

شناسایی و ارزیابی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم (مطالعه موردی: راهنمایان اکوتوریسم استان تهران)

علی رحیم پور

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری، استادیار دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ

سید سعید هاشمی

استادیار دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ^۱

هانیه واحدی زارچ^۱

کارشناسی ارشد اکوتوریسم، دانشگاه علم و فرهنگ

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۸/۰۶

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۵/۱۲

چکیده

از آنجا که صنعت گردشگری ماهیتی خدماتی دارد، نقش و اهمیت عوامل انسانی در کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده نقش اساسی دارد. در میان نیروهای شاغل در صنعت گردشگری راهنمایان تور نقش موثری در هدایت و تامین نیازهای گردشگران دارند. هر راهنمای تور نماینده یک ملت، یک کشور و سازمان برگزارکننده تور به حساب می‌آید. ممکن است اعضای تور فرصت ارتباط با مردم یک کشور را در مدت بازدید پیدا نکنند و در نتیجه راهنما شخصیت، منش و اطلاعات او را محکی برای شناسایی کشور میزبان به شمار می‌آورند. با توجه به اهمیت نقش آنها این تحقیق به ارزیابی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم می‌پردازد. محقق در این مقاله به دنبال پاسخگویی به این سوال می‌باشد که مشکلات موجود برای فعالیت راهنمایان اکوتوریسم چیست و از نظر راهنمایان هریک از این مشکلات از چه میزان اهمیت برخوردار می‌باشد. تحقیق حاضر از نظر راهبرد، توصیفی - تحلیلی و از نظر هدف کاربردی است. در این تحقیق با استفاده از ادبیات موضوع و مصاحبه با خبرگان مشکلات راهنمایان شناسایی و پس از غربالگری ۲۵ مورد از آنها انتخاب شد. سپس میزان اهمیت هریک از موارد را در پرسشنامه‌ای با طیف لیکرت ۵ تایی ارزیابی شد. نمونه مورد بررسی در این تحقیق ۱۰۰ نفر و با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها و ارزیابی میزان اهمیت مشکلات از آزمون دوجمله‌ای و آزمون فریدمن استفاده شد. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است مشکلات، "عدم حمایت‌های بیمه درمانی و بازنشستگی و بیمه بیکاری از سوی سازمان‌های متولی"، "وجود افراد غیرمتخصص و بدون مجوز فعالیت به عنوان راهنمای اکوتوریسم"، "عدم وجود تورهای خارجی و داخلی به طور مستمر در کشور (فصلی بودن سفر در ایران و نداشتن امنیت شغلی)"، "عدم نظارت بر حقوق و دستمزد راهنمایان اکوتوریسم"، از اهمیت بسیاری برخوردار می‌باشند.

واژگان کلیدی: گردشگری، اکوتوریسم، راهنمایان تور، راهنمایان اکوتوریسم، مشکلات

مقدمه

گردشگران با ورود به سرزمین مقصد نیازمند کسب اطلاع از ابعاد گوناگون مقصد نظیر جاذبه‌ها، مسیرها، زمان‌های مناسب بازدید و نظایر آن هستند. راهنمایان تور نقش بسیار مؤثری در معرفی مقصد گردشگری به مسافران دارند و بر اساس رفتار آنان، گردشگران رفتار جامعه میزبان را تحلیل و بررسی می‌نمایند. راهنمایان تور به عنوان کارکنان صف در تعامل مستقیم با گردشگران بوده و به عنوان سفیران فرهنگی مقاصد مسئولیت زیادی در برداشت کلی و رضایت گردشگران از خدمات تور ارائه شده در مقصد به عهده دارند. جوا^۱ و گلدمن^۲ (۱۹۹۱) در بررسی‌ها و تحقیقات خود دریافتند که عملکرد راهنمایان تور یکی از مهمترین عوامل موفقیت یک تور است. تحقیقات دیگری توسط مسبرگ^۳ (۱۹۹۵) بیانگر این بود که راهنمای تور می‌تواند عامل مهمی در انتخاب بسته سفر و آژانس مسافرتی باشد.

