

توسعه مدل تصویر ذهنی از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری: رویکرد پژوهش ترکیبی

دکتر سمیه محمودی*

دکتر بهرام رنجبریان**

دکتر سعید فتاحی***

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر ریسک ادراک شده گردشگران سفر نکرده به ایران از سفر به ایران، تصویر آنان از خاورمیانه و آشنایی با مقصد بر ابعاد تصویر مقصد ایران است. به این منظور رویکرد ترکیبی، در نظر گرفته شد. جامعه آماری اعضای شبکه اجتماعی مجازی کوچ سرفینگ^۱ و لینکدین^۲ است. ۷۴ نفر در مطالعه کیفی و ۵۲۰ نفر در مطالعه کمی شرکت نموده‌اند. جهت شناسایی ابعاد تصویر ذهنی در مطالعه کیفی، از تکنیک تحلیل محتوا بهره گرفته شد. نمونه‌گیری در مطالعه کمی به شیوه نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس انجام شده است. داده‌های مربوط به ابعاد تصویر مقصد و ریسک ادراک شده توسط تحلیل عاملی اکتشافی شناسایی و روابط بین سازه‌های مدل توسط تحلیل عاملی تاییدی و با استفاده از نرم افزار آموس^۳ بررسی شد. نتایج مربوط به روش شناسی کیفی ابعاد ۸ گانه تصویر را شناسایی کرد. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی بیانگر ابعاد ۶ گانه ابعاد تصویر مقصد و ابعاد سه گانه ریسک ادراک شده است. نتایج فرضیات مدل مفروض پژوهش نشان می‌دهد که ریسک ادراک شده از سفر، تصویر خاورمیانه و آشنایی بر تصویر ذهنی گردشگران از ایران موثر است. همچنین تأثیر تصویر ذهنی بر قصد بازدید گردشگران به ایران مورد تایید قرار گرفت.

واژه های کلیدی: تصویر ذهنی، ریسک ادراک شده، آشنایی، تصویر خاورمیانه، پژوهش ترکیبی

*نویسنده مسئول - استادیار دانشکده مدیریت دانشگاه شیخ بهایی

**استاد گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان

***دانشیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه اصفهان

1-Couchsurfing

2-LinkedIn

3-Amos

مقدمه

امروزه فعالیت گردشگری به عنوان یکی از مهمترین و پویاترین فعالیتها در جهان مطرح است. به طوری که در سطح جهانی، شمار گردشگران خارجی و داخلی و میزان درآمدزایی آنان، پیوسته رو به افزایش است. کشور ما با توجه به شرایط اقلیمی، جاذبه های تاریخی و تنوع فرهنگی می تواند مقصد گردشگری مساعدی برای جذب گردشگران باشد. شناسایی متغیرهای مهم و اثرگذار در صنعت گردشگری در تغییر الگوی تقاضای بسیاری از کشورها موثر است. از اوایل دهه ۷۰ میلادی پژوهشها در زمینه تصویر مقصد توجه بسیاری را در حیطه گردشگری به خود جلب کرده است (Stepchenkova & li, 2014) شناسایی تصویر گردشگران از مقصد در شناخت نقاط قوت و ضعف مقصد همچنین توسعه و بهبود آن اثر گذار است (Cronch, 2011). از جمله عوامل مهم موثر بر تصویر مقصد و به خصوص مقصد ایران ریسک ادراک شده گردشگران از سفر به ایران، تصویر آنان از خاورمیانه و آشنایی با مقصد است. امنیت مقصد تاثیر فراوانی بر تقاضای گردشگری دارد. زمانی که شرایط یک مقصد گردشگری توأم با عدم اطمینان، ناامنی و ریسک باشد، گردشگران، سایر مقاصد را به آن مقصد ترجیح می دهند. به طور کلی، گردشگران تصمیم سفر خود را به جای واقعیتها بر مبنای ادراکشان اتخاذ می کنند. به عبارت دیگر ریسک واقعی متفاوت از ریسک استنباط شده است. البته آنچه از دیدگاه جذب گردشگری اهمیت دارد ریسک استنباط شده یا ادراک شده است (Slevitch and Sharma, 2008). شناخت پدیدهی ریسک ادراک شده از آن جهت اهمیت دارد که می تواند زمینه ساز اصلی توسعه تقاضا برای یک مقصد باشد. با شناخت ابعاد آن و عواملی که آنرا تبیین می کند و ایجاد تغییراتی در مقصد، می توان نگرش ها و نیات رفتاری گردشگران را بهبود بخشید (Han, 2005). آشنایی با مقصد نیز در شکل گیری برداشت ها یا تصاویر ذهنی مثبت از مقصد همچنین توسعه تصویر مقصد گردشگر اثرگذار است. افرادی که با مقصد آشنایی دارند، تصویر ذهنی تشکیل شده در آنان کل گرایانه تر، روانشناسانه تر و منحصر به فرد است. افرادی که ریسک بیشتری در سفر به مقصدی خاص احساس می کنند به جستجوی اطلاعات گسترده تری در ارتباط با آن مقصد می پردازند (Seo et al., 2013:297). با توجه به آنکه تبلیغات رسانه- های غربی بر علیه ایران می تواند منجر به تصویر ذهنی منفی از ایران از بعد امنیت شود انتظار بر این است که گردشگرانی که آشنایی بیشتری با مقصد ایران دارند ریسک کمتری از سفر به کشور درک کرده و لذا تصویری مثبت در ذهن داشته باشند و این بر تقاضا جهت

بازدید از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری اثرگذار است. فرض بر این است که تصویر خاورمیانه بر شکل گیری تصویر گردشگران از ایران اثر گذار باشد. این پدیده بر اساس اصل مجاورت در رفتار مصرف کننده قابل توضیح است. لذا پژوهش حاضر به دنبال بررسی تاثیر ریسک ادراک شده، تصویر خاورمیانه و آشنایی بر تصویر مقصد گردشگران سفر نکرده به ایران و قصد بازدید آنان است. در ادبیات گردشگری ابعاد تصویر ذهنی مقصد اصولاً بر اساس دو بعد شناختی و احساسی بررسی شده است. این پژوهش ابتدا به شناسایی ابعاد تصویر ایران، نه از طریق وام گیری صرف ابعاد اشاره شده در ادبیات نظری بلکه از طریق کشف و بررسی ذهنیت گردشگران سفر نکرده در مورد ایران، پرداخت. سپس ابعاد ریسک ادراک شده گردشگران با لقوه از سفر به ایران شناسایی شد. فهم این عوامل می تواند به تامین دانش مورد نیاز جهت تغییر نگرش ها و باور های گردشگران بالقوه و در نتیجه توسعه گردشگری پایدار در کشور کمک کند.

مبانی نظری پژوهش

تصویر ذهنی ادراک شده

تصویر مقصد به عنوان یک مفهوم مهم بازاریابی در صنعت گردشگری مورد توجه محققان بوده است. به راستی درک درست ادراک گردشگر درباره مقصد، در ترغیب و جذب گردشگران بالقوه موثر است. اطلاعات حاصله از پژوهش های مربوط به تصویر مقصد، به بازاریابان در شناسایی نقاط قوت و ضعف مقصد، همچنین خلق بینش جهت ارائه خدمات و توسعه محصول کمک فراوانی می کند (Jalilvand et al., 2012:136). مطالعه در خصوص تصویر مقصد از اوایل دهه ۷۰ میلادی آغاز شد زمانی که هانت در سال ۱۹۷۵ در کار اثر گذار خویش به بررسی نقش تصویر مقصد در توسعه گردشگری پرداخت. از آن پس، بحث تصویر مقصد یکی از موضوعات اساسی و غالب در تحقیقات گردشگری شد (Hosany et al., 2012). گرچه این موضوع به طور گسترده در ادبیات و تحقیقات بررسی شده است اما توافقی در خصوص تعریف این مفهوم حاصل نشده است. برخی مولفان بر ماهیت کلی تصویر تاکید داشته اند و آن را به عنوان ادراک کلی از مقصد تعریف کرده اند. در واقع این دیدگاه برگرفته از رویکرد گشتالت در بازاریابی است که بیان می کند مردم داده های محیط را به عنوان بخشی از یک بافت کلی دریافت می نمایند (موون و مینور، ۱۳۸۸). برخی دیگر تصویر مقصد را حاصل ادراک اجزا توسط گردشگران می دانند

(Zhang et al., 2014:215). تصویر مقصد سیستم متعاملی از افکار، باور ها، احساسات و تصویر سازی از یک مقصد است (Zhou et al., 2014:228). تصویر مقصد دو نقش مهم در رفتار گردشگران ایفا می کند. به عقیده برخی محققان تصویر بر فرایند تصمیم خرید اثر گذار است و برخی دیگر تصویر ذهنی را عامل شرطی کردن رفتار پس از خرید می دانند. این رفتارها شامل درگیر شدن (تجربه)، ارزیابی (رضایت) و نیت رفتاری (قصد بازدید مجدد و توصیه به دیگران) است (Lee, 2005). مطالعات در خصوص تصویر مقصد با دیدگاه‌های متفاوتی انجام گرفته است. از آن جمله می توان به مطالعه در خصوص انتخاب مقصد، فرایند شکل گیری تصویر ذهنی مقصد، تغییر در تصویر ذهنی مقصد و اندازه گیری تصویر ذهنی مقصد اشاره کرد. با توجه به آنکه گردشگران تصویر متفاوتی نسبت به مقاصد مختلف داشته و ابعاد موثر بر تصویر ذهنی شکل گرفته از یک مقصد، ممکن است متفاوت از مقاصد دیگر باشد در این پژوهش با نظر خواهی از گردشگران بالقوه و نمونه آماری، ابعاد تصویر ذهنی از ایران را شناسایی شد. در پیشینه گردشگری اصولاً دو بعد شناختی و احساسی به عنوان ابعاد تصویر مقصد شناسایی شده اند. در این پژوهش تا به جای استفاده صرف از طبقه بندی های ارائه شده در پیشینه (ابعاد شناختی و احساسی)، ابعاد تصویر ذهنی از ایران به طور خاص، شناسایی شد. در جدول ۱ ابعاد تصویر مقصد که توسط برخی از نویسندگان برای مقاصد متفاوت ارائه شده است، نشان داده شده است.

