

## تحلیلی بر ریسک‌ها و مخاطرات مقاصد گردشگری، مطالعه موردی: بندرانزلی

\*سجاد فردوسی<sup>۱</sup>، محمدعلی آغنده<sup>۲</sup>، یاور بابایی<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲. کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳. دانشجوی دکتری گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۱۰/۱۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۳/۱۹

### Analytical on Risks and Hazards of Tourism Destinations, Case Study: Bandar Anzali

\*Sajad Ferdowsi<sup>1</sup>, Mohammad Ali Aghandeh<sup>2</sup>, Yavar Babaei<sup>3</sup>

1. PhD Student of Tourism, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

2. M.A in Tourism Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

3. PhD Student of Tourism, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran.

Received: 06/01/2018

Accepted: 09/06/2018

#### Abstract

The method of the present research is descriptive-analytic and it is done with the aim of identifying and prioritizing of tourism risks. Research data were collected with the method of library as well as field method through the questionnaire. Content validity was used to assess the validity of the questionnaire. Also, Cronbach's alpha coefficient was used to measure reliability that its measure of 0.76 has acceptable coefficient. In this regard, exploratory factor analysis was used to identify the risks inferred and Friedman statistical test was used to prioritize the identified risks. The research results show that indicator of economic and financial by mean rank 2.85 was located in the first rank and it has the highest probability of occurrence. Then, Indicator of facilities and services was located in the second rank with 2.48 mean, followed by indicator of safety and security in third rank with 2.08 mean. Also, indicator of hygiene and health with 1.77 mean and indicator of natural disasters with 1.74 mean were ranked in fourth and fifth rating respectively. Finally, indicator of cultural and social with 1.26 mean was the least likely to occur and ranked sixth. At the end of this research, prioritizing the inferred risks from the viewpoint of tourists has been done.

#### Keywords

Risk, Hazards, Tourism, Security, Bandar Anzali .

#### چکیده

پژوهش حاضر، به روش توصیفی-تحلیلی و با هدف شناسایی و اولویت‌بندی ریسک‌های گردشگری انجام شده است. داده‌های پژوهش به صورت کتابخانه‌ای و همچنین به روش میدانی از طریق پرسشنامه جمع‌آوری گردید. سنجش روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوایی انجام شده و نیز، برای سنجش پایایی نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که میزان آن با ۰/۷۶ دارای ضریب قابل قبولی می‌باشد. در این زمینه، برای شناسایی ریسک‌های استنباط شده از تحلیل عاملی اکتشافی و جهت اولویت‌بندی ریسک‌های شناسایی شده، از آزمون آماری فریدمن استفاده گردید. نتایج پژوهش حاکی از آن است که شاخص اقتصادی و مالی با رتبه میانگین ۲/۸۵، بیش‌ترین احتمال وقوع را دارا می‌باشد و در رتبه یک قرار گرفته است. سپس، شاخص امکانات و خدمات با رتبه میانگین ۲/۴۸ در رتبه دوم می‌باشد و پس از آن شاخص ایمنی و امنیت با رتبه میانگین ۲/۰۸ در رتبه سوم قرار گرفته است. همچنین، شاخص بهداشت و سلامت با رتبه میانگین ۱/۷۷ در رتبه چهارم، شاخص بلایای طبیعی با رتبه میانگین ۱/۷۴ در رتبه پنجم قرار گرفته‌اند. شاخص فرهنگی و اجتماعی با رتبه میانگین ۱/۲۶، کم‌ترین احتمال وقوع را دارد و در رتبه ششم قرار می‌گیرد. در پایان مقاله نیز اولویت‌بندی ریسک‌های استنباط شده از دیدگاه گردشگران صورت گرفته شده است.

#### واژگان کلیدی

ریسک، مخاطرات، گردشگری، امنیت، بندرانزلی.

## مقدمه

طبق شواهد ارائه شده توسط سازمان جهانی گردشگری، در سال‌های آینده گردش مالی صنعت گردشگری جهان، با ارزش سرمایه یک هزار میلیارد دلار، از گردش مالی صنایع مهمی چون نفت و خودروسازی فراتر خواهد رفت (خادم و صارمی، ۱۳۹۱: ۸۶). با این وجود، کشور ایران علی‌رغم دارا بودن جاذبه‌های متنوع طبیعی و فرهنگی، سهم کمی از درآمدهای گردشگری را داشته‌است. یکی از عوامل مهم در رشد و توسعه این صنعت، برنامه‌ریزی بهینه امور مربوط به گردشگران است که نیازمند انجام مطالعات متعدد برای ارائه خدمات درخور و مناسب به آن‌ها است (غفاری، ۱۳۹۱: ۲۶). از سوی دیگر، باید توجه داشت که شناسایی و تقویت عوامل ترغیب‌کننده و رفع عوامل بازدارنده سفر گردشگران به مقاصد گردشگری، یکی از مهم‌ترین اولویت‌های مطالعاتی و پژوهشی در این زمینه به حساب می‌آید. به‌طور قطع، اقدام به شناسایی موانع و محدودیت‌های موجود و اولویت‌بندی آن‌ها و همچنین، ارائه راهکارهای اجرایی و عملیاتی برای رفع و کم اثر نمودن و اصلاح امور مرتبط با صنعت گردشگری، این امکان را برای تصمیم‌گیران و برنامه‌ریزان در سطوح ملی و محلی به وجود می‌آورد تا بتوانند منابع مالی، طبیعی، فرهنگی و نیروی انسانی خود را براساس نیازهای اصلی و محدودیت منابع، به ویژه در بخش مالی مدیریت کرده و حداکثر بهره‌برداری را بنمایند (رحیم‌پور و کرباسی‌زدی، ۱۳۹۰: ۲). ریسک‌های استنباط‌شده از سفر به مقاصد گردشگری را می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل بازدارنده برای سفر به مقاصد گردشگری دانست که نیازمند شناسایی و طبقه‌بندی این ریسک‌ها در مقاصد گوناگون است (رنجبریان، ۱۳۸۵: ۷۳).

به‌طور کلی، می‌توان گفت گردشگران از سفر به مقاصد گردشگری که در مورد آن‌ها احساس خطر کنند، پرهیز می‌نمایند و مقاصدی را برای سفر انتخاب می‌کنند که از بی‌خطر بودن یا کم‌خطر بودن آن مقصد، مطمئن باشند. لذا، متخصصان صنعت گردشگری و مسئولان مربوطه در این صنعت، باید علاوه بر توسعه زیرساخت‌های مورد نیاز برای توسعه صنعت گردشگری، ریسک‌های استنباط‌شده برای سفر به مقاصد گردشگری گوناگون را نیز به‌عنوان یکی از چالش‌های عمده توسعه این صنعت مورد توجه قرار دهند (رنجبریان، ۱۳۸۵: ۷۳؛ Kozak, 2007: 234).

بر این اساس، نوشتار حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ریسک‌آفرین گردشگری از دیدگاه گردشگران در شهر بندرانزلی، به طرح مسأله پرداخته‌است. با شناسایی و طبقه‌بندی این ریسک‌ها، می‌توان مدیران و مسئولان گردشگری را در مدیریت و برنامه‌ریزی امور گردشگران و اتخاذ تدابیری برای

کاهش این ریسک‌ها، یاری رساند. بنابراین، این پژوهش به دنبال پاسخ‌گویی به این سوال است که اولویت‌بندی عوامل ریسک‌آفرین گردشگری در شهر بندرانزلی از دیدگاه گردشگران چگونه است؟

## مبانی نظری

## مفهوم ریسک و انواع آن

به‌طور کلی، ریسک یک پدیده معمول و رایج است و هر فردی در زندگی، سطحی از آن را تجربه کرده‌است و براساس استاندارد مدیریت، ریسک «اثر عدم اطمینان بر اهداف و مقاصد سازمان‌ها و سیستم‌ها» تعریف می‌شود (عسگری، ۱۳۸۸: ۲۴). براساس مطالعات یتس<sup>۱</sup>، شاخص‌های ریسک شامل سه قسمت است پتانسیل از دست‌دادن، سطح معناداری از دست‌دادن و احتمال از دست‌دادن (Pizam, 2004: 251) و می‌تواند با دو عنصر اصلی اثرات منفی و میزان خسارت واردشده و احتمالات وابسته به آن تعریف شود (Ye & Wen, 2009: 182). به‌طور کلی، این وضعیت نشانگر آن است که ریسک، مقوله‌ای چندبعدی می‌باشد (Assmuth, 2010: 394) و سنجش آن دارای سه جزء اصلی (عسگری، ۱۳۸۸: ۲۹؛ Brown, 2009: 36). شناسایی ریسک و ارزیابی آن دو مرحله بسیار حائز اهمیت تلقی می‌شوند. شناسایی ریسک باید جامع باشد تا تمامی حوزه‌های فعالیت کسب و کار طی زمان را دربرگیرد. حاصل این مرحله، فهرستی از حوادث به همراه توضیحاتی در مورد چرایی و چگونگی تأثیر این حوادث بر برنامه‌ریزی کسب و کار است. ارزیابی ریسک به‌عنوان گام بعدی نیازمند تعیین جایگاه تقریبی و نسبی ریسک‌های شناسایی‌شده و اظهارات قابل ارزیابی و اندازه‌گیری در مورد تأثیر احتمالی هر یک از این ریسک‌ها و احتمال وقوع آن‌ها است (نیاکان، ۱۳۹۲: ۲۱).

