

پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی

سال اول، شماره سوم، پاییز ۱۳۹۱

دریافت: ۹۰/۱۰/۲۰ پذیرش: ۹۱/۲/۲۶

صص ۱-۱۲

گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده از سفرهای خارجی (مورد مطالعه: گردشگران سفر کرده به شهر اصفهان)

بهرام رنجبریان، استاد گروه مدیریت دانشگاه اصفهان

محمد غفاری، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان*

امین تسلیمی، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان

چکیده

صنعت گردشگری یکی از پر رونق‌ترین صنایع جهان در بخش خدمات است و رشد این صنعت علاوه بر توسعه زیرساخت‌های ضروری مستلزم انجام مطالعات گسترده در زمینه آثار این صنعت، عوامل مؤثر در جذب گردشگر و همچنین مطالعه در خصوص رفتار گردشگران است. ریسک‌های استنباط شده مرتبط با سفر به یک مقصد گردشگری یکی از مهمترین عوامل بازدارنده سفر گردشگران به آن مقصد گردشگری است. از این رو هدف مقاله حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان است. جامعه آماری این پژوهش شامل گردشگران خارجی می‌باشد که در ماه‌های فروردین و اردیبهشت سال ۱۳۹۱ به شهر اصفهان سفر کرده‌اند. از این جامعه نمونه‌ای به حجم ۳۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش پرسشنامه محقق ساخته‌ای حاوی ۲۹ سؤال برای شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان مورد استفاده قرار گرفت. به این منظور پرسشنامه در اختیار چند نفر از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت و سپس با اعمال برخی اصلاحات پرسشنامه نهایی تهیه شد. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان دارای چهار نوع ریسک برای سفر به این شهر بوده‌اند که شامل ریسک‌های سلامتی، فرهنگی و اجتماعی، جانی و اقتصادی است.

واژه‌های کلیدی: ریسک استنباط شده، گردشگر، مقصد گردشگری و اصفهان.

مقدمه

صنعت گردشگری یکی از پر رونق‌ترین صنایع جهان در بخش خدمات است و رشد این صنعت علاوه بر توسعه زیرساخت‌های ضروری مستلزم انجام مطالعات گسترده در زمینه آثار این صنعت، عوامل مؤثر در جذب گردشگر و همچنین مطالعه در خصوص رفتار گردشگران است. ریسک‌های استنباط شده^۱ مرتبط با مقصد سفر یکی از مهمترین عوامل بازدارنده سفر گردشگران به یک مقصد گردشگری است. ریسک تروریسم^۲ به عنوان یکی از مهمترین ریسک‌های مرتبط با گردشگری است (تیلور و توهی^۳، ۲۰۰۶). در طی سال‌های گذشته ریسک تروریسم به عنوان یکی از مهمترین عوامل مورد توجه گردشگران هنگام تصمیم‌گیری سفر بوده است (لپ و گیسون^۴، ۲۰۰۸). گردشگران از سفر به مقاصد گردشگری که در مورد آنها احساس خطر کنند خودداری می‌نمایند و مقاصدی را برای سفر انتخاب می‌کنند که از بی‌خطر بودن یا کم‌خطر بودن آن مقصد مطمئن باشند. از این رو متخصصان صنعت گردشگری و مسؤولان مربوطه در این صنعت باید علاوه بر عوامل اقتصادی، مشکلات تروریستی و آشفتگی‌های سیاسی مقصد سفر را نیز به عنوان یکی از چالش‌های عمده توسعه این صنعت مورد توجه قرار دهند. یک گردشگر بالقوه ممکن است برنامه‌ریزی سفر خود را به دلیل تروریسم و مشکلات مرتبط با آن تغییر دهد که موجب از دست رفتن فرصت برای مقصد گردشگری مورد نظر می‌شود (کوشال^۵، ۲۰۰۳). هر چند ریسک عدم ثبات سیاسی^۶ به میزان ریسک تروریسم نگران‌کننده نیست اما با این

حال به عنوان یکی از ریسک‌های مرتبط با انتخاب مقصد گردشگری مطرح است. از این رو جلوگیری از عدم ثبات سیاسی و ارائه یک وجهه خوب از مقاصد گردشگری برای گردشگران خارجی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر انتخاب مقاصد گردشگری به شمار می‌آید. برای مثال جنگ آمریکا و لیبی در سال ۱۹۸۵ موجب تغییر برنامه‌های سفر خارجی نزدیک به دو میلیون نفر از گردشگران خارجی آمریکایی در سال ۱۹۸۶ شد و از سوی دیگر این اقدام موجب کاهش ۳۰ درصدی در برنامه‌های سفر در مقایسه با سال قبل از آن شد. همچنین حادثه یازده سپتامبر در سال ۲۰۰۱ موجب کاهش ۶/۸ درصدی در تعداد گردشگران خارجی سفر کرده به آمریکا در مقایسه با سال ۲۰۰۰ شد (ادجل^۷، ۱۹۹۰). هر چند در طی سال‌های گذشته ریسک مرتبط با تروریسم به عنوان یکی از مهمترین ریسک‌های مرتبط با انتخاب مقصد گردشگری مطرح شده است، اما ریسک‌های استنباط شده دیگری هم در ارتباط با انتخاب مقصد گردشگری مطرح می‌باشند که از آن جمله می‌توان به ریسک اتلاف زمان، ریسک عدم رضایت از سفر، ریسک مواجه شدن با مشکلات اجتماعی، ریسک روانی، ریسک عوامل فیزیکی، ریسک عملیاتی، ریسک مالی، ریسک عدم ثبات سیاسی و ریسک مسائل بهداشتی اشاره کرد (رنجریان، ۱۳۸۵: ۷۶)، (کوزاک و دیگران^۸، ۲۰۰۷). معمولاً گردشگران هنگام برنامه‌ریزی برای سفر به یک مقصد گردشگری شدت و احتمال ریسک‌های استنباط شده از سفر به مقصد مورد نظر خود را تخمین زده و توانایی خود را برای مقابله با آنها ارزیابی می‌کنند و سپس در مورد مسافرت یا عدم مسافرت به آنجا تصمیم‌گیری می‌کنند. اگر هنگام برنامه‌ریزی سفر به

