه امکان خاکستری بین گزینه‌های مقایسه‌شده و جواب ندیر را برآورد می‌کنیم که در این رابطه مقدار بزرگتر، بهتر است.

$$P_2 = P\{S_i \geq S^{min}\} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n P\{V_{ij} \leq G_j^{min}\} \quad \text{رابطه (۱۵)}$$

گام ۹. تعریف شاخص نزدیکی نسبی هر گزینه نسبت به جواب ایده‌آل با استفاده از رابطه زیر:

$$C_i = \frac{P_1}{P_2} \quad \text{رابطه (۱۶)}$$

گام ۱۰. رتبه‌بندی گزینه‌ها: منطقه‌ای که کم‌ترین  $C_i$  را داشته باشد، ارجح است. بر اساس فرمول بالا ما می‌توانیم بهترین منطقه را به لحاظ شاخص توسعه گردشگری از میان مناطق سه گانه شهر ساری انتخاب کنیم (جدیدی، یوسف، فیروزی و هانگ، ۲۰۰۸، صص. ۷۷۳-۷۷۱).

### ۲.۳. منطقه مطالعه‌شده

شهر ساری مرکز استان مازندران و شهرستان ساری است. این شهر در طول شرقی ۵۳ درجه و عرض شمالی ۳۶ درجه و ۳۴ دقیقه واقع شده است و ارتفاع متوسط آن از سطح دریا حدود ۴۰ متر است. از شرق به نکا، از غرب به قائمشهر، از شمال به جویبار و از جنوب به کیاسر متصل است (مهندسین مشاور مازند طرح، مصوب ۱۳۹۴، ص. ۲۵). شهر ساری شامل سه منطقه شهری است که عبارتند از: منطقه ۱ مشتمل بر ۵ ناحیه و مرکز، شمال و غرب شهر، منطقه ۲ شامل ۴ ناحیه و نیمه شرقی شهر و منطقه ۳ شامل ۲ ناحیه و کلیه اراضی شهر ساری واقع در جنوب ریل آهن ساری- گرگان را در بر می‌گیرد (مهندسین مشاور مازند طرح، مصوب ۱۳۹۴، صص. ۱۵۲-۱۴۹). جدول ۲ ویژگی‌های کلی مناطق سه‌گانه شهر ساری نشان می‌دهد.

#### جدول ۲- ویژگی‌های کلی مناطق سه‌گانه شهر ساری

مأخذ: مهندسین مشاور مازند طرح، ۱۳۹۴

| تعداد نواحی شهری | موقعیت جغرافیایی               | بعد خانوار | جمعیت  | مساحت (هکتار) | منطقه   |
|------------------|--------------------------------|------------|--------|---------------|---------|
| ۵                | مرکز، شمال و غرب شهر           | ۳/۶        | ۶۳۸۷۴  | ۱۶۴۷/۹        | منطقه ۱ |
| ۴                | شرق شهر                        | ۳/۷        | ۱۰۹۸۹۰ | ۱۶۲۴/۱        | منطقه ۲ |
| ۲                | اراضی جنوب ریل آهن ساری- گرگان | ۳/۹        | ۸۶۱۵۱  | ۹۳۶/۶         | منطقه ۳ |

#### ۴. مبانی نظری تحقیق

##### ۴.۱. مفهوم امنیت و احساس امنیت

تعاریف متفاوتی از امنیت ارائه شده است. در فرهنگ معین امنیت به معنای ایمن شدن، در امان بودن و بی‌بیمی آمده است (معین، ۱۳۸۶، ص. ۲۹۶). فرهنگ عمید نیز امنیت را در امان بودن، ایمنی، آرامش و آسودگی تعریف کرده است (عمید، ۱۳۷۹، ص. ۱۹۸). لارونی مارتین امنیت را تضمین رفاه آتی و جان‌ای مورز<sup>۱</sup> آن را رهایی نسبی از تهدیدات زیان‌بخش می‌داند (هزارجریبی، ۱۳۹۰، ص. ۱۲۹). بدین ترتیب، می‌توان امنیت را مترادف با در امان بودن، ایمنی، آرامش و آسودگی دانست که با ترس، بیم و هراس در تضاد کامل است. بنابراین، امنیت و به تعبیر بهتر احساس امنیت، از نیازهای مهم هر فرد در زندگی اجتماعی برای دستیابی به آرامش، اطمینان و کیفیت زندگی است (زیاری، مهدی و مهدیان بهنمیری، ۱۳۹۲، ص. ۲۹). امنیت اجتماعی دارای دو بعد است که شامل بعد عینی و بعد ذهنی می‌شود. بعد عینی یک امر محاسباتی بر مبنای ریاضی و احتمال و بعد ذهنی در برگیرنده همان احساس امنیت اجتماعی است که از آن به‌عنوان پدیده روان‌شناختی - اجتماعی یاد می‌شود (انتظاری، اسدپور و احمدی آهنگ، ۱۳۹۴، ص. ۱۱). احساس امنیت عبارت از نوعی ذهنیت و جهت‌گیری روانی مثبت (رضایت‌بخش، قانع‌کننده و آرامش‌بخش) شهروندان، نسبت به عدم تأثیرگذاری حضوری و بروز رویدادها و وقایع ضدامنیتی در شرایط فعلی و آتی در حوزه‌های امنیت اجتماعی، ثبات سیاسی، انسجام هویتی، یکپارچگی و امنیت سرزمینی است (احمدی و احیایی، ۱۳۹۳، ص. ۳۸). کورز<sup>۲</sup> (۲۰۱۱) استدلال می‌کند که به طور موازی با توسعه جامعه انسانی درک احساس امنیت نیز تغییر می‌کند. مفهوم امنیت می‌تواند به‌عنوان یک موجود زنده به نظر برسد که با تکامل، به طور مداوم رشد و تغییر کند (رپنک و مکینچ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵، ص. ۲۳).

##### ۴.۲. رویکردهای نظری به امنیت

پارسونز<sup>۴</sup> برای امنیت اجتماعی چهار بعد قائل است که هر کدام از آن‌ها به یک خرده سیستم جامعه مربوط می‌شوند و از برآیند برخورداری از آن‌ها می‌توان به تحقق امنیت در

---

1. John. E. Mowers  
2. Kurez  
3. Repnik & Mekinc  
4. Parsons

سطح جامعه امید داشت. امنیت مالی و اقتصادی، سیاسی، حقوقی، قضایی و فرهنگی به ترتیب در نظام فکری پارسونز ضروری هستند. فقدان هر یک از این ابعاد جامعه را در کلیت خود دچار عدم تعادل می کند. بنابراین، برای داشتن جامعه ای توأم با آرامش و اطمینان خاطر لازم است به هر چهار بعد امنیت توجه شود. آنتونی گیدنز<sup>۱</sup> مصونیت در برابر خطرها را امنیت نامیده است. در نظر او «خطر و امنیت» دو روی یک سکه را تشکیل می دهند؛ به گونه ای که وقتی امنیت وجود دارد خطر رخت برمی بندد و بالعکس، هنگام دست و پنجه نرم کردن با خطر، امنیت مغشوش و پنهان است. سپس او به طرح امنیت وجودی به عنوان یکی از صورت های مهم امنیت پرداخته و از ضرورت امنیت وجودی برای مقاومت در برابر هجوم گسترده و بی سابقه مخاطرات نهادهای مدرنیته سخن گفته است. باری بوزان<sup>۲</sup> اصطلاح امنیت اجتماعی را برای اولین بار در کتاب مردم، دولت ها و هراس به کار برد. امنیت اجتماعی تنها یکی از بخش های پنج گانه رویکرد پنج بعدی او به فرضیه امنیت است. دیگر بخش های این رویکرد عبارتند از: «امنیت نظامی، سیاسی، اقتصادی و محیطی».