به‌طور کلی، در ادبیات رفتار مصرف‌کننده، هفت نوع ریسک گوناگون شناسایی شده‌است که شامل ریسک عملیاتی، ریسک مالی، ریسک فیزیکی، ریسک روانشناختی، ریسک رضایت، ریسک اجتماعی و ریسک زمانی است (موون و مینور<sup>۲</sup>، ۱۳۹۴: ۳۴). هر چند در طی سال‌های گذشته، ریسک مرتبط با تروریسم به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ریسک‌های مرتبط با انتخاب مقصد گردشگری مطرح شده‌است اما ریسک‌های استنباط‌شده دیگری هم در ارتباط با انتخاب مقصد گردشگری مطرح است که از آن جمله می‌توان به ریسک اتلاف وقت (احتمال این که مصرف این محصول بیش از حد زمان بر باشد)، ریسک عدم رضایت از سفر،

1. Yates  
2. Mowen & Minor

بعدی است و امکان شناسایی ریسک‌هایی در ارتباط با این موضوع وجود دارد (Fuchs & Reichel, 2006: 89).

سیمسون و سیگو<sup>۵</sup> (۲۰۰۸)، در پژوهشی با عنوان "شناسایی خطرات سفر: دیدگاه گردشگران و مدیران" به بررسی و شناسایی ریسک‌های ادراک شده در سفر پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها حاکی از آن است که ریسک‌های فیزیکی و ساختاری و بهداشتی و سلامتی برجسته‌تر و نمایان‌تر است. در ریسک‌های فیزیکی به معیار تصادفات و ایمنی و امنیت و در ریسک‌های ساختاری به معیارهای حمل و نقل و جاده‌ها توجه بیشتری شده است (Simpson & Siguaw, 2008: 320). سو و لین<sup>۶</sup> (۲۰۰۶)، نیز در مقاله‌ای با عنوان "استفاده از تکنیک‌های نظری مجموعه فازی برای تحلیل ریسک سفر: یک مطالعه تجربی" به موضوع ریسک از دیدگاه شناخت ذهنی توجه کردند و این موضوع را مطرح نمودند که گردشگران و خریداران در خرید محصولات و مقاصد گردشگری احساس عدم اطمینان می‌نمایند. در این تحقیق، از دو عامل احتمال و شدت برای تجزیه و تحلیل ریسک و به دست آوردن ماتریس ریسک استفاده کردند و سپس سطح ریسک از طریق این ماتریس را محاسبه نمودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که ریسک‌های مالی و فیزیکی دارای بیش‌ترین مقدار بودند (Hsu & Lin, 2006: 974).

لپ و گیسون<sup>۷</sup> (۲۰۰۳)، در پژوهش خود با عنوان "وظیفه‌های توریستی، ریسک درک شده و جهانگردی بین‌المللی" به بررسی تأثیر تجربه سفرهای قبلی بر استنباط گردشگران از ریسک‌های گوناگون سفر پرداختند. ریسک‌های مدنظر آنان در پژوهش شامل ریسک سلامتی، ریسک تروریسم و ریسک غذاهای ناشناخته بوده است (Lepp & Gibson, 2003: 606).

فرجی سبکبار و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان "ارزیابی سطح ریسک در فرایند توسعه سیستم‌های گردشگری، مطالعه موردی: شهرستان خرم‌آباد" به بررسی وضعیت ریسک‌های گردشگری و طبقه‌بندی آن‌ها در شهرستان خرم‌آباد پرداختند. در این پژوهش، ریسک بهداشتی و محیطی، ریسک تکنولوژیکی، ریسک اجتماعی و فرهنگی، ریسک عملکردی، ریسک ایمنی و امنیت، ریسک اقتصادی و مالی، ریسک سیاسی و حقوقی معرفی شدند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که بیش‌ترین مقدار شدت مربوط به ریسک‌های ساختاری و عملکردی می‌باشد (فرجی سبکبار و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۲۳).

ریسک مواجه شدن با مشکلات اجتماعی (ترس از این که خریده‌ها مطابق با استانداردهای گروه مرجع نباشد)، ریسک روانی (ترس از این که محصولات سازگار با تصویر ذهنی خریداران نباشد)، ریسک عوامل فیزیکی (به آسیب‌های فیزیکی برای مصرف‌کنندگان اطلاق می‌شود و به‌عنوان نتیجه‌ای از عملکرد محصول است)، ریسک ساختاری و عملکردی (شامل ریسک‌های شناسایی شده محصولات با احتمالاتی می‌باشد که آن طور که انتظار می‌رود اداره نمی‌شوند)، ریسک مالی و اقتصادی (ریسک‌هایی که مربوط به پول‌های سرمایه‌گذاری شده می‌باشد)، ریسک عدم ناپایداری‌های سیاسی، ریسک جرم و جنایت و ریسک مسائل بهداشتی و سلامتی اشاره کرد (رنجبریان، ۱۳۸۵: ۷۴؛ Fuchs & Reichel, 2007: 236؛ Kozak et al., 2006: 84؛ Sönmez & Fuchs & Reichel, 2011: 267؛ Hsu & Quintal et al., 2010: 798؛ Graefe, 1998: 123؛ Simpson & Siguaw, 2008: 320؛ & Lin, 2006: 973؛ Lepp & Gibson, 2003: 400؛ Peattie et al., 2005: 607).

در زمینه موضوع این پژوهش، مطالعاتی متعددی در خارج و البته به‌طور محدود در داخل انجام پذیرفته‌است. بر این اساس، نوشتار حاضر به دنبال آن است تا با بررسی مطالعات گذشته به استخراج عوامل مختلف ریسک‌آفرین گردشگری پرداخته و سپس به ارزیابی آن‌ها در محدوده مورد مطالعه بپردازد. برخی از مهم‌ترین مطالعات صورت‌گرفته در این حوزه به شرح زیر می‌باشد:

تسور<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۷)، در مقاله‌ای با عنوان "ارزیابی ریسک گردشگری براساس مدل فازی" معیارهای شناسایی شده برای ریسک گردشگری را شامل ریسک حمل و نقل، ریسک نظم و قانون، ریسک بهداشتی، ریسک اقامتی، ریسک آب و هوایی، ریسک خدمات پزشکی، ریسک ایمنی و ریسک امنیت عنوان نمودند. براساس نتایج پژوهش آن‌ها در بین ریسک‌های مطرح شده، ریسک نظم و قانون، ریسک حمل و نقل و ریسک بهداشتی در ارزیابی اثرگذار بودند (Tsaur et al., 1997: 800).

فوجس و ریچل<sup>۴</sup> (۲۰۰۶)، در بررسی "درک و شناخت مقصد گردشگری، نمونه موردی: اسرائیل" شش فاکتور اصلی برای تجزیه و تحلیل به‌عنوان ریسک‌های درک‌شده در مقصد مورد نظر را شناسایی نمودند. این عوامل شامل ریسک‌های انسانی، ریسک‌های مالی، کیفیت خدمات، اجتماعی-روانی، بلایای طبیعی، ریسک‌های مرتبط با آسیب به دارایی‌ها و مشکلات مربوط به غذا و آب و هوا می‌باشند. نتایج پژوهش آن‌ها حاکی از آن است که که ریسک‌های مقاصد گردشگری یک مفهوم چند

5. Simpson & Siguaw

6. Hsu & Lin

7. Lepp & Gibson

3. Tsaur

4. Fuchs & Reichel

ریسک‌های استنباط شده سیاسی، اقتصادی و سلامتی وجود دارد (رنجبریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۶).

خادم و صارمی (۱۳۹۱)، در مقاله ای با عنوان "طراحی مدل پیش‌بینی ریسک گردشگری با استفاده از رویکرد فازی"، مدلی جهت پیش‌بینی ریسک توریسم در محیطی پیچیده و پویا ارائه نمودند. پس از شناسایی متغیرها در ۱۰ دسته اصلی، به ارزیابی آن‌ها در شهر تهران پرداختند. بر این اساس، تهران با ۵۰ درصد (متوسط) ریسک گردشگری با منشأ انسانی محاسبه گردیده است (خادم و صارمی، ۱۳۹۱: ۸۶).

به‌طور کلی، مجموعه‌ای از ریسک‌های شناسایی‌شده با توجه به بررسی مطالعات انجام شده در جدول ۱، مطرح شده است.