¹ Perceived risks

² Terrorism risk

³ Taylor and Toohey

⁴ Lepp and Gibson

⁵ Coshall

⁶ Political instability risk

⁷ Edgell

⁸ Kozak et al.

انتخاب شدند. به منظور تعیین حجم نمونه از الگوی کومری و لی^{۱۰} (۱۹۹۲) استفاده شده است که به اظهار آنها تعداد نمونه ۳۰۰ تایی برای انجام تحلیل عاملی اکتشافی مناسب است (حبیب‌پور گنابی و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۲۴). به منظور گردآوری داده‌ها، با حضور پژوهشگر در مکان‌های گردشگری شهر اصفهان و توزیع پرسشنامه انجام شد. با توجه به ادبیات پژوهش پرسشنامه‌ای حاوی ۲۹ سؤال برای شناسایی ریسک‌های استنباط شده توسط گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان طراحی شد که ۱۶ سؤال اول برای سنجش ریسک‌های متفاوت و ۱۳ سؤال بعدی برای سنجش متغیرهای جمعیت‌شناختی بود. برای سنجش روایی^{۱۱} این پرسشنامه از روایی محتوا استفاده شده است. به این منظور پرسشنامه مذکور در اختیار چند نفر از اساتید رشته مدیریت قرار گرفت و از آنها خواسته شد تا نظرات اصلاحی خود را بیان کنند. سپس با اعمال برخی اصلاحات پرسشنامه نهایی شد. برای سنجش پایایی^{۱۲} پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ^{۱۳} استفاده شد. نتایج این ضریب نشان می‌دهد ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه ۰/۸۷۶ می‌باشد که ضریب قابل قبولی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. مهمترین روش‌های آماری مورد استفاده به این منظور عبارتند از: تحلیل عاملی اکتشافی^{۱۴}، آزمون بارتلت^{۱۵}، شاخص کفایت حجم نمونه کیاسر میر اولکین^{۱۶}، آزمون تی تک نمونه‌ای^{۱۷} و آزمون تحلیل واریانس^۱. قبل از انجام

یک مقصد گردشگری نگرانی‌های محافظت از خود در فرد گردشگر برانگیخته شود، وی احتمالاً قصد خود را تغییر داده و مقصد سفر خود را تغییر می‌دهد. به طور کلی در ادبیات رفتار مصرف کننده هفت نوع ریسک قابل شناسایی است که شامل ریسک عملیاتی^۱، ریسک مالی^۲، ریسک فیزیکی^۳، ریسک روان‌شناختی^۴، روان‌شناختی^۴، ریسک رضایت^۵، ریسک اجتماعی^۶ و ریسک زمانی^۷ است (جان موون و دیگران^۸، ۱۳۸۸: ۱۳۸۸). البته باید متذکر شد که همه گردشگران استنباط یکسانی از ریسک‌های متفاوت ندارند و در عین حال که ممکن است برخی از گردشگران از سفر به یک مقصد گردشگری احساس خطر کنند، سایر گردشگران از سفر به همان مقصد هیچ گونه احساس خطر نکنند و سفر به آن مقصد برای آنها عادی تلقی شود (لپ و گیسون^۹، ۲۰۰۳). از این رو هدف مقاله حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان برای سفر به این است.

روش‌شناسی پژوهش

همان‌طور که در بخش‌های قبل نیز عنوان شد هدف پژوهش حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان در ماه‌های فروردین و اردیبهشت سال ۱۳۹۱ است. از این جامعه نمونه‌ای به حجم ۳۰۰ نفر انتخاب شد و سپس اعضای آن به روش نمونه‌گیری در دسترس

¹⁰ Coumery and Lee

¹¹ Validity

¹² Reliability

¹³ Cronbach s Alpha

¹⁴ Exploratory factor analysis

¹⁵ Bartlet test

¹⁶ Kaiser-Meyer-Oklın measure of sampling adequacy (KMO)

¹⁷ One sample t-test

¹ Operational risk

² Financial risk

³ Physical risk

⁴ Psychological risk

⁵ Satisfaction risk

⁶ Social risk

⁷ Time risk

⁸ John C.Mowen et al.

⁹ Lepp and Gibson

تحلیل عاملی اکتشافی جهت حصول اطمینان از اینکه آیا می‌توان از داده‌های موجود برای تحلیل عاملی اکتشافی استفاده نمود و اینکه آیا تعداد داده‌ها برای تحلیل عاملی اکتشافی مناسب هستند از آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه کیاسر میسر اولیکن (KMO) استفاده شده است. برای گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. سپس برای بررسی شدت هر یک از ریسک‌های استنباط شده از آزمون تی تک نمونه‌ای و در نهایت نیز برای بررسی رابطه بین متغیرهای جمعیت‌شناختی با هر یک از ریسک‌های استنباط شده از تحلیل واریانس استفاده شده است.