جدول ۱: ابعاد تصویر مقصد در برخی از پژوهش‌های پیشین

نویسنده	سال	ابعاد تصویر مقصد
مارتین بوسکه ^۱	۲۰۰۸	زیر ساختها، محیط اجتماعی/اقتصادی، جو، محیط طبیعی، تصویر احساسی و محیط فرهنگی
کیم و همکاران	۲۰۰۹	توسعه صنعت گردشگری، محیط، ویژگیهای اجتماعی، ویژگیهای سنتی، خرید و زندگی شبانه و تصویر احساسی
نیکولا اسکینر ^۲	۲۰۱۰	زیبایی، جنگل ها، حیات وحش، سرگرمی ها، پیاده روی، فعالیت ها، صلح، جاذبه های خاص، تمیزی، چشم انداز، جاذبه تاریخی، مردم مهمان نواز، ریسک
کین، چن، فانک ^۳	۲۰۱۵	رویداد های اساسی گردشگری، محیط، جاذبه ها
چن، لین و پتریک	۲۰۱۲	کیفیت خدمات، کیفیت غذا، کیفیت تسهیلات، زیر ساختهای عمومی، تسهیلات گردشگری، حمل و نقل عمومی، پاکیزگی، جاذبه فرهنگی، جاذبه تاریخی، چشم انداز زیبا
چن، چن و اوکامس ^۴	۲۰۱۳	زیر ساختها، جو حاکم، جاذبه های فرهنگی منحصر به فرد
رنجریان	۱۳۸۵	شناختی (ارزشمند بودن، مهمانوازی، آلودگی و بهداشت، ...) ، احساسی (رضایت بخش، هیجان انگیز)
امامی	۱۳۹۳	شناختی (ثبات سیاسی، کیفیت تسهیلات، نو گرایی و ...) ، احساسی (نا خوشایند، کیل کننده و ...)

ریسک ادراک شده

امنیت گردشگران موضوعی مهم در مباحث گردشگری است. زیرا گردشگران درباره عوامل مرتبط با ریسک در مقصد سفر نگران هستند. ریسک درک شده اولین بار توسط بائر^۵ در سال ۱۹۶۷ در رشته رفتار مصرف کننده تعریف شد. به زعم او ریسک درک شده، ریسک ادراک شده ذهنی در زمانی است که مشتری بدنبال انتخاب یک برند، مغازه و یا روش خرید است. اسپرودر و دیگران^۶ (۲۰۱۳) معتقدند که ریسک درک شده گردشگران بین المللی پیش بینی کننده اجتناب از سفر به منطقه ای خاص است.

1 - Bosque

2 - Nicola Skinner

3 - Funk

4 - Okumus

5 - Bauer

6 - Scheroeder et al.

بسیاری از محققان تأثیر انواع متفاوتی از ریسک درک شده بر رفتار مشتری را مطالعه کرده‌اند. اسچرودر و دیگران (۲۰۱۳) هفت نوع ریسک درک شده برای گردشگران بین-المللی را مشتمل بر جنایت، بیماری، فیزیکی، تجهیزات، آب و هوا، موانع فرهنگی و بحران-های سیاسی می‌داند. در بررسی ریسک درک شده سفر، رهل و فسنمایر ریسک را به هفت نوع تقسیم می‌کنند. ریسک عملکردی، مالی، فیزیکی، روانشناختی، رضایت، اجتماعی و زمانی. سونمز^۱ (۱۹۹۸) ریسک سیاسی و ریسک تروریسم را به هفت نوع ریسک رهل و فسنمایر اضافه کرده و پاسخ مشتریان به تجربه سفر شان را بر اساس این نه نوع ریسک، بررسی می‌کند. به زعم آنان ریسک عملکردی از تفاوت بین هزینه سفر و هزینه فرصت نشأت می‌گیرد و مرتبط با کیفیت سفر است (Lepp et al, 2011:977). ریسک مالی از احتمال از دست دادن پول به طور پیش بینی نشده یا افزایش هزینه مازاد پیشنهادهای غیر قابل پیش بینی نشأت می‌گیرد (Chew, Jahari, 2014:387). ریسک فیزیکی احتمال صدمه فیزیکی در طی سفر را بیان می‌کند که مشتمل بر تصادف و بیماری‌های متفاوتی چون سارس^۲، ایدز و سایر بیماری‌های واگیردار است (Chen et al., 2013). ریسک سیاسی از عدم ثبات سیاسی یا بی‌نظمی‌های اجتماعی در مقصد نشأت می‌گیرد. ریسک اجتماعی تأثیر سفر گردشگر به مقصدی خاص، بر عقاید دیگران تعریف می‌شود. ریسک روانی بیانگر آن است که سفر به یک مقصد با تصویر فرد در مورد خودش یا شخصیت فرد هماهنگ نباشد. ریسک تروریسم بیانگر احتمال حملات و اقدامات تروریستی در مقصد گردشگری است (Wolff & Larsen, 2014:201). ریسک رضایت شکاف ادراکی بین سطح واقعی و مورد انتظار رضایت از سفر است یعنی مقصد نتواند رضایت فرد از سفر را فراهم نماید. ریسک زمانی بیانگر احساس عدم راحتی بدلیل محدودیت زمانی در برنامه سفر است.

با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان دریافت که پدیده‌ی ریسک، یک پدیده‌ی چند بعدی است که متناسب با ماهیت پویای واقعیت‌های یک مقصد، ماهیت آن تغییر می‌کند. این پدیده طیف وسیعی از عوامل را شامل می‌شود، از نوع حاکمیت یک مقصد گرفته تا شرایط آب و هوایی و محیط جغرافیایی آن می‌تواند عدم اطمینان‌هایی را برای گردشگر ایجاد کند. از آن جا که هر مقصد گردشگری واقعیات منحصر به فرد خود را دارد، پدیده‌ی

1 -Sonmez

2- SARS

ریسک می بایست با توجه به همان مقصد مورد مطالعه قرار گیرد. با توجه به این موضوع در این پژوهش ابعاد ریسک درک شده گردشگران سفر نکرده به ایران شناسایی و تأثیر آن بر تصویر مقصد بررسی می‌شود.

آشنایی

آشنایی با مقصد عنصری مهم است که در شکل‌گیری برداشت‌ها یا تصاویر ذهنی مثبت از مقصد همچنین توسعه تصویر مقصد گردشگر اثرگذار است. به باور اکتر و ریچی^۱ (۱۹۹۱) افرادی که با مقصد آشنایی دارند، تصویر ذهنی تشکیل شده در آنان کل گرایانه‌تر، روان‌شناسانه‌تر و منحصر به فرد است و افرادی که با یک مقصد آشنایی اندکی دارند تصویر ذهنی آنان از روی ویژگیها و صفات عمومی مقصد ایجاد می‌شود. در ادبیات بازاریابی، آشنایی به عنوان یک جزء از دانش مصرف‌کننده نگریسته می‌شود و چهار نوع آشنایی قابل شناسایی است که عبارتند از: آشنایی اطلاعاتی، آشنایی تجربی، آشنایی خود درجه‌بندی و آشنایی آموزشی. آشنایی با مقصد از دو نوع تجربه مستقیم (تجربی) و تجربه غیرمستقیم (اطلاعاتی) بدست می‌آید. تجربه غیرمستقیم زمانی است که گردشگران اطلاعات درباره مقصد را بدست می‌آورند. در حالیکه تجربه مستقیم گردشگر از بازدید قبلی مقصد حاصل می‌شود (Seo et al., 2013:297). آشنایی خود درجه بندی بیانگر میزانی است که فرد فکر می‌کند با مقصد آشنا است. این نوع آشنایی بدلیل آنکه احساس دانش عینی را منعکس نمی‌کند، مورد انتقاد واقع شده است. زیرا افراد تنها از طریق درجه بندی بروی مقیاس از کاملاً آشنا هستم تا کاملاً آشنا نیستم، میزان آشنایی خود را تعیین می‌کنند. پرنیتیک^۲ (۲۰۰۴) نوع چهارم آشنایی را به این مجموعه اضافه کرد که آشنایی آموزشی نامیده می‌شود و بیانگر میزان درگیری آموزشی فرد با محل است. آشنایی آموزشی از طریق یادگیری رسمی یا یادگیری غیررسمی (مثل خواندن شعر و رمان) حاصل می‌شود (Prentic, 2004:927). با توجه به آنکه در اکثر مطالعات، آشنایی مقصد سازه ای مشتمل بر آشنایی اطلاعاتی و تجربی در نظر گرفته شده است در ذیل به تشریح آنها پرداخته می‌شود.