ال ویور<sup>۳</sup> تعریفی از امنیت اجتماعی به دست می دهد که همسو با تعریف بوزان است. ویور می گوید: «امنیت اجتماعی به توانایی جامعه برای حفظ ویژگی های اساسی خود در برابر شرایط متحول و تهدیدات واقعی یا احتمالی مربوط است (باپیری، ۱۳۹۴، صص. ۷۹-۸۱)». جیکوبز<sup>۴</sup> از نظریه پردازان شهرسازی است که در تبیین امنیت شهری به تعامل فضای فیزیکی و فرایندهای اجتماعی که محیط را می سازد و بر فعال بودن فضا به عنوان عاملی در ایجاد محیطی امن و موفق، توجه و تأکید دارد (خوش فر، اسفندیان و رحمانی، ۱۳۹۲، ص. ۱۸۶). نظریه سلسله مراتبی مازلو<sup>۵</sup> نیز یکی از نظریه هایی است که به امنیت پرداخته است، مازلو نیازهای انسان را در پنج دسته تقسیم می کند که عبارت است از: نیازهای جسمانی، نیازهای ایمنی، نیازهای تعلق و عشق، نیازهای احترام و نیازهای خودشکوفایی.

او در این سلسله مراتب نیازها، احساس امنیت را بلافاصله پس از ارضای نیازهای اولیه قرار می دهد و معتقد است در اکثر افراد تا نیازهای سطوح پایین برآورده نشود، چنان ارگانسیم

1. Antonio Godinez
2. Barry Buzan
3. Ole Weaver
4. Jacobs
5. Maslow

را درگیر خود می‌کند که امکان پرداختن به نیازهای سطح بالاتر کاهش می‌یابد (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۵).

#### ۳.۴. رویکردهای موجود در حوزه احساس امنیت

رویکرد سنتی: این رویکرد با پس زمینه تمرکز بر قدرت سخت‌افزاری از یک سو و مقابله با تهدیدات دشمنان خارجی از سوی دیگر، نقش و جایگاه جامعه (افراد) را به پایین‌ترین حد آن نزول می‌دهد. از این رو زمینه بالقوه برای احساس ناامنی ایجاد می‌شود. رویکرد اجتماعی: در مقابل دیدگاه فوق از نیمه دوم قرن بیستم این رویکرد با تمرکز بر بسترهای درونی و اجتماعی امنیت هرگونه تفکیک بین جامعه و دولت (قدرت) را که عامل ناامنی و احساس آن برای مردم بود، نفی کرده و برعکس اعتقاد دارد که در شرایط مناسبات دوسویه بین دولت و مردم است که امنیت تولید و مبنای توسعه همه‌جانبه و پایدار قرار می‌گیرد. در این رویکرد همه افراد جامعه به تناسب در تولید امنیت نقش دارند و مبنای آن هم رضایتمندی افراد جامعه است. بخش دیگر از نظریه پردازان امنیت را از منظر فلسفی - سیستمی نگریسته و جامعه را زمانی دارای امنیت قلمداد کرده‌اند که در آن از یک سو حاکمان از میان طبقه برگزیده جامعه انتخاب می‌شوند و از سوی دیگر رفاه عمومی و تناسب قوای درونی فردی و درون جامعه مبنای مناسبات اجتماعی قرار می‌گیرد. از این رو، امنیت عینی و امنیت ذهنی (احساس امنیت) در جامعه پایدار می‌شود (هزارجریبی، ۱۳۹۰، ص. ۱۳۰).

#### ۴.۴. انواع مکاتب در حوزه امنیت

کارکردگرایی: با تأکید بر توافق حاکم بر روابط اجتماعی در نظام اجتماعی وجود امنیت را در سایه هماهنگی ساختاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی قابل تحقق می‌بیند و این هماهنگی و انسجام کارکردی امنیت اجتماعی را برای جامعه به ارمغان می‌آورد. کنش متقابل نمادی: امنیت را با تفسیر ذهنی (احساس امنیت) افراد از شرایط حاکم بر جامعه بنا می‌سازد. در این تعامل متقابل است که بنیان‌های نظم و امنیت که بر رفتار اجتماعی افراد استوار است ساخته و تداوم پیدا می‌کند، در این دیدگاه احساس امنیت تبیین می‌شود. روش‌شناسی مردمی: این مکتب نظم و امنیت اجتماعی را در سایه پیروی مردم از مقررات روزمره بین آن‌ها قابل تبیین می‌داند. این دیدگاه نظم و امنیت را با تأکید بر اهمیت محوری زبان و سخن درک می‌کند (بیات، ۱۳۸۸، ص. ۳۲).

#### ۴. ۵. امنیت و گردشگری

رویکرد توسعه پایدار گردشگری یک جابجایی از رویکردهای سنتی اقتصاد نئوکلاسیک در زمینه توسعه گردشگری به یک رویکرد کلی نگر (سیستمی) را نشان می دهد که در این رویکرد نه تنها نیازهای بازار؛ بلکه نیازهای جامعه و محیط زیست طبیعی نیز مورد توجه قرار می گیرد (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۱۰).

رویکرد سیستمی به دیدگاه مدیریت مقاصد گردشگری به عنوان یک سیستم متحد و هدفمند متشکل از عناصر و بخش های مختلف و مرتبط می نگرد که یک سری از عملکردها و فعالیت های درون آن برای هدف سیستم با یکدیگر کار می کنند. ایمنی و امنیت موفق به عنوان یکی از عملکردهای سیستم گردشگری یک رویکرد سیستمی یکپارچه را فراهم می آورد (چیانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰، ص. ۴۵). طبق نظر جنسن وریک<sup>۲</sup> (۱۹۸۸) عناصر گردشگری به عناصر اولیه، عناصر ثانویه و عناصر اضافی تقسیم می شوند. عناصر اولیه شامل توانایی جذب بازدیدکنندگان به مناطق گردشگری شهری است و امنیت به طور مستقیم در عنصر اولیه تحت ویژگی های فرهنگی و اجتماعی بیان می شود که نشان می دهد جنبه امنیت در صنعت گردشگری به ویژه گردشگری شهری مهم است. عناصر ثانویه شامل صحبت درباره همه خدمات استفاده شده به وسیله بازدیدکنندگان مقصد گردشگری در مدت اقامت آنان است. عناصر اضافی شامل دسترسی، حمل و نقل داخلی، تسهیلات پارکینگ و تسهیلات گردشگری است (آریس آنور، بوکری و ایزز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲، صص. ۴۷۹-۴۷۸). موفقیت و رشد پایدار گردشگری در گرو عملکرد مناسب و هماهنگ عناصر و فاکتورهای متعددی است که با هم ارتباط تنگاتنگی دارند. یکی از مهم ترین این فاکتورها «امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری» است. امروزه امنیت به عنوان مهم ترین و زیربنایی ترین اصل در تدوین استراتژی-های توسعه گردشگری در جهان به شمار می آید. میان گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه تعریف شده ای وجود دارد؛ زیرا توسعه زیرساخت های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع رسانی، هماهنگی سازمان های مرتبط و گسترش حمل و نقل در امور جهانگردی وابسته