علی‌رغم گذشت بیش از هفتاد سال از تاسیس اولین نهاد رسمی دولتی در زمینه گردشگری در ایران تنها در سال ۱۳۸۷ بود که نهادی تحت عنوان انجمن صنفی راهنمایان گردشگری استان تهران رسمیت یافت. این امر نشانگر آن است که تا آن زمان نیاز و ضرورتی به تشکیل راهنمایان در یک سازمان حرفه‌ای احساس نمی‌شد (فرمانی، ۱۳۸۹). با توجه به اینکه تربیت و آموزش راهنمایان تورهای اکوتوریسم در کشور چند سالی که شروع شده است لازم است تا با توجه به منابع موجود و بازارهای هدف اقدام به شناسایی، معرفی توانمندی‌های مورد نیاز راهنمایان و مشکلاتی که با آنها مواجه هستند نمود.

راهنمایان گردشگری در ایران به صورت رسمی زیر نظر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به صورت غیررسمی عضو اتحادیه‌ها و و انجمن‌های راهنمایان گردشگری هستند. جایگاه راهنمایان تور در ایران با چالش‌ها و مشکلاتی رو بروست که به صورت مختصر به بیان آن پرداخته می‌شود.

الف) حرفه‌ای ناشناخته برای مسافر: اطلاع نداشتن از وظایف یک راهنمای گردشگری باعث می‌شود هویت اجتماعی راهنمایان چنان دستخوش تغییر شود که در نهایت منجر به مشاجره می‌شود.

ب) شغل دوم: کارشناسان گردشگری معتقدند در کشور ما آسیب پذیرترین قشر این صنعت، راهنمایان هستند. به عبارتی امرار معاش این افراد از این طریق ممکن نیست در نتیجه کم کم به شغل دوم آنان یا حتی یک سرگرمی برای فراغت از شغل اول تبدیل می‌شود.

ج) حقوق و مزایا: بسیاری از دست‌اندرکاران صنعت گردشگری معتقدند که آموزش و دانسته‌های تخصصی راهنمایان سطح توقع آنها را بالا می‌برد از این رو آژانس‌ها ترجیح می‌دهند از کارآموز استفاده کنند. همچنین برای حقوق راهنمایان تعرفه‌ایی وجود ندارد و دفاتر خدمات مسافرتی بر طبق فرضیات خودشان مبلغی را در نظر می‌گیرند. مسئله دیگر اینکه درجه بندی و استانداری برای آنها در نظر نگرفته شده است و یک فرد تازه کار با یک

¹ Geva

² Golman

³ Mossberg

حرفه‌ای تقریباً در شرایط یکسانی قرار دارند که پیامد آن از دست دادن انگیزه در جهت پیشرفت و بهبود عملکرد آنهاست.

(د) بیمه: یکی از مهم‌ترین نیازهای راهنمایان نیاز به بیمه است. اقدامات حمایتی نظیر بیمه و خدمات اجتماعی در این مشاغل کمتر به چشم می‌خورد.

(ه) آموزش‌های حین خدمت و مستمر: آموزش یکی از پایه‌های اصلی توسعه پایدار است. در کشور ما با وجود سابقه سال‌ها برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه تربیت راهنمایان تور در دو رشته تورهای اکوتوریسم و فرهنگی هنوز بسیاری از راهنمایان از آن چیزی نمی‌دانند (حیدری، ۱۳۸۹، ص ۲۳۱).

با وجود نقش راهنمایان تور متاسفانه موضوعات مربوط به راهنمایان در ادبیات گردشگری سهم کمی را به خود اختصاص داده است. و از طرف دیگر متاسفانه مسائل و مشکلاتی که در بالا به آن اشاره شد به طور کامل حل نشده و روند بهبود به کندی پیش می‌رود و با وجود همه این مشکلات کناره‌گیری یک راهنما از شغلش برای صنعت گردشگری کشور یک ضرر محسوب می‌شود.