1 -Echtner & Rittchie

2-Prentic

آشنایی اطلاعاتی بیانگر حجم و میزان منابع اطلاعاتی فرد از مقصد است. کسب اطلاعات از منابع مختلف، به خصوص از ادبیات تجاری و تبلیغات، حتی به افرادی که تا بحال مقصد را ندیده باشند اجازه توسعه تصویر ذهنی از مقصد را می‌دهد. اگر قبلاً مهمترین عامل و انگیزه گردشگری، اطلاعات دریافتی از منابع محدود نوشتاری موجود (کتاب، روزنامه، سفر نامه و عکس) بوده است، امروزه شاهراه‌های اطلاعاتی، برنامه‌های ماهواره‌ای و تولیدات دیداری و شنیداری در همه کشورها موجب شده است تا خیل عظیمی از مخاطبان با انگیزه دیدار و بهره‌گیری از ویژگیهای گردشگری از نقطه‌ای به نقطه دیگر نقل مکان کنند (عباسی، ۱۳۹۳). آشنایی تجربی مشتمل بر سه جزء تجربه قبلی، تعداد بازدیدها و طول اقامت است. بازدید قبلی افراد از یک مقصد بر شکل‌گیری تصویر شناختی از آن مقصد موثر است. سفر به مقصد همراه با تجاری است که قادر خواهد بود بر ادراک و تصویر فرد از مقصد در مقایسه با قبل از سفر تأثیر گذارد. با توجه به آنکه آشنایی و کسب اطلاعات در مورد مقصد بر تصویر ذهنی شکل گرفته گردشگران تأثیر فراوانی دارد در این پژوهش تأثیر آشنایی بر تصویر مقصد مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

تصویر خاورمیانه

در طی سالهای گذشته، قابلیت‌ها و توانمندی‌های صنعت گردشگری کشورهای منطقه خاورمیانه، تحت تأثیر مسائلی چون امنیت متزلزل، برهم خوردن ثبات سیاسی، فقدان سیاست‌گذاری‌های کارآمد، ساختار سیاسی متمرکز، پایین بودن سطح همکاری‌های منطقه‌ای، باقی ماندن نقش سنتی مرزها و تردد آنها، و برخورد های فرهنگی کشور های منطقه خاورمیانه قرار گرفته است. از مواردی که مطرح شد با وجود اهمیت قدرت اقتصادی گردشگری نقش بی‌ثباتی سیاسی و وقوع پدیده‌هایی چون تروریسم و اعمال رفتار های خشونت‌آمیز بر علیه گردشگران بین‌المللی، بر شرایط حاکم بر صنعت گردشگری این منطقه تأثیر بیشتری گذاشته است. با وجود اهمیت قدرت اقتصادی گردشگری، تروریسم و آشفتگی‌های سیاسی از جمله چالش‌های عمده در برابر این صنعت محسوب می‌شود (Sonmez, 1998:112). به جرات می‌توان ادعا کرد که هیچ یک از چالش‌های امنیتی مطرح در حوزه گردشگری، به اندازه تروریسم نتوانسته‌اند در ناکامی صنعت گردشگری در جهان تأثیرگذار باشند. بخش زیادی از ناامنی‌های سیاسی و حملات تروریستی متمرکز بر کشورهای حوزه خاورمیانه و آسیای جنوبی است. با پیشرفت و گسترش رسانه‌های ارتباط

جمعی، وقوع کوچکترین ناامنی در گوشه‌ای از یک کشور، می‌تواند بازتاب جهانی بسیاری پیدا کند. تبعات ناشی از چنین روندهایی در صنعت گردشگری می‌تواند سیر نزولی در ورود گردشگران بین‌المللی به مقاصد و در نتیجه کاهش درآمدهای ناشی از این بخش اقتصادی را داشته باشد (حیدری چپانه و سلطانی، ۱۳۹۳: ۲۲۳).

بسیاری از گردشگران بدلیل قرار گیری ایران در منطقه خاورمیانه؛ بسیاری از، خصوصیات و ویژگیهای فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی خاص کشورهای خاورمیانه را به ایران تعمیم می‌دهند و تفاوتی بین ایران و دیگر کشورهای خاورمیانه، قائل نمی‌شوند. بحران‌ها و تنش‌های موجود در منطقه خاورمیانه بر امنیت ادراک شده گردشگر از سفر به ایران نیز تأثیرگذار بوده است. بنابراین جنبه‌های مثبت و منفی تصویر خاورمیانه بر تصویر شکل گرفته در ذهن گردشگران از ایران نیز موثر است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از روش شناسی ترکیبی جهت دستیابی به اهداف تحقیق بهره برده است. در بخش اول با استفاده از روش کیفی و با استفاده از تکنیک تحلیل محتوا ابعاد تصویر ذهنی گردشگران از ایران شناسایی شد. در بخش دوم با استفاده از روش شناسی کمی و به کارگیری تکنیک معادلات ساختاری تأثیر ریسک ادراک شده، تصویر خاورمیانه و آشنایی بر تصویر مقصد و قصد بازدید بررسی شد. در زیر روش شناسی کیفی و کمی پژوهش تشریح می‌شود.

بخش اول: روش شناسی کیفی

در این پژوهش به منظور شناسایی ابعاد تصویر ایران از شیوه تحلیل محتوا استفاده شده است برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه باز طراحی شد. به منظور طراحی سوالات باز، پژوهشگر ابتدا به مطالعه پیشینه و چارچوب‌های نظری تصویر مقصد پرداخته است سپس بر مبنای این مطالعات سوالات طراحی شد. جامعه آماری تحقیق حاضر اعضای شبکه اجتماعی مجازی کوچ سرفینگ و لینکدین است. علت انتخاب شبکه مجازی کوچ سرفینگ این است که این شبکه افراد علاقمند به سفر در سرتاسر دنیا را دور یکدیگر جمع می‌کند و بنابراین امکان شناسایی گردشگران بالقوه سفر به ایران فراهم می‌شود. در شبکه اجتماعی مجازی لینکدین نیز پژوهشگر با عضویت در گروه‌های مرتبط با سفر و گردشگری و به اشتراک گذاشتن پرسشنامه امکان دستیابی به نظرات افراد علاقمند به سفر به ایران که تا

بحال به کشور سفر نکرده‌اند، را بدست آورد. البته ذکر این نکته ضروری است که کاربران اینترنت و اعضای شبکه‌های مزبور بیشتر افراد جوان هستند، و این امر تعمیم نتایج را با محدودیت مواجه می‌سازد. با توجه به اینکه، گردشگران بالقوه مورد هدف قرار داده شده است بهترین روش جهت دستیابی به آنها، سایتهای مزبور بوده است. زیرا سایتهای مورد نظر به عنوان مرجع مهمی برای گردشگران جهت کسب اطلاع در مورد مقاصد شناخته شده‌اند. نسخه الکترونیکی پرسشنامه انگلیسی در گوگل درایو^۱ طراحی و سپس لینک آن در سایتهای مزبور به اشتراک گذاشته شده است. انگلیسی بودن پرسشنامه باعث شده است که گردشگران عرب زبان در نمونه سهم اندکی داشته باشند و این تعمیم پذیری یافته‌ها را محدود می‌کند. در خصوص حجم نمونه در تحقیقات کیفی پاتون^۲ (۲۰۰۲: ۴۲) بیان می‌کند هیچ قاعده‌ای برای تعیین اندازه نمونه در تحقیق کیفی وجود ندارد. نمونه‌گیری در واقع نمونه‌گیری تدریجی و تا رسیدن به اشباع اطلاعات است. اندازه نمونه در این مطالعه ۷۴ نفر است. در پژوهش حاضر جهت دستیابی به گردشگران بالقوه سفر به ایران امکان نمونه‌گیری تصادفی وجود نداشته است. زیرا دسترسی به افراد جامعه آماری بر اساس شانس مساوی نبوده و افرادی که بیشتر به سایت مراجعه کرده‌اند شانس بیشتری جهت دریافت پرسشنامه داشته‌اند. لذا نمونه‌گیری در پژوهش حاضر غیرتصادفی و از نوع نمونه‌گیری در دسترس بوده است. نمونه‌ها با حداکثر تنوع انتخاب شدند بدین منظور در سایتهای مزبور برای افراد با ویژگیهای متفاوت لینک مربوط به پرسشنامه قرار داده شد تا پاسخ‌ها اریب نداشته باشد. نمونه‌گیری تا آنجا ادامه پیدا کرد که یافته جدید دیگری از داده‌های متنی جدید حاصل نشود. در این مطالعه به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های متنی از روش تحلیل محتوای کیفی استفاده شد. جهت افزایش پایایی از داور خارجی استفاده شد. بدین صورت که بخشی از داده‌ها به محقق که ارتباطی با مطالعه نداشت و ناظر خارجی محسوب می‌شد، داده شد تا مشخص شود آیا او نیز درک مشابهی از داده‌ها دارد یا خیر. جهت افزایش اعتبار داده‌ها، از نمونه‌گیری با حداکثر تنوع استفاده شد. برای اطمینان از صحت یافته‌ها، موارد پس از تحلیل به مشارکت‌کنندگان عودت داده شد و تایید آنها در مورد صحت مطالب درک شده اخذ شد (ارزیابی اعضا^۳). همچنین برای اطمینان از

1 -Googledrive

2 -Patton

3-Mmember check

صحت کدها، مصاحبه‌ها به یکی از استادان فن، جهت تایید کدگذاری انجام شده داده شد (ارزیابی متخصصان^۱).