رنجبریان و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان "طبقه‌بندی ریسک‌های استنباط شده از سفرهای خارجی و ارتباط آن با تجربه سفرهای قبلی به‌عنوان ابزاری برای مدیریت شهری و برنامه ریزی گردشگری" به طبقه‌بندی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان و بررسی نقش تجربه سفرهای قبلی در استنباط از این ریسک‌ها پرداختند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان می‌دهد که گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان چهار نوع ریسک را تجربه کرده‌اند که شامل ریسک سلامتی، ریسک فرهنگی و اجتماعی، ریسک سیاسی و اقتصادی است. هم‌چنین، بین گردشگرانی که برای اولین بار به شهر اصفهان سفر کرده‌اند و گردشگرانی که قبلاً به دفعات متعدد به این شهر سفر کرده‌اند، تفاوت معناداری از نظر

جدول ۱. ریسک‌های شناسایی‌شده در پژوهش‌ها و مطالعات گردشگری

منبع	متغیرها	شاخص
Kozak et al., 2007: 237	۱. ریسک اتلاف وقت ۲. ریسک عدم رضایت از سفر ۳. ریسک مواجه شدن با مشکلات اجتماعی ۴. ریسک رفتی ۵. ریسک عملی فیزیکی ۶. ریسک عملیاتی ۷. ریسک مالی ۸. ریسک عدم ثبات سیاسی ۹. ریسک مسائل بهداشتی	-
Lepp & Gibson, 2003: 608	۱. ریسک سلامتی ۲. ریسک توریسم ۳. ریسک غذاهای ناشناخته	-
رنجبریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۱	۱. استانداردهای بهداشتی ضعیف ۲. غذاهای ناشناخته ۳. بیماری‌های ناشناخته ۱. اختلاف فرهنگی ۲. اختلاف مذهبی ۳. تفاوت زبانی ۱. ناامنی شهرها ۲. جنگ در کشورهای همسایه ۳. عدم ثبات سیاسی ۴. توریسم	سلامتی فرهنگی و اجتماعی سیاسی
فرجی سبکبار و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۳	۱. اتلاف پول ۲. اتلاف زمان ۳. سرقت ۱. جرم و جنایت ۲. ناسازگاری اجتماعی و فرهنگی ۱. نارسایی سیستم‌های فنی و کامپیوتری ۲. نارسایی سیستم حمل و نقل ۱. بهداشت محیط زیست ۲. بیولوژیکی ۱. نوسانات قیمتی ۲. اعتماد مالی ۳. ضررهای مالی ۱. قوانین ۱. سیاست‌های دولتی ۲. ارتباطات بین‌المللی ۳. شرایط سیاسی ۱. ایمنی در تجهیزات ۲. امنیت جانی ۱. مدیریتی ۲. برنامه ریزی ۳. بازاریابی و استراتژیک ۴. اجرای ۵. منابع انسانی	اقتصادی اجتماعی- فرهنگی تکنولوژیکی محیطی- بهداشتی اقتصادی و مالی حقوقی سیاسی ایمنی و امنیت عملکردی
Simpson & Sigauw, 2008: 320	۱. ریسک‌های فیزیکی و ساختاری ۲. بهداشتی و سلامتی ۱. تبلیغات منفی رسانه‌های خارجی ۲. ارتباطات جهانی ضعیف ۳. تهدیدات جنگی ۱. شرکت و راهنامه‌های غیر حرفه‌ای ۲. فقدان و ضعف خدمات بانکی مکانیزه ۳. بروکراسی زیاد در سیستم اداری ۴. ضعف در خدمات فرودگاهی ۵. دشواری اخذ ویزا ۱. ترور ۲. آدم‌ربایی ۳. هواپیما ربایی ۴. بمب‌گذاری ۱. تنوع کم جاذبه‌های گردشگری در مقصد گردشگری ۲. اعتصابات صنفی ۱. هزینه بالا ۱. فقدان و یا ضعف در کیفیت و سلامت غذا ۲. نظافت و تمیزی ۳. بیماری‌های اپیدمی ۴. آلودگی‌های آب ۱. عدم تسلط جامعه مقصد گردشگری به یکی از زبان‌های متداول دنیا ۲. تصویر منفی نسبت به توریست ۳. تصورات ایدئولوژیک متقابل با گردشگر ۴. پوشش ۱. نامناسب بودن ایمنی اماکن اقامتی ۲. عدم ایمنی خطوط حمل و نقل داخلی و بین‌المللی ۳. امکانات محدود بیمارستانی و درمانی ۴. جنایات و ناامنی خیابان‌ها ۱. ضعف قوانین حمایت از گردشگر ۱. اظهارات بحران‌آفرین از سوی مقامات سیاسی ۲. بی‌ثباتی سیاسی	- ریسک روانی ریسک ساختاری و عملکردی ریسک توریسم ریسک اجتماعی ریسک مالی ریسک سلامت ریسک فرهنگی ریسک ایمنی ریسک حقوقی ریسک سیاسی
Fuchs & Reichel, 2006: 89	۱. ریسک‌های انسانی ۲. ریسک‌های مالی ۳. کیفیت خدمات ۴. اجتماعی- روانی ۵. بلایای طبیعی ۶. حوادث ماشین ۷. مشکلات مربوط به غذا ۸. مشکلات مربوط به آب و هوا	-
Tsaur et al., 1997: 800	۱. ریسک‌های حمل و نقل ۲. نظم و قانون ۳. بهداشتی ۴. اقامتی ۵. آب و هوایی ۶. خدمات پزشکی ۷. ایمنی و امنیت	-
موون و مینور، ۱۳۹۴: ۳۶	۱. ریسک عملیاتی ۲. ریسک مالی ۳. ریسک فیزیکی ۴. ریسک روشناختی ۵. ریسک رضایت ۶. ریسک اجتماعی ۷. ریسک زمانی	-

## گردشگری و ریسک

با بررسی وضعیت گردشگری در کشورها و شهرهای پیشرو در جذب گردشگر، می‌توان به وضوح مشاهده نمود به هر میزان که مقاصد گردشگری توانسته است از مقدار ریسک‌های موجود در مسیر رشد صنعت بکاهد، به تناسب در توسعه این صنعت موفق بوده‌اند (خادم و صارمی، ۱۳۹۱: ۸۶). با توجه به این که گردشگری و صنعت گردشگری یکی از بهترین منابع کسب درآمد برای کشورها می‌باشد و باعث اشتغال‌زایی، رونق اقتصادی، تحصیل ارز، تبادل فرهنگ‌ها و نزدیکی ملل به یکدیگر می‌شود. از این‌رو، شاهد آن هستیم که طی سال‌های گذشته بسیاری از کشورهای جهان با درک موقعیت برتر صنعت گردشگری در میان الگوهای مختلف توسعه اقتصادی، در پی آن هستند تا شرایط توسعه گردشگری خود را گسترش دهند (Farahani & Henderson, 2009: 83).

ریسک‌ها از منظر سیستمی می‌توانند نظم اصلی سیستم یا قسمت‌هایی از آن را مختل کرده و پایداری آن را برهم‌زنند. به هر حال، کلیه فعالیت‌های سیستماتیک، دارای یک سیستم باز می‌باشند که به راحتی مورد حمله قرار می‌گیرند و حوادث به راحتی می‌توانند آن‌ها را تخریب کنند. توسعه گردشگری نیز از این قاعده مستثنی نیست (Glaesser, 2003: 14). گردشگری به لحاظ ماهیت و ابعاد متنوع سبب گردیده‌است تا ویژگی سیستماتیک به خود اختصاص دهد.

سیستم گردشگری از نوع سیستم‌های باز می‌باشد و هرگونه تغییر و دگرگونی در یک جزء، عامل تاثیرگذار بر سایر اجزا است که در ارتباط متقابل با همدیگر هستند و با سیستم‌های محلی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی در ارتباط متقابل قرار دارند (معصومی، ۱۳۸۸: ۶۴؛ Ritchie, 2009: 11؛ گلاسر، ۲۰۰۳: ۱۶؛ قاسمی، ۱۳۹۰: ۳). هم‌چنین، براساس نظر رایف ویبر، فعالیت‌های مربوط به گردشگری در سطح منطقه همانند سایر سیستم‌های محلی و منطقه‌ای، از نوع سیستم‌های انسان‌ساخت و پیچیده می‌باشد (Aschauer, 2010: 4) و دارای ویژگی‌هایی از قبیل مهم بودن و نامطمئن بودن هستند (Hsu & Lin, 2006: 968). کنترل و برنامه‌ریزی این نوع سیستم‌ها نیز مشکل‌تر از سیستم‌های ساده و جبری است. در نتیجه، قطعیت آن‌ها کم‌تر و پیش‌بینی نتایج آن‌ها بیش‌تر متکی بر احتمالات است و ریسک‌ها نه تنها زیرساخت‌های گردشگری یک مقصد گردشگری را دچار آسیب می‌کنند، بلکه تصویر مقصد، بنیان‌های اقتصادی، سیاسی و غیره را مورد تهدید جدی قرار می‌دهند (Aschauer, 2010: 4).