1. Chiang

2. Jansen-verbek

3. Aris Anuar, Bookhari & Azah Aziz

است و هرگونه بروز ناامنی و به کارگیری خشونت در سطوح مختلف زبان‌های جبران-ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹، صص. ۹۷-۱۰۳). امنیت گردشگری عبارت است از: مصونیت ادراک‌شده یا واقعی گردشگر هنگام مسافرت به مقصدی خاص (حاجی اسماعیلی و کیانپور، ۱۳۹۳، ص. ۴۷). افزایش ایمنی، امنیت و احساس امنیت گردشگران یک راه واقعی برای موفقیت در جلب رضایت مشتریان و توسعه گردشگری در یک مقصد است؛ زیرا تأمین انتظارات گردشگران و تأمین امنیت ایشان یا عمل کردن فراتر از این انتظارات به معرفی مقصد با جلوه‌ای مناسب نزد گردشگران انجامیده و آن‌ها نه تنها تکرار سفر به این مقصد را در برنامه خود قرار خواهند داد؛ بلکه عاملی مؤثر در تبلیغ برای مقصد مورد نظر است و سبب افزایش ماندگاری گردشگران در شهر مقصد خواهند شد (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ص. ۱۰۰).

#### ۵. یافته‌های تحقیق

۵.۱. مراحل انجام تکنیک تاپسیس خاکستری به منظور اولویت‌بندی مناطق شهری ساری از نظر

#### شاخص توسعه گردشگری

۵.۱.۱. محاسبه وزن معیارها

در این تحقیق ابتدا بر اساس مطالعات نظری چهار معیار (پیشنهاد سفر به دوستان و اقوام (Q1)، تصویر ذهنی مثبت از شهر (Q2)، افزایش مدت اقامت و ماندگاری (Q3) و تمایل به بازدید مجدد در آینده (Q4) به منظور اولویت‌بندی مناطق سه‌گانه شهر ساری از نظر شاخص توسعه گردشگری شناسایی شد، سپس با استفاده از نظر ۵ نفر خبره (D1, D2, D3, D4, D5) و بر اساس جدول ۱ و رابطه ۵ وزن معیارها به شرح جدول ۳ محاسبه شد.

#### جدول ۳- وزن معیارهای ارزیابی شده

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| Q <sub>i</sub> | D1         |    | D2         |   | D3         |    |
|----------------|------------|----|------------|---|------------|----|
| Q1             | (۰/۹, ۱/۰) | VH | (۰/۶, ۰/۹) | H | (۰/۶, ۰/۹) | H  |
| Q2             | (۰/۴, ۰/۵) | M  | (۰/۶, ۰/۹) | H | (۰/۹, ۱/۰) | VH |
| Q3             | (۰/۹, ۱/۰) | VH | (۰/۴, ۰/۵) | M | (۰/۵, ۰/۶) | MH |
| Q4             | (۰/۹, ۱/۰) | VH | (۰/۶, ۰/۹) | H | (۰/۹, ۱/۰) | VH |



## جدول ۴- وزن معیارهای ارزیابی شده

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| Q <sub>i</sub> | D4         |    | D5         |    | W <sub>j</sub> |
|----------------|------------|----|------------|----|----------------|
| Q1             | (۰/۹، ۱/۰) | VH | (۰/۵، ۰/۶) | MH | (۰/۷، ۰/۸۸)    |
| Q2             | (۰/۶، ۰/۹) | H  | (۰/۹، ۱/۰) | VH | (۰/۶۸، ۰/۸۶)   |
| Q3             | (۰/۶، ۰/۹) | H  | (۰/۹، ۱/۰) | VH | (۰/۶۶، ۰/۸)    |
| Q4             | (۰/۵، ۰/۶) | MH | (۰/۹، ۱/۰) | VH | (۰/۷۶، ۰/۹)    |

## ۵.۱.۲. تشکیل ماتریس تصمیم

پس از محاسبه وزن معیارها، وضعیت هر یک از مناطق سه گانه شهر ساری (A<sub>1</sub>, A<sub>2</sub>, A<sub>3</sub>) نسبت به هر یک از معیارهای پژوهش بر اساس نظر ۳۰۰ گردشگر (در هر منطقه نظر ۱۰۰ گردشگر) با استفاده از متغیرهای زبانی (در طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای) ارزیابی شد که با استفاده از جدول ۱ و رابطه ۶ ماتریس تصمیم بازه‌ای، رابطه ۹ ماتریس تصمیم بازه‌ای نرمالایز و رابطه ۱۱ ماتریس تصمیم بازه‌ای نرمالایز موزون محاسبه شده است (جدول ۴).

## جدول ۵- ماتریس تصمیم بازه‌ای، تصمیم بازه‌ای نرمالایز و تصمیم بازه‌ای نرمالایز موزون

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| معیار<br>منطقه | Q <sub>1</sub> | Q <sub>2</sub> | Q <sub>3</sub> | Q <sub>4</sub> | نوع ماتریس                          |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------------------------|
|                | A <sub>1</sub> | (۷، ۸/۳)       | (۷/۲، ۸/۳)     | (۷/۷، ۸/۸)     |                                     |
| A <sub>2</sub> | (۵/۴، ۶/۷)     | (۶/۵، ۷/۸)     | (۶/۲، ۷/۵)     | (۵/۳، ۶/۶)     |                                     |
| A <sub>3</sub> | (۱، ۲/۲)       | (۱، ۲/۳)       | (۰/۹، ۲/۲)     | (۱، ۲/۲)       |                                     |
| A <sub>1</sub> | (۰/۸۴، ۱)      | (۰/۸۸، ۱)      | (۰/۸۷، ۱)      | (۰/۸۴، ۱)      | تصمیم بازه-<br>ای نرمالایز          |
| A <sub>2</sub> | (۰/۶۵، ۰/۸۱)   | (۰/۷۸، ۰/۹۴)   | (۰/۷۰، ۰/۸۵)   | (۰/۶۴، ۰/۷۹)   |                                     |
| A <sub>3</sub> | (۰/۱۲، ۰/۲۶)   | (۰/۱۲، ۰/۲۸)   | (۰/۱۰، ۰/۲۵)   | (۰/۱۲، ۰/۲۷)   |                                     |
| A <sub>1</sub> | (۰/۵۹، ۰/۸۸)   | (۰/۶۰، ۰/۸۶)   | (۰/۵۷، ۰/۸)    | (۰/۶۴، ۰/۹)    | تصمیم بازه-<br>ای نرمالایز<br>موزون |
| A <sub>2</sub> | (۰/۴۵، ۰/۷۱)   | (۰/۵۳، ۰/۸۱)   | (۰/۴۶، ۰/۶۸)   | (۰/۴۹، ۰/۷۱)   |                                     |
| A <sub>3</sub> | (۰/۰۸، ۰/۲۳)   | (۰/۰۸، ۰/۲۴)   | (۰/۰۷، ۰/۲)    | (۰/۰۹، ۰/۲۴)   |                                     |