ضرورت و اهمیت پژوهش

امروزه صنعت گردشگری به عنوان یکی از صنایع پر درآمد خصوصاً در بخش خدماتی است (جلیلود، ۱۳۸۸: ۳۲). بنابر آمار سازمان جهانی گردشگری تعداد گردشگران در سراسر جهان بالغ بر ۹۹۲ میلیون نفر و درآمد حاصل از جریان گردشگری ۹۹۴ میلیارد دلار بوده است که این مبلغ حدود ۳۰ درصد کل صادرات خدمات در جهان را تشکیل می‌دهد. بیشتر از ۹/۳ درصد تولید ناخالص داخلی جهانی توسط صنعت گردشگری ایجاد شده است. این صنعت ۲/۵ میلیون شغل در سراسر جهان ایجاد نموده که حدود ۴/۷ درصد کل اشتغال جهانی را شامل می‌شود (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۱). از این رو کشور ایران و خصوصاً شهر اصفهان به عنوان یکی از مهمترین مقاصد گردشگری نیازمند برنامه‌ریزی برای جذب هر چه بیشتر گردشگران است. ریسک‌های استنباط شده مرتبط با مقصد گردشگری به عنوان یکی از مهمترین

عوامل بازدارنده سفر گردشگران به یک مقصد گردشگری مطرح است. هر چند ریسک ناشی از تروریسم و عدم ثبات سیاسی به عنوان یکی از مهمترین ریسک‌های مرتبط با گردشگری است (تیلور و توهی^۲، ۲۰۰۶)، اما با این حال گردشگران ممکن است ریسک‌های دیگری هم از سفر به یک مقصد گردشگری استنباط کنند. یک دسته‌بندی کلی ارائه شده از ریسک‌ها توسط جان موون (۱۳۸۸) ارائه شده است که شامل ریسک عملیاتی، ریسک مالی، ریسک فیزیکی، ریسک روان‌شناختی، ریسک رضایت، ریسک اجتماعی و ریسک زمانی است (جان موون و دیگران^۳، ۱۳۸۸: ۱۸). البته باید متذکر شد که همه گردشگران استنباط یکسانی از ریسک‌های متفاوت ندارند و در عین حال که ممکن است برخی از گردشگران از سفر به یک مقصد گردشگری احساس خطر کنند، سایر گردشگران از سفر به همان مقصد هیچ گونه احساس خطر نکنند و سفر به آن مقصد برای آنها عادی تلقی شود (لپ و گیسون^۴، ۲۰۰۳). ارائه یک وجهه خوب از مقاصد گردشگری برای گردشگران خارجی به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر انتخاب مقاصد گردشگری به شمار می‌آید. از سوی دیگر شهر اصفهان به عنوان یکی از مهمترین شهرهای گردشگری کشور خصوصاً در حوزه گردشگری خارجی مطرح است که ایجاد یک وجهه مناسب از آن مستلزم ایجاد تصویری امن از این مقصد است تا بتوان شرایط را برای جذب هر چه بیشتر گردشگران به این مقصد فراهم کرد. از این رو هدف مقاله حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های گردشگران

² Taylor and Toohey

³ John C. Mowen et al.

⁴ Lepp and Gibson

¹ Analysis of variance

خارجی سفر کرده به شهر اصفهان برای سفر به این شهر است.

مبانی نظری پژوهش

ریسک استنباط شده از مقصد گردشگری با تصویر ذهنی مقصد مورد نظر مرتبط است (لپ و گیسون، ۲۰۰۳). البته گالارزا و دیگران^۱ (۲۰۰۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین تصویر ذهنی واقعی و مفهومی از مقصد گردشگری سازگاری کاملی وجود ندارد. شاخص تصویر ذهنی مقصد گردشگری شامل عواملی همچون ریسک، ایمنی و مسائل سیاسی است (رنجریان، ۱۳۸۵: ۷۶). از این رو به نظر می‌رسد شناسایی عوامل مؤثر بر استنباط از ریسک مقصد گردشگری موجب شناسایی و درک رابطه بین تصویر ذهنی مقصد گردشگری و تمایل سفر به آن مقصد شود. از این رو معضلات مربوط به ریسک و امنیت در سال‌های اخیر مورد توجه متخصصان و فعالان صنعت گردشگری خصوصاً در گردشگری بین‌المللی قرار گرفته است. از سوی دیگر مطالعه ادبیات ریسک استنباط شده از مقصد گردشگری نشان دهنده تأثیر منفی آن بر قصد سفر به آن مقصد گردشگری است (کوشال^۲، ۲۰۰۳). از این رو عامل ریسک به عنوان یکی از مهمترین عوامل در مطالعات گردشگری خصوصاً در سطح بین‌المللی مطرح است. عواملی همچون صلح، آرامش و ایمنی علاوه بر زیرساخت‌های گوناگون از جمله پیش‌نیازهای جذب گردشگر به هر مقصد گردشگری است. همان‌طور که در بخش قبل نیز ذکر شد در ادبیات رفتار مصرف‌کننده گردشگری هفت نوع ریسک قابل شناسایی هستند که شامل ریسک عملیاتی، ریسک مالی، ریسک

