

## بررسی تأثیر مخاطرات بر توسعه گردشگری شهرستان سرعین

سید محمد زمان زاده<sup>۱</sup> - استادیار جغرافیای طبیعی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
مجتبی قدیری معصوم - استاد جغرافیای انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
حسنعلی فرجی سبکیار - دانشیار جغرافیای انسانی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
هما واعظی - کارشناس ارشد مخاطرات محیطی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ تصویب: ۱۳۹۵/۸/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۳/۸

### چکیده

شناسایی و مدیریت ریسک یکی از رویکردهایی است که برای تقویت و ارتقای اثربخش سیستم‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پژوهش به بررسی تأثیر مخاطرات بر توسعه گردشگری شهرستان سرعین پرداخته شده است. این منطقه یکی از مقاصد گردشگری مهم در ایران محسوب می‌شود که مانند هر مقصد گردشگری دیگر می‌تواند از سوی مخاطرات محیطی مورد تهدید قرار گیرد. در همین راستا تحقیق حاضر به روش توصیفی - تحلیلی و به کمک دو جامعه آماری مرتبط با گردشگری یعنی گردشگران داخلی وارد شده به مقصد گردشگری و مسئولین فعال در بخش گردشگری منطقه به بررسی مخاطراتی که بر توسعه گردشگری تأثیر می‌گذارند، پرداخته است. نتیجه‌ای که از این تحقیق به دست آمد بیانگر بالا بودن احتمال وقوع مخاطرات بهداشتی و محیطی از دیدگاه گردشگران و همچنین مخاطرات ساختاری - عملکردی از دیدگاه مسئولین فعال در بخش گردشگری می‌باشد. اما در صورت محاسبه مجموع احتمالات خطر از دیدگاه هر دو گروه این نتیجه حاصل می‌شود که احتمال تهدید سیستم گردشگری محدوده مطالعاتی، در زمینه احتمال خطرات اقتصادی - مالی با مقدار ۳/۲۹ از همه بیشتر می‌باشد، شاخص احتمال خطرات بهداشتی - محیطی با مقدار ۳/۱۷ در رده دوم قرار دارد، بعد از آن شاخص ساختاری - عملکردی با مقدار ۲/۹۳ در رده سوم قرار می‌گیرد.

**کلیدواژه‌ها:** مخاطرات، توسعه گردشگری، شهرستان سرعین.

## ۱. مقدمه

امروزه گردشگری به عنوان یکی از بزرگ‌ترین بخش‌های اقتصادی در سطح بین‌المللی مورد توجه همگان است. بدون شک، گردشگری یکی از فعالیت‌های اقتصادی و مهم در حال رشد است. در نظام گردشگری عواملی چون گردشگران، میزبانان یا اهالی منطقه میزبان و مقصد و مسیر گردشگری به نظام‌های بیرونی و محیطی (مانند نظام‌های فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، سیاسی) وابسته است؛ بنابراین، مسیری که یک گردشگر از محل زندگی تا مقصد مورد نظر طی می‌کند؛ جاذبه‌های مقصد گردشگری؛ نظام ارتباطی منطقه، نظام تغذیه و مهمان‌داری و سوخت‌رسانی، نظام اداری صدور روادید، و بسیاری از عوامل دیگر، همه از اجزای نظام گردشگری بشمار می‌آیند. در نتیجه عوامل درونی و بیرونی، در شکل‌گیری مطلوب یا غیر مطلوب نظام گردشگری تأثیرگذارند. مثلاً مرزهای نفوذناپذیر میان کره جنوبی و کره شمالی در سال‌های گذشته، به نحو مؤثری از شکل‌گیری نظام‌های گردشگری در این دو کشور جلوگیری می‌کرد. تخریب فرودگاه یک جزیره در اثر طوفان یا زمین‌لرزه، ممکن است موقتاً بر شکل‌گیری نظام گردشگری اثر بگذارد (الوانی، ۱۳۸۵: ۸۶). امروزه بحث و نگرانی در مورد مخاطرات و عوامل تهدیدکننده توسعه سیستم‌های گردشگری، مورد توجه جدی قرار گرفته است. مواجه شدن برنامه‌ریزان و فعالان بخش گردشگری با چنین بحران‌هایی سبب گردید تا ارزیابی و مدیریت ریسک در برنامه‌های توسعه گردشگری به موضوع تحلیلی و مهمی تبدیل شود. شناسایی ریسک و مدیریت آن‌ها یکی از رویکردهایی است که برای تقویت و ارتقاء سطح اثربخشی سیستم‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد (بابایی و همکاران، ۱۳۸۵: ۵).

در اواخر دهه ۹۰ میلادی، بحران‌های اقتصادی در آسیا، سبب کاهش تعداد گردشگران بین‌المللی گردید که این امر دولت‌های آسیایی را بر پشتیبانی بیشتر از صنعت گردشگری وادار کرد (الوانی، ۱۳۸۵: ۸۶). هر کشور ویژگی‌ها و مشخصه‌های برجسته‌ای دارد که می‌تواند گردشگران را به خود جذب کند. یکی از مهم‌ترین عواملی که دوام بازدید افراد از یک مقصد را به دنبال دارد امنیت آن مقصد است (ونگ، ۲۰۰۹: ۷۵). مخاطرات گردشگری را می‌توان «احتمال وقوع حوادث ناخوشایند در طول سفر مخصوصاً در مقصد» تعریف کرد (کوریا، ۲۰۰۸: ۱۶۹). سونمز<sup>۳</sup> و گرتوف<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) بر این عقیده‌اند که مخاطره و احساس امنیت در سفر تأثیر بسزایی بر اجتناب از مقاصد خاص دارند (هان، ۲۰۰۵: ۲۸). به عبارت بهتر، مهم‌تر از امنیت، موضوع احساس امنیت است. وجود امنیت در یک جامعه به همان اندازه مهم است، که احساس امنیت و امنیت روانی در آن جامعه. امنیت گردشگری همواره تحت فشار از