مسئله مهم دیگر این است که نه تنها راهنمایان تور در صنعت گردشگری ایران نادیده انگاشته می‌شوند بلکه نظارتی هم بر کیفیت رفتار آنان و تخلفات دفاتر خدماتی در خصوص استفاده از راهنمایان بدون مجوز وجود ندارد. با وجود پتانسیل بالای کشورمان در برگزاری تورهای اکوتوریسم و اهمیت نقش و عملکرد راهنمایان اکوتوریسم متاسفانه تاکنون در ایران ارزیابی نظام مند و عملی از مشکلات موجود آنها به عمل نیامده، بنابراین با توجه به اهمیت نقش راهنمایان اکوتوریسم در ارائه خدمات و حفاظت از محیط زیست و هم چنین کم توجهی به موضوعات مربوط به راهنمایان اکوتوریسم در ادبیات گردشگری این تحقیق به ارزیابی راهنمایان اکوتوریسم با اهداف شناسایی و ارزیابی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم استان تهران و تعیین اهمیت هر یک از مشکلات راهنمایان اکوتوریسم می‌پردازد. برنامه‌ریزان در زمینه آموزش، توسعه و بهبود عملکرد راهنمایان اکوتوریسم با ارزیابی و شناخت مشکلات راهنمایان تور از نظر گردشگران، می‌توانند این موانع را برطرف نموده که به بهترین شکل ممکن پاسخگوی نیازهای صنعت گردشگری در بخش راهنمایان اکوتوریسم باشند.

مبانی نظری تحقیق

لغت گردشگری^۱ از کلمه "tour" به معنای گشتن اخذ شده که ریشه در لغت لاتین turns به معنای دور زدن، رفت و برگشت بین مبدا و مقصد و چرخش دارد که از یونانی به اسپانیایی و فرانسه و در نهایت به انگلیسی راه یافته است (oxford, 1970, 189).

سازمان جهانی گردشگری^۲، گردشگری را چنین تعریف می‌کند: "گردشگری عبارت است از مجموعه کارهایی که یک فرد در سفر و در مکانی غیر از محیط عادی خود برای مدتی که کمتر از ۲۴ ساعت و بیشتر از یک سال نیست انجام می‌دهد، و هدف آن سرگرمی، تفریح، استراحت، ورزش، دیدار با اقوام و آشنایان، کسب و کار، ماموریت،

^۱ Tourism

^۲ WTO

شرکت در سمینار یا کنفرانس، درمان، مطالعه، تحقیق، فعالیت‌های مذهبی و فعالیت‌هایی از این قبیل است" (WTO, 1999)

در سال ۱۹۹۹ مارتا هانی^۱ تعریفی عالی و دقیق از اکوتوریسم ارائه نمود: "معمولا سفری است به مناطق حفاظت شده بکر و آسیب‌پذیر که سعی می‌شود تاثیر این سفر بر محیط اندک باشد، در مقیاس کوچک انجام پذیرد، به افزایش سطح آگاهی گردشگران کمک نماید، سرمایه‌هایی را برای حفظ محیط زیست فراهم کند، به طور مستقیم به توسعه اقتصادی و اقتدار سیاسی جوامع محلی کمک کند و به فرهنگ‌های مختلف و حقوق بشر احترام گذارد" (درام و مور، ۱۳۸۷:۵).

یک راهنمای اکوتوریسم به عنوان کسی تعریف شده است که به صورت دستمزدی و یا داوطلبانه گردشگرانی را که پول پرداخت کرده یا نکرده‌اند را در اطراف یک ناحیه یا مکان که دارای اهمیت طبیعی و یا فرهنگی می‌باشد، با استفاده از قوانین اکوتوریسم و تفسیر راهنمایی می‌کند (بلک^۲، ۲۰۰۱).

راهنمای اکوتوریسم شغلی در حوزه گردشگری بوده که در آن ضمن ارتباط موثر با گردشگران به صورت مستقیم یا واسطه‌هایی مانند آژانس‌های گردشگری با توجه به فعالیت‌های انجام شده و برنامه‌های سفری که انجام می‌شود به صورت فردی و یا گروهی، نسبت به همراهی و راهنمایی گردشگران و گروه‌های اکوتوریسم در مسیرهای طبیعت اقدام می‌گردد.