## ۵.۱.۳. تعیین جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی

محاسبه جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی با استفاده از رابطه ۱۲ و ۱۳ به شرح ذیل ارائه شده است:

$$S^{\max} = [(0/59, 0/88), (0/60, 0/86), (0/57, 0/8), (0/64, 0/9)]$$

$$S^{\min} = [(0/08, 0/23), (0/08, 0/24), (0/07, 0/2), (0/09, 0/24)]$$

۵.۱.۴. محاسبه درجه امکان خاکستری گزینه‌ها نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی  
محاسبه درجه امکان خاکستری گزینه‌ها نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و جواب ایده‌آل منفی بر اساس روابط ۱۴ و ۱۵ به صورت ذیل محاسبه شد.

$$P\{A_1 \leq S^{\max}\} = 0/5 \quad P\{A_1 \geq S^{\min}\} = 1$$

$$P\{A_2 \leq S^{\max}\} = 0/75 \quad P\{A_2 \geq S^{\min}\} = 1$$

$$P\{A_3 \leq S^{\max}\} = 1 \quad P\{A_3 \geq S^{\min}\} = 0/5$$

## ۵.۱.۵. محاسبه شاخص نزدیکی نسبی

با توجه به رابطه ۱۶ شاخص نزدیکی نسبی گزینه‌های پژوهش به صورت ذیل محاسبه شد.

$$C_1 = 0/5 \quad C_2 = 0/75 \quad C_3 = 2$$

## ۵.۱.۶. رتبه‌بندی و تجزیه و تحلیل نتایج

در این مرحله سه منطقه شهر ساری بر اساس نتایج حاصل از شاخص نزدیکی رتبه‌بندی شده‌اند. نتایج حاصل از روش مبتنی بر تئوری خاکستری به صورت  $A_1 > A_2 > A_3$  است. بنابراین، منطقه یک از نظر شاخص توسعه گردشگری در بالاترین و منطقه سه در پایین‌ترین سطح و منطقه دو در وضعیتی متوسط قرار دارد (شکل ۳). برای درک بهتر نتایج در این قسمت تلاش می‌کنیم که احتمال مقادیر  $P\{A_i \leq S^{\max}\}$  و  $P\{A_i \geq S^{\min}\}$  را برای مناطق سه‌گانه مقایسه کنیم. به همین منظور، ابتدا درجه امکان خاکستری نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و منفی نرمال‌سازی می‌شود تا امکان مقایسه ایجاد شود، نتایج حاصل از این محاسبات در جدول ۵ ارائه شده است.

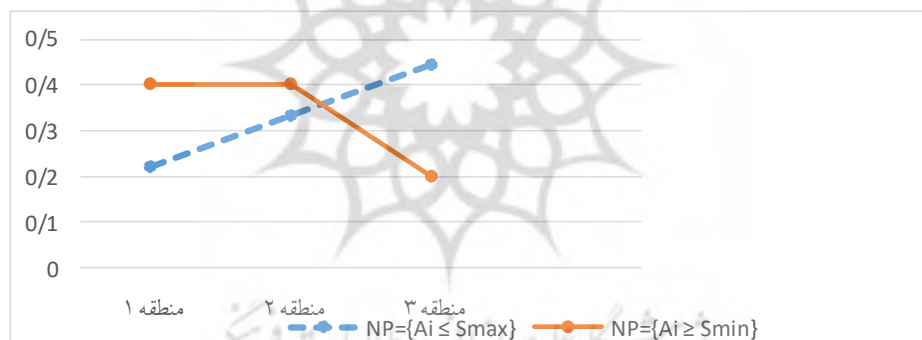
## جدول ۶- نرمال سازی درجه امکان خاکستری گزینه‌ها

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| گزینه   | P<br>{ $A_i \leq S^{max}$ } | NP<br>NP={ $A_i \leq S^{max}$ } | P<br>{ $A_i \geq S^{min}$ } | NP<br>NP={ $A_i \geq S^{min}$ } |
|---------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| منطقه ۱ | ۰/۵                         | ۰/۲۲۲                           | ۱                           | ۰/۴                             |
| منطقه ۲ | ۰/۷۵۰                       | ۰/۳۳۳                           | ۱                           | ۰/۴                             |
| منطقه ۳ | ۱                           | ۰/۴۴۴                           | ۰/۵                         | ۰/۲                             |
| جمع     | ۲/۲۵                        |                                 | ۲/۵                         |                                 |

NP: جواب ایده ال نرمالایز شده

پس از نرمال سازی درجه امکان خاکستری نسبت به جواب ایده‌آل مثبت و منفی برای هر گزینه، به رسم آن پرداخته شد. شکل ۱ مقایسه درجه امکان خاکستری جواب ایده‌آل و ندیر آن را برای هر گزینه نمایش می‌دهد.

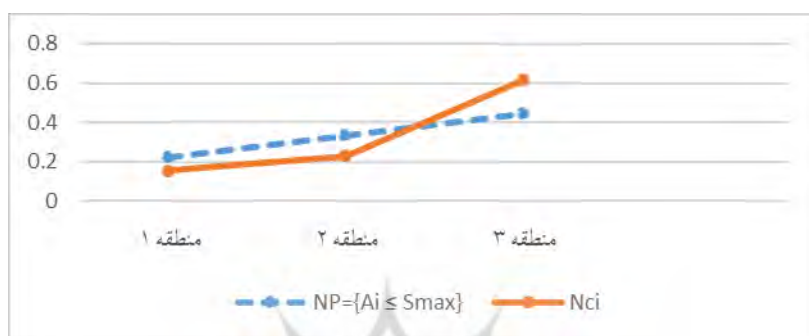


شکل ۱- مقایسه درجه امکان خاکستری جواب ایده‌آل و ندیر آن برای مناطق شهرسازی

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

هر گزینه‌ای که به منحنی نقطه‌چین (جواب ایده‌آل مثبت) نزدیک‌تر و از منحنی توپر (جواب ایده‌آل منفی) فاصله بیش‌تری داشته باشد مطلوبیت بیش‌تری کسب خواهد کرد. با توجه به این نکته، منطقه یک کمترین فاصله را به منحنی نقطه‌چین و بیش‌ترین فاصله را از منحنی توپر دارد. بنابراین، به‌عنوان مناسب‌ترین منطقه از لحاظ شاخص توسعه گردشگری انتخاب شد. بالعکس منطقه ۳ بیش‌ترین فاصله را با منحنی ایده‌آل مثبت و کمترین فاصله را با منحنی ایده‌آل منفی دارد. بنابراین، نامناسب‌ترین منطقه از لحاظ شاخص توسعه گردشگری