1 Wang  
2 Correia  
3 Sonmes  
4 Grouf  
5 Han

سوی بحران‌ها و فجایع قرار دارد، شاید بتوان گفت هیچ صنعت دیگری در جهان وجود ندارد که به اندازه گردشگری از بحران‌ها آسیب ببیند. بحران‌های گردشگری را این‌طور تعریف می‌کنند: «هر رویدادی که ممکن است فعالیت‌های معمول و عملکردهای مرتبط با گردشگری را مورد تهدید قرار دهد؛ به شهرت کلی مقصد گردشگری از نظر امنیتی، جذابیت و آرامش با تأثیر بر برداشت‌های بازدیدکنندگان از مقصد به صورت منفی آسیب برساند؛ و با کاستن از هزینه‌ها و ورود گردشگران باعث رکود در اقتصاد گردشگری و سفر شود و باعث وقفه در روند فعالیت‌های تجاری صنعت سفر و گردشگری محلی شود» (زارع و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۳). درحالی‌که گردشگری اثرات مثبت فراوانی دارد و روز به روز در حال گسترش است اما حوادث و خطراتی که آن را تهدید می‌کند خالی از بحث نیست. آنچه که در این میان اهمیت دارد این است که همواره باید سیستمی منسجم برای حمایت، برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری در مواقع بحرانی و قبل از وقوع بحران آماده اقدام باشد. خصوصاً مقوله‌ای چون گردشگری که وابسته به عناصر متعددی می‌باشد که هر یک می‌تواند در عین مفید بودن، شوکی غیرقابل جبران را وارد نماید (معصومی، ۱۳۸۸: ۱۷). از این رو در فرایند برنامه‌ریزی توسعه گردشگری، برای اینکه جلوی خطرات و عوامل زیان‌آور گرفته شود و سیستم گردشگری را دچار اختلال و ضایعات نکند، در بدو امر این عوامل (احتمال خطراتی که آسیب‌رسان و زیان‌بار هستند) باید دقیقاً و به‌خوبی و با خردگرایی شناسایی و ارزیابی شوند و سپس مهار گردند، به طوری که قابلیت و پتانسیل تبدیل شدن به فعل را نداشته باشند. توسعه گردشگری از جمله مسائلی است که قبل از هر چیز نیاز به برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح دارد. (همان: ۱۷). بعلاوه گردشگری متکی به فراهم ساختن زیرساخت‌هایی نظیر فرودگاه، راه‌آهن، شبکه‌های حمل‌ونقل جاده‌ای و... می‌باشد. در نتیجه بخش گردشگری به‌طور کامل از اختلالاتی چون رکودهای اقتصادی، بحران‌های سیاسی، وقایع آب‌وهوایی حاد و وقایع طبیعی مصیبت‌بار تأثیر می‌پذیرد (پورفرج و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۵). در سال‌های اخیر، مدیریت بحران در صنعت گردشگری، به علت افزایش شمار فجایع طبیعی و سیاسی در بسیاری از مقصدها، به ضرورتی اساسی تبدیل شده است. هرچند مدیریت بحران تقریباً ۴۰ سال است که در علوم بازرگانی و مدیریت، مورد پژوهش قرار می‌گیرد ولی در دهه ۹۰ میلادی بود که محققان و متصدیان گردشگری در نشست‌های عمومی این مقوله را مورد بحث قرار دادند و شیوه‌هایی را برای واکنش صنعت گردشگری در مواقع بحرانی ارائه کردند. هرچند این صنعت در حال حاضر دومین صنعت بزرگ دنیا بعد از صنعت نفت است، ولی یکی از آسیب‌پذیرترین صناعت‌ها در مقابل مخاطرات است. وقوع یک بحران می‌تواند اعتبار و تصویر مقصد را در ذهن گردشگران برای سال‌ها تحت تأثیر قرار دهد. بحران‌ها می‌توانند در سطوح مختلف (سازمان، صنعت، مقصد، ملی و بین‌المللی) به وقوع بپیوندند. بسیاری از وقایع محلی و نادر مانند بمب‌گذاری و آدم‌ربایی نیز می‌توانند برای سال‌ها بر یک مقصد یا حتی کل کشور تأثیر بگذارند. برخی حوادث محلی یا ملی می‌توانند کل صنعت گردشگری را برای مدت‌های مدیدی تحت تأثیر قرار دهند (برای مثال، حملات ۱۱ سپتامبر در

سال ۲۰۰۱ میلادی) (بایبری، ۱۳۹۱: ۲۶). بنابراین می‌توان گفت، فعالیت های گردشگری در یک محیط نامحتمل اتفاق می‌افتد و احتمال تأثیر پذیرفتن از هرگونه پیشامدی را هم دارند. محیط جغرافیایی خاص شهرستان سرعین باعث شده است که این منطقه به عنوان یکی از مقاصد گردشگری مهم در ایران به حساب آید. به‌طورکلی می‌توان گفت توسعه گردشگری این منطقه نیز می‌تواند مانند دیگر مقاصد گردشگری توسط مخاطرات مورد تهدید قرار گیرد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر تحقیق و شناسایی مخاطراتی است که در توسعه گردشگری شهرستان سرعین اثرگذار هستند و سبب بروز تهدیداتی در توسعه این بخش می‌شوند و بایستی برای آن‌ها برنامه ریزی نمود.

## ۲. منطقه مورد مطالعه

شهر سرعین در ۴۸/۰۴ درجه طول جغرافیایی و ۳۸/۰۹ درجه عرض جغرافیایی با مساحتی بیش از ۱۲۸۰۰۰۰ متر مربع در ۲۸ کیلومتری غرب اردبیل قرار دارد. ارتفاع متوسط شهر از سطح دریا ۱۶۵۰ متر می‌باشد. منطقه سرعین از غرب به شهرستان نیر، از جنوب به بستر رودخانه بالیخو چای، از شرق به اردبیل و از شمال به ارتفاعات و قله کوه سبلان محدود است. (ایمانی، ۱۳۸۸: ۶۲).



شکل ۱: موقعیت شهرستان سرعین در استان اردبیل

## ۳. مواد روش‌ها

تحقیق حاضر در یک تقسیم‌بندی به دلیل هدفی که برای آن ترسیم شده است از نوع تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود، زیرا در پی بررسی و تحلیل تأثیر مخاطرات بر توسعه گردشگری شهرستان سرعین بوده که نتایج

حاصل از این تحقیق در امر برنامه‌ریزی برای توسعه پایدار گردشگری منطقه قابل استفاده می‌باشد. همچنین براساس یک تقسیم‌بندی دیگر تحقیق حاضر با توجه به موضوع آن از نوع تحقیقات توصیفی - تحلیلی محسوب می‌شود. برای جمع‌آوری داده‌های لازم در این کار تحقیقی از سه شیوه جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده که به شرح زیر هستند:

۱- مطالعات کتابخانه‌ای؛ ۲- بررسی اسناد و آمارهای موجود سازمان‌ها و ادارات مرتبط با موضوع تحقیق؛ ۳- مطالعات و پژوهش‌های میدانی.