فیزیکی، ریسک روان‌شناختی، ریسک رضایت، ریسک اجتماعی و ریسک زمانی (جان موون و دیگران^۳، ۱۳۸۸: ۱۸) می‌باشند. ریسک عملیاتی احتمال بروز مشکلات ساختاری، فنی و زیربنایی برای گردشگران در مقصد گردشگری است. ریسک مالی اشاره به این مسأله دارد که گردشگر به اندازه پولی که در مقصد گردشگری هزینه می‌کند نتواند ارزش افزوده دریافت کند. ریسک فیزیکی به خطر، صدمه و آسیب فیزیکی اشاره دارد که ممکن است در مقصد گردشگری برای گردشگر اتفاق می‌افتد. ریسک رضایت به این امر اشاره دارد که مقصد گردشگری به طور کلی نتواند رضایت گردشگر را فراهم کند. ریسک اجتماعی به این اشاره دارد که مقصد گردشگری نظر گردشگر را نسبت به یک فرد یا شخص در مقصد گردشگری تحت تأثیر قرار دهد. ریسک زمانی نیز به این مخاطره اشاره دارد که مقصد گردشگری وقت گردشگر را تلف کند و نتواند در ازای این وقت تلف شده رضایت او را فراهم نماید (راحل و فسنایر^۴، ۱۹۹۲). لپ و گیسون (۲۰۰۳) اشاره می‌کنند که تفاوت موجود بین گردشگران براساس میزان نوجویی که آنها در مقصد گردشگری جستجوی می‌کنند می‌تواند براساس سطح ریسک دریافت شده آنها در سفرهای قبلی متفاوت باشد. بنابراین، نوجویان معمولاً میزان ریسک بیشتری را می‌پذیرند. همان‌طور که مشاهده می‌شود ریسک استنباط شده یکی از عوامل مهم مورد بررسی توسط گردشگران خصوصاً هنگام برنامه‌ریزی برای سفر به یک مقصد گردشگری خارجی است. در ادامه پس از مروری بر پژوهش‌های انجام شده در این زمینه، ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان شناسایی و گونه‌شناسی می‌شود.

³ John C.Mowen et al.

⁴ Roehl and Fesenmaier

¹ Gallarza, Saura, and Garcia

² Coshall

پژوهش‌های پیشین

پلاگ^۱ (۱۹۷۴) در پژوهش خود گردشگران را براساس نوع شخصیت آنها بر روی یک پیوستار از کاملاً درون‌گرا تا کاملاً برون‌گرا گروه‌بندی می‌کند. گردشگران درون‌گرا ترجیح می‌دهند به تنهایی سفر کنند و آرامش و اطمینان را در مسافرت‌های فردی جستجو می‌کنند. در مقابل گردشگران برون‌گرا نیز ترجیح می‌دهند به صورت گروهی و با هدف ماجراجویی و جستجوی هیجان سفر کنند.

راحل و فسنمایر^۲ (۱۹۹۲) در پژوهش خود براساس میزان ریسک‌پذیری و ریسک‌گریزی گردشگران آنها را به سه گروه تقسیم کردند که گروه نخست گردشگران بی‌تفاوت نسبت به ریسک، گردشگران با احساس ریسک‌های کارکردی و گردشگران با احساس ریسک‌های متفاوت در مقصد هستند. گردشگران گروه نخست نسبت به ریسک بی‌تفاوت بوده و در انتخاب مقصد گردشگری به عامل ریسک به عنوان عامل مؤثر بر انتخاب مقصد گردشگری توجه چندانی نمی‌کنند. گردشگران گروه دوم بر ریسک‌های مرتبط با تجهیزات و زیرساخت‌های مناسب گردشگری و مشکلات ساختاری مرتبط با مقصد گردشگری تأکید دارند و این عوامل را در انتخاب مقصد خود مورد تأکید قرار می‌دهند. در نهایت گروه سوم گردشگرانی هستند که سفر را به عنوان کاری پر ریسک در نظر می‌گیرند و بیشتر نگرانی آنها در مورد مقصد گردشگری است.

سانمز و گریف^۳ (۱۹۹۸) در پژوهش خود نه نوع ریسک مرتبط با گردشگری را شناسایی کردند که

عبارتند از: ریسک مالی، ریسک سلامتی، ریسک فیزیکی، ریسک عدم ثبات سیاسی، ریسک روان‌شناختی، ریسک رضایت، ریسک اجتماعی، ریسک تروریسم و ریسک زمانی. همان‌طور که ذکر شد استنباط ریسک برای افراد گوناگون متفاوت است. سانمز و گریف (۱۹۹۸) در پژوهش دیگری دو نوع اصلی گردشگران را شامل گردشگران ریسک‌پذیر و گردشگران ریسک‌گریز شناسایی کردند. براساس یافته‌های آنها گردشگران ریسک‌گریز به احتمال قوی مقصدی را برای سفر انتخاب می‌کنند که به عنوان یک مقصد ایمن شناخته شده باشد اما گردشگران ریسک‌پذیر به احتمال زیاد برای انتخاب مقصد گردشگری نگرانی کمتری در مورد مسائل ایمنی و ریسک دارند و بیشتر به دنبال هیجان در مقصد هستند.