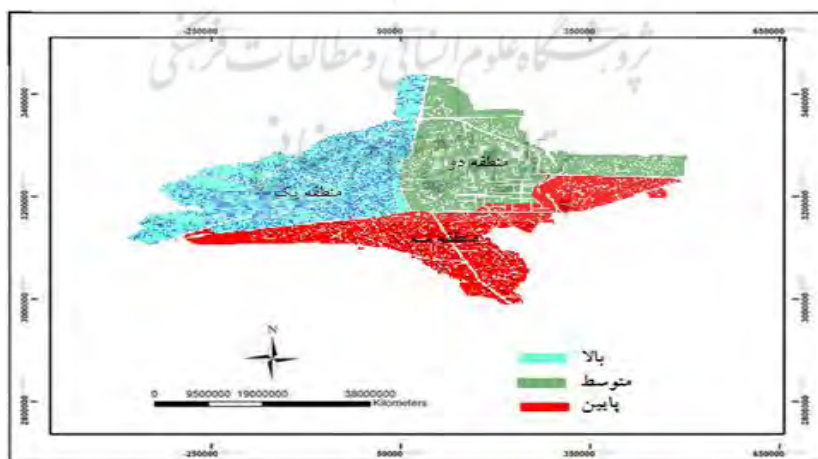
است. این تشریح مساعی با استفاده از رابطه ۱۶ نیز بررسی شد. بدین منظور نتایج حاصل از شاخص نزدیکی نسبی را می‌توان با منحنی که از نرمال کردن درجه امکان خاکستری به دست آمده است مقایسه کرد. نتایج حاصل از این مقایسه برای همه گزینه‌ها در شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲- مقایسه درجه امکان خاکستری جواب ایده‌آل با شاخص نزدیکی نسبی

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

با توجه به نمودار ۲، منطقه ۱ کمترین فاصله را با منحنی ایده‌آل مثبت دارد و مناسب‌ترین منطقه به لحاظ شاخص توسعه گردشگری است. فاصله بین دو منحنی از هم در منطقه ۳ نسبت به فاصله سایر مناطق بیش‌تر است و به همین دلیل منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح به لحاظ شاخص توسعه گردشگری در بین سه منطقه قرار دارد (شکل ۳).



شکل ۳- تحلیل فضایی مناطق سه‌گانه شهر ساری به لحاظ شاخص توسعه گردشگری

مأخذ: نگارنده، ۱۳۹۵

### ۲.۵. احساس امنیت گردشگران در مناطق سه‌گانه شهر ساری

جدول ۷ میزان احساس امنیت و مؤلفه‌های آن در مناطق سه‌گانه شهر ساری را نشان می‌دهد. در کل میانگین پاسخ جامعه به هر یک از مؤلفه‌های نهایی احساس امنیت بیش‌تر از ۴ است که نشان می‌دهد درصد زیادی از پاسخ‌گویان گزینه‌های بالای ۴ را انتخاب کرده‌اند. همچنین، با بهره‌گیری از مدل تحلیل خوشه‌ای K به طور کلی وضعیت متغیر احساس امنیت در مناطق سه‌گانه شهر ساری مشخص شده است. بر اساس جدول ۸ چون مقدار میانگین نهایی داده‌های متغیر احساس امنیت در منطقه ۱ و ۲ برابر با ۵/۱۸ و در منطقه ۳ برابر با ۳/۱۷ است؛ بنابراین وضعیت کلی متغیر احساس امنیت در منطقه ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار دارد. شکل ۴ سطح مطلوبیت احساس امنیت را در مناطق سه‌گانه شهر ساری نشان می‌دهد.

جدول ۷- میزان احساس امنیت و مؤلفه‌های آن در مناطق سه‌گانه شهر ساری

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

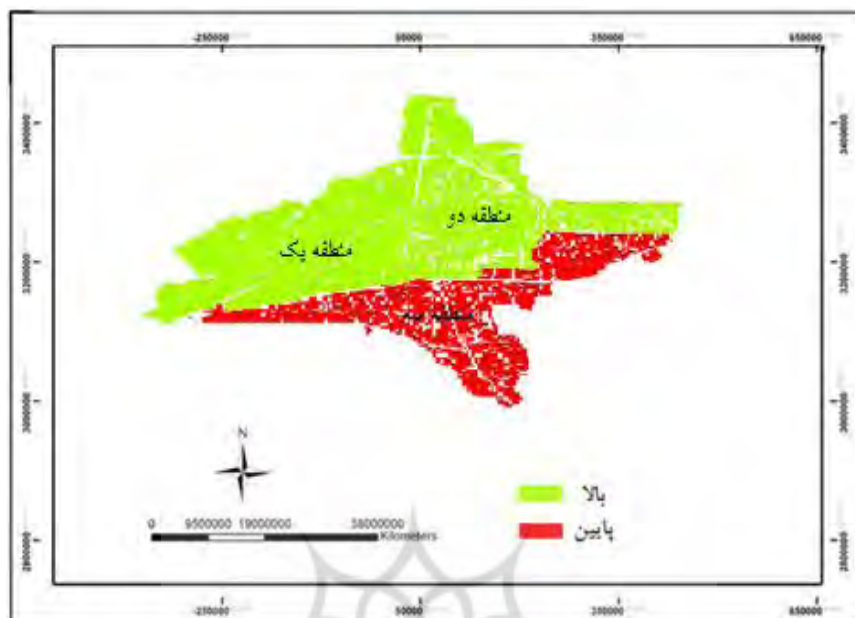
| منطقه      | مؤلفه‌های نهایی احساس امنیت |                            |                            |
|------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|            | احساس امنیت اجتماعی و روانی | احساس امنیت اقتصادی و مالی | احساس امنیت کالبدی و محیطی |
| منطقه ۱    | ۶/۲۳                        | ۵/۶۰                       | ۴/۲۲                       |
| منطقه ۲    | ۵/۰۶                        | ۵/۰۶                       | ۴/۸۷                       |
| منطقه ۳    | ۲/۱۱                        | ۳/۴۵                       | ۳/۹۶                       |
| میانگین کل | ۴/۴۷                        | ۴/۷۰                       | ۴/۳۵                       |

پرسش‌نامه در طیف لیکرت هفت‌گزینه‌ای از خیلی زیاد تا خیلی کم تنظیم شده است.