جعفری در سال ۱۹۸۵ به این نکته اشاره کرد که "در تحقیقات گردشگری موضوعات مربوط به راهنمایان تور خیلی کم مورد توجه قرار گرفته است". سالهاست که از این گفته می‌گذرد و هنوز هم در تحقیقات صورت گرفته در حوزه گردشگری، بخصوص در ایران، مطالعات مربوط به راهنمایان تور سهم ناچیز و اندکی را به خود اختصاص می‌دهد. در ایران نیز مثل سایر کشورها به ندرت در مورد شناخت ابعاد و وسعت مشکلاتی که راهنمایان اکوتوریسم با آن روبرو هستند تحقیقاتی صورت گرفته است و اطلاعات بسیار کمی در این زمینه وجود دارد. با بررسی‌ها و مطالعاتی که در مورد پیشینه تحقیق در مورد مشکلات راهنمایان اکوتوریسم تور در ایران صورت گرفت متأسفانه هیچ پژوهشی در این زمینه یافت نشد و تنها تحقیقات بسیار اندکی در رابطه با مشکلات راهنمایان تور به طور کلی وجود داشت که در ذیل به مختصر بیان شده است.

حرفه‌ای ناشناخته برای گردشگران: اجرای یک تور خوب نیاز به یک راهنمای تور متخصص دارد. در ایران راهنمای گردشگری حرفه‌ای است که برای مسافر ناشناخته است. اطلاع نداشتن برخی مسافران از وظایف یک راهنمای گردشگری کار حرفه‌ای‌ها را سخت کرده است، بنابراین در بعضی از مواقع مسافران انتظار چندانی از راهنمای تور و در مواقع دیگر انتظارات و توقعات بسیار زیادی از وی دارند. ضررهای ناشی از این دو پدیده کم کم متوجه فرهنگ سفر و گردشگری و مسافرت‌های دسته جمعی در قالب تور می‌گردد. اطلاع نداشتن از وظایف یک

¹ Martha honey

² Black

راهنمای گردشگری باعث می‌شود هویت اجتماعی راهنمایان چنان دستخوش تغییر شود که در نهایت منجر به مشاجره می‌شود

مشکلاتی که در ارتباط با گردشگران ممکن است برای راهنمای تور بوجود آید عبارتند از تاخیر بیش از حد و سر وقت حاضر نبودن، عدم توجه لازم به برنامه تور و برنامه‌ریزی راهنما به این دلیل که به علت تجربه سفرهای قبلی خود را صاحب نظر می‌دانند، عدم توجه به توضیحات راهنما، تعصبات شخصی، دور زدن قوانین و حس مسئولیت پذیری پایین، داشتن تعصبات شخصی در رابطه با مذهب و سنت خود، انتظار اینکه راهنما وظیفه شاد کردن آنها در سفر را دارد و فرافکنی تمام مشکلات و ارتباط دادن مشکلات به توانایی‌های راهنما می‌باشد (چودھاری^۱ و پراکاش^۲، ۲۰۰۸).

حقوق و مزایا: اتحادیه و انجمن‌های موجود آمده در سال‌های اخیر علی‌رغم شناسایی بعضی از مشکلات، پیگیری و راه‌حل‌های مناسبی در این زمینه ندارند و فقط به داشتن اسم و هدف‌های متعالی بسنده کرده‌اند. برای حقوق راهنمایان تعرفه‌ای وجود ندارد و دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری بر طبق فرضیات و ذهنیات خودشان مبلغی را برای ماموریت روزانه راهنما در نظر می‌گیرند. درجه بندی و استاندارد برای راهنمایان تعریف نشده است و یک فرد تازه کار با یک حرفه‌ای تقریباً در شرایط یکسانی قرار دارند. پیامد مستقیم چنین کاری از دست دادن انگیزه در جهت پیشرفت و بهبود کارها توسط افراد حرفه‌ای و دارای سابقه می‌باشد (حیدری، ۱۳۸۹: ۲۳۱).