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. شاخص‌هایی که برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز تحقیق از آن‌ها استفاده شده است از تحقیقات پیشین که در این زمینه صورت گرفته بود استخراج گردید که شامل احتمال خطرات سیاسی، حقوقی، اقتصادی- مالی، اجتماعی- فرهنگی، محیطی و بهداشتی، فناوری، ساختاری- عملکردی و ایمنی و امنیت می‌باشند. برای هر کدام از شاخص‌ها گویه‌هایی مشخص شده و سپس به صورت پرسشنامه طراحی گشته است. در جدول ۱ ابعاد، شاخص‌ها، معیارها و گویه‌های تحقیق آمده است.

جدول ۱: ابعاد، شاخص‌ها، معیارها و گویه‌های تحقیق (عیاشی، ۱۳۹۱: ۶۹)

انواع احتمال خطرات تهدید کننده گردشگری	شاخص	معیارها	گویه‌ها
ریسک‌های بیرونی	سیاسی	سیاست‌های دولتی	نامشخص بودن سیاست‌های دولت در زمینه توسعه گردشگری
		ارتباطات بین‌المللی	همسو نبودن برنامه‌های محلی با برنامه‌های کلان کشور
		شرایط سیاسی	تبلیغات منفی رسانه‌ها و وسایل ارتباط جمعی
	حقوقی	قوانین	بی ثباتی و ناپایداری سیاسی
اقتصادی- مالی		نوسانات قیمتی	میزان اثرگذاری تغییرات نرخ ارز (دلار و...) بر انگیزه گردشگران
	میزان اثرگذاری بالا رفتن قیمت‌ها و گرانی هزینه‌ها بر انگیزه گردشگران		
	هزینه کالا و خدمات گردشگری در منطقه		

## ادامه جدول ۱

انواع احتمال خطرات تهدید کننده گردشگری	شاخص	معیارها	گویه‌ها		
اجتماعی - فرهنگی	اعتماد مالی - تجاری	میزان تناسب قیمت کالاها و محصولات گردشگری با کیفیت آن‌ها	میزان مراکز فعال در بخش گردشگری منطقه با توجه به پتانسیل‌ها و جاذبه‌های گردشگری		
			میزان درآمدها و سودهای حاصل از فعالیت‌های بخش گردشگری		
		ضررهای مالی	میزان بودن رفتار ساکنان منطقه با گردشگران و افراد غیر بومی		
	جرم و جنایت	میزان نزاع و درگیری در منطقه	میزان زنده نگه‌داشتن فرهنگ محلی و حفظ هویت فرهنگی منطقه	دوستانه و احترام‌آمیز بودن برخورد کارکنان و راهنمایان گردشگری	
				میزان گران‌فروشی و فعالیت‌های غیرقانونی در اماکن دیدنی منطقه	
			میزان سرقت و ربوده شدن اموال گردشگران در منطقه		
			میزان حساسیت ساکنان بومی به محیط‌زیست اطرافشان و رعایت بهداشت محیط منطقه		
		تهدیدات روانی	ناسازگاری‌های اجتماعی - فرهنگی	میزان تصور منفی و مخرب ساکنان بومی به گردشگران میزان ترغیب گردشگران قبلی برای بازدید از جاذبه‌های منطقه	میزان رضایت گردشگران و تصور مثبت آن‌ها از بازدید منطقه
بهداشتی و محیطی	بهداشت محیط	میزان آلودگی‌های آب، صوتی، بصری، در اماکن گردشگری	میزان رضایت گردشگران از کیفیت و بهداشت محیط‌زیست منطقه		
			بیماری‌ها		
	بیولوژیکی				

## ادامه جدول ۱

انواع احتمال خطرات تهدید کننده گردشگری	شاخص	معیارها	گویه‌ها	
		آب و هوا	میزان تمایل گردشگران به سفر به این منطقه در فصول سرد سال	
			میزان تغییرپذیری فصلی هوا و تأثیر آن بر انگیزه گردشگران	
	فناوری	نارسایی سیستم‌های فنی - کامپیوتری	میزان فعالیت شبکه‌های تلویزیونی برای تهیه برنامه‌های مختلف برای معرفی و جذب گردشگران	
			میزان مجهز بودن مراکز اقامتی و دیدنی به سایت‌ها و خدمات اینترنتی	
			میزان رضایت گردشگران از سیستم‌های بانکی موجود (دستگاه‌های خودپرداز و ...)	
			میزان برخورداری منطقه از امکانات اقامتی مطلوب	
			ضعف وسایل حمل و نقل مدرن	
ریسک‌های درونی	مدیریتی		نحوه عملکرد صحیح و کیفیت مدیریت گردشگری	
			میزان عمل کردن مسئولین و کارکنان بخش گردشگری در راستای توسعه گردشگری	
			میزان فعالیت آژانس‌های مسافرتی یا تورهای تفریحی منظم در منطقه	
	ساختاری - عملکردی		برنامه ریزی	میزان نظم و هماهنگی خدمات و برنامه‌های ارائه شده برای گردشگران در منطقه
				میزان بازسازی و مرمت جاذبه‌ها در اماکن توریستی منطقه
			بازاریابی	میزان تبلیغات و اطلاع‌رسانی برای جاذبه‌های منطقه
			اجرایی	میزان حفاظت صحیح از جاذبه‌های طبیعی و تاریخی
				میزان آسیب‌رساندن گردشگران به جاذبه‌ها و مراکز گردشگری
				منابع انسانی

## ادامه جدول ۱

انواع احتمال خطرات تهدید کننده گردشگری	شاخص	معیارها	گروه‌ها	
			میزان استفاده آژانس‌های مسافرتی و مشاغل گردشگری از کارکنان و راهنمایان مجرب و آشنا	
			میزان کمک‌رسانی راهنمایان گردشگری به گردشگران	
	ایمنی و امنیت	ایمنی در تجهیزات		میزان آرامش و امنیت واحدهای اقامتی منطقه
				میزان مطلوبیت تأسیسات رفاهی منطقه
				میزان امنیت شبکه‌های ارتباطی نظیر فرودگاه‌ها، آزادراه‌ها و جاده‌ها
				رعایت اصول بهداشتی و نظافت توسط کارکنان رستوران‌ها و استخرهای آب گرم
				میزان امنیت جاذبه‌های طبیعی برای گروه‌های گردشگران
				میزان تسهیلات بیمه و خدمات درمانی برای گردشگران وجود مراکز درمانی و کمک‌های فوری مخصوص برای گردشگران
	ایمنی جانی			

## - روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از اتمام مرحله گردآوری اطلاعات، داده‌های به دست آمده خلاصه، کدگذاری و دسته‌بندی و پردازش شدند. آنچه در مرحله تجزیه و تحلیل داده‌ها مهم است این است که محقق باید اطلاعات و داده‌ها را در مسیر هدف تحقیق، پاسخگویی به سؤالات تحقیق و ارزیابی فرضیه‌های خود جهت داده و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. به همین منظور محقق در این مرحله از تحقیق با استفاده از نرم‌افزار SPSS جهت بررسی یافته‌های تحقیق از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده کرد. روش‌های مورد استفاده در آمار توصیفی میانگین، میانه و فراوانی نسبی بوده است. بر این اساس، به تدوین جداول توزیع فراوانی و ترسیم نمودارها در جمع‌بندی و تحلیل اطلاعات اخذ شده از پرسشنامه‌ها پرداخته شده است. روش آمار استنباطی مورد استفاده در این پژوهش، آزمون T با دو نمونه مستقل به منظور سنجش وجود تفاوت معنی‌داری بین دو گروه گردشگران و مسئولین بوده است. در این روش آزمون می‌کنیم که آیا بر اساس داده‌های به دست آمده از دو نمونه مستقل می‌توان گفت که میانگین‌های دو جامعه برابر است یا نه (بایزیدی و همکاران، ۱۳۸۸: ۸۳).



## ۴. بحث و نتایج

## ۴-۱. بررسی و محاسبه احتمال خطر

برای محاسبه احتمال خطر، از شاخص‌های به دست آمده در این زمینه در تحقیقات پیشین، در قالب پرسشنامه از دو گروه مسئولین و کارشناسان فعال بخش گردشگری و گردشگران داخلی ورودی به شهرستان، استفاده شده است. مقیاس‌هایی که برای احتمال وقوع حوادث استفاده می‌شوند باید حتی‌الامکان ساده و قابل درک باشند (عسگری، ۱۳۸۸: ۷۳). به همین منظور، برای طراحی پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت استفاده گردید. این مقیاس، رایج‌ترین مقیاس ترتیبی است و از تعدادی عبارت و گزینه استفاده شده است. سپس با توجه به هدف کار، به هم جهت ساختن سؤال‌ها به لحاظ ارزشی پرداخته شده است. در نهایت، براساس تعداد فراوانی گزینه‌ها، محاسبه میانگین، میانه و انحراف معیار، ارزش گویه‌ها از طریق این طیف انجام شده است.

## ۴-۲. احتمال خطرات سیاسی

در مطالعات مربوط به گردشگری و به ویژه ریسک‌های گردشگری، نمی‌توان نسبت به مسائل و شرایط سیاسی بی‌تفاوت بود و این دو را جدای از هم فرض کرد. ساختارها و عملکردهای گردشگری در داخل و خارج به وسیله ساختارها و فرایندهای دولتی شکل می‌گیرد. در سطوح ملی و بین‌المللی، به جرئت می‌توان گفت که همه دولت‌ها در سراسر جهان، در گردشگری به شیوه‌های مختلف دخالت و مشارکت دارند (عیاشی، ۱۳۹۱: ۳۵). بر طبق جدول ۲، میانگین به دست آمده برای شاخص احتمال خطرات سیاسی از دیدگاه گردشگران مقدار ۲/۴۳ و از دیدگاه مسئولین مقدار ۲/۳۴ و میانگین نهایی به دست آمده مقدار ۲/۳۸ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که احتمال خطرات سیاسی در سرعین پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد.

## ۴-۳. احتمال خطرات حقوقی

منظور از احتمال خطرات حقوقی در اینجا خطراتی است که می‌تواند ناشی از قوانینی باشد که بر توسعه گردشگری تأثیر منفی و مخرب می‌گذارد یا به عبارت دیگر مانع از توسعه بهینه این صنعت می‌گردد. بر طبق جدول ۲، میانگین به دست آمده برای شاخص احتمال خطرات حقوقی از دیدگاه گردشگران مقدار ۲/۷۸ و از دیدگاه مسئولین مقدار ۳/۰۶ می‌باشد، همچنین میانگین نهایی به دست آمده برای این شاخص مقدار ۲/۴۲ می‌باشد. به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که در زمینه احتمال خطرات حقوقی - قانونی خطر زیادی توسعه گردشگری این منطقه را تهدید نمی‌کند زیرا میانگین نهایی به دست آمده پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد.

#### ۴-۴. احتمال خطرات اقتصادی و مالی

رکود اقتصادی می‌تواند سبب از بین رفتن تقاضای گردشگری شود و همچنین باعث بروز بحران و ریسک در گردشگری و مقاصد گردشگری شود (عیاشی، ۱۳۹۱: ۳۲). اگر به مهم‌ترین محصولات عرضه شده در صنعت گردشگری نظیر حمل و نقل و اقامت توجه نماییم، خواهیم دید که یکی از جدی‌ترین مشکلات چنین محصولاتی آن است که عرضه و تقاضای آن‌ها به‌طور معمول با یکدیگر مطابقت ندارد و بازار آن‌ها در تعادل نیست و گاه با مازاد عرضه و یا مازاد تقاضا روبه‌رو هستند. هر چند دلایلی نظیر فصلی بودن نسبی این صنعت عامل اصلی این پدیده است، اما فارغ از دلایل وجودی آن باید گفت که عدم تعادل در بازار محصولات گردشگری که با ذات این صنعت گره خورده است با استفاده از کانال‌های توزیع مختلف تا حدود زیادی مهار می‌گردد (پورفرج، ۱۳۹۲: ۲۷۲). بر طبق جدول ۲، عدد  $\frac{3}{41}$  میانگین به دست آمده از دیدگاه گردشگران برای شاخص احتمال خطرات اقتصادی و مالی می‌باشد و میانگین دیدگاه مسئولین نیز مقدار  $\frac{3}{17}$  می‌باشد. همچنین میانگین نهایی به دست آمده برای این شاخص برابر  $\frac{3}{29}$  می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت احتمال خطر بالایی در این شاخص توسعه گردشگری منطقه را تهدید می‌کند.