### جدول ۸- سطح مطلوبیت احساس امنیت با استفاده از آزمون تحلیل خوشه‌ای K

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| مناطق همگن       | تعداد | میانگین | سطح مطلوبیت احساس امنیت |
|------------------|-------|---------|-------------------------|
| منطقه ۱، منطقه ۲ | ۲     | ۵/۱۸    | بالا                    |
| منطقه ۳          | ۱     | ۳/۱۷    | پایین                   |



شکل ۴- سطح مطلوبیت احساس امنیت در مناطق سه‌گانه شهر ساری

مأخذ: نگارنده، ۱۳۹۵

### ۳.۵. ارتباط احساس امنیت و توسعه گردشگری در شهر ساری

برای به دست آوردن ارتباط بین احساس امنیت سه‌گانه و توسعه گردشگری در مناطق شهر ساری از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، بین احساس امنیت و توسعه گردشگری به میزان  $0/1849$  با سطح اطمینان  $0/99$  و سطح خطای کوچک تر از  $0/01$  رابطه وجود دارد. بنابراین، برای تعیین میزان اثر مجموعه متغیرهای مستقل (احساس امنیت اجتماعی - روانی، اقتصادی - مالی و کالبدی - محیطی) بر متغیر وابسته (توسعه گردشگری) از رگرسیون خطی چندمتغیره استفاده می‌شود.

#### ۱.۳.۵. تحلیل رگرسیون خطی چندمتغیره

در این تحلیل توسعه گردشگری متغیر وابسته و احساس امنیت اجتماعی - روانی، اقتصادی - مالی و کالبدی - محیطی متغیرهای مستقل بوده‌اند. بر اساس جدول ۸ مقدار ضریب تعیین تعدیل شده برابر  $0/769$  است که نشان می‌دهد  $76/9$  درصد از کل تغییرات توسعه گردشگری وابسته به ۳ متغیر مستقل ذکر شده در این تحقیق است. بنابراین، بقیه این تغییرات ( $23/1$  درصد) به وسیله عوامل ناشناخته که در این تحقیق نیامده است، تبیین و پیش بینی می‌-

شوند. بر اساس جدول ۱۰ مقدار به دست آمده  $F(۳۳۳/۲۸۸)$  که در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار است نشان می‌دهد مجموع متغیرهای مستقل احساس امنیت از قدرت بالایی در تبیین تغییرات متغیر وابسته توسعه گردشگری برخوردارند. با توجه به جدول ۱۱ اولاً تأثیر دو متغیر احساس امنیت اجتماعی- روانی و احساس امنیت اقتصادی- مالی بر توسعه گردشگری معنی دار است؛ اما متغیر احساس امنیت کالبدی- محیطی به خاطر این که سطح خطای مقدار  $t$  آن بالاتر از ۰/۰۵ است بر متغیر توسعه گردشگری تأثیر نداشته است. ثانیاً متغیر احساس امنیت اجتماعی- روانی با ضریب رگرسیونی ۰/۷۸۰ بالاترین تأثیر رگرسیونی را روی متغیر توسعه گردشگری داشته است؛ یعنی با افزایش یک انحراف استاندارد در متغیر احساس امنیت اجتماعی- روانی، میزان توسعه گردشگری به مقدار ۰/۷۸۰ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

جدول ۹- آماره‌های مربوط به برازش مدل

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| خطای معیار | ضریب تعیین تعدیل شده | ضریب تعیین | ضریب همبستگی چندگانه |
|------------|----------------------|------------|----------------------|
| ۰/۹۶۱۷۷    | ۰/۷۶۹                | ۰/۷۷۲      | ۰/۸۷۸                |

جدول ۱۰- نتایج تحلیل واریانس

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| منبع تغییرات | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | کمیت F  | سطح معناداری |
|--------------|--------------|------------|----------------|---------|--------------|
| اثر رگرسیون  | ۹۲۴/۸۶۸      | ۳          | ۳۰۸/۲۹۰        | ۳۳۳/۲۸۸ | ۰/۰۰۰        |
| باقیمانده    | ۲۷۳/۷۹۸      | ۲۹۶        | ۰/۹۲۵          |         |              |
| کل           | ۱۱۹۸/۶۶۸     | ۲۹۹        |                |         |              |

جدول ۱۱- نتایج مربوط به ضرایب تاثیر رگرسیونی

مأخذ: محاسبات نگارنده، ۱۳۹۵

| سطح معناداری | t      | ضرایب استاندارد | ضرایب غیر استاندارد |        | متغیر                      |
|--------------|--------|-----------------|---------------------|--------|----------------------------|
|              |        | Beta            | خطای B              | B      |                            |
| ۰/۰۱۰        | -۲/۵۸۳ | ---             | ۰/۳۶۱               | -۰/۹۳۳ | عرض از مبدأ                |
| ۰/۰۰۰        | ۱۸/۹۳۰ | ۰/۷۸۰           | ۰/۰۴۵               | ۰/۸۵۰  | احساس امنیت اجتماعی- روانی |

ادامه جدول ۱۱

| سطح معناداری | t     | ضرایب استاندارد | ضرایب غیر استاندارد |       | متغیر                     |
|--------------|-------|-----------------|---------------------|-------|---------------------------|
|              |       | Beta            | خطای B              | B     |                           |
| ۰/۰۱۲        | ۲/۵۳۱ | ۰/۱۰۶           | ۰/۰۶۹               | ۰/۱۷۵ | احساس امنیت اقتصادی- مالی |
| ۰/۰۶۵        | ۱/۸۵۰ | ۰/۰۵۵           | ۰/۰۸۲               | ۰/۱۵۲ | احساس امنیت کالبدی- محیطی |

### ۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

موفقیت و رشد پایدار گردشگری در گرو عملکرد مناسب چرخه گردشگری و عناصر و فاکتورهای متعددی است که روی هم سامانه گردشگری را تشکیل می‌دهند. یکی از مهم‌ترین این فاکتورها «امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری» است. بدین منظور، در پژوهش حاضر به بررسی رابطه احساس امنیت و توسعه گردشگری و تحلیل فضایی آن در مناطق سه گانه شهر ساری از دیدگاه گردشگران پرداخته شد. نتایج حاصل از تحقیق نشان داد که از یک سو بر اساس تکنیک تاپسیس بازه‌ای منطقه ۱ از نظر شاخص توسعه گردشگری در بالاترین و منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح و منطقه ۲ در وضعیتی متوسط قرار دارد و از سوی دیگر با توجه به نتایج تحلیل خوشه‌ای K، چون مقدار میانگین نهایی متغیر احساس امنیت در منطقه ۱ و ۲ برابر با ۵/۱۸ و در منطقه ۳ برابر با ۳/۱۷ بود، بنابراین، به طور کلی متغیر احساس امنیت در منطقه ۱ و ۲ در بالاترین و در منطقه ۳ در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار گرفت. در منطقه ۳ مقدار میانگین نهایی متغیر احساس امنیت در بعد اجتماعی و روانی (۲/۱۱) (مانند نتایج پژوهش فطری امیر، سماوی اسماعیل و پوسی (۲۰۱۵)، دونالدسون و فریرا<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) و امین بیدختی و شریفی (۱۳۹۲))، مقدار میانگین نهایی احساس امنیت اقتصادی و مالی (۳/۴۵) (مانند نتایج تحقیق صادقی عمر و آبادی، گوگردچیان، شهبازی و سیفی کفشگری (۱۳۹۳) و ربانی، شاهپوندی، دهقان‌نیا و ناظر حضرت (۱۳۹۰)) و در منطقه ۱ و ۳ مقدار میانگین نهایی احساس امنیت کالبدی و محیطی (۴/۰۹) (مانند نتایج تحقیق نسترن، شاهپوندی و بابائی (۱۳۹۲)، مویدفر و تقوایی (۱۳۹۴) و گلشیری اصفهانی، رکن‌الدین افتخاری و پورطاهری (۱۳۹۴)) در پایین‌ترین سطح مطلوبیت قرار گرفتند. در پاسخ به سؤال دوم تحقیق روشن شد