درآمد عاملی است که مستقیماً با فصلی بودن در ارتباط است. مولفه‌های گوناگونی از جمله نوع تور، ترکیب اعضای تور، مدت زمان تور، مقصد، رضایت مسافرین، انعام و پاداش، تجربه و سابقه راهنما و قرارداد با دفتر مجری در میزان درآمد تأثیر گذار هستند. بنابراین نمی‌توان به صورت دقیق آن را برآورد نمود، ولی به طور کلی فصلی بودن این شغل متوسط درآمدی آن را به شدت پایین می‌آورد و نمی‌توان گفت راهنمایان تور در نهایت افراد ثروتمندی خواهند شد. دلایل متعددی در این خصوص می‌توان بیان داشت. این دلایل به طور عام درباره فعالین صنعت و به طور خاص درباره راهنمایان تور مصداق دارند.

- فصلی و نیمه وقت بودن

- پایین بودن میانگین سطح تحصیلات

- ارتقای شغلی اندک

- جوانی (این صنعت از جمله جوان‌ترین کسب و کارهای جهان از نظر نیروی انسانی می‌باشد، در نتیجه این افراد به واسطه تجربه کمتر و جوانی سطح دستمزد پایین‌تری در مقیاس با راهنمایان حرفه‌ای داشته) (زاهدی و بلالی، ۱۳۸۸: ۴۱).

¹ Choedhary

² Prakash

آموزش‌های مستمر و حین خدمت: پوند^۱ (۱۹۹۳) در اهمیت آموزش می‌گوید "تاریخ نشان داده که آموزش و ارزیابی راهنمایان نتایج بسیارخوبی نه تنها برای گردشگران و راهنما بلکه برای سایتها، شهرها و همچنین کل جامعه دارد" بنابراین توجه به آموزش و ارزیابی و همچنین تخصص راهنمایان را نباید نادیده گرفت.

کمیبود دوره‌های آموزشی، سمینارها، کنفرانسها در جهت ارتقاء سطح دانش علمی و تجربی راهنمایان، ضعف محتوای آموزشی دوره‌ها، کمیبود منابع و مراکزاطلاعاتی و کتابخانه‌ای مورد نیاز راهنمایان، ضعف دیدگاه آکادمیک در بین راهنمایان، عدم امکان ارتقاء سطح شغلی از عوامل تاثیر گذار بر کیفیت عملکرد راهنمایان تور و در نتیجه مشکلاتی در تور می‌باشند.

بیمه: یکی از مهم ترین نیازهای راهنمایان نیاز به بیمه است. اقدامات حمایتی نظیر بیمه (بیکاری و بازنشستگی) و خدمات اجتماعی در این مشاغل کمتر به چشم می‌خورد.

ریسک و خطرات احتمالی: از آنجائی که ماهیت کاری راهنما با سفر به هم آمیخته است، همواره در معرض خطرات و سوانح گوناگون وسائل نقلیه قرار دارد از طرف دیگر بعثت تداوم سفر به مدت طولانی و تغییرات محیطی تغذیه و آرامش و سکون او به هم می‌ریزد و ممکن است بعد از مدتی دیگر نتواند به این شغل ادامه دهد و یا دچار مشکلاتی گردد. ضمن اینکه مجبور به تحمل ریسک بالایی در بسیاری از مواقع می‌شود، موارد غیر قابل پیش‌بینی که فقط راهنما با آن مواجه است از قبیل رزرو بیش اندازه جا در هتل و یا رستوران، تاخیر اتوبوس و راهنمای محلی، تعطیلی غیر منتظره اماکن مورد بازدید، اتفاقات و حوادث غیر منتظره در تور، ناهنجاری‌های رفتاری در بعضی از مسافرین و غیره همگی جزء اموری است که راهنما به طور مداوم با آن سرو کار دارد (حیدری، ۱۳۸۹: ۵۵).