#### ۴-۵. احتمال خطرات اجتماعی - فرهنگی

تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند باعث بروز مشکلاتی در تعاملات اجتماعی مشارکت‌کنندگان با پیش‌زمینه‌های فرهنگی متفاوت شوند. برای مثال، الگوهای متفاوت ارتباطات کلامی ممکن است اشکالات جدی به وجود آورند و منجر به سوء تعبیر، سوء تفاهم و سردرگمی شوند و بر ادراکات دیگران نیز تأثیر بگذارند. اگر افراد در تماس، از الگوهای فرهنگی تعاملی و سطح انتظارات یکدیگر آگاه نباشند و تصور کنند که از لحاظ فرهنگی شبیه هم هستند، احتمال دارد یکدیگر را نپذیرند (پورفرج و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۵). بنابراین تفاوت‌های فرهنگی را باید شناخت تا رفتارهای گردشگران و میزبانان موجب رنجش و یا سوء تفاهم نشود و با درک این تفاوت‌ها سیستم گردشگری جهان را به طرف صلح و ایجاد امنیت برای بشریت پیش برد (همان: ۲۷۲). باید آگاه بود که گردشگران، هدف بالقوه مجرمان به شمار می‌آیند. حمایت از گردشگران در برابر مهاجمان، برای بقا و رشد این صنعت ضروری است. همچنین نفرت و آزدگی افراد بومی یا محلی ممکن است به سبب تفاوت شرایط اقتصادی، الگوهای رفتاری و ظاهر و نیز تأثیرات اقتصادی سفر گردشگران باشد. تنفر از بازدیدکنندگان در مناطقی که تضاد در علایق وجود دارد، شگفتی‌آور نیست (الوانی، ۱۳۸۵: ۸۶). بر طبق جدول ۲، میانگین‌های به دست برای شاخص اجتماعی - فرهنگی به ترتیب از دیدگاه گردشگران و مسئولین مقادیر  $\frac{3}{1}$  و  $\frac{2}{74}$  می‌باشد و میانگین نهایی این شاخص نیز  $\frac{2}{87}$  می‌باشد؛ بنابراین به لحاظ اجتماعی و فرهنگی جامعه محلی با احتمال خطر نسبتاً پایینی مواجه است.

#### ۶-۴. احتمال خطرات بهداشتی و محیطی

هرساله بیش از ۲۰۰ میلیون نفر تحت تأثیر خشکسالی، سیل، طوفان‌ها، زلزله، آتش سوزی و دیگر بلاهای وابسته به مخاطرات طبیعی قرار می‌گیرند. همچنین افزایش جمعیت، آلودگی‌های محیطی (آب، هوا و خاک) و گرمایش جهانی تأثیر این مخاطرات را بیشتر کرده و مقیاس بلاها را بزرگ‌تر می‌کند و همین امر ضرورت یافتن راهی بهتر برای محافظت از مردم را موجب می‌شود. این حوادث آسیب‌پذیری بالای جهانی را در مقابل این مخاطرات و تأثیرات آن‌ها بر امنیت انسان و محیط را نشان می‌دهد و منجر به کاهش گردشگران در مقاصد گردشگری می‌شود (UNEP; 2007: 100). با توجه به جدول ۲، در زمینه احتمال خطرات بهداشتی و محیطی میانگین‌های به دست آمده از دیدگاه گردشگران ۳/۶۹ و از دیدگاه مسئولین ۲/۶۶ می‌باشد همچنین میانگین نهایی نیز ۳/۱۷ می‌باشد که می‌توان نتیجه گرفت در مورد این شاخص احتمال خطر بالایی توسعه گردشگری منطقه را تهدید می‌کند.

#### ۷-۴. احتمال خطرات ناشی از فناوری

در ارتباط با ریسک‌های ناشی از فناوری در گردشگری می‌توان به حوادث جاده‌ای و تصادف ماشین‌های شخصی و اتوبوس‌های مسافربری و حوادث مربوط به آسیب دیدن ریل‌های قطار، سقوط هواپیما و خطرات مربوط به آتش سوزی در هتل‌ها و تأسیسات گردشگری و ایجاد مشکلاتی در سامانه‌های اینترنتی و فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات اشاره نمود (عیاشی، ۱۳۹۱: ۳۶). بر طبق جدول ۲، در زمینه احتمال خطرات ناشی از فناوری میانگین‌های ۲/۸۵، ۲/۷۸ و ۲/۸۱ به ترتیب مربوط به دیدگاه گردشگران، مسئولین و میانگین نهایی می‌باشد با توجه به این مقادیر پی به احتمال خطر متوسط در زمینه فناوری در محدوده مورد مطالعه می‌بریم.

#### ۸-۴. احتمال خطرات ساختاری- عملکردی

منظور از احتمال خطرات ساختاری- عملکردی در اینجا خدمات و برنامه‌های ارائه شده برای گردشگران، زیرساخت‌های موجود برای توسعه گردشگری در مقصد مورد نظر، میزان تبلیغات و اطلاع‌رسانی، وجود کارکنان مجرب و آموزش دیده در زمینه گردشگری و مواردی از این قبیل می‌باشد که در صورت وجود ضعف در هر کدام از این موارد آسیب‌هایی به بدنه صنعت گردشگری وارد می‌شود. بر طبق جدول ۲، میانگین‌های به دست آمده برای شاخص ساختاری- عملکردی برای دیدگاه گردشگران مقدار ۲/۶۷، برای دیدگاه مسئولین ۳/۲۰ و مقدار نهایی برابر ۲/۹۳ می‌باشد پس می‌توان نتیجه گرفت که مقصد گردشگری دارای احتمال خطر متوسط در این زمینه می‌باشد. یعنی منطقه مورد مطالعه دارای مقداری ضعف و نقص می‌باشد که برای توسعه گردشگری منطقه باید در جهت برطرف نمودن این نواقص فعالیت کرد.