پلاگ (۲۰۰۲) در پژوهش دیگری از مفهوم ریسک‌پذیری برای توصیف تمایل گردشگران مختلف به انتخاب سبک‌های مختلف و سفر و خرید محصولات و خدمات مختلف گردشگری استفاده می‌کند. او در پژوهش خود اشاره می‌کند مفهوم ریسک‌پذیری به عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم و معتبر در مورد قصد سفر و انتخاب مقصد گردشگری در مقایسه با ویژگی‌های جمعیت شناختی همچون درآمد مطرح می‌باشد. به این صورت که افراد با ویژگی ریسک‌پذیری بالا به مراتب سفر می‌کنند و در سفرهای خود بیشتر به دنبال ماجراجویی هستند.

لپ و گیسون (۲۰۰۳) بیان می‌کنند گردشگران برای سفر به مقاصد گردشگری گوناگون ریسک‌های متفاوتی استنباط می‌کنند. برای مثال ریسک‌های مورد توجه گردشگران خارجی سفر کرده به کشور آمریکا شامل ریسک تروریسم، ریسک عدم اطمینان حمل و نقل، ریسک عدم ثبات سیاسی و ریسک مطلوبیت

¹ Plog

² Roehl and Fesenmaier

³ Soñmez and Graefe

مقاله حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان است. لذا سؤال اصلی این پژوهش به صورت زیر قابل بیان است.

سؤال اصلی پژوهش: ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی از سفر به شهر اصفهان چگونه طبقه‌بندی می‌شود؟

یافته‌های پژوهش

در این بخش از پژوهش ابتدا یافته‌های پژوهش در مورد متغیرهای جمعیت‌شناختی ارائه شده و سپس داده‌های پژوهش تجزیه و تحلیل شده است. یافته‌های پژوهش در مورد متغیرهای جمعیت‌شناختی اعضای نمونه نشان می‌دهد ۴۰ درصد از گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان دارای مشاغل استخدامی و ۵۰ درصد دارای تحصیلات دانشگاهی بوده‌اند. ۷۱ درصد برای اولین بار، ۸۱ درصد برای استراحت و خوش‌گذرانی و ۷۲ درصد برای مشاهده مکان‌های تاریخی و باستانی به شهر اصفهان کرده بودند، ۷۹ درصد بیشتر از ۴ روز در این شهر اقامت داشته‌اند، ۵۹ درصد مرد، ۳۷ درصد بالای پنجاه سال سن، ۶۸ درون گرا و ۵۱ مجرد بوده‌اند. ۳۹ درصد از این گردشگران با تعداد همراهان بیشتر از ۴ نفر به اصفهان سفر کرده بودند. ۶۲ درصد با درآمدی برابر با دیگران برخوردار بوده‌اند و ۵۷ درصد از منبع اطلاعاتی خانواده، دوستان و آشنایان و در نهایت ۶۱ درصد نیز از اینترنت برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد مقصد گردشگری خود استفاده کرده بودند. خلاصه این نتایج در جدول ۱ ارائه شده است.

است. آنها در پژوهش خود به بررسی ریسک‌های مرتبط با سفرهای خارجی گردشگران جوان سفر کرده به این کشور هفت نوع ریسک را شناسایی کردند که شامل ریسک سلامتی، ریسک عدم ثبات سیاسی، ریسک تروریسم، ریسک مربوط به استفاده از غذاهای ناشناس، ریسک فرهنگی و مشکلات مربوط به تفاوت فرهنگی، ریسک جانی و ریسک جرم و جنایت بود.

رنجبریان (۱۳۸۵) در پژوهش خود به بررسی وجهه استنباط شده از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری پرداخت. وی در پژوهش خود نقش دو عامل مهم را بر وجهه استنباط شده از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری مورد بررسی قرار داد که شامل نگرش (نگرش فیزیکی یا شناختی و نگرش عاطفی) و ریسک استنباط شده است. نتایج پژوهش وی نشان داد تجربه قبلی سفر به منطقه موجب تعدیل نگرش‌های اولیه نسبت به ایران می‌گردد و همچنین استنباط گردشگران از میزان ریسک سفر به ایران و وجهه استنباط شده از آن بر علاقه گردشگران برای سفر به این کشور تأثیر می‌گذارد.

جلیوند (۱۳۸۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر پنج نوع ریسک بر جذب گردشگران خارجی به شهر اصفهان پرداخت. براساس نتایج پژوهش وی این پنج نوع ریسک که شامل ریسک فیزیکی، ریسک اجتماعی، ریسک زمانی، ریسک مالی و ریسک جانی است بر جذب گردشگران به شهر اصفهان و تصمیم‌گیری این گردشگران برای مسافرت به این شهر مؤثر است.