بخش دوم: روش شناسی کمی

برای بررسی تأثیر ریسک ادراک شده، تصویر خاورمیانه و آشنایی مقصد بر تصویر ایران و قصد بازدید گردشگران سفرنکرده به ایران از روش شناسی کمی بهره گرفته شده است. به منظور سنجش متغیرهای پژوهش پرسشنامه محقق ساخته بر اساس یافته‌های حاصل از تحلیل محتوا طراحی شد که مشتمل بر ۲۸ سوال در زمینه ابعاد تصویر مقصد، ۱۵ سوال در مورد ریسک ادراک شده، ۴ سوال در مورد خاورمیانه و ۴ سوال در زمینه آشنایی است. به منظور سنجش قصد بازدید گردشگران نیز ۳ گویه در نظر گرفته شد. پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت طراحی شد. جامعه آماری در بخش کمی همانند بخش کیفی تحقیق است و شامل اعضای شبکه اجتماعی مجازی کوچ سرفینگ و لینکدین است. به منظور نمونه گیری ابتدا نسخه الکترونیک پرسشنامه در گوگل درایو طراحی و لینک مربوط به آن در گروه‌های مربوط به گردشگری در شبکه اجتماعی لینکدین و سایت کوچ سرفینگ به اشتراک گذاشته شد. همچنین لینک مربوطه به طور تصادفی برای برخی از اعضای شبکه‌های مزبور فرستاده شد. پژوهش حاضر جهت جمع آوری داده‌ها از شیوه نمونه‌گیری غیرتصادفی در دسترس بهره برده است. به منظور تحلیل داده‌ها تعداد ۵۲۰ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفته است که پس از بررسی داده‌ها تعداد سی و هشت پرسشنامه بدلیل داشتن داده‌های از دست رفته، تحلیل نشدند. به منظور تایید روایی، پرسشنامه با استفاده از نظرات خبرگان طراحی شد. همچنین برای اندازه‌گیری کفایت نمونه‌گیری از شاخص هلتر (قاسمی، ۱۳۸۹) استفاده شده است که در بخش بعد نتایج مربوط به آن نشان داده شده است. به منظور اکتشاف و تایید ابعاد تصویر مقصد از تحلیل عاملی اکتشافی و سپس تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. به منظور اطمینان از همبستگی جزیی زوج متغیرها از آزمون بارتلت استفاده شد و سوالات با بارهای عاملی کمتر از ۰.۰۵ از پرسش‌ها حذف شد. در مرحله بعد به منظور تایید روایی سازه هر یک از متغیرها از تحلیل عاملی مرتبه اول استفاده شد و در نهایت برای مفهوم سازی ابعاد تصویر و ریسک درک شده از تحلیل عاملی مرتبه دوم استفاده شد. قلمرو زمانی پژوهش حاضر مرداد

ماه تا آذر ماه ۱۳۹۳ بوده است. به منظور مدلسازی مدل مفهومی پژوهش از تکنیک معادلات ساختاری نرم افزار آموس^۱ نسخه ۱۸ استفاده شد.

ابعاد تصویر مقصد (تکنیک تحلیل محتوا)

در زیر نتایج حاصل از تکنیک تحلیل محتوا نشان داده شده است ابعاد شناسایی شده برای ابعاد تصویر ایران در ذهن گردشگران سفر نکرده به ایران مشتمل بر: قوانین و مقررات، زیر ساختها، امنیت، محیط طبیعی، فرهنگ و تاریخ، جو حاکم، ارزش پول و منحصر به فرد بودن است. در جدول ۲ طبقات و زیر طبقات و تکرار آنها همچنین برخی کدها (نظرات پاسخ دهندگان) به تشریح ارائه شده است.



جدول ۲: ابعاد تصویر ذهنی ایران با استفاده از تحلیل محتوای پاسخ های گردشگران به سوالات باز

تم اصلی	طبقات	زیر طبقات	کدها
	قوانین و مقررات	قوانین مذهبی (۹۷)	ممنوعیت مصرف مشروبات الکلی (۳۱)، مخالفت با همجنس گرایی (۵)، قوانین مذهبی سخت گیرانه (۶۱)
		قوانین عرفی/اجتماعی (۸۷)	پوشش خاص زنان (۳۵)، پوشاندن موی سر توسط زنان (۶)، نابرابری پوشش زنان و مردان (۳)، سختگیری در پوشش زنان (۲۳)، نخندیدن در ملا عام (۲)، مجازات های گسترده اعدام (۷)، تفاوت در قوانین عرفی ایران با کشور مبدا و تفاوت در کدهای اخلاقی (۵)، ممنوعیت عکاسی و فیلمبرداری (۶)
		قوانین مربوط به اخذ ویزا (۲۸)	دشواری اخذ ویزا (۷)، قوانین دست و پا گیر در ارائه ویزا (۳)، ممانعت از ورود گردشگر (۱۸)
زیر ساختها	تسهیلات بانکی (۸۲)	عدم وجود کارتهای اعتباری (۵۹)، عدم امکان استفاده از دستگاههای خودپرداز (۲۳)،	
	زیر ساختهای گردشگری (۲۳)	اقامتگاه های نامناسب (۲)، تسهیلات گردشگری اندک (۲۱)	
	زیر ساختهای عمومی (۲۳)	فراهم نبودن امکانات حمل و نقلی مناسب (۲)، امکانات نامناسب خطوط هوایی (۲۱)	
ریسک درک شده	سلامتی (۵۷)	ترافیک (۳)، رانندگی خطرناک (۲)، آلودگی هوای (۱۱)، آلودگی صوتی شهرها (۳)، خطر (۳۱)، گیر افتادن در مناقشات مذهبی (۲)، آشوب (۱)، رفتار خشونت آمیز افراد ناصالح با گردشگر (۴)	
	تحدید آزادی فردی (۷۸)	عدم امنیت زنان (۱۲)، عدم آزادی بیان (۷)، عدم آزادی در ابراز احساسات (۶)، زندانی شدن (۱۰)، برخورد جدی بدلیل سفر با دوستان جنس مخالف (۳)، سخت گیری در پوشش زنان (۱۲)، زندگی با محدودیت های فراوان عرفی (۲۸)	
	روانی (۲۴)	نگاه جاسوس وار به گردشگر (۹)، احتمال حمله اسرائیل (۲)، دوربین های مخفی (۳)، تعقیب گردشگر (۲)، کشتن شدن بدلیل عدم آشنایی با الزامات مذهب اسلام (۸)	
	اجتماعی (۸۰)	عدم آزادی مردم در صحبت با گردشگر (۳)، جدایی مردم محلی از گردشگر (۴)، تصویر بد ایران در ذهن دوستان گردشگر (۱۳)، سرزنش شدن گردشگر توسط دوستان در صورت سفر به ایران (۱۴)، دشواری برقراری ارتباط با مردم محلی بدلیل عدم آشنایی آنها به زبان انگلیسی (۲۶)، عدم امکان برقراری ارتباط با مردم محلی (۱۱)، زبان و لهجه مشکل (۹)	
	مالی (۳)	دزدی (۳)	
محیط طبیعی	فعالیت در طبیعت (۳۱)	فعالیت های متنوع مثل کوهنوردی (۱۷)، بیابان گردی (۶)، تجربه ریسک (۸)	
	جاذبه های طبیعی (۱۳۱)	شن و ماسه (۲)، کوههای زیبا (۳۲)، زیبایی کم نظیر (۲۷)، آب و هوای خوب (۲۷)، چشم انداز فوق العاده (۱۳)، جاذبه های طبیعی منحصر به فرد (۱۴)، حیات وحش منحصر به فرد (۴)، طبیعت ترسناک (۵)، تنوع شرایط اقلیمی (۷)	

بازار های متنوع (۸)، موزه های جالب (۲)، شهر های قدیمی (۲۲)	جاذبه های دست ساز (۳۲)	فرهنگ و تاریخ
میراث فرهنگی غنی (۶۳) ، سایت‌های شگفت انگیز (۵)، جاذبه های تاریخی فراوان (۶۲)، تنوع غذایی (۲۱)، غذاهای سالم (۲)، آشپزهایی فوق العاده (۲)، رستوران های متنوع (۵)، موسیقی خاص (۷)، رسومات جالب (۳۱)، فرهنگ پارسی سنتی (۹)، امکان تعامل مثبت با فرهنگ (۳)، تجربه فرهنگ جدید (۱۵)، فرهنگ ایرانی (۴)	جاذبه های فرهنگی و تاریخی غنی (۲۲۹)	
تمدنی قدیمی (۳)، فرهنگ و تاریخ غنی (۳۸)، تفاوت فرهنگی (۲۷)، کشوری تاریخی (۵۱)، مردمی متمدن (۱۲)، مردم علاقمند به فرهنگ و هنر (۱۴)	غناي فرهنگي مردم (۱۴۵)	
آرام (۱۵)، پر استرس (۲۱)، غمگین (۳)، بیسته (۱۱)، راحت (۱۰)، صلح (۳)، زندگی راحت (۴)، ساختمان های تخریب شده (۲)، آثار گلوله (۳)، عجیب و غریب (۶)، مردم مهربان (۴)، مهمان نواز (۴۸)، دوست داشتنی (۴۹)، خونگرم (۶)، دوستانه و گرم (۴۹)، متمدن (۴)، شگفت زده از دیدن گردشگر (۴)، یاری رسان (۹)، بخشنده (۴)، نژاد پرست (۲)، نگاهی اقتصادی به گردشگر (۸)، مردم با غرور (۲۷)، نامهربان با غربی ها (۶)، مردمی مقید (۱۱)، مقصدی مذهبی (۵۳)	احساسی (۷۸)	جو حاکم
عدم صداقت دولت (۹)، عدم وجود دیپلماسی منعطف با دیگر کشورها (۲)، جو سیاسی گردشگری (۸)، عدم همکاری کانالهای دیپلماتیک (۲)، عدم علاقه دولت به فعالیتهای گردشگری (۸)، ارتباط غیر دوستانه دولت با برخی کشوره (۱۱)، فقدان کنسولگری و سفارتخانه برخی کشور ها در ایران بدلیل روابط دولتها (۱۷)	روابط بین الملل کشور مقصد و نگرش دولت نسبت به گردشگری (۵۷)	
ساختمان های تخریب شده (۱۸)، آثار گلوله (۳)، عجیب و غریب (۸)، کثیف (۲۸)، گرمای شدید (۴)، گرد و خاکی و خشک (۴)، بهداشتی و پاکیزه (۲۷)، تمیز (۳۳)، شهرهای زیبا (۲۴)، معماری عظیم (۲۲)	محیط دیداری (۱۷۱)	
فراهم نبودن امکانات مناسب به دلیل تحریم (۳۱)، هزینه زیاد خدمات گردشگری (۱۲)، کشور گران (۱۱)، هزینه پایین (۲۷)، ارزان (۲)، کمبود سوخت (۲)، تورم (۳)، بحران اقتصادی (۱۱)	ارزش پول (۹۹)	ارزش
تجربه غذاهای جدید (۳۳)، یادگیری فرهنگی کاملا متفاوت (۴۳)، تجربه فرهنگ خاص و متفاوت (۳۳)، سبک زندگی متفاوت (۷)	منحصر به فرد بودن (۱۱۶)	منحصر به فرد بودن