1. Donaldson & Ferreira



که بین احساس امنیت و توسعه گردشگری به میزان ۰/۸۴۹ رابطه وجود دارد. بنابراین، مشخص می‌شود که هرچه از شمال، غرب، شرق و مرکز شهر (منطقه ۲ و ۱) به سمت جنوب (منطقه ۳) حرکت می‌کنیم، بافت کالبدی و محیطی شهری ناهمگون و جمعیت نسبت به منطقه ۱ و بعد خانوار نسبت به هر دو منطقه افزایش می‌یابد. از سویی بیش‌ترین تعداد مهاجران به شهر ساری را که از دهه ۱۳۵۵ اوج گرفته است، ساکنین سکونت‌گاه‌های روستایی داخل استان تشکیل می‌دهند (حدود ۶۰ درصد) که غالباً در منطقه ۳ و پیرامون آن اسکان یافته‌اند و مجموع این عوامل موجب ناهمگونی ساخت کالبدی و فیزیکی شهر و ضعیف‌شدن سطح پیوندهای اجتماعی بین ساکنین اصلی شهر و مهاجران شده که تهدیدی برای امنیت شهری است و این تأییدی بر نظریه جیکوبز<sup>۱</sup> است که در تبیین امنیت شهری به تعامل فضای فیزیکی و فرآیندهای اجتماعی که محیط را می‌سازد توجه و تاکید دارد (خوش‌فر، اسفندیان و رحمانی، ۱۳۹۲، ص. ۱۸۵). همچنین، تأییدی است بر مکتب کارکردگرایی که وجود امنیت را در سایه هماهنگی ساختاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی قابل تحقق می‌بیند (بیات، ۱۳۸۸، ص. ۶۴). بنابراین، احساس امنیت شهری از نیازهای اساسی در هر شهر است که متأسفانه از زنجیره مدیریت و برنامه‌های توسعه گردشگری جامانده است. مسئله‌ای که می‌توان با بررسی بیش‌تر و ویژه به اهمیت آن پی برد. بنابراین، به منظور ارتقای سطح احساس امنیت در شهر ساری پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- رسیدگی به موقع و سریع نهادهای امنیتی و انتظامی به شکایات گردشگران، استفاده از دوربین‌های مداربسته در فضاهای گردشگری، ایجاد طرح پلیس گردشگری به منظور تأمین امنیت در مکان‌های مهم گردشگری (پایانه مسافربری، بازارها و غیره) و در ساعات خلوت و کم‌تردد در مناطق مختلف شهر و آموزش‌های لازم به شهروندان جهت توجه به ادراک و ارضای امنیت روانی گردشگران به منظور افزایش احساس امنیت اجتماعی و روانی.

- نظارت دقیق و نظام‌مند بر ارائه خدمات و تسهیلات به گردشگران به منظور جلوگیری از عرضه تسهیلات با قیمت بالا، الزام کردن فروشندگان به الصاق برچسب

قیمت‌ها و نظارت بر تناسب قیمت با کیفیت محصولات ارائه‌شده به گردشگران به منظور افزایش احساس امنیت اقتصادی و مالی.

- هماهنگی مدیران گردشگری و شهری در راستای ساماندهی زمین‌های متروکه پراکنده در سطح شهر، ساماندهی کاربری‌های مزاحم و ناسازگار مجاور با جاذبه‌های گردشگری، نورپردازی متناسب با فضاهای گردشگری، بهبود کیفیت معابر اصلی و فرعی منتهی به مراکز خرید و گردشگری، آرایش بهداشتی شهر و با جمع‌آوری مناسب و به‌هنگام زباله و فاضلاب و توسعه فضاهای سبز شهری به منظور افزایش احساس امنیت کالبدی و محیطی. در پایان، در سطح ملی و منطقه‌ای نیز پیشنهاد می‌شود در صورت تدوین طرح جامع گردشگری فصل و اعتبار جداگانه‌ای به حلقه گمشده احساس امنیت در برنامه‌های توسعه گردشگری اختصاص یابد.

#### کتاب‌نامه

۱. احمدی، ا. و احیایی، پ. (۱۳۹۲). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: زنان شهرک باغمیشه شهر تبریز). فصل‌نامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، ۴ (۳)، ۳۵-۶۰.
۲. اسماعیل‌زاده، ح.، مسلمی، ا. و حسین‌زاده، ح. (۱۳۹۴). سنجش میزان احساس امنیت گردشگران در فضای کلان‌شهرها (مورد مطالعه: کلان‌شهر تبریز). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۳ (۹)، ۴۸-۲۵.
۳. امین بیدختی، ع. ا. و شریفی، ن. (۱۳۹۲). شناسایی شاخص‌های عملکرد نیروی انتظامی جهت برقراری امنیت اجتماعی مناطق گردشگرپذیر نوری با اتکا به تکنیک دیمتل فازی. پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۱ (۴)، ۳۳-۵۲.
۴. انتظاری، ع.، اسدپور، ع. و احمدی آهنگ، ک. (۱۳۹۴). احساس امنیت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن با تأکید بر نقش پلیس. فصل‌نامه انتظام اجتماعی، ۷ (۴)، ۷-۳۴.
۵. باپیری، ا. ع.، کمریگی، خ. و درویشی، ف. (۱۳۹۴). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و برخی عوامل مرتبط با آن (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی استان ایلام). فرهنگ ایلام، ۱۶ (۴۷)، ۷۵-۹۰.