به‌طورکلی، کاهش ریسک‌های استنباط شده، نزدیک کردن ریسک‌های استنباط شده به میزان واقعی ریسک‌ها و ارائه یک وجه مناسب از مقاصد گردشگری برای گردشگران، به‌عنوان یکی

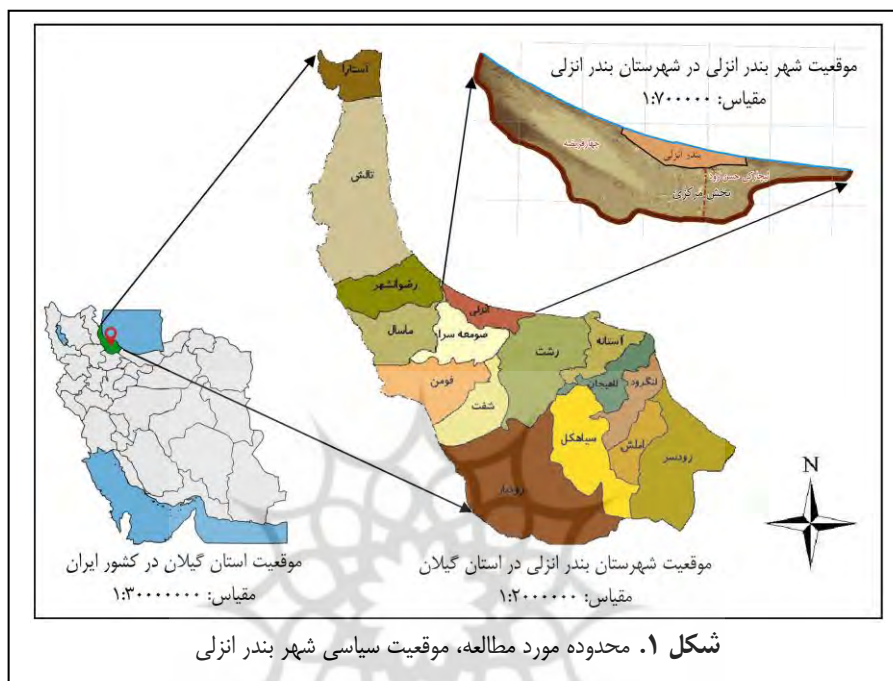
از عوامل مؤثر بر انتخاب مقاصد گردشگری به شمار می‌آیند (رنجبریان، ۱۳۸۵: ۷۲؛ Kozak et al., 2007: 238). علاوه بر این، ریسک‌های استنباط شده از سفر به مقاصد گردشگری، می‌تواند تصویر ذهنی مقصد مورد نظر را به‌طور منفی تحت تأثیر قرار دهد. تصویر ذهنی از مقصد گردشگری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات قابل بحث در تحقیقات بازاریابی گردشگری به حساب می‌آید (منصوری‌موید و سلیمانی، ۱۳۹۱: ۹۶). بنابراین، به نظر می‌رسد مطالعه ریسک‌های استنباط شده از سفر به مقاصد گردشگری و تلاش برای کاهش این ریسک‌ها نه تنها می‌تواند موجب افزایش سفر به آن مقصد شود، بلکه می‌تواند تصویر ذهنی آن مقصد را تحت تأثیر قرار دهد (مون و مینور، ۱۳۹۴: ۴۶). لذا، کلیه سازمان‌ها و سیستم‌ها در هر سطحی از عملکرد و در هر زمان و مکان، با دامن‌های از ریسک‌ها که بر کارکرد آن‌ها و دستیابی به اهدافشان تأثیر می‌گذارد، مواجه می‌باشند (عسگری، ۱۳۸۸: ۵). از این‌رو، ریسک‌ها را نمی‌توان به‌طورکامل حذف کرد، بلکه می‌توان آن‌ها را به شکل بهتری مدیریت نمود تا آسیب‌پذیری آن‌ها کاهش یابد. براساس نظریات اسمیت<sup>۸</sup> (۱۹۹۵)، چنین رویکردی اغلب منجر به پایه‌گذاری رویکردی به اسم ارزیابی و مدیریت ریسک می‌گردد تا عناصر و عوامل ریسک یا آسیب‌پذیری به جوامع انسانی و اموال آن‌ها را کاهش دهند (Ritchie, 2009: 97).

### محدوده مورد مطالعه

بندرانزلی یکی از شهرستان‌های تابعه استان گیلان و مرکز آن شهر بندرانزلی است که بین ۴۹ درجه و ۱۲ دقیقه تا ۴۹ درجه و ۳۷ دقیقه طول شرقی و ۳۷ درجه و ۳۴ دقیقه تا ۳۷ درجه و ۲۵ دقیقه عرض شمالی قرار گرفته است و از شهرستان کناره‌های جنوب دریای خزر می‌باشد (افراخته و آقایی‌زاده، ۱۳۹۰: ۷۴). طول خط ساحلی مفید این شهرستان ۴۰ کیلومتر است و برخلاف ساحل مازندران، کم‌تر مورد تعرض سازمان‌های دولتی و خصوصی قرار گرفته است. شهر بندرانزلی از گذشته‌های دور به دلیل نقش بندری، همیشه مورد توجه تجار و بازرگانان بوده است و از طرفی مقصد گردشگران طبقه متوسط ایرانی بوده که به صورت گروه‌های خانوادگی مسافرت می‌کنند. جذابیت‌های گردشگری در انزلی مشتمل بر جذابیت‌های طبیعی ویژه و منحصر به فرد (چون تالاب انزلی، سواحل ماسه‌ای و نسبتاً بکر، جنگل و نواحی حاشیه تالاب، اقلیم مناسب، فضاها و گردشگری طبیعی درون شهری) و جذابیت‌های تاریخی-فرهنگی (هم‌چون بازارهای هفتگی، آداب

محصور بودن بین کوه و دریا، از دیگر ویژگی‌های آن است که سبب افزایش گردشگران شده‌است (آمار و برنجکار، ۱۳۸۸: ۱۷). شکل ۱، موقعیت سیاسی شهر بندرانزلی را نشان می‌دهد.

و رسوم خاص، الگوی غذایی ویژه، پل‌ها، اسکله بندر، ساختمان‌های تاریخی و ... ) و جذابیت‌های انسان ساخت و اقتصادی (چون منطقه آزاد انزلی، مراکز خرید و ... ) می‌باشد (ضرغام و حاجی‌محمدامینی، ۱۳۹۰: ۱۰۶). موقعیت استقرار ناحیه و



شکل ۱. محدوده مورد مطالعه، موقعیت سیاسی شهر بندر انزلی

برخی اصلاحات، پرسشنامه نهایی شد. برای سنجش پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. نتایج این ضریب نشان می‌دهد ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۷۶ می‌باشد که ضریب قابل قبولی است. برای شناسایی ریسک‌های استنباط شده از تحلیل عاملی اکتشافی بهره گرفته شده است. همچنین، قبل از انجام تحلیل عاملی اکتشافی جهت حصول اطمینان از این که آیا می‌توان از داده‌های موجود برای تحلیل عاملی اکتشافی استفاده نمود و این که آیا تعداد داده‌ها برای تحلیل عاملی اکتشافی مناسب هستند، از آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه (KMO)<sup>۹</sup> استفاده شد. در پایان، جهت اولویت‌بندی ریسک‌های شناسایی شده، آزمون آماری فریدمن به کار گرفته شد.

#### یافته‌ها

طبق یافته‌های تحقیق، ۴۱ درصد پاسخگویان زن و ۵۹ درصد را مردان تشکیل داده‌اند. به لحاظ سنی، ۲۶ درصد از پاسخگویان در رده سنی ۱۵ تا ۲۵ سال، ۳۱ درصد ۲۶ تا ۳۵ سال، ۲۰ درصد

#### روش انجام پژوهش

با توجه به ماهیت موضوع پژوهش، روش تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی می‌باشد. اطلاعات موردنیاز به صورت میدانی از طریق پرسشنامه و هم‌چنین به صورت کتابخانه‌ای از طریق مراجعه به اسناد، مجلات و کتب مرتبط با موضوع، به دست آمده است. به منظور تعیین حجم نمونه، از روش کوکران استفاده شده است. در این راستا، حجم جامعه آماری برابر با ۶۲۰۷۴۲ نفر (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵) و حجم نمونه مورد مطالعه شامل ۳۸۴ نفر از گردشگرانی است که در بهار ۱۳۹۵ به شهر بندرانزلی وارد شده‌اند. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای حاوی ۳۶ سوال برای شناسایی عوامل ریسک‌آفرین گردشگری از سوی گردشگران استفاده گردیده است. این پرسشنامه، براساس طیف پنج امتیازی لیکرت تنظیم و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی، از روش وزن‌دهی (بسیار کم برابر ۱، کم برابر ۲، متوسط برابر ۳، زیاد برابر ۴ و بسیار زیاد برابر ۵) بهره گرفته شده است.

برای سنجش روایی این پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده گردیده است. بدین منظور، پرسشنامه مورد نظر در اختیار ۵ نفر از کارشناسان و مسئولان ذی‌ربط قرار گرفت و سپس با اعمال

از ۰/۶ می‌باشد که نشان‌دهنده کفایت داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی می‌باشد. همچنین، مقدار معناداری آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده است و براساس آن می‌توان گفت که تحلیل عاملی اکتشافی برای این منظور مناسب است و فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی، رد می‌گردد. لذا، با توجه به جدول ۲، می‌توان اطمینان داشت که ایجاد یک ساختار عاملی از داده‌های جمع‌آوری شده، امکان‌پذیر است.