سؤال‌های پژوهش

همان‌طور که در بخش‌های قبل نیز ذکر شد هدف

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعضای نمونه

ویژگی جمعیت‌شناختی	گروه‌ها	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی %	ویژگی جمعیت‌شناختی	گروه‌ها	فراوانی مطلق	فراوانی نسبی %
شغل	استخدامی	۱۲۱	۴۰	جنیست	مرد	۱۷۷	۵۹
	آزاد	۴۲	۱۴		زن	۱۲۳	۴۱
	بازنشسته	۶۶	۲۲	سن	کمتر از ۲۰ سال	۳	۱
	خانه‌دار	۹	۳		۲۰-۳۰ سال	۸۱	۲۷
	دانشجو/ دانش‌آموز	۵۱	۱۷		۳۰-۴۰ سال	۵۹	۲۰
	بیکار	۱۱	۴		۴۰-۵۰ سال	۴۶	۱۵
تحصیلات	ابتدایی	۶	۲		بیشتر از ۵۰ سال	۱۱۱	۳۷
	متوسطه	۴۹	۱۶	ویژگی شخصیتی	درون‌گرا	۹۵	۳۲
	دانشگاهی	۱۶۶	۵۰		برون‌گرا	۲۰۵	۶۸
	فوق دانشگاهی	۷۹	۲۹	وضعیت تأهل	مجرد	۱۵۲	۵۱
سابقه سفر به ایران	اولین بار	۲۱۳	۷۱		متاهل	۱۴۸	۴۹
	۱-۲	۵۸	۲۰	تعداد همراهان	تنها	۴۰	۱۳
	۳-۴	۱۴	۵		۱-۲	۱۱۰	۳۷
	بیشتر از ۵ بار	۱۵	۵		۳-۴	۳۳	۱۱
انگیزه سفر به شهر اصفهان	پیشنهاد دوستان	۷۰	۲۳	میزان درآمد	بیشتر از ۴ نفر	۱۱۷	۳۹
	استراحت و خوش‌گذرانی	۲۴۲	۸۱		کمتر از دیگران	۵۰	۱۷
	مشاهده مکان‌های تاریخی و باستانی	۲۱۶	۷۲	برابر با دیگران		۱۸۷	۶۲
	خرید و فروش	۹۰	۳۰	بیشتر از دیگران		۶۳	۲۱
	استانداردهای بهداشتی	۱۹	۷	منابع اطلاعاتی مورد استفاده برای	خانواده و غیره	۱۷۰	۵۷
	مخاطره جویی	۶	۲	جمع‌آوری اطلاعات	اینترنت	۲۰۷	۶۹
تعداد روزهای اقامت در شهر اصفهان	۱-۲ روز	۲۵	۸	در مورد مقصد	رادیو و تلویزیون	۵۱	۱۷
	۳-۴ روز	۳۷	۱۲	گردشگری (شهر اصفهان)	روزنامه و مجلات	۱۴۱	۴۷
	بیشتر از ۴ روز	۲۳۸	۷۹	تبلیغات پوستری		۳	۱
ملیت (بر اساس قاره)	آسیا	۳۱	۱۰	آژانس‌های گردشگری		۶۵	۲۲
	اروپا	۲۱۴	۷۲	سازمان گردشگری ایران		۳۲	۱۱
	آمریکا	۴۳	۱۴	فیلم‌های نمایشی		۱۳	۴
	آفریقا	۱۲	۴				

اکتشافی استفاده نمود و اینکه آیا تعداد داده‌ها برای تحلیل عاملی اکتشافی مناسب هستند از آزمون بارتلت و شاخص کفایت حجم نمونه KMO استفاده شده است. مقادیر این شاخص در جدول ۲ ارائه شده است.

در این قسمت برای گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی جهت سفر به شهر اصفهان از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. قبل از انجام تحلیل عاملی اکتشافی جهت حصول اطمینان از اینکه آیا می‌توان از داده‌های موجود برای تحلیل عاملی

جدول ۲- نتایج آزمون بارتلت و شاخص KMO

سطح معناداری	درجه آزادی	شاخص KMO	آماره‌ی دوی بارتلت
۰/۰۰۰	۶	۰/۷۸۹	۳۶۸/۱۵۷

که برای اطمینان بیشتر بارهای عاملی زیر ۰/۵ حذف شده است. همچنین میزان درصد واریانس تبیین شده و میزان آلفای کرونباخ جهت سنجش میزان سازگاری درونی سؤال‌هایی که یک عامل را می‌سنجند محاسبه شده است.

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان می‌دهد سؤال‌های ۱، ۱۳ و ۱۴ در یک بعد قرار می‌گیرند. از آنجا که این سه سؤال مربوط به سلامتی و بهداشت هستند، لذا این بعد ریسک سلامتی نامگذاری شد. همان‌طور که در جدول ۳ نیز اشاره شده است بارعاملی مربوط به این سه سؤال به ترتیب برابر با ۰/۷۴۵، ۰/۷۷۷ و ۰/۸۶۷ است. این سه سؤال در مجموع توانسته‌اند ۶۳/۷۱۵٪ از تغییرات متغیر ریسک سلامتی را تبیین کنند.

میزان شاخص KMO بیش از ۰/۷۸۹ می‌باشد و نشان می‌دهد داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی اکتشافی کفایت می‌کنند. همچنین، مقدار معناداری آزمون بارتلت کوچک‌تر از ۰/۰۵ بوده و نشان می‌دهد تحلیل عاملی اکتشافی برای این منظور مناسب است و فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌گردد. لذا با توجه به جدول بالا می‌توان اطمینان داشت که ایجاد یک ساختار عاملی از داده‌ها جمع‌آوری شده امکان‌پذیر است. در مرحله بعد جهت تشخیص اینکه هر یک از متغیرهای مشاهده شده با کدام عامل اکتشافی در ارتباط است و اینکه چه ریسک‌هایی استخراج می‌گردد، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. به این منظور با استفاده از روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی^۱ و انتخاب روش چرخش اکویماکس^۲، چهار بعد یا ریسک اصلی برای سفر گردشگران خارجی به شهر اصفهان در نمونه تحت مطالعه کشف و نامگذاری گردید. لازم به ذکر است