## ۹-۴. احتمال خطرات ایمنی و امنیت

اهمیت مقوله امنیت در گردشگری تا جایی است که نگرانی نسبت به آن، سفر به آن مناطقی را که فاقد امنیت کافی و یا دارای احساس ناامنی هستند، کاهش خواهد داد (کوزاک<sup>۱</sup>: ۲۰۰۷: ۲۳۳). امروزه امنیت را می‌توان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین اصول تدوین راهبرد توسعه گردشگری در جهان مطرح نمود، به‌گونه‌ای که امنیت، یکی از شاخص‌ترین پارامترها در جلب گردشگران داخلی و خارجی محسوب می‌شود کراچ و ریچی (۱۹۹۴) نیز در مدل مفهومی معروف خود در زمینه رقابت‌پذیری مقاصد، امنیت را یکی از عوامل تعیین‌کننده رقابت‌پذیری معرفی کرده‌اند (میسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳: ۲۱۴). امنیت یکی از اساسی‌ترین مبانی گردشگری است. هیچ صنعتی به اندازه گردشگری به امنیت وابسته نیست. یک بمب‌گذاری کوچک در یک کشور موجب می‌شود صدها بلکه هزاران گردشگر مسافرت خود را به آن کشور لغو کنند (پاپلی یزدی، ۱۳۸۵: ۳۷). سازمان جهانی جهانگردی (۲۰۰۳) ایمنی و امنیت را این‌طور تعریف کرده است: کالا یا خدمت گردشگری نباید (حتی زمانی که سخن از گردشگری ماجراجویانه در میان باشد) خطر یا مخاطره‌ای برای زندگی، آسیبی به سلامت و دیگر منافع حیاتی و اصلی مصرف‌کننده به دنبال داشته باشد. در این تعریف با واژه خطر یا مخاطره رویرو می‌شویم که در تعریف امنیت از اهمیت خاصی برخوردار است (اراگی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶: ۴۶۹). میانگین‌های به دست آمده برای شاخص احتمال خطرات ایمنی و امنیت برای دیدگاه گردشگران برابر ۲/۴۶، برای دیدگاه مسئولین برابر ۲/۹۴ و میانگین نهایی برابر ۲/۷۰ می‌باشد که بیانگر احتمال خطر متوسط به پایین در مورد این شاخص می‌باشد.

جدول ۲: بررسی احتمال خطرات تهدیدکننده سیستم گردشگری از دیدگاه پاسخگویان در شهرستان سرعین

شاخص	پاسخگویان	میانگین	میانه	انحراف معیار
سیاسی	گردشگران	۲/۴۳	۲/۵	۰/۰۳
	مسئولین	۲/۳۴	۲/۵	۰/۰۸
	نهایی	۲/۳۸	۲/۵	۰/۰۵
حقوقی	گردشگران	۲/۷۸	۲/۵	۰/۰۵
	مسئولین	۳/۰۶	۳	۰/۰۹
	نهایی	۲/۴۲	۲/۷۵	۰/۰۷
اقتصادی - مالی	گردشگران	۳/۴۱	۳/۵	۰/۰۲
	مسئولین	۳/۱۷	۳/۱۶	۰/۰۴
	نهایی	۳/۲۹	۳/۳۳	۰/۰۳

1 Kozak

2 Mason

3 Eragi

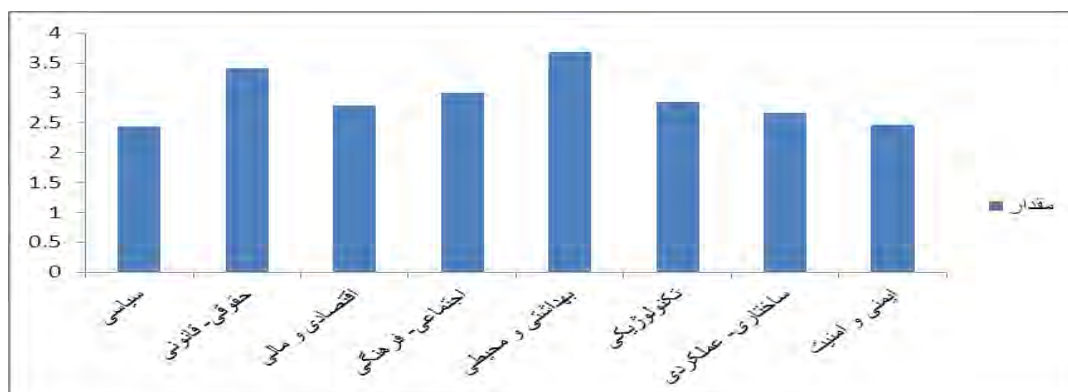
## ادامه جدول ۲

شاخص	پاسخگویان	میانگین	میانه	انحراف معیار
اجتماعی - فرهنگی	گردشگران	۳/۰۱	۳	۰/۰۲
	مسئولین	۲/۷۴	۲/۵	۰/۰۷
	نهایی	۲/۸۷	۴/۱	۰/۰۴
بهداشتی - محیطی	گردشگران	۳/۶۹	۳/۸۰	۰/۰۲
	مسئولین	۲/۶۶	۲/۶۰	۰/۱۱
	نهایی	۳/۱۷	۳/۲	۰/۰۶
فناوری	گردشگران	۲/۸۵	۲/۸۰	۰/۰۲
	مسئولین	۲/۷۸	۲/۸۰	۰/۰۹
	نهایی	۲/۸۱	۲/۸۰	۰/۰۵
ساختاری - عملکردی	گردشگران	۲/۶۷	۲/۶۳	۰/۰۱
	مسئولین	۳/۲۰	۳	۰/۰۵
	نهایی	۲/۹۳	۲/۸۱	۰/۰۳
ایمنی و امنیت	گردشگران	۲/۴۶	۲/۴۲	۰/۰۱
	مسئولین	۲/۹۴	۲/۸۵	۰/۱۱
	نهایی	۲/۷۰	۲/۶۳	۰/۰۶

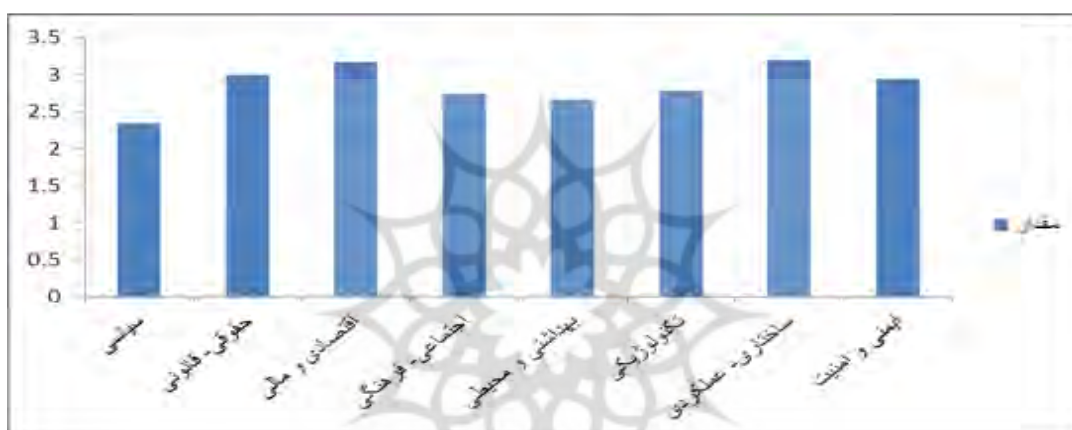
بر طبق جدول ۳، میانگین محاسبه شده برای مجموع احتمالات خطر سیستم گردشگری شهرستان سرعین از دیدگاه هر دو گروه پاسخگویان برابر ۲/۸۸ می باشد، که گویای احتمال خطر متوسط در سیستم گردشگری منطقه می باشد. شکل ۲، احتمال خطرات سیستم گردشگری از دیدگاه گردشگران و شکل ۳، احتمال خطرات سیستم گردشگری از دیدگاه مسئولین و همچنین شکل ۴، احتمال خطرات سیستم گردشگری از دیدگاه هر دو گروه پاسخگویان را نشان می دهد.