در ۳۶ تا ۴۵ سال، ۱۵ درصد ۴۶ تا ۵۵ سال و ۸ درصد ۵۶ سال به بالا قرار داشتند. به لحاظ میزان تحصیلات، ۹ درصد از آنان زیر دیپلم، ۱۸ درصد دارای مدرک دیپلم، ۲۴ درصد دارای مدرک فوق دیپلم، ۲۸ درصد دارای مدرک لیسانس، ۱۷ درصد دارای مدرک فوق‌لیسانس و ۴ درصد دارای مدرک دکتری می‌باشند. جدول ۲، نتایج آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه (KMO) را نشان می‌دهد. براین اساس، میزان شاخص KMO بیش

جدول ۲. نتایج آزمون بارتلت و شاخص KMO

سطح معناداری	درجه آزادی	شاخص KMO
۰/۰۰۰	۸	۰/۸۴۱

لازم به ذکر است که برای اطمینان بیشتر بره‌های عاملی زیر ۰/۵ حذف شده است. همچنین، میزان درصد واریانس تبیین شده و میزان آلفای کرونباخ جهت سنجش میزان سازگاری درونی سوال‌هایی که یک عامل را می‌سنجند، محاسبه شده است. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در جدول (۳) بیان شده است.

در مرحله بعد، جهت تشخیص این که هر یک از متغیرهای مشاهده شده با کدام عامل اکتشافی در ارتباط است و چه ریسک‌هایی استخراج می‌شود، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. به این منظور، با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی و انتخاب روش چرخش اکویماکس، شش شاخص یا ریسک اصلی برای گردشگران کشف و نام‌گذاری گردید.

جدول ۳. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی

شاخص‌ها (ریسک‌های اصلی)	متغیرها (سوال‌های مربوطه)	بار عاملی	واریانس تبیین شده	آلفای کرونباخ
ایمنی و امنیت	ریسک ناشی از ناامنی اماکن اقامتی	۰/۷۴	۵۹/۶۱	۰/۷۲
	ریسک ناشی از ناامنی وسایل حمل و نقل	۰/۹۸		
	ریسک ناشی از تصادفات جاده‌ای	۱/۱۲		
	ریسک ناشی از سرقت	۰/۸۳		
	ریسک ناشی از جرم و جنایت	۰/۷۷		
	ریسک ناشی از بی نظمی و بی قانونی	۰/۸۳		
بهداشت و سلامت	ریسک ناشی از عدم پاکیزگی محیط	۰/۹۳	۵۴/۲۲	۰/۷۹
	ریسک ناشی از بی کیفیتی و ناسالم بودن غذا	۰/۹۲		
	ریسک ناشی از بیماری‌های اپیدمی	۰/۸۳		
اقتصادی و مالی	ریسک ناشی از هزینه بالای خدمات	۱/۲۰	۶۶/۵۴	۰/۷۴
	ریسک ناشی از اتلاف زمان	۱/۲۰		
	ریسک ناشی از نوسانات قیمتی	۱/۱۰		
فرهنگی و اجتماعی	ریسک ناشی از اختلاف فرهنگی	۰/۸۵	۶۱/۲۵	۰/۷۸
	ریسک ناشی از اختلاف مذهبی	۰/۷۷		
	ریسک ناشی از تفاوت زبانی	۰/۷۸		
	ریسک ناشی از عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر	۰/۸۵		
امکانات و خدمات	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب	۱/۱۳	۵۸/۲۱	۰/۸۲
	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب	۱/۰۹		
	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب	۰/۸۸		
	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان امکانات تفریحی	۱/۱۷		
	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان جاذبه‌های گردشگری	۰/۸۴		
	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان شرکت گردشگری و راهنمایان تور	۱/۱۱		
بلاایای طبیعی	ریسک ناشی از وقوع سیل	۰/۷۲	۶۹/۵۸	۰/۷۰
	ریسک ناشی از وقوع زلزله	۰/۹۶		
	ریسک ناشی از وقوع یخبندان	۰/۷۵		
	ریسک ناشی از تابش شدید آفتاب	۰/۷۳		
	ریسک ناشی از بارش‌های شدید	۰/۹۱		
	ریسک ناشی از وزش بادهای شدید	۰/۹۲		

امکانات تفریحی، ریسک ناشی از کمبود یا فقدان جاذبه‌های گردشگری، ریسک ناشی از کمبود یا فقدان شرکت‌های گردشگری و راهنمایان تور، در یک گروه قرار گرفته و ریسک امکانات و خدمات نام‌گذاری گردیده‌اند. این شش متغیر، در مجموع توانسته‌اند ۵۸/۲۱ درصد از تغییرات ریسک امکانات و خدمات را تبیین کنند.

در نهایت، شش متغیر نیز شامل ریسک ناشی از وقوع سیل، ریسک ناشی از وقوع زلزله، ریسک ناشی از وقوع یخبندان، ریسک ناشی از تابش شدید آفتاب، ریسک ناشی از بارش‌های شدید، ریسک ناشی از وزش بادهای شدید، در یک گروه قرار گرفته شده است و ریسک بلایای طبیعی نام‌گذاری گردیده‌اند. این شش متغیر، در مجموع توانسته‌اند ۶۹/۵۸ درصد از تغییرات ریسک بلایای طبیعی را تبیین کنند. همچنین، مطابق با جدول (۳)، در راستای سنجش پایایی سوال‌ها پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ برای شاخص "ایمنی و امنیت" برابر با ۰/۷۲ به دست آمده است. این ضریب برای شاخص "بهداشت و سلامت" برابر با ۰/۷۹، شاخص "اقتصادی و مالی" برابر ۰/۷۴، شاخص "فرهنگی و اجتماعی" برابر ۰/۷۸، شاخص "امکانات و خدمات" برابر ۰/۸۲ و شاخص "بلایای طبیعی" برابر با ۰/۷۰ محاسبه گردیده است.

با در نظر گرفتن حداقل ضریب آلفای ۰/۷ برای پایا بودن متغیرها، ملاحظه می‌گردد که ضریب فوق در تمامی شش شاخص مورد بررسی، بیش‌تر از ۰/۷ می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی مناسب سوال‌ها می‌باشد. پس از شناسایی و گروه‌بندی ریسک‌ها، به منظور اولویت‌بندی احتمال وقوع آن‌ها، از آزمون آماری فریدمن استفاده شده‌است. جدول (۴)، نتایج آزمون آماری فریدمن را نشان می‌دهد. در روش مزبور، فرض برابری رتبه میانگین متغیرهای ۲۸ گانه به محک آزمون گذاشته می‌شود.

براساس جدول ۳، شش متغیر شامل ریسک ناشی از ناامنی اماکن اقامتی، ریسک ناشی از ناامنی وسایل حمل و نقل، ریسک ناشی از تصادفات جاده‌ای، ریسک ناشی از سرقت، ریسک ناشی از جرم و جنایت، ریسک ناشی از بی‌نظمی و بی‌قانونی، در یک گروه قرار گرفته شده است و ریسک ایمنی و امنیت نام‌گذاری گردیده‌اند. این شش متغیر، در مجموع ۵۹/۶۱ درصد از تغییرات ریسک ایمنی و امنیت را تبیین کردند.

سه متغیر نیز شامل ریسک ناشی از عدم پاکیزگی محیط، ریسک ناشی از بی‌کیفیتی و ناسالم بودن غذا و ریسک ناشی از بیماری‌های اپیدمی، در یک گروه قرار گرفته شده است و ریسک بهداشت و سلامت نام‌گذاری گردیده‌اند. این سه متغیر، در مجموع توانسته‌اند ۵۴/۳۲ درصد از تغییرات ریسک بهداشت و سلامت را تبیین کنند.

در همین راستا، سه متغیر شامل ریسک ناشی از هزینه بالای خدمات، ریسک ناشی از اتلاف زمان، ریسک ناشی از نوسانات قیمتی، در یک گروه قرار گرفته و ریسک اقتصادی و مالی نام‌گذاری گردیده‌اند. این سه متغیر در مجموع توانسته‌اند ۶۶/۵۴ درصد از تغییرات ریسک اقتصادی و مالی را تبیین کنند. همچنین، چهار متغیر شامل ریسک ناشی از اختلاف فرهنگی، ریسک ناشی از اختلاف مذهبی، ریسک ناشی از تفاوت زبانی، ریسک ناشی از عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر، در یک گروه قرار گرفته شده است و ریسک فرهنگی و اجتماعی نام‌گذاری گردیده‌اند. این چهار متغیر، در مجموع توانسته‌اند ۶۱/۲۵ درصد از تغییرات ریسک فرهنگی و اجتماعی را تبیین کنند. شش متغیر نیز شامل ریسک ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب، ریسک ناشی از کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب، ریسک ناشی از کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب، ریسک ناشی از کمبود یا فقدان

جدول ۴. آزمون آماری فریدمن متغیرها

فرض H0	میزان خطا	سطح معنی داری	درجه آزادی	کای دو محاسبه شده	نتیجه آزمون
رتبه میانگین متغیرها با هم برابر است	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۱۹	۲۹۶/۱۹۴	رد H0

با افزایش رتبه، از احتمال وقوع ریسک‌ها، کاسته می‌شود. در پایان نیز کلیه ریسک‌های مورد نظر به منظور برنامه‌ریزی و اقدام مناسب در جهت کاهش آن‌ها، طبق جدول ۶، در چهار اولویت دسته‌بندی شدند و در ادامه به تحلیل هر یک از شاخص‌ها و متغیرها مطابق با نتایج حاصل شده در جدول ۵ و ۶ پرداخته شده‌است.