۶. بخارایی، ا.، شربتیان، م. ح. و احمدی، ا. (۱۳۹۳). امنیت اجتماعی، ضرورتی در ترویج صنعت گردشگری (مطالعه موردی: کلان شهر مشهد). *مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری*، ۳ (۱۱)، ۹۵-۷۶.
۷. بیات، ب. (۱۳۸۸). *جامعه شناسی احساس امنیت*. تهران: انتشارات امیر کبیر.
۸. حاجی اسماعیلی، ل. و کیانپور، م. (۱۳۹۳). امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در اصفهان. *پژوهش های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی*، ۳ (۲)، ۶۰-۴۵.
۹. حافظ نیا، م. ر. (۱۳۹۵). *مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی*. تهران: انتشارات سمت.
۱۰. خورشیدی، ع. و پورجعفری، م. (۱۳۹۲). رابطه توانمندی های صنعت گردشگری با امنیت اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران. *فصل نامه امنیت پژوهی*، ۱۲ (۴۴)، ۹۷-۸۱.
۱۱. خوش فر، غ. ر.، اسفندیان، ا. و رحمانی، م. (۱۳۹۲). بررسی احساس امنیت فردی و اجتماعی از دیدگاه گردشگران و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: گردشگران منطقه گردشگری ناهارخوران و النگدره شهر گرگان). *مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری*، ۲ (۶)، ۲۰۲-۱۸۱.
۱۲. ربانی، ر.، شاهپوندی، ا.، دهقان نیا، م. م. و ناظر حضرت، ج. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی: شهر اصفهان). *فصل نامه مطالعات امنیت اجتماعی*، ۲۶، ۶۰-۳۹.
۱۳. رمضان زاده لسبویی، م.، اکبریان رونیزی، س. ر. و رضانی فر، ح. (۱۳۹۴). توسعه گردشگری در شهرهای ساحلی و امنیت اجتماعی. *پژوهش های جغرافیایی برنامه ریزی شهری*، ۳ (۳)، ۳۲۴-۳۰۹.
۱۴. رهنما، م. ر.، اجزاء شکوهی، م. و صمدی، ر. (۱۳۹۳). برنامه ریزی و آمایش راهبردهای ارتقای امنیت زائران و گردشگران شهر مشهد با تلفیق مدل های برنامه ریزی استراتژیک و تحلیل شبکه (ANP-SWOT). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۴ (۱۲)، ۱۲۲-۱۰.
۱۵. زیاری، ک.، مهدی، ع. و مهدیان بهنمیری، م. (۱۳۹۲). تحلیلی بر امنیت فضاهای عمومی شهر (مورد: پارک های مناطق چهارگانه شهرداری قم). *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۳ (۷)، ۵۰-۲۵.
۱۶. سلیمی سبحان، م. ر. (۱۳۹۳). امنیت و توسعه پایدار گردشگری. *پژوهش نامه جغرافیایی انتظامی*، ۲ (۸)، ۹۷-۱۲۸.
۱۷. شاهپوندی، ا.، ریسی وانانی، ر. و سلطانی، م. (۱۳۹۰). تأثیر امنیت روانی و اجتماعی بر جذب گردشگران خارجی (نمونه موردی: گردشگران خارجی وارد شده به شهر اصفهان در سال ۱۳۸۹). *فصل نامه نظم و امنیت انتظامی*، ۱ (۴)، ۱۶۵-۱۳۷.

۱۸. صادقی عمر و آبادی، ب.، گوگردچیان، ا.، شهبازی، ن. و سیفی کفشگری، م. (۱۳۹۳). اثرات امنیت اقتصادی بر توسعه گردشگری ایران. *مطالعات سیاست‌های اقتصادی*، ۱۰ (۲)، ۱۷۴-۱۹۹.
۱۹. صیدایی، س. ا. و هدایتی مقدم، ز. (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعه گردشگری. *فصل‌نامه تخصصی علوم اجتماعی*، ۴ (۸)، ۹۷-۱۱۰.
۲۰. عمید، ح. (۱۳۷۹). فرهنگ عمید. تهران: انتشارات امیرکبیر.
۲۱. گلشیری اصفهانی، ز.، رکن‌الدین افتخاری، ع. و پورطاهری، م. (۱۳۹۴). تحلیل فضایی امنیت گردشگران سلامت در مناطق روستایی ایران. *فصل‌نامه ژئوپلیتیک*، ۱۱ (۲)، ۱۷۴-۱۹۷.
۲۲. معین، م. (۱۳۸۶). فرهنگ معین (فارسی). جلد اول (آ-پ). تهران: انتشارات زرین.
۲۳. منوچهری، س. و منوچهری، د. (۱۳۹۳). ارتباط توسعه گردشگری و امنیت با تأکید بر نقش نهادهای امنیتی و انتظامی. *فصل‌نامه علمی-تخصصی دانش انتظامی پلیس پایتخت*، ۷ (۴)، ۱۱۵-۹۷.
۲۴. مهندسین مشاور مازند طرح. (۱۳۹۴). طرح جامع شهر ساری. جلد اول. *مطالعات جغرافیایی و اجتماعی*. ساری: انتشارات معاونت شهرسازی، معماری و امور مناطق شهرداری ساری.
۲۵. مویدفر، س. و تقوایی، م. (۱۳۹۴). بررسی رابطه مدیریت بحران و سازماندهی فضایی و امنیت در گردشگری (مطالعه موردی: شهر یزد). *مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، ۴ (۱۳)، ۱۴۶-۱۲۰.
۲۶. نسترن، م.، شاهینودی، ا. و بابایی، م. (۱۳۹۲). تحلیل ابعاد مختلف امنیت در محورهای گردشگر پذیر اصفهان (مطالعه موردی: محورهای جلفا، زاینده‌رود و بازار اصفهان). *پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی*، ۱ (۳)، ۴۸-۲۳.
۲۷. هزارجریبی، ج. (۱۳۹۰). احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری. *نشریه جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی*، ۲۲ (۲)، ۱۴۲-۱۲۱.
۲۸. هزارجریبی، ج.، کشوری چرمی، م. و فاروقی، ا. (۱۳۹۳). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر تهران). *فصل‌نامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۲۰، ۴۱-۱.

29. Aris Anuar, A.N., Bookhari, S.N., & Azah Aziz, N. (2012). The effectiveness of safe city programme as safety basic in tourism industry (Case study in Putrajaya). *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 42, 477-485.
30. Boakye, K.A. (2012). Tourists' views on safety and vulnerability: A study of some selected towns in Ghana. *Tourism Management*, 33(2), 327-333.
31. Chiang, L.C. (2000). Strategies for safety and security in tourism: A conceptual framework for the singapore hotel industry. *The Journal of Tourism Studies*, 11(2), 44-52.

32. Donaldson, R., & Ferreira, S. (2009). (Re-) creating urban destination image: opinions of foreign visitors to south Africa on safety and security? *Urban Forum*, 20, 1-18.
33. Fitri Amir, A., Ismawi Ismail, M.N., & Poh See, T. (2015). [Sustainable tourist environment: Perception of international women travelers on safety and security in Kuala Lumpur]. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 168, 123-133.
34. George, R. (2003). Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tourism management*, 24(5), 575-585.
35. George, R., & Booyens, I. (2014). Township tourism demand: tourists' perceptions of safety and security. *Urban Forum*, 25, 449-467.
36. Jadidi, O., Yusuff, R.M., Firouzi, F., & Hong, T.S. (2008). Improvement of a grey based method for supplier selection problem. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, 31(2), 770-777.
37. Mawby, R.I., Tecău, A.S., Constantin, C.P., Chțu, I.B., & Tescșiu, B. (2016). Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations. *Sustainability*, 8(6), 524-536.
38. Repnik, S., & Mekinc, J. (2015). Measuring the perception of travel security comparative analysis of students in two different fields: tourism and security. *Tourism*, 19(1), 22-33.
39. Seçilmiş, C., & Ünlüönen, K. (2009). A study safety perceptions of tourist visiting İstanbul. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 65-84.