## جدول ۳: مجموع احتمالات خطر سیستم گردشگری شهرستان سرعین از دیدگاه پاسخگویان

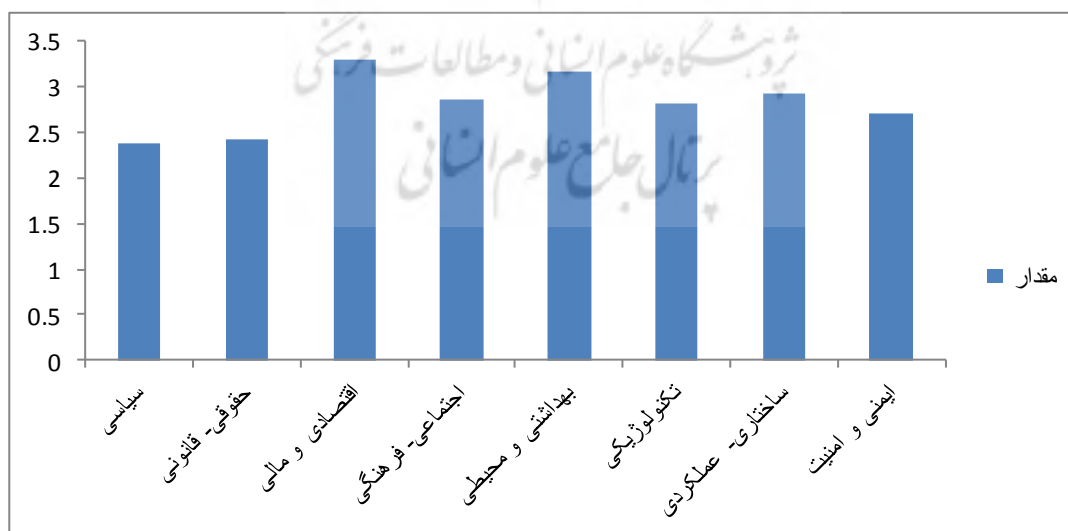
۲/۸۸	میانگین
۲/۸۶	میانه
۰/۰۱	انحراف معیار



شکل ۲: احتمال خطرات سیستم گردشگری شهرستان سرعین از دیدگاه گردشگران



شکل ۳: احتمال خطرات سیستم گردشگری شهرستان سرعین از دیدگاه مسئولین



شکل ۴: احتمال خطرات سیستم گردشگری شهرستان سرعین از دیدگاه هر دو گروه پاسنگویان

#### ۱۰-۴. تحلیل تفاوت نگرش گردشگران و مسئولین نسبت به احتمال خطرات سیستم گردشگری

برای تحلیل دیدگاه گردشگران و مسئولین نسبت به موضوع احتمالات خطر دو فرض در نظر گرفته شده است. به منظور ارزیابی این فرضیه، شاخص های سیاسی، اقتصادی و مالی، اجتماعی و فرهنگی، حقوقی و قانونی، ساختاری و عملکردی، بهداشتی و محیطی، فناوری، ایمنی و امنیت به عنوان متغیرهای مورد بررسی و نگرش گردشگران و مسئولین به عنوان دو دیدگاه های مورد مطالعه به کار گرفته شده است. با توجه به نوع فرضیه، آزمون T دو نمونه ای مستقل استفاده گردید.

با توجه به جدول ۴، سطح معنی داری محاسبه شده برابر با ۰/۰۰۰ می باشد. به دلیل آنکه از سطح معنی داری ۰/۰۵ کمتر است، در نتیجه فرض برابری واریانس ها رد می شود. سطح معنی داری در قسمت عدم برابری واریانس ها برابر ۰/۳۵۰ می باشد که از سطح معنی داری ۰/۰۵ بیشتر است. بنابراین تفاوت میانگین ها معنادار نیست و نشانگر این است که تفاوت معنی داری بین نگرش گردشگران و مسئولین نسبت به مجموع احتمالات خطر در توسعه سیستم گردشگری وجود ندارد.

جدول ۴: تحلیل تفاوت نگرش گردشگران و مسئولین نسبت به مجموع احتمالات خطر

		آزمون برای برابری واریانس ها		آزمون برای برابری میانگین ها			
		F	Sig	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
مجموع احتمالات خطر	برابری واریانس ها	15.954	.000	1.416	233	.158	.05255
	عدم برابری واریانس ها			.944	43.354	.350	.05255

#### ۵. نتیجه گیری

امروزه گردشگری به مثابه یک سیستم تحلیل و تفسیر می شود که متشکل از اجزای مختلفی از جمله مؤسسات تجاری، گردشگران، جامعه و محیط می باشد و هر بخش آن مرتبط با سایر بخش هاست. در این میان عوامل مختلفی وجود دارند که می توانند یک یا چند جزء از اجزای این سیستم را مورد تهدید قرار دهند که متأسفانه بر کل سیستم گردشگری تأثیر منفی گذاشته و آن را دچار اختلال می کنند. این عوامل تهدید کننده می توانند گردشگران یا مقاصد گردشگری را با مخاطره روبه رو سازند. از طرفی خود صنعت گردشگری نیز در معرض ریسک هایی قرار دارد که از جمله می توانیم به رکود اقتصادی، افزایش قیمت نفت (که بر هزینه های سفر تأثیر می گذارد)، عدم برنامه ریزی جامع توسط دولت در راستای توسعه این مقوله، ناآرامی های داخلی، بیماری های سرایت کننده و مواردی از این قبیل اشاره