شاخص اقتصادی و مالی با بیش‌ترین میانگین ۲/۸۵، به لحاظ احتمال وقوع در رتبه اول قرار گرفته است. باید گفت این شاخص، ریسک‌های ناشی از هزینه بالای خدمات، اتلاف زمان، و نوسانات قیمتی را شامل می‌شود. یافته‌ها حاکی از آن است که

مطابق با جدول ۴، چون سطح معنی داری آزمون کوچک‌تر از میزان خطا است، فرض H0 رد می‌شود. بنابراین، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان اظهار نمود که رتبه میانگین متغیرها با هم برابر نیستند. به عبارت دیگر، برخی از متغیرها نسبت به متغیرهای دیگر از میزان اهمیت بیش‌تری برخوردار هستند.

مطابق با جدول ۵، شاخص‌ها و متغیرهای مورد بررسی، براساس نتایج حاصل از آزمون فریدمن، رتبه‌بندی گردیده‌اند. بدین صورت که رتبه یک به معنی بیش‌ترین احتمال وقوع ریسک می‌باشد و



و نقل، از جمله دلایلی است که احتمال وقوع تصادفات جاده‌ای را از نظر گردشگران افزایش داده است.

شاخص بهداشت و سلامت با میانگین ۱/۷۷، در رتبه چهارم قرار دارد. این شاخص، ریسک‌های ناشی از عدم پاکیزگی محیط، غذای ناسالم و بی کیفیت و بیماری‌های واگیردار را شامل می‌شود. به نظر می‌رسد که در خصوص شاخص بهداشت و سلامت، احتمال وقوع ریسک‌های مذکور، از نظر گردشگران چندان زیاد نمی‌باشد. البته، در بین متغیرهای شاخص بهداشت و سلامت، ریسک ناشی از عدم پاکیزگی محیط با میانگین ۲/۰۱، نسبت به سایر ریسک‌ها، جایگاه بالاتری را به خود اختصاص داشته‌است. در این خصوص، شواهد حاکی از آن است که عدم رعایت بهداشت از سوی برخی گردشگران و رهاکردن زباله‌ها در اطراف معابر، نوار ساحلی، پارک‌ها و فضای سبز و غیره همواره از جمله چالش‌های جدی حضور گردشگران، به‌ویژه به صورت انبوه، در مقصدها بوده است.

شاخص بلایای طبیعی با میانگین ۱/۷۴، در رتبه پنجم واقع شده است. این شاخص ریسک‌های ناشی از وقوع سیل، وقوع زلزله، وقوع یخبندان، تابش شدید آفتاب، بارش‌های شدید و وزش بادهای شدید را شامل می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که ریسک‌های مربوط به شاخص بلایای طبیعی، از نظر گردشگران از احتمال وقوع پایینی برخوردار است. دلایل آن را می‌توان شرایط اقلیمی نسبتاً مطلوب شهرهای شمالی، به‌ویژه شهر بندرانزلی در فصل بهار دانست که احتمال وقوع مواردی همچون یخبندان، تابش شدید آفتاب، بادهای شدید را کاهش می‌دهد. در بین متغیرهای شاخص بلایای طبیعی، ریسک ناشی از بارش‌های شدید با میانگین ۲/۰۳ از نظر گردشگران بیش‌ترین احتمال وقوع را دارا است که دلیل آن را می‌توان ناشی از طبیعت شهرهای ساحلی دانست که همواره بیش‌ترین بارش‌ها را به خود اختصاص می‌دهند.

در پایان، شاخص فرهنگی و اجتماعی با میانگین ۱/۲۶، کم‌ترین احتمال وقوع را داشته است و در رتبه ششم (آخر) می‌باشد. این شاخص، ریسک‌های ناشی از اختلاف فرهنگی، اختلاف مذهبی، تفاوت زبانی و عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر را شامل می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که گردشگران احتمال وقوع ریسک‌های مربوط به شاخص فرهنگی و اجتماعی را در مقایسه با دیگر شاخص‌ها، پایین‌تر استنباط نموده‌اند که نشان از فقدان یا میزان پایین اختلاف میان گردشگران و اهالی شهر بندرانزلی، از نظر معیارهایی همچون فرهنگی و مذهبی و تفاوت زبانی دارد. در بین متغیرهای شاخص فرهنگی و اجتماعی، ریسک ناشی از اختلاف فرهنگی با میانگین ۲/۰۱، از نظر گردشگران احتمال وقوع بیش‌تری نسبت به سایر ریسک‌ها دارد.

همواره با افزایش سفرها در فصل بهار و به‌ویژه در تعطیلات نوروزی، شهرهای ساحلی و از آن جمله شهر بندرانزلی پذیرای تعداد زیادی از گردشگران می‌باشد که با فراتر رفتن از ظرفیت تحمل آن، با کمبود امکانات و خدمات مواجه می‌گردد. در این میان، دور از انتظار نیست که افزایش تقاضا و محدودیت عرضه امکانات و خدمات، موجب نوسانات قیمتی و بالا رفتن هزینه‌ها می‌گردد. در بین متغیرهای شاخص اقتصادی و مالی، ریسک‌های ناشی از هزینه بالای خدمات و همچنین اتلاف زمان، هر دو با میانگین ۲/۹۲، بیش‌ترین احتمال وقوع را از نظر گردشگران دارند.

شاخص امکانات و خدمات با میانگین ۲/۴۸ در رتبه دوم جای دارد. این شاخص، ریسک‌های ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب، کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل کافی، کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب، کمبود یا فقدان امکانات تفریحی، کمبود یا فقدان جاذبه‌های گردشگری و کمبود یا فقدان شرکت‌های گردشگری و راهنمایان تور را شامل می‌گردد. دلیل استنباط و قرارگیری این شاخص در رتبه دوم از نظر احتمال وقوع را نیز باید با عدم توازن میان تعداد گردشگران ورودی به شهر انزلی میزان امکانات و خدمات موجود در شهر، مرتبط دانست. این‌طور استنباط می‌شود که با توجه به این‌که انزلی مورد استقبال بسیاری از گردشگران از نقاط مختلف کشور می‌باشد، اما امکانات و خدمات آن هنوز جوابگوی گردشگران کنونی نمی‌باشد. به این ترتیب همواره گردشگران با ریسک ناشی از کمبود یا فقدان امکانات و خدمات مواجه هستند که از آن جمله اماکن اقامتی، خدمات تفریحی و تجهیزات حمل و نقل مطلوب قابل ذکر می‌باشد. در بین متغیرهای شاخص امکانات و خدمات، از نظر گردشگران احتمال وقوع ریسک ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب با میانگین ۳/۲۴، بیش‌تر از سایر ریسک‌ها می‌باشد.

شاخص ایمنی و امنیت با میانگین ۲/۰۸، رتبه سوم را به خود اختصاص داده است. این شاخص، ریسک‌های ناشی از ناامنی اماکن اقامتی، وسایل حمل و نقل، تصادفات جاده‌ای، سرقت، جرم و جنایت، بی‌نظمی و بی‌قانونی را شامل می‌شود. مسأله ایمنی و امنیت یکی از اولین مواردی است که معمولاً گردشگران قبل از تصمیم به مسافرت، در خصوص آن کسب اطلاع می‌نمایند. نتایج حاکی از آن است که در بین متغیرهای این شاخص، با توجه به سابقه تصادفات جاده‌ای به خصوص در تعطیلات نوروزی، ریسک ناشی از تصادفات جاده‌ای با میانگین ۲/۸۷، بیش‌ترین احتمال وقوع را از نظر گردشگران دارد. در این میان، بی‌نظمی و بی‌قانونی برخی رانندگان وسایل نقلیه، کیفیت پایین جاده‌ها و همچنین وسایل حمل

## جدول ۵. رتبه بندی عوامل ریسک آفرین گردشگری

رتبه	انحراف معیار	رتبه میانگین	متغیرها	رتبه	رتبه میانگین	شاخص
۲۴	۰/۷۴	۱/۵۱	ریسک ناشی از ناامنی اماکن اقامتی	۳	۲/۰۸	ایمنی و امنیت
۹	۰/۹۸	۲/۵۶	ریسک ناشی از ناامنی وسایل حمل و نقل			
۶	۱/۱۳	۲/۸۷	ریسک ناشی از تصادفات جاده ای			
۱۵	۰/۸۳	۱/۹۹	ریسک ناشی از سرقت			
۲۳	۰/۷۷	۱/۵۴	ریسک ناشی از جرم و جنایت			
۱۴	۰/۸۳	۱/۹۹	ریسک ناشی از بی نظمی و بی قانونی			
۱۲	۰/۹۳	۲/۰۱	ریسک ناشی از عدم پاکیزگی محیط	۴	۱/۷۷	بهداشت و سلامت
۲۰	۰/۹۲	۱/۷۰	ریسک ناشی از بی کیفیتی و ناسالم بودن غذا			
۲۱	۰/۸۳	۱/۵۹	ریسک ناشی از بیماری های آیدمی			
۴	۱/۲۰	۲/۹۲	ریسک ناشی از هزینه بالای خدمات	۱	۲/۸۵	اقتصادی و مالی
۵	۱/۲۰	۲/۹۲	ریسک ناشی از اتلاف زمان			
۷	۱/۱۰	۲/۷۲	ریسک ناشی از نوسانات قیمتی			
۱۳	۰/۸۵	۲/۰۱	ریسک ناشی از اختلاف فرهنگی	۶	۱/۲۶	فرهنگی و اجتماعی
۲۵	۰/۷۷	۱/۵۱	ریسک ناشی از اختلاف مذهبی			
۲۶	۰/۷۸	۱/۵۰	ریسک ناشی از تفاوت زبانی			
۱۸	۰/۸۵	۱/۹۳	ریسک ناشی از عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر			
۱	۱/۱۳	۳/۲۴	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب	۲	۲/۴۸	امکانات و خدمات
۸	۱/۰۹	۲/۶۶	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب			
۱۰	۰/۸۸	۲/۰۳	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب			
۲	۱/۱۷	۳/۰۴	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان امکانات تفریحی			
۱۶	۰/۸۴	۱/۹۷	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان جاذبه های گردشگری			
۳	۱/۱۱	۲/۹۸	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان شرکت های گردشگری و راهنمایان تور			
۲۷	۰/۷۲	۱/۵۰	ریسک ناشی از وقوع سیل	۵	۱/۷۴	بلاایای طبیعی
۱۷	۰/۹۶	۱/۹۶	ریسک ناشی از وقوع زلزله			
۲۲	۰/۷۵	۱/۵۷	ریسک ناشی از وقوع یخبندان			
۲۸	۰/۷۳	۱/۴۶	ریسک ناشی از تابش شدید آفتاب			
۱۱	۰/۹۱	۲/۰۳	ریسک ناشی از بارش های شدید			
۱۹	۰/۹۲	۱/۹۳	ریسک ناشی از وزش بادهای شدید			