امنیت و جایگاه شغلی: فصلی بودن و رونق کم گردشگری در بسیاری از کشورها باعث شده است که بنگاه‌های تور گردان به صورت دائم و ثابت راهنمایان را به خدمات نگیرند و در صورت نیاز از خدمات آنان به صورت موردی استفاده کنند. در چنین مواقعی بنگاه‌ها، دنبال راهنمایان ارزان هستند که مجبور نباشند هزینه‌هایی مثل بیمه، پاداش و بازنشستگی و بسیاری از هزینه‌های حضور کارمند را متحمل شوند. مخصوصاً در زمانهایی که تقاضا برای خدمات آنان کاهش می‌یابد. همین عوامل و نبود جایگاه مشخص و ثابت در دفاتر تور گردانی باعث می‌شود، جایگاه شغلی درستی برای آن تعریف نشود و سیستم ارتقا و سطح بندی آن دچار مشکل شود. نه تنها در ایران بلکه در کشوری مانند لائوس نقطه ضعف عمده‌ای در آماده سازی راهنمایان متخصص دارند و راهنمایان در این کشور نیز مانند کارگران قراردادی هستند و به صورت روزانه دستمزد دریافت می‌کنند (2010, Hirostune).

باید بخاطر داشت گاهی برای بخشی از علاقمندان به این حرفه به عنوان مزیتی تلقی می‌شود و ایشان می‌توانند ضمن اشتغال به فعالیت کاری متعارفشان در اوقات فراغت خود آن هنگام که برنامه توری به ایشان پیشنهاد می‌شود به امر راهنمایی تور بپردازند (زاهدی و بلالی، ۱۳۸۸: ۳۹).

¹ Pond

رقابت: مراجعه تعداد زیادی راهنما جهت استخدام باعث ایجاد رقابت در بین آنان و بعضاً رقابت ناسالم می‌شود که این رقابت ناسالم افت کیفی راهنمایان را بدنبال دارد. البته رقابت فی نفسه نمی‌تواند مضر باشد ولی درخواست کار با حقوق و امکانات پایین‌تر باعث طمع بعضی از بنگاه‌هایی می‌شود که به سود و نفع کوتاه مدت می‌اندیشند. در نهایت و با نگاه به برشی از یک دوره متوجه خواهیم شد که سطح کیفی خدمات و میزان رضایت مسافران از راهنما بشدت کاهش یافته و حتی شکایت آنان را بدنبال دارد.

آمادگی برای شکایات و اعتراضات: داشتن گوش شنوا برای یک راهنما تحت هر شرایطی لازم است و مسافران تور زبان شکایاتشان به مراتب بزرگتر از زبان تشکرشان است، اینکه چنین انتظاری را نداشته باشید که در قبال ارائه خدماتتان از شما قدردانی شایانی بعمل آید. البته عدم اعتراض به مفهوم رضایت نیست و راهنما باید به وظایف خود در زمینه ارائه خدمات مطلوب عمل نماید (حیدری، ۱۳۸۹: ۵۷).

روش‌شناسی تحقیق

باتوجه به اینکه هدف از این تحقیق ارزیابی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم و بکارگیری نتایج آن در برنامه‌ریزی‌های مربوطه می‌باشد. لذا به لحاظ هدف کاربردی است. حال آنکه زمانی که به مطالعه وضع موجود و توصیف توانمندی‌های راهنمایان اکوتوریسم می‌پردازد بر مبنای روش پژوهش نیز تحقیقی توصیفی-تحلیلی است.

جامعه آماری این تحقیق شامل راهنمایان اکوتوریسم دارای مجوز از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران می‌باشند. بنابر آمار موجود در سازمان میراث فرهنگی تعداد آنها برابر ۴۵۶ نفر می‌باشد. برای نمونه گیری از فرمول کوکرین با ضریب اطمینان ۰.۹۵ درصد استفاده شد که در نهایت حجم نمونه ۹۶ بدست آمد و به صورت تصادفی ساده مورد استفاده قرار گرفت.