¹ Principle components

² Equamax

جدول ۳- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک سلامتی

شماره سؤال	سؤال‌های مربوطه	بار عاملی	واریانس تبیین شده	آلفای کرونباخ
۱	ریسک ناشی از استانداردهای بهداشتی ضعیف	۰/۷۴۵	۶۳/۷۱۵	۰/۷۱۰
۱۳	ریسک ناشی از خوردن غذاهای ناشناخته	۰/۷۷۷		
۱۴	ریسک ناشی از دچار شدن به بیماری‌های ناشناخته	۰/۸۶۷		

این بعد ریسک فرهنگی و اجتماعی نامگذاری می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ نیز اشاره شده است بارعاملی مربوط به این سه سؤال به ترتیب برابر با ۰/۸۴۴، ۰/۷۷۷ و ۰/۷۵۴ است. این سه سؤال در مجموع توانسته‌اند ۶۲/۸۱۳٪ از تغییرات متغیر ریسک فرهنگی و اجتماعی را تبیین کنند.

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک دوم نشان می‌دهد سؤال‌های ۵، ۱۰ و ۱۵ در یک بعد قرار می‌گیرند. این سه سؤال که مربوط به ریسک مشکلات ناشی از اختلاف مذهبی، مشکلات ناشی از اختلاف فرهنگی و مشکلات ناشی از تفاوت‌های زبانی است در یک گروه قرار می‌گیرند. از آنجا که این سه سؤال مربوط به اختلافات فرهنگی و اجتماعی هستند، لذا

جدول ۴- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک فرهنگی و اجتماعی

شماره سؤال	سؤال‌های مربوطه	بار عاملی	واریانس تبیین شده	آلفای کرونباخ
۵	مشکلات ناشی از اختلاف مذهبی	۰/۸۴۴	۶۲/۸۱۳	۰/۷۰۱
۱۰	مشکلات ناشی از اختلاف فرهنگی	۰/۷۷۷		
۱۵	مشکلات ناشی از تفاوت‌های زبانی	۰/۷۵۴		

نامگذاری شد. همان‌طور که در جدول ۵ نیز اشاره شده است بارعاملی مربوط به این چهار سؤال به ترتیب برابر با ۰/۸۲۶، ۰/۸۱۱، ۰/۷۴۰ و ۰/۷۰۴ است. این سه سؤال در مجموع توانسته‌اند ۵۹/۶۰۱٪ از تغییرات متغیر ریسک جانی را تبیین کنند.

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک سوم نشان می‌دهد سؤال‌های ۲، ۳، ۶ و ۸ در یک بعد قرار می‌گیرند. این چهار سؤال در خصوص ریسک ناشی از ناامنی شهرها، ریسک ناشی از جنگ در کشورهای همسایه، ریسک ناشی از عدم ثبات سیاسی و ریسک ناشی از تروریسم است و این بعد ریسک جانی

جدول ۵- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک جانی

شماره سؤال	سؤال‌های مربوطه	بار عاملی	واریانس تبیین شده	آلفای کرونباخ
۲	ریسک ناشی از ناامنی شهرها	۰/۸۲۶	۵۹/۶۰۱	۰/۷۶۸
۳	ریسک ناشی از جنگ در کشورهای همسایه	۰/۸۱۱		
۶	ریسک ناشی از عدم ثبات سیاسی	۰/۷۴۰		
۸	ریسک ناشی از تروریسم	۰/۷۰۴		

اقتصادی نامگذاری می‌شود. همان‌طور که در جدول ۶ نیز اشاره شده است بارعاملی مربوط به این سه سؤال به ترتیب برابر با ۰/۸۳۶، ۰/۷۵۴ و ۰/۶۲۸ است. این سه سؤال در مجموع توانسته‌اند ۵۹/۶۰۱٪ از تغییرات متغیر ریسک اقتصادی را تبیین کنند.

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک چهارم نشان می‌دهد سؤال‌های ۷، ۹ و ۱۶ در یک بعد قرار می‌گیرند. این سه سؤال مربوط به ریسک ناشی از اتلاف پول، ریسک ناشی از اتلاف زمان و ریسک سرقت است در یک گروه قرار گرفته‌اند و ریسک

جدول ۶- نتایج تحلیل عاملی اکتشافی در مورد ریسک اقتصادی

شماره سؤال	سؤال‌های مربوطه	بار عاملی	واریانس تبیین شده	آلفای کرونباخ
۷	ریسک ناشی از اتلاف پول	۰/۸۳۶	۵۵/۳۷۱	۰/۶۸۵
۹	ریسک ناشی از اتلاف زمان	۰/۷۵۴		
۱۶	ریسک ناشی از مورد سرقت واقع شدن	۰/۶۲۸		

ترتیب برابر با ۱/۹۲۶، ۲/۴۳۰، ۲/۲۴۰ و ۱/۸۰۶ می‌باشد. به این ترتیب می‌توان گفت ریسک فرهنگی و اجتماعی، ریسک جانی، ریسک سلامتی و ریسک اقتصادی به ترتیب برای گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان مهم بوده‌اند.