جدول ۶. اولویت بندی عوامل ریسک‌آفرین گردشگری در شهر بندرانزلی

رتبه میانگین	متغیرها	دامنه رتبه میانگین	اولویت		
۳/۲۴	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب	۳/۲۴ تا ۲/۸۰	اولویت اول		
۳/۰۴	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان امکانات تفریحی				
۲/۹۸	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان شرکت های گردشگری و راهنمایان تور				
۲/۹۲	ریسک ناشی از هزینه بالای خدمات				
۲/۹۲	ریسک ناشی از اتلاف زمان				
۲/۸۷	ریسک ناشی از تصادفات جاده ای				
۲/۷۲	ریسک ناشی از نوسانات قیمتی			۲/۷۹ تا ۲/۳۵	اولویت دوم
۲/۶۶	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب				
۲/۵۶	ریسک ناشی از ناامنی وسایل حمل و نقل				
۲/۰۳	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب	۲/۳۴ تا ۱/۹۱	اولویت سوم		
۲/۰۳	ریسک ناشی از بارش های شدید				
۲/۰۱	ریسک ناشی از عدم پاکیزگی محیط				
۲/۰۱	ریسک ناشی از اختلاف فرهنگی				
۱/۹۹	ریسک ناشی از بی نظمی و بی قانونی				
۱/۹۹	ریسک ناشی از سرقت				
۱/۹۷	ریسک ناشی از کمبود یا فقدان جاذبه های گردشگری				
۱/۹۶	ریسک ناشی از وقوع زلزله				
۱/۹۳	ریسک ناشی از عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر				
۱/۹۳	ریسک ناشی از وزش بادهای شدید				
۱/۷۰	ریسک ناشی از بی کیفیتی و ناسالم بودن غذا			۱/۹۰ تا ۱/۴۵	اولویت چهارم
۱/۵۹	ریسک ناشی از بیماری های اپیدمی				
۱/۵۷	ریسک ناشی از وقوع یخبندان				
۱/۵۴	ریسک ناشی از جرم و جنایت				
۱/۵۱	ریسک ناشی از ناامنی اماکن اقامتی				
۱/۵۱	ریسک ناشی از اختلاف مذهبی				
۱/۵۰	ریسک ناشی از تفاوت زبانی				
۱/۵۰	ریسک ناشی از وقوع سیل				
۱/۴۶	ریسک ناشی از تابش شدید آفتاب				

### بحث و نتیجه گیری

اطلاعات می‌پردازند، آگاهی از ریسک‌های موجود در سفر به مقصد مورد نظر می‌باشد. به‌طور کلی، چنانچه گردشگران از سفر به مقاصد

امروزه یکی از مهمترین مقوله‌هایی که گردشگران قبل از سفر به مقصد به آن بیش‌ترین توجه را می‌نمایند و در مورد آن به کسب

در پایان، نیز به ترتیب ریسک‌های ناشی از بی‌کیفیت و ناسالم بودن غذا، بیماری‌های واگیردار، وقوع یخبندان، جرم و جنایت، ناامنی اماکن اقامتی، اختلاف مذهبی، تفاوت زبانی، وقوع سیل و تابش شدید آفتاب با میانگین ۱/۴۵ تا ۱/۹۰ جهت اقدام مناسب به منظور کاهش آن‌ها در اولویت چهارم قرار دارند.

مقایسه نتایج این پژوهش با مطالعات پیشین تفاوت‌هایی را نشان می‌دهد که به شرح زیر می‌باشد:

یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعه سو و لین<sup>۱</sup> (۲۰۰۶)، هماهنگ نیست به‌طوری که در پژوهش حاضر ریسک‌های ناشی از نوسانات قیمتی در اولویت دوم قرار گرفتند و در مطالعه سو و لین، ریسک‌های مالی دارای بیش‌ترین مقدار را به خود اختصاص داده بودند.

از سوی دیگر، یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش فرجی سبکبار و همکاران (۱۳۹۲) هم‌سو نمی‌باشد. زیرا در آن مطالعه، ریسک‌های ساختاری و عملکردی (مدیریتی، برنامه‌ریزی، بازاریابی و استراتژیک، اجرایی و منابع انسانی)، دارای بیش‌ترین مقدار بوده است. درحالی‌که طبق یافته‌های پژوهش حاضر، ریسک‌های ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب، کمبود یا فقدان امکانات تفریحی، کمبود یا فقدان شرکت‌های گردشگری و راهنمایان تور، هزینه بالای خدمات، اتلاف زمان و تصادفات جاده‌ای، بیش‌ترین مقدار را کسب کردند.

مقایسه یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های تسور و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۷)، نیز حاکی از تفاوت‌هایی است به‌طوری که در مطالعه مذکور، ریسک‌های نظم و قانون، حمل و نقل و بهداشتی، به‌عنوان مهم‌ترین عوامل شناخته شدند. درحالی‌که براساس یافته‌های پژوهش حاضر، ریسک بی‌نظمی و بی‌قانونی در اولویت سوم و ریسک کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب و ناامنی وسایل حمل و نقل در اولویت دوم و ریسک‌های ناشی از عدم پاکیزگی محیط در اولویت سوم، بی‌کیفیت و ناسالم بودن غذا و بیماری‌های واگیردار، در اولویت چهارم قرار گرفته شدند.

یافته‌های این پژوهش با نتایج مطالعه سیمسون و سیگو<sup>۳</sup> (۲۰۰۸)، تا حدودی هماهنگ است، به‌طوری که در آن ریسک‌های تصادفات و ایمنی و امنیت و هم‌چنین حمل و نقل و جاده‌ها توجه بیش‌تری شده است و در مطالعه حاضر نیز ریسک‌های تصادفات جاده‌ای در اولویت اول و ناامنی وسایل حمل و نقل در اولویت دوم قرار گرفته‌اند.

گردشگری احساس امنیت نداشته باشند و احتمال مواجه شدن با خطرهای مختلف وجود داشته باشد، از سفر به آن مقصد، منصرف شده و ترجیح می‌دهند به مکان‌هایی سفر نمایند که احتمال وقوع ریسک‌های مختلف در کم‌ترین حد ممکن باشد. بنابراین، شناسایی عوامل ریسک‌آفرین در مقاصد گردشگری و اقدامات مناسب جهت کاهش آن‌ها می‌تواند زمینه حضور قابل توجه گردشگران را فراهم نموده که به دنبال آن رشد و توسعه اقتصادی مقصد را به همراه خواهد داشت.

بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی عوامل ریسک‌آفرین گردشگری از دیدگاه گردشگران در شهر بندرانزلی، انجام شده است. مطابق یافته‌های پژوهش، شاخص اقتصادی و مالی با رتبه میانگین ۲/۸۵، بیش‌ترین احتمال وقوع را داشته است و در رتبه یک قرار می‌گیرد. در این راستا، شاخص امکانات و خدمات با میانگین ۲/۴۸، در رتبه دوم، شاخص ایمنی و امنیت با میانگین ۲/۰۸، در رتبه سوم، شاخص بهداشت و سلامت با میانگین ۱/۷۷، در رتبه چهارم، شاخص بلایای طبیعی با میانگین ۱/۷۴، در رتبه پنجم و در پایان، شاخص فرهنگی و اجتماعی با میانگین ۱/۲۶، کم‌ترین احتمال وقوع را داشته است و در رتبه ششم قرار گرفته است.

در همین راستا، اولویت‌بندی ریسک‌های استنباط شده به تفکیک از دیدگاه گردشگران جهت سفر به شهر بندرانزلی در قالب اولویت‌های اول تا چهارم جهت اقدامات مناسب در راستای کاهش آن‌ها دسته‌بندی گردیدند.