کنیم. همچنین وقوع مخاطرات طبیعی و انسانی در نواحی گردشگری از طریق کاهش تعداد گردشگر صدماتی را بر بدنه این صنعت و توسعه مقاصد گردشگری وارد می‌آورد. پیش بینی و آینده‌نگری درست و واقع‌بینانه در برنامه‌ریزی و مدیریت فعالیت‌های گردشگری لازم و ضروری است. به عبارت دیگر پیش‌بینی احتمالات دارای اهمیت بسیار زیاد و انکار ناپذیری می‌باشد. جهت اعمال مدیریت صحیح برای کنترل این عوامل تهدیدکننده سیستم گردشگری اولین قدم شناسایی مخاطرات و منابع تولید خطر می‌باشد. اقدام بعدی برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای مهار این تهدیدات و کنترل آن‌ها می‌باشد به نحوی که کمترین تأثیر منفی را بر مقاصد گردشگری و گردشگران داشته باشد و همچنین بتوان این تهدیدات را به فرصت‌هایی تبدیل کرد که دارای تأثیرات مثبت بر توسعه این صنعت باشد. نتیجه‌ای که از این تحقیق به دست آمد بیانگر بالا بودن احتمال وقوع مخاطرات بهداشتی و محیطی از دیدگاه گردشگران و همچنین مخاطرات ساختاری- عملکردی از دیدگاه مسئولین فعال در بخش گردشگری می‌باشد. اما در صورت محاسبه مجموع احتمالات خطر از دیدگاه هر دو گروه این نتیجه حاصل می‌شود که احتمال تهدید سیستم گردشگری محدوده مطالعاتی، در زمینه احتمال خطرات اقتصادی- مالی با مقدار ۳/۲۹ از همه بیشتر می‌باشد، در نتیجه در صورت بالا بودن آسیب‌پذیری این مقصد گردشگری صدمات زیادی به آن وارد کرده و توسعه آن را با مشکل مواجه خواهد کرد. شاخص احتمال خطرات بهداشتی- محیطی با مقدار ۳/۱۷ در رده دوم قرار دارد، بعد از آن شاخص ساختاری- عملکردی با مقدار ۲/۹۳ در رده سوم قرار می‌گیرد. بنابراین برای کاهش این آسیب‌ها باید در برنامه‌ریزی‌ها جهت رفع این مشکلات تلاش کرد و آسیب‌پذیری سیستم گردشگری منطقه را کاهش داد. همچنین برای تعیین تفاوت نگرش گردشگران و مسئولین از آزمون T دو نمونه‌ای مستقل استفاده گردید که نتایج آزمون بیانگر این است که تفاوت معنی‌داری بین نگرش گردشگران و مسئولین نسبت به مجموع احتمالات خطر در توسعه سیستم گردشگری وجود ندارد.

#### کتابنامه

- الوانی، مهدی؛ پیروزیخت، معصومه؛ ۱۳۸۵. فرایند مدیریت جهانگردی، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- ایمانی، بهرام؛ ۱۳۸۸. اثرات گردشگری در توسعه روستایی مطالعه موردی، دهستان آبگرم سرعین در استان اردبیل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی. استاد راهنما: مجتبی قدیری معصوم. دانشگاه تهران.
- بابایی، محمدعلی؛ وزیرزنجانی، حمیدرضا؛ ۱۳۸۵. مدیریت ریسک، رویکردی نوین برای ارتقای اثر بخش سازمان‌ها. ماهنامه تدبیر. سال هجدهم. شماره ۱۷۰.
- بایبری، جعفر؛ ۱۳۹۱. مفاهیم کلیدی در مطالعات گردشگری. انتشارات مهکامه.
- بایزیدی، ابراهیم؛ اولادی، بهنام؛ عباسی، نرگس؛ ۱۳۸۸. تحلیل داده‌های پرسش‌نامه‌ای به کمک نرم افزار SPSS 18 انتشارات عابد.
- پاپلی یزدی، محمد حسین؛ سقایی، مهدی؛ ۱۳۸۵. گردشگری (ماهیت و مفاهیم). تهران: انتشارات سمت.



- پور فرج، ابراهیم؛ ۱۳۹۳. نهادها و سازمان‌های مرتبط با گردشگری در ایران با تأکید بر مفاهیم. به کوشش دکتر اکبر پورفرج. کانون هماهنگی دانش و صنعت گردشگری.
- پورفرج، اکبر و همکاران؛ ۱۳۹۲. رفتار میان فرهنگی در گردشگری: مفاهیم و تحلیل‌ها. نشر سمیرا. تهران.
- زارع، رحیم؛ زندی، ابتهال؛ خان محمدی، هادی؛ ۱۳۹۳. نهادها و سازمان‌های مرتبط با گردشگری در ایران با تأکید بر مفاهیم. به کوشش دکتر اکبر پورفرج. کانون هماهنگی دانش و صنعت گردشگری.
- عسگری، علی؛ ۱۳۸۸. راهنمای بین‌المللی ایزو ۳۱۰۰۰ مدیریت ریسک. انتشارات نور علم. همدان.
- عیاشی، اطهره؛ ۱۳۹۱. ارزیابی سطح ریسک در فرایند توسعه سیستم‌های گردشگری (مطالعه موردی: شهرستان خرم آباد). پایان نامه کارشناسی ارشد. استاد راهنما: حسنعلی فرجی سبکبار. دانشگاه تهران. دانشکده جغرافیا.
- معصومی، مسعود؛ ۱۳۸۸. درآمدی بر رویکردها در برنامه ریزی توسعه گردشگری محلی. شهری منطقه‌ای. انتشارات سمیرا.
- Correia, A., Pimpao, A., & Crouch, R. (2008). Portuguese charter tourists to long-haul destinations: A travel motive segmentation. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32(2), 169-186.
- Eragi, M. I. (2006). Tourism services quality (TourServQual) in Egypt, the viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), 469-492.
- Han, J. Y. (2005). *The relationships of perceived risk to personal factors, knowledge of destination, and travel purchase decisions in international leisure travel* (Unpublished doctoral dissertation). The Faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia, Sharlot vil. United States of America.
- Kozak, M., & Andeu, L. (2007). The impact of perception of risk on international travelers. *International Journal of Tourism Research*, 9, 233-242.
- Mason, P. (2003). *Tourism impacts, planning and management*. Amsterdam: Elsevier.
- UNEP Conference. (2007). Disaster risk reduction in tourism destinations. London.
- UNWTO Conference. (2006). Understanding tourism and designing strategies. Argentina.
- Wang, Y. S. (2009). The impact of crisis events and macroeconomic activity on Taiwan's international inbound tourism demand. *Tourism Management*, 102, 75-82.