تجزیه و تحلیل مولفه‌های اصلی تصویر ذهنی

برای سنجش ابعاد تصویر مقصد ابتدا با استفاده از روش شناسی کیفی تحلیل محتوا ابعاد شناسایی شد. بر اساس یافته‌های حاصل از تحلیل محتوا ۲۶ آیتم در پرسشنامه بسته طراحی شد همچنین به منظور سنجش ریسک ادراک شده گردشگران از کشور ایران ۱۵ آیتم طراحی شد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش واریماکس، ابعاد سازه تصویر ذهنی از مقصد و ریسک شناسایی شد. به منظور انجام تحلیل عاملی ابتدا با

استفاده از شاخص ک.ام او^۱ و آزمون بارتلت مناسب بودن داده ها برای تحلیل بررسی شده است. مقدار ک.ام او برای ابعاد تصویر برابر با ۰.۸۴۷ و برای ریسک برابر با ۰.۸۵۲ که از ۰.۶ بزرگتر هستند و بنابراین داده‌های مورد نظر (تعداد نمونه) برای هر دو سازه برای تحلیل عاملی مناسب هستند. همچنین مقدار سطح معناداری آزمون بارتلت هر دو سازه کوچکتر از ۰.۰۵ است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی، مناسب است و فرض شناخته شده بودن ماتریس همبستگی رد می‌شود. نتایج درصد واریانس تبیین شده و مقادیر ویژه ابعاد تصویر مقصد و ریسک در جدول های ۳ و ۴ ارائه شده است. به منظور اختصار، تنها نتایج ۶ عامل اول ابعاد تصویر مقصد که مقدار ویژه بالاتر از ۱ داشته‌اند، ارائه شده است. نتایج نشان داد که ۶ مقدار ویژه بالاتر از یک وجود دارد بنابراین تصویر مقصد، مشتمل بر ۶ بعد است و این ۶ بعد ۶۱.۳۱ درصد از واریانس تصویر مقصد ایران را تبیین می‌نماید. با توجه به جدول ۴، سازه ریسک مشتمل بر ۳ بعد است که ۶۰.۳۴ درصد از واریانس ریسک را تبیین می‌نمایند.

جدول ۳: نتایج مولفه‌های اصلی تصویر ذهنی از کشور ایران

ابعاد	مقادیر ویژه اولیه			مجموع توان دوم بارهای عاملی			مجموع توان دوم بارهای عاملی دورانی		
	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۶.۷۴	۲۵.۹۲	۲۵.۹۲	۶.۷۴	۲۵.۹۲	۲۵.۹۲	۴.۵	۱۷.۳۰	۱۷.۳۰
۲	۳.۲۱	۱۲.۳۵	۳۸.۲۷	۳.۲۱	۱۲.۳۵	۳۸.۲۷	۳.۳۷	۱۲.۹۹	۳۰.۳۰
۳	۲.۲۵	۸.۶۷	۴۶.۹۵	۲.۲۵	۸.۶۷	۴۶.۹۵	۲.۴۱	۹.۲۹	۳۹.۵۹
۴	۱.۴۲	۵.۴۶	۵۲.۴۱	۱.۴۲	۵.۴۶	۵۲.۴۱	۱.۹۹	۷.۶۸	۴۷.۲۷
۵	۱.۲۱	۴.۶۵	۵۷.۰۷	۱.۲۱	۴.۶۵	۵۷.۰۷	۱.۸۸	۷.۲۳	۵۴.۵۰
۶	۱.۱۰	۴.۲۴	۶۱.۳۱	۱.۱۰	۴.۲۴	۶۱.۳۱	۱.۷۶	۶.۸۰	۶۱.۳۱

جدول ۴: نتایج مولفه‌های اصلی ریسک ادراک شده از کشور ایران

ابعاد	مقادیر ویژه اولیه			مجموع توان دوم بار های عاملی			مجموع توان دوم بارهای عاملی دورانی		
	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی	کل	درصد واریانس	درصد تجمعی
۱	۵.۲۵	۳۵.۰۴	۳۵.۰۴	۵.۲۵	۳۵.۰۴	۳۵.۰۴	۳.۱۷	۲۱.۱۴	۲۱.۱۴
۲	۲.۶۸	۱۷.۸۹	۵۲.۹۳	۲.۶۸	۱۷.۸۹	۵۲.۹۳	۲.۹۲	۳۰.۹۳	۵۲.۰۷
۳	۱.۱۱	۷.۴۱	۶۰.۳۴	۱.۱۱	۷.۴۱	۶۰.۳۴	۱.۲۴	۸.۲۷	۶۰.۳۴

در جدول ۵ و ۶ بار های عاملی دوران یافته ابعاد تصویر و ریسک نشان داده شده است. در جدول ۵ عامل تروریسم با بار عاملی کمتر از ۰.۵ و در جدول ۶ عامل سرزنش دوستان با بار عاملی کمتر از ۰.۵ از مجموعه سوالات حذف شد. ابعاد تصویر در ۶ طبقه و ابعاد ریسک در ۳ طبقه تقسیم شده است که پژوهشگر با مطالعه پیشینه آنها را نام‌گذاری نموده است.

جدول ۵: ماتریس دوران یافته بار های عاملی و ابعاد اکتشافی تصویر ایران

ارزش پول	قوانین	زیر ساختها	جو حاکم	امنیت	جاذبه های تاریخی و فرهنگی	
					۰.۸۳۵	سایتهای تاریخی
					۰.۶۶۸	تنوع جاذبه های گردشگری
					۰.۵۷۲	فرهنگ و رسوم خاص
					۰.۷۸۱	معماری زیبا
					۰.۶۷۷	فعالیت های متنوع
				۰.۷۵۲		فقدان کارت اعتباری
				۰.۷۶۴		عدم امنیت
				۰.۷۴۸		شلوغی شهرها
				۰.۵۱۰		آلودگی
				۰.۶۶۴		موانع زبانی
				۰.۵۶۹		عدم آزادی فردی
				۰.۴۲۹ (حذف سوال)		تروریسم

			۰.۵۳۹		مردم مهمانواز
			۰.۶۵۱		آرام بخش
			۰.۷۰۱		پر استرس
			۰.۷۱۶		کسل کننده
		۰.۷۰۹			کیفیت زیر ساختها
		۰.۶۸۹			تسهیلات مناسب
		۰.۷۴۸			استاندارد بالای زندگی
		۰.۵۰۱			کمبود کارکنان آموزش دیده
		۰.۵۳۳			کیفیت غذا
		۰.۷۰۱			سهولت دسترسی
	۰.۵۵۸				قوانین مذهبی
	۰.۵۶۲				کدهای سخت گیرانه پوششی
۰.۵۷۵					ارزش پولی
۰.۵۰۲					مقصدی گران

جدول ۶: ماتریس دوران یافته بارهای عاملی و ابعاد اکتشافی ریسک ادراک شده

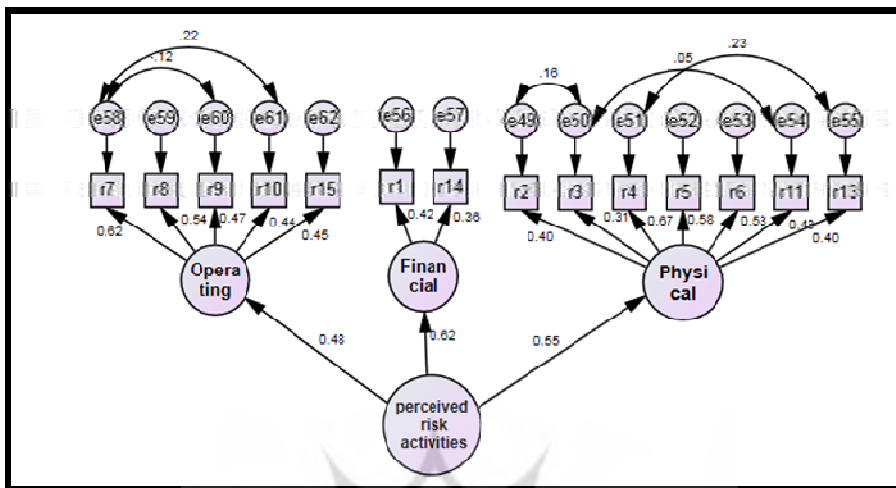
آیتم ها	فیزیکی	عملیاتی	مالی
ملال آور	۰.۶۱۵		
بیماری	۰.۷۶۸		
آلودگی	۰.۵۳۵		
خصوصیت و دشمنی	۰.۷۲۲		
دزدی	۰.۵۸۸		
تروریسم	۰.۷۲۹		
فجایع طبیعی	۰.۶۵۷		
موانع زبانی		۰.۷۴۷	
ترافیک و شلوغی		۰.۷۸۱	
عدم تطبیق انتظارات		۰.۷۳۷	
اتلاف وقت		۰.۵۷۰	
فقدان امکانات		۰.۵۶۷	
ارزش پول			۰.۸۹۷
سرزنش دوستان			۰.۴۱ (حذف سوال)
فقدان تبدیل پول			۰.۸۲۵

تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم متغیر های پژوهش

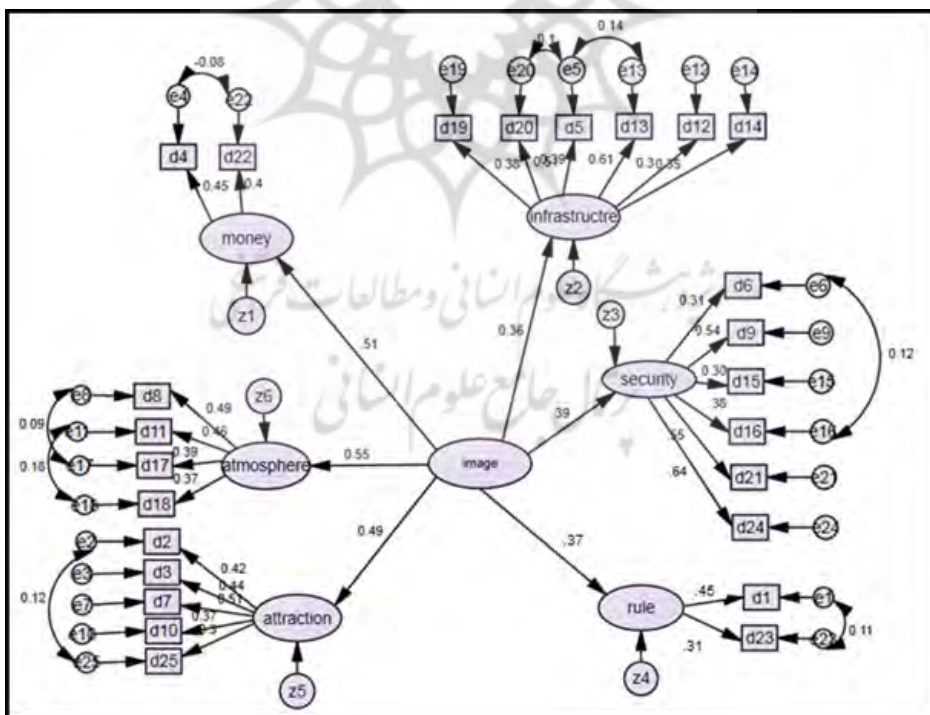
به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش ابتدا تصویر مقصد و ریسک با تحلیل عاملی مرتبه دوم مورد سنجش قرار گرفت. سپس تاثیر آشنایی، تصویر خاورمیانه و ریسک بر ابعاد تصویر و در نهایت تاثیر تصویر بر قصد بازدید مورد بررسی قرار گرفت. در شکل ۱ و ۲ مدل دو عاملی مرتبه دوم تصویر مقصد و ریسک ارائه شده است. همچنین در جدول ۷ شاخص های برازش مدل عاملی برای تصویر مقصد و ریسک ارائه شده است. مقایسه شاخص های مربوطه با مقدار استاندارد بیانگر این است که مدل ها از برازش مطلوبی برخوردار هستند.

جدول ۷: شاخص های برازش مدل تحلیل عاملی مرتبه دوم تصویر و ریسک ادراک شده

نوع شاخص	CMIN	P-VALUE	TLI	CFI	RMSEA	PNFI	PCFI	CMIN/DF
شاخص درالگوی تصویر مقصد	۶۴۴.۰۰۹	۰.۱۷۳	۰.۹۳۶	۰.۹۵	۰.۰۶۹	۰.۷۰۷	۰.۷۷	۲.۱۶۸
شاخص در الگوی ریسک	۲۸۷.۲۰۲	۰.۱۲۲	۰.۹۳۳	۰.۹۴	۰.۰۶۶	۰.۷۳۴	۰.۷۰	۳.۷۲۹
مقدار استاندارد شاخص	-	>۰.۰۵	>۰.۹	>۰.۹	<۰.۰۸	>۰.۵	>۰.۵	<۵



شکل ۱: مدل دو عاملی مرتبه دوم ریسک ادراک شده



شکل ۲: مدل دو عاملی مرتبه دوم ابعاد تصویر مقصد

مدل ساختاری پژوهش

به منظور بررسی فرضیه‌های اول تا سوم پژوهش مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم تصویر مقصد با مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم ریسک ادراک شده و مدل اندازه‌گیری مرتبه اول تصویر خاورمیانه و آشنایی در قالب یک مدل ساختاری در نرم افزار آموس مورد بررسی قرار گرفت. شاخص های برازش مدل در جدول ۸ نشان می‌دهد مدل از برازش مطلوبی برخوردار است.

جدول ۸: شاخص‌های برازش مدل ساختاری

نوع شاخص	CMIN	P-VALUE	TLI	CFI	RMSEA	PNFI	PCFI	CMIN/DF
شاخص در مدل پژوهش	۶۴۸.۰۰۷	۰.۱۲۴	۰.۹۲۸	۰.۹۵۳	۰.۰۷۲	۰.۶۸	۰.۵۸	۲.۹۷
مقدار استاندارد شاخص	-	>۰.۰۵	>۰.۹	>۰.۹	<۰.۰۸	>۰.۵	>۰.۵	<۵

به منظور اختصار نتایج مربوط به تحلیل مدل در جدول ۹ نشان داده شده است. با توجه به نتایج حاصله، تصویر خاورمیانه بیشترین اثر بر تصویر مقصد را با ضریب ۰.۸۹ داراست و ریسک ادراک شده به طور منفی بر تصویر ذهنی از ایران تاثیر دارد. همچنین قوانین و مقررات و امنیت تأثیر منفی بر ابعاد تصویر مقصد ایران از منظر گردشگران سفر نکرده به ایران را دارا است. نتایج بیانگر تایید هر چهار فرضیه پژوهش است. با توجه به خروجی مدل میزان آماره CR در رابطه بین تصویر مقصد و قصد بازدید برابر با ۱۲.۰۵۶ همراه با سطح معناداری ۰.۰۰۰ است که نشان‌دهنده آن است که فرضیه تأثیر تصویر مقصد بر قصد بازدید در سطح اطمینان ۰.۹۵ درصد تایید می‌شود و ضریب مسیر ۰.۶۸ حاکی از آن است که تصویر مقصد بر قصد بازدید به شکل مثبت و مستقیم اثر دارد.

جدول ۹: آزمون فرضیات پژوهش

فرضیات	مسیر	ضریب مسیر	سطح معناداری	نتیجه
اول	ریسک ادراک شده--< تصویر ایران	-۰.۷۱	۰.۰۰۰	تایید
دوم	آشنایی--< تصویر ایران	۰.۷۶	۰.۰۰۰	تایید
سوم	تصویر خاورمیانه--< تصویر ایران	۰.۸۹	۰.۰۰۰	تایید
چهارم	تصویر ایران--< قصد بازدید	۰.۶۸	۰.۰۰۰	تایید

یافته های جانبی پژوهش

تفاوت در قصد بازدید گردشگران سفر نکرده به ایران بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی سن، تحصیلات و تاهل با استفاده از آزمون آنوا و جهت بررسی تفاوت در قصد بازدید بر اساس جنسیت از آزمون t مستقل استفاده شده است. نتایج در جدول ۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۱۰: تفاوت قصد بازدید نمونه آماری بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی

متغیر جمعیت شناختی	F	Sig
سن	۳۰۳۱	۰۰۱۱
تحصیلات	۳۸۵	۰۰۱۰
جنس	۰۶۵۵	۰۰۲
تاهل	۱۶۲۵	۰۰۱۸۳

بر اساس جدول بالا از نظر قصد بازدید بین جنسیت‌های مختلف و افراد بر اساس وضعیت تاهل تفاوت معنی داری وجود ندارد. اما با توجه به آنکه سطح معناداری برای سن و تحصیلات کمتر از ۰۰۵ است قصد بازدید در بین افراد با رده سنی متفاوت و تحصیلات مختلف، تفاوت معنی دار دارد. با استفاده از آزمون ال.اس دی^۱ تغییرات این تفاوت‌ها بررسی می شود.