در این راستا، به ترتیب ریسک‌های ناشی از کمبود یا فقدان اماکن اقامتی مطلوب، کمبود یا فقدان امکانات تفریحی، کمبود یا فقدان شرکت‌های گردشگری و راهنمایان تور، هزینه بالای خدمات، اتلاف زمان و تصادفات جاده‌ای با کسب میانگین ۲/۸۰ تا ۳/۲۴ بیش‌ترین احتمال وقوع را داشتند و جهت اقدام مناسب به منظور کاهش آن‌ها در اولویت اول قرار گرفته‌اند.

هم‌چنین، به ترتیب ریسک‌های ناشی از نوسانات قیمتی، کمبود یا فقدان تجهیزات حمل و نقل مطلوب و ناامنی وسایل حمل و نقل با میانگین ۲/۳۵ تا ۲/۷۹ جهت اقدام مناسب به منظور کاهش آن‌ها در اولویت دوم قرار گرفته شدند و به ترتیب ریسک‌های ناشی از کمبود یا فقدان خدمات درمانی مناسب، بارش‌های شدید، عدم پاکیزگی محیط، اختلاف فرهنگی، بی‌نظمی و بی‌قانونی، سرقت، کمبود یا فقدان جاذبه‌های گردشگری، وقوع زلزله، عدم وجود قوانین حمایت از گردشگر و ورزش بادهای شدید، با میانگین ۱/۹۱ تا ۲/۳۴ در اولویت سوم قرار گرفتند.

1. Hsu & Lin
2. Tsaur
3. Simpson & Sigauw

## منابع

۱. افراخته، حسن، آقایی‌زاده، اسماعیل (۱۳۹۰)، مهاجرت روستایی در ایران و استیلای عوامل رکودی نمونه موردی شهرستان بندر انزلی، مجله مسکن و محیط روستا، شماره ۱۳۳: ۸۴-۷۱.
۲. آمار، تیمور، برنجکار، افسانه (۱۳۸۸)، تحلیل جغرافیایی گسترش خانه‌های دوم در نواحی روستایی شهرستان بندر انزلی بعد از انقلاب اسلامی، فصلنامه چشم‌انداز جغرافیایی، شماره ۹: ۲۶-۷.
۳. خادم، امیررضا، صارمی، حامد (۱۳۹۱)، طراحی مدل پیش‌بینی ریسک گردشگری با استفاده از رویکرد فازی، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، شماره ۹: ۹۶-۸۵.
۴. رحیم‌پور، علی، کرباسی‌یزدی، امیر (۱۳۹۰)، اولویت‌بندی عوامل موثر بر توسعه صنعت گردشگری جمهوری اسلامی ایران با استفاده از روش رمبراند، نشریه گردشگری و توسعه، شماره ۱: ۱۶-۱.
۵. رنجبریان، بهرام (۱۳۸۵)، وجهه استنباط‌شده از ایران به‌عنوان یک مقصد گردشگری، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، شماره ۲: ۸۰-۶۹.
۶. رنجبریان، بهرام؛ غفاری، محمد، تسلیمی، امین (۱۳۹۲)، طبقه بندی ریسک‌های استنباط‌شده از سفرهای خارجی و ارتباط آن با تجربه سفرهای قبلی به‌عنوان ابزار برای مدیریت شهری و برنامه ریزی گردشگری، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، شماره ۲: ۷۴-۶۵.
۷. زرغام، حمید، حاجی محمد امینی، صمد (۱۳۹۰)، امکان‌سنجی امکان‌سنجی خوشه گردشگری در شهرستان بندر انزلی، فصلنامه مطالعات گردشگری، شماره ۱۴: ۱۲۳-۹۳.
۸. امکان‌سنجی خوشه گردشگری در شهرستان بندر انزلی، فصلنامه مطالعات گردشگری، شماره ۱۴: ۱۲۳-۹۳.
۹. عسگری، علی (۱۳۸۸)، راهنمای استاندارد بین‌المللی ایزو ۳۰۰۱ مدیریت ریسک، تهران: انتشارات نور علم.
۱۰. غفاری، محمد (۱۳۹۱)، گونه‌شناسی گردشگران داخلی سفرکرده به شهر اصفهان براساس انگیزه‌های سفر، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان به راهنمایی بهرام رنجبریان.
۱۱. فرجی سبکبار، حسنعلی؛ سلمانی، محمد، عیاشی، اطهره (۱۳۹۲)، ارزیابی سطح ریسک در فرایند توسعه سیستم‌های گردشگری مطالعه موردی: شهرستان خرم‌آباد، مجله جغرافیا و مخاطرات محیطی، شماره ۶: ۱۴۰-۱۲۳.
۱۲. قاسمی، محمد (۱۳۹۰)، گردشگری به‌عنوان یک سیستم نمونه مشهد، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۷: ۳۱-۱.
۱۳. مرکز آمار ایران (۱۳۹۵)، نتایج آمارگیری از گردشگران ملی بهار ۱۳۹۵.
۱۴. معصومی، مسعود (۱۳۸۸)، درآمدی بر رویکردها در برنامه ریزی توسعه گردشگری محلی شهری و منطقه‌ای، تهران: انتشارات سمیرا.
۱۵. منصوری موید، فرشته، سلیمانی، سمیرا (۱۳۹۱)، ابزارهای بازاریابی و تصویر ذهنی مقصد گردشگری از مقصد، فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، شماره ۱۸: ۱۱۰-۹۳.
۱۶. موون، جان، مینور، میشل (۱۳۹۴)، رفتار مصرف‌کننده عوامل درونی و بیرونی، ترجمه عباس صالح اردستانی و محمدرضا سعدی، تهران: انتشارات اتحاد-جهاد نو.
۱۷. نیاکان، لیلی (۱۳۹۲)، مدیریت ریسک چیست؟، ماهنامه تازه‌های جهان بیمه، شماره ۱۸۶: ۲۵-۱۶.
18. Aschauer, W. (2010), *Perceptions of tourists at risky destinations, a model of psychological influence factors*, *Tourism Review*, 65(2): 4-20.
19. Assmuth, T., Hilden, M., & Benighaus, C. (2010), *Integrated risk assessment and risk governance as socio-political phenomena: A synthetic view of the challenges*, *Science of the Total Environment*, 408: 3942-3953.
20. Brown, D.S. (2009), *An assessment of mountain hazards and risk-taking activities in Banff National Park*, A thesis submitted to the Faculty of Graduate

- Studies of The University of Manitoba in partial fulfilment of the requirements of the degree of Master of Science, Department of environment and geography, Alberta, Canada.
21. Fuchs, A., Reichel, A. (2011), *An exploratory inquiry into destination risk perceptions and risk reduction strategies of first time vs. repeat visitors to a highly volatile destination*, tourism management, 32: 266-276.
  22. Fuchs, G., Reichel, A. (2006), *Tourist destination Perception: The case of Israel*, Journal of Hospitality & Leisure Marketing, 14(2): 83-108.
  23. Glaesser, D. (2003), *Crisis management in the tourism industry*, Oxford, Butterworth-Heinemann.
  24. Hsu, T.H., Lin, L.Z. (2006), *Using fuzzy set theoretic techniques to analyze travel risk: An empirical study*, Tourism management, 27: 968-981.
  25. Kozak, M., Crotts, J. and Law, R. (2007), *The impact of the perception of risk on international travelers*, International Journal of Tourism Research, 9(4): 233-242.
  26. Lepp, A. and Gibson, H. (2003), *Tourist roles, perceived risk and international tourism*. Annals of Tourism Research, 30(3): 606-624.
  27. Peattie, S., Clarke, P., Peattie, K. (2005), *Risk and responsibility in tourism: promoting sun-safety*, tourism management, 26: 399-408.
  28. Pizam, A., Jeong, G.H., Reichel, A., Boemmel, H. V., Lusson, L. M., Steynberg, L., Costache, O.S., Volo, S., Kroesbacher, C., Kucerova, J., Montmany, N. (2004), *The Relationship between Risk-Taking, Sensation-Seeking, and the Tourist Behavior of Young Adults: A Cross-Cultural Study*, Journal of Travel Research, 42: 251-260.
  29. Quintal, V.A., Lee, J.A., Soutar, G.N. (2010), *Risk, uncertainty and the theory of tourism management*, 31: 797-805.
  30. Ritchie, B.W. (2009), *Crisis and disaster Management for tourism*, Bristol, UK; Buffalo: Channel view publication.
  31. Simpson, P.M., Sigauw, J.A. (2008), *planned behavior: A tourism example, Perceived Travel Risks: The Traveller Perspective and Manageability*, International Journal of Torism Research, 10: 315-327.
  32. Sonmez, S. and Graefe, A. (1998), *Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions*. Annals of Tourism Research, 25(1): 112-144.
  33. Tsuar, S.H., Tzeng, G.H., Wang, K.C. (1997), *Evaluating Tourist Risks from Fuzzy Perspectives*. Annals of Tourism Research 24 (2): 796-812.
  34. Ye, X., Wen, J. (2009), *“Study on Disaster Risk Management Framework in Tourist Destination”*, International Conference on Environmental Science and Information Application Technology, 182-186.
  37. Zamani Farahani, H., & Henderson, J.C. (2009), *“Islamic Tourism and Managing Tourism Development in Islamic Societies: The Cases of Iran and Saudi Arabia”*, international Journal of Tourism Research, 12(1): 79-89.