سپس برای بررسی میزان شدت این ریسک‌ها از آزمون تی تک نمونه استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۷ ارائه شده است. همان‌طور که نتایج این آزمون نشان می‌دهد میانگین ریسک‌های سلامتی، فرهنگی و اجتماعی، جانی و اقتصادی به

جدول ۷- نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در مورد شدت ریسک‌های استنباط شده گردشگران

رتیب ریسک‌ها	ریسک مربوطه	میانگین	انحراف معیار	سطح معنی‌داری
۱	ریسک فرهنگی و اجتماعی	۲/۴۳۰	۰/۸۲۲	۰/۰۰۰
۲	ریسک جانی	۲/۲۴۰	۰/۷۹۰	۰/۰۰۰
۳	ریسک سلامتی	۱/۹۲۶	۰/۷۵۱	۰/۰۰۰
۴	ریسک اقتصادی	۱/۸۰۶	۰/۶۶۸	۰/۰۰۰

سفر کرده به شهر اصفهان قابل دسته‌بندی در چهار محور ریسک سلامتی، فرهنگی و اجتماعی، جانی و اقتصادی است. نتایج این پژوهش با یافته‌های جلیوند (۱۳۸۸)، سانمز و گریف، (۱۹۹۸) و لپ و گیسیون (۲۰۰۳) مبنی بر ریسک‌های گوناگون گردشگران برای سفر به مقاصد گردشگری مطابقت دارد. در مورد ریسک‌های استنباط شده پیشنهاد می‌شود به مقوله اطلاع‌رسانی در مورد کشور ایران در کشورهای

نتیجه‌گیری و پیشنهادهای کاربردی

هدف مقاله حاضر شناسایی و گونه‌شناسی ریسک‌های استنباط شده گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان بود. جامعه آماری این پژوهش شامل گردشگران خارجی سفر کرده به شهر اصفهان است که در ماه‌های فروردین و اردیبهشت سال ۱۳۹۱ به این شهر سفر کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد ریسک‌های استنباط شده توسط گردشگران خارجی

- انتشارات اتحاد - جهان نو، ص ۱۸.
- Coshall, J.T. (2003), the Threat of Terrorism as an Intervention of International Travel Flows. *Journal of Travel Research*, Vol. 42(1), pp. 4° 12.
- Edgell, Sr. D.L. (1990), *International Tourism Policy*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Gibson, H., & Yiannakis, A. (2002), Tourist Roles: Needs and the Life Course. *Annals of Tourism Research*, Vol. 2, pp. 358° 383.
- Kozak, M., Crotts, J., & Law, R. (2007), The Impact of the perception of risk on international travelers. *International Journal of Tourism Research*, Vol. 9, pp. 233° 242.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003), Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 30, pp. 606° 624.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2008), Sensation Seeking and Tourism: Tourist Role, Perception of Risk and Destination Choice. *Tourism Management*, Vol. 29(4), pp. 740° 750.
- Plog, S. (1974), Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity? *Cornell Hotel and Restaurant Quarterly*, Vol. 14, pp. 55° 58.
- Plog, S. (2002), the Power of psychographics and the Concept of Venturesomeness. *Journal of Travel Research*, Vol. 40(3), pp. 244° 251.
- Roehl, W., & Fesenmaier, D. (1992), Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, Vol. 2, pp. 17° 26.
- Soñmez, S., & Graefe, A. (1998a), Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions. *Annals of Tourism Research*, Vol. 25, pp. 112° 144.
- Soñmez, S., & Graefe, A. (1998b), Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk & Safety. *Journal of Travel Research*, Vol. 37, pp. 171° 177.
- Taylor, T., & Toohey, K. (2006), Impacts of Terrorism-related Safety and Security Measures at a Major Sport Event. *Event Management*, Vol. 9, pp. 199° 209.

خارجی توجه زیادی شود. زیرا در صورتی که این اطلاع‌رسانی اگر به نحو صحیح انجام شود می‌تواند میزان استنباط را به مقدار واقعی نزدیکتر کند. از این رو شیوه‌های متداول اطلاع‌رسانی مانند برنامه‌های معرفی از طریق اینترنت و نقش آژانس‌ها در خارج از کشور می‌تواند در این رابطه مورد استفاده قرار گیرد. به این منظور آژانس‌های گردشگری در خارج از کشور با ارائه بروشور و همچنین فراهم کردن فرصت سفر آسان برای کسانی که علاقه‌مند سفر به ایران هستند و تجربه مستقیم امکان کسب اطلاع به صورت مستقیم را فراهم می‌سازد. همچنین اطلاع‌رسانی‌هایی که از طریق سایت‌های اینترنتی انجام می‌شود می‌تواند در کاهش ریسک گردشگران مؤثر باشد و میزان ریسک‌های استنباط شده را به ریسک‌های واقعی نزدیکتر کند.

منابع

- رنجبریان، بهرام. (۱۳۸۵). «وجه استنباط شده از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری»، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)، ش ۲، صص ۸۰-۶۹.
- رنجبریان، بهرام و محمد زاهدی. (۱۳۸۹). شناخت گردشگری، اصفهان: انتشارات چهار باغ، صص ۷۹-۵۱.
- جلیلود، محمد رضا. (۱۳۸۸). «بررسی تأثیر تبلیغات دهان به دهان بر جذب گردشگران خارجی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه اصفهان.
- حبیب پور گتایی، کرم و رضا صفری شالی. (۱۳۸۸). «کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی)»، تهران: انتشارات غزال، صص ۳۲۴.
- موون، جان و مینور میکائیل. (۱۳۸۸). «رفتار مصرف‌کننده: عوامل دورنی و بیرونی»، ترجمه عباس صالح اردستانی و محمد رضا سعدی، تهران،