جدول ۱۱: نتایج آزمون LSD برای متغیرهای رده سنی و تحصیلات

متغیر جمعیت شناختی	طبقه	تفاوت میانگین	Sig
رده سنی	۳۰-۴۵	۴۶-۵۵	۰۰۰۳
		۵۶-۶۵	۰۰۱۹
	بیش از ۶۵ سال	۴۶-۵۵	۰۰۲۲
تحصیلات	تکمیلی	کمتر از متوسطه	۰۰۰۸
		کارشناسی	۰۰۰۸

با توجه به نتایج جدول افراد ۳۰-۴۵ ساله تمایل بیشتری به بازدید از ایران نسبت به افراد ۴۶-۵۵ ساله و ۵۵-۶۵ ساله دارند همچنین افراد بیش از ۶۵ سال تمایل بیشتری به بازدید از ایران نسبت به افراد ۴۶-۵۵ ساله دارند. افراد که مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر دارند نسبت به افرادی که مدرک کارشناسی و یا کمتر از متوسطه هستند، تمایل کمتری به بازدید از ایران دارند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر ریسک ادراک شده، آشنایی و تصویر خاورمیانه بر تصویر مقصد گردشگران سفر نکرده به ایران پرداخته و تأثیر تصویر بر قصد بازدید آنان را مورد بررسی قرار می‌دهد. در این پژوهش با در نظر گرفتن شرایط و وضعیت کشور علاوه بر بررسی مطالعات پیشین، در مرحله ابتدایی با استفاده از تحلیل محتوا ابعاد تصویر مقصد ایران در بین گردشگران سفر نکرده به ایران شناسایی شد. نتایج مربوط به این تحلیل، قوانین و مقررات، زیر ساختها، امنیت، محیط طبیعی، فرهنگ و تاریخ، جو حاکم، ارزش پول و منحصر به فرد بودن را به عنوان ابعاد تصویر مقصد ایران شناسایی نمود. با توجه به نتایج حاصله در طبقه مربوط به قوانین و مقررات، قوانین مذهبی ایران بیشترین تأثیر را بر تصویر منفی گردشگران از ایران داشته است. گردشگران عدم آزادی در مصرف مشروبات الکلی را به عنوان عامل منفی در سفر به ایران ذکر کرده اند. به تصور آنان امکان ورود به مساجد و چگونگی اجرای مراسم مذهبی توسط مردم وجود ندارد. قوانین عرفی و اجتماعی نیز به اندازه قوانین مذهبی در شکل‌گیری تصویر منفی از ایران موثر بوده است. به خصوص لزوم پوشش خاص برای زنان و پوشاندن موی سر محدودیتی مهم در عدم سفر بسیاری از گردشگران به ایران است. تصور گردشگران از قوانین عرفی در ایران بسیار سخت‌گیرانه تر از واقعیت قوانین عرفی در ایران است. به طوریکه به نظر برخی ممنوعیت در گرفتن دست همسر در انظار عمومی ایران وجود دارد. از بعد زیر ساختها، مهمترین زیر طبقه مربوط به تسهیلات بانکی است. بسیاری از گردشگران عدم وجود کارتهای اعتباری را از نکات منفی سفر به ایران تصور می‌کنند. از بعد ریسک ادراک شده، ریسک تحدید آزادی فردی و اجتماعی مهمترین ریسک‌های ادراک شده گردشگران از عدم علاقه سفر به ایران است. به تصور آنان در کشور ایران امنیت کافی برای حضور گردشگران زن وجود ندارد و محدودیت‌های عرفی، از جذابیت این مقصد برای آنان می‌کاهد. تصویر ذهنی نامناسب از ایران در ذهن دوستان گردشگر و عدم امکان برقراری ارتباط با مردم محلی به علت عدم آشنایی با زبان انگلیسی از مهمترین دلایل ریسک اجتماعی بیان شده است. به عقیده گردشگران ریسک مالی در ایران بسیار اندک است و ترس از دزدی اموال توسط تعداد بسیار اندک گردشگران مطرح شده است. در طبقه محیط طبیعی و فرهنگ و تاریخ به ترتیب جاذبه‌های طبیعی و جاذبه‌های فرهنگی از جمله مهمترین ابعاد تصویر مثبت از ایران بیان شده است. در واقع تعداد بسیار زیادی از گردشگران جاذبه‌های طبیعی ایران و جاذبه‌های فرهنگی

را از جمله مهمترین دلایل سفر به ایران ذکر کرده‌اند. در طبقه فرهنگ و تاریخ جاذبه‌های دست ساز از کمترین میزان اهمیت در ایجاد تصویر مثبت از ایران بیان شده است. به طور مثال موزه‌های ایران به عنوان یکی از جاذبه‌های دست ساز بدلیل عدم امکان رقابت‌پذیری با دیگر کشورها، قادر به ایجاد جذابیت برای گردشگران نمی‌باشد. در طبقه جو حاکم از مهمترین زیر طبقات موثر بر تصویر ذهنی، روابط اجتماعی می‌باشد. تعداد بسیار زیادی از گردشگران به مهمان نوازی و خونگرم بودن مردم ایران اشاره کرده‌اند. در نهایت به تصور بسیاری از گردشگران تجربه غذاهای جدید و سبک زندگی متفاوت مردم ایران عامل موثر بر تصویر مثبت از ایران می‌باشد. در واقع نتایج مربوط به تحلیل محتوای پاسخ‌ها تاییدکننده این موضوع که ایران به عنوان مقصد فرهنگی در ذهن گردشگران شناخته شده است، می‌باشد. زیر طبقات مربوط به طبقه فرهنگ و تاریخ بیشترین تکرارها را در بین دیگر طبقات داشته است. برخلاف تصور عمومی در ایران که عدم ارائه تسهیلات گردشگری مناسب موجب عدم علاقه به سفر به ایران شده است، نتایج بیانگر آن است که از بعد زیر ساختها، گردشگران عدم ارائه تسهیلات مناسب بانکی را در ایجاد تصویر منفی موثر دانسته‌اند. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی نشان داد که سازه تصویر ذهنی مشتمل بر ابعاد جاذبه‌های فرهنگی و تاریخی، امنیت، جو کلی، ارزش پول، زیر ساختها است. جهت شناسایی ابعاد ریسک ادراک شده نیز از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی بهره گرفته شد و نتایج بیانگر آن بود که سازه ریسک از سه بعد مالی، عملیاتی و فیزیکی تشکیل شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول با استفاده از نرم افزار آموس نشان داد که ریسک ادراک شده گردشگران از سفر به ایران بر تصویر ذهنی آن از ایران تاثیر مستقیم و منفی دارد این امر بیانگر آن است که هر چه گردشگران ریسک بیشتری نسبت به مقصد ادراک کنند لذا احساس عدم اطمینان بیشتری در خصوص پیامدهای سفر به مقصد خواهند داشت. این عدم اطمینان باعث می‌شود که گردشگر نگرش نامطلوبی در خصوص مقصد ایجاد نماید لذا تصویر ذهنی کلی از مقصد منفی خواهد شد. همچنین با کاهش ریسک ادراک شده در خصوص مقصد، گردشگران تصویر ذهنی مطلوب‌تری در مورد آن مقصد خواهند داشت و لذا تمایل به سفر به مقصد در آنان افزایش می‌یابد. این یافته با نتایج یافته‌های فریازو دیگران^۱ (۲۰۱۲) مطابقت دارد. بر اساس نظریه ادراک مصرف کننده، گردشگرانی که یک مقصد را با ریسک بالا ادراک می‌کنند. این ادراکات آنها باعث شکل-

1- Frias et al.

گیری واکنش‌های منفی در گردشگر در خصوص مقصد می‌شود. در پژوهش جو و جاهاری^۱ (۲۰۱۴) نیز ریسک مالی و روانشناختی بر تصویر مقصد احساسی و شناختی اثر منفی دارد و تصویر مقصد نقش میانجی در تأثیر ریسک بر قصد بازدید داشته است. با توجه به نتایج حاصل از این فرضیه مسئولان دست اندرکار در امر گردشگری و سیاست‌گذاران با توجه به ابعاد شناسایی شده ریسک ادراکی گردشگران از سفر به ایران نیازمند طراحی برنامه‌هایی در جهت کاهش ریسک ادراک شده از سفر به ایران هستند. از بعد عملیاتی ریسک ضعف‌های مدیریتی، ضعف زیر ساختها و تسهیلات عمومی و گردشگری مدنظر قرار گیرد و از بعد فیزیکی و مالی ریسک، تصورات نادرست گردشگران از ایران که اکثراً حاصل پوشش‌های رسانه‌ای اریب‌دار غربی است، با سیاستگذاری‌ها رسانه‌ای و فرهنگی مناسب پاسخ داده شود. فرضیه دوم پژوهش بیان می‌کند آشنایی بر تصویر ذهنی از مقصد ایران اثر گذار است با توجه به نتایج حاصل از آزمون، فرضیه تایید می‌گردد. با توجه به آنکه اطلاعات رکن اصلی شکل‌گیری شناخت در افرادی است که به مقصد سفر نکرده‌اند. با توجه به آنکه افراد علاقه بیشتری به محرک‌هایی نشان می‌دهند، که با آن آشنا هستند. لذا افزایش آگاهی گردشگران در مورد مقصد تأثیر شگرفی در قصد بازدید آنان دارد. دلیل این امر کاهش ابهامات و ترس ناشی از مواجهه با دنیای جدید است. در واقع ترس از ناشناخته‌ها خود یکی از علل عدم علاقه به سفر به مقصدی خاص است. با توجه به این موضوع انتظار بر این است که آشنایی بیشتر با مقصد بر تصویر شکل‌گرفته از آن اثرگذار باشد. نتایج پژوهش حاضر با مطالعه انجام شده توسط پرنیتیک (۲۰۰۴) تطابق دارد. پرنیتیک در مقاله خود بر ۷ نوع آشنایی اشاره کرده است و تأثیر آنها در تصویر ذهنی گردشگران و قصد بازدید به ادینبرگ را به اثبات رساند. لذا پیشنهادهای زیر در راستای این فرضیه ارائه می‌شود: لزوم توجه به ارائه اطلاعات صحیح به گردشگران، طراحی سایتهای جذاب همراه با اطلاعات واقعی، حضور پررنگتر در شبکه‌های ماهواره‌ای و تهیه فیلم‌ها و سریال‌هایی که در آن فرهنگ، جاذبه‌ها و تاریخ کشور به خوبی نمایش داده شده باشد، کمک فراوانی به اطلاع رسانی صحیح به گردشگران و مقابله با بد نمایی‌های رسانه‌های غربی علیه ایران می‌نماید. البته دستیابی به این هدف نیازمند تغییر مسیر سیاستهای کلان کشور به سمت کسب درآمد و توسعه فرهنگی از طریق صنعت گردشگری است.

فرضیه سوم پژوهش مبنی بر تأثیر تصویر خاورمیانه بر تصویر مقصد ایران مورد تأیید قرار گرفت. با توجه به اصل مجاورت از اصول سازماندهی ادراکی افراد تمایل دارند محرک‌های

نزدیک به یکدیگر را به طور مشابه ادراک نمایند. با توجه به قرارگیری ایران در منطقه خاورمیانه و حضور نام ایران در بسیاری از مسائل خاورمیانه، گردشگران خارجی خصوصیات و ویژگیهای کشورهای خاورمیانه را نیز به ایران تعمیم می‌دهند. جنگ، ناامنی، بحران‌های داخلی در بسیاری از این کشورها منجر به تصویر منفی گردشگران خارجی از ایران شده است. پژوهشگر در ادبیات گردشگری مطالعه‌ای که بیانگر تأثیر تصویر یک کشور بر کشور دیگر باشد را جهت تأیید این یافته، مشاهده نموده است. در برخی مقالات که به بررسی تصویر خاورمیانه پرداخته شده است، تصویر چندین کشور در خاورمیانه را مورد بررسی قرار داده اما به طور مستقیم تأثیر تصویر یک کشور بر کشور دیگر بررسی نشده است. تأثیر تصویر خاورمیانه بر تصویر مقصد ایران امری است که بدلیل برخی اصول سازماندهی ادراکی اتفاق می‌افتد. سیاستگذاران و مسئولان کشور امکان تأثیرگذاری چندانی بر آن ندارند. تنها راهکار که قبلاً نیز پیشنهاد گردید، افزایش آگاهی عمومی گردشگران از مقصد ایران است.

فرضیه آخر پژوهش مبنی بر تأثیر تصویر مقصد بر قصد بازدید نیز مورد تأیید قرار گرفت. بر اساس یافته‌ها با بهبود در تصویر ذهنی گردشگران از کشور ایران، قصد بازدید از کشور بیشتر خواهد شد. به زعم جاهاری و چو (۲۰۱۴) تصویر مقصد بر قصد بازدید گردشگران به کشور ژاپن اثرگذار است. جلیلود و همکاران (۲۰۱۲) نیز در مطالعه خود نشان دادند تصویر مقصد به طور مستقیم و به طور غیرمستقیم (از طریق متغیر واسطه نگرش گردشگر به مقصد) بر قصد بازدید گردشگران بین‌المللی به شهر اصفهان اثرگذار است. سیاستگذاران و برنامه‌ریزان صنعت گردشگری باید بدنبال برنامه‌ریزی‌های جامع در جهت بهبود تصویر ذهنی گردشگران برآیند تا زمینه ورود آنان به کشور و بدنبال آن افزایش در درآمدهای ارزی کشور تحقق پذیرد. امنیت و قوانین از جمله عوامل تشکیل‌دهنده تصویر مقصد هستند که بر تصویر مقصد ایران اثر گذاشته‌اند و این بیانگر آن است که به زعم گردشگران، امنیت و قوانین سخت‌گیرانه در ایران منجر به تصویر ذهنی منفی آنان در مورد ایران شده است. لذا سیاستگذاری‌های مناسبی در جهت افزایش امنیت گردشگران و برنامه‌ریزی‌های بلندمدت در جهت تغییر نگرش گردشگران در مورد ایران و سطح امنیت در آن باید صورت گیرد. مقابله با ایران‌هراسی از طریق رسانه‌ها و تعامل با سایر کشورها می‌تواند یک وجه مطلوب از ایران را برای جامعه جهانی و گردشگران بالقوه ایجاد کند. در این مورد، تغییر رویکرد در روابط خارجی با سایر کشورها و تعامل سازنده می‌تواند به ترمیم تصویر ذهنی کمک نماید.

منابع و ماخذ

- ۱- امامی، علیرضا؛ رنجبریان، بهرام؛ فتحی، سعید، (۱۳۹۳)، تصویر ذهنی ادراک شده یک کشور و تاثیر آن بر قصد بازدید گردشگران، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، سال چهارم، شماره سوم، (۱۴)، ۱۴۸-۱۳۳
- ۲- حیدری چپانه، رحیم؛ سلطانی، ناصر، (۱۳۹۳)، تحلیلی بر نقض ثبات سیاسی در توسعه صنعت گردشگری مطالعه موردی: منطقه خاورمیانه. جغرافیا و برنامه ریزی محیطی، دوره ۲۵، شماره ۲، ۲۲۸-۲۰۹
- ۳- رنجبریان، بهرام، (۱۳۸۵)، وجهه استنباط شده از ایران به عنوان یک مقصد گردشگری، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان (علوم انسانی)، جلد بیست و یکم، شماره ۲، ۸۰-۶۹
- ۴- موون، ج؛ مینور، م، (۱۳۸۸)، رفتار مصرف کننده. (کامبیز حیدرزاده). انتشارات دانشگاه آزاد قزوین.
- ۵- عباسی، فاطمه، (۱۳۹۳)، ارزیابی نقش آشنایی در تصویر ذهنی مقصد و تاثیر بر رضایت، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی- برنامه ریزی توسعه جهانگردی. دانشکده مدیریت دانشگاه شیخ بهایی.
- ۶- قاسمی، وحید. (۱۳۸۹)، مدل سازی معادلات ساختاری در پژوهش های اجتماعی، تهران: نشر جامعه شناسان.
- 7-Bauer, R. A. (1967). Source effect and persuability: A new look. In D. F. Cox (Ed.), Risk taking and information handling in consumer behavior, Boston:Harvard University Press, 559-578
- 8-Chen, Ch.Ch.; Lin, Y.H.; Petrick, J. F.(2012). Social Biases of Destination Perceptions. Journal of Travel Research ,52(2), 240-252
- 9-Chen. H.J. , Chen P.J. , Okumus F.(2013). The relationship between travel constraints and destination image: A case study of Brunei, Tourism Management, 35(1).198-208.
- 10-Chew,E,Y,T; Jahari,S.A.(2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan .Tourism Management .40, 382-393
- 11-Cronch, G. I. (2011). Destination competitiveness: an analysis of determinant attributes. Journal of Travel Research, 50(1), 27e45.

- 12-Echtner, Ch. M;Ritchie,. J. R.B (1991). The meaning and measurement of destination image. *Journal of Tourism Studies*, 2(2), 2–12.
- 13-Frías D. M., Rodríguez .M. A. 1, J. Castañeda A, Sabiote . C. M. Buhalis D. (2012). The formation of a tourist destination's image via Information Sources: the Moderating Effect of Culture. *International Journal of Tourism Research*.14,Issue5, 437-450
- 14-Han. J. (2005).The Relationships of Perceived Risk to Personal Factors, Knowledge of Destination, and Travel Purchase Decisions in International Leisure Travel. 15-Dissertation in Hospitality and Tourism Management. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- 16-Hosany, S ; Martin, D.(2012). Self-image congruence in consumer behavior. *Journal of Business Research*, 65 , 685–691
- 17-Jalilvand,M.R; SamieI,N; Dini,B; Yaghoubi Manzari,P.(2012). Examining the structural relationships of electronic word of mouth, destination image, tourist attitude toward destination and travel intention: An integrated approach. *Journal of Destination Marketing & Management*,1,134–143
- 18-Kim,S.S.; McKercher,B.; Lee,H.(2009).Tracking Tourism Destination Image Perception. *Annals of Tourism Research*, 36(4), 715–718
- 19-King, C.; Chen, N.; Funk, D. C.(2015). Exploring Destination Image Decay: A Study of Sport Tourists' Destination The Image Change After Event Participation, *Journal of Hospitality & Tourism Research*.39(1),3-31
- 20-Lee, Ch.K.; Lee,Y.K.;Lee , B.(2005). Korea's Destination Image Formed By The 2002 World Cup . *Annals of Tourism Research*, 32(4), 839–858
- 21-Lepp,A; Gibson,H; Lane,Ch.(2011). Image and perceived risk: A study of Uganda and its official tourism website. *Tourism Management* , 32, 675-684
- 22-Martin,H.S; A. Rodri,G;Bosque,G.D.(2008).Exploring the cognitive–affective nature of destination image and the role of psychological factors in its formation. *Tourism Management*, 29,263–277

- 23-Nicola,G.; Skinner, H. (2010),The importance of destination image analysis to UK rural tourism, *Marketing Intelligence & Planning*, 28 Iss: 4 , 486 – 507
- 24-
Patton,MQ.(2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*,3rd Edition,Thousand Oaks,CA:sage
- 25-Prentice,R.(2004). Tourist Familiarity and Imagery. *Annals of Tourism Research*, 31(4). 923–945.
- 26-Schroeder,A; Pennington-Gray,L; Kaplanidou,K; Zhan,F.(2013). Destination risk perceptions among U.S. residents for London as the host city of the 2012 Summer Olympic Games.*Tourism Management*. 38 . 107-119
- 27-Seo,S; Kim,O.Y; Oh,S; Yun,N.(2013). Influence of informational and experiential familiarity on image of local foods. *International Journal of Hospitality Management* .34 .295– 308
- 28-Slevitch L. & Sharma A.(2008),Management of Perceived Risk in the Context of Destination Choice, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9(1) ,85-103
- 29-Sönmez , S. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25, 416-456.
- 30-Stepchenkova, S; Li ,X.(2014). Destination image: Do top-of-mind associations say it all?. *Annals of Tourism Research* .45 .46–62.
- 31-Wolff,K; Larsen,S.(2014). Can terrorism make us feel safer? Risk perceptions and worries before and after the July 22nd attacks. *Annals of Tourism Research* .44, 200–209
- 32-Zhang,H ;Fu,X;Cai,L.A; Lu,L.(2014). Destination image and tourist loyalty: A meta-analysis. *Tourism Management*.. 40, 213-223
- 33-Zhou,L.(2014). Online rural destination images: Tourism and rurality *Journal of Destination Marketing & Management*.3, 227–240