در این تحقیق ابتدا با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای (کتاب، مقالات و اینترنت) توانمندی‌های راهنمایان اکوتوریسم در تورهای طبیعی شناسایی و سپس با مصاحبه حضوری و ارتباط از طریق ایمیل با اساتید، صاحب نظران و محققان، ویژگی‌های شناسایی شده غربالگری و ۲۵ مورد از مشکلات راهنمایان از میان آنها انتخاب شد. نهایتاً این توانمندی‌ها در قالب پرسشنامه‌ای با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای تدوین و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط راهنمایان اکوتوریسم پاسخ‌ها با استفاده از آزمون دوجمله‌ای و آزمون فریدمن تحلیل شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در ابتدا ویژگی‌های جمعیت شناختی راهنمایان اکوتوریسم، مورد بررسی قرار گرفتند تا درک بهتری از ترکیب پاسخ دهندگان ایجاد شود. به منظور توصیف نمونه به لحاظ متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن، مدرک تحصیلی، سابقه کار و زبان تخصصی) از آمار توصیفی استفاده شده است. آمار توصیفی، مجموعه‌ای از روش‌هایی است که برای سازمان دهی، خلاصه کردن، تهیه جدول، رسم نمودار و توصیف و تفسیر داده‌های جمع‌آوری شده از نمونه آماری به کار گرفته می‌شود. همچنین برای تحلیل داده‌ها از فنون آمار استنباطی نیز استفاده شده است. نرم افزار آماری SPSS برای انجام امور و فنون آماری مورد استفاده قرار گرفته است. سپس

میانگین هریک از مشکلات بدست آمد. و از طریق آزمون دوجمله‌ای اهمیت هریک از مشکلات مورد بررسی قرار گرفت.



شکل ۱-۱: فرایند انجام تحقیق

یافته‌های پژوهش

در بخش آمار توصیفی به بررسی نتایج برآمده از قسمت مشخصات فردی پرسشنامه و بخش‌های مربوط به توانمندی‌ها پرداخته می‌شود. توزیع فراوانی و درصد متغیر جنسیت پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی مربوط به زنان است که ۵۶ درصد از پاسخ دهندگان را تشکیل می‌دهند و ۴۴ درصد از پاسخ دهندگان را نیز آقایان تشکیل می‌دهند. و بیشترین فراوانی سن پاسخ دهندگان مربوط به سنین زیر ۴۰ سال است. همچنین بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کار زیر ۱۰ سال است. در نهایت توزیع فراوانی و درصد متغیر زبان تخصصی پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که بیشترین فراوانی مربوط به زبان تخصصی زبان انگلیسی است.

در قسمت آمار استنباطی برای بررسی میزان اهمیت هریک از مشکلات از دید راهنمایان اکوتوریسم از آزمون دوجمله‌ای استفاده شد. در آزمون دوجمله‌ای پاسخهای مختلف افراد به دو گروه زیرتقسیم شده است: گروه ۱. کم اهمیت یا بی اهمیت گروه و ۲. با اهمیت یا بسیار با اهمیت. با توجه به آزمون دوجمله‌ای، فرض صفر مبتنی بر برابری نسبت میزان پاسخ‌های کم یا بی اهمیت و با اهمیت یا بسیار با اهمیت رد می‌گردد. به عبارت ساده‌تر، احتمال پاسخ دادن پاسخ دهندگان به این دو گروه برابر نبوده است

در این آزمون اگر پی-مقدار کمتر از سطح اطمینان باشد فرض صفر رد می‌شود و در غیر این صورت فرض صفر پذیرفته خواهد شد که در تمام گزینه‌ها فرض صفر رد می‌شود.

جدول ۱: آزمون دو جمله‌ای برای بررسی مشکلات راهنمایان اکوتوریسم

نتیجه	پی مقدار	مقدار آزمون	درصد مشاهده شده	تعداد	شامل	گروه
اهمیت بالا	.006(a)	.50	.35	32	<= 3	گروه ۱
				59	> 3	گروه ۲
				91	کل	
اهمیت بالا	.015(a)	.50	.37	33	<= 3	گروه ۱
				57	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت بالا	.000(a)	.50	.21	19	<= 3	گروه ۱
				71	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت بالا	.000(a)	.50	.30	26	<= 3	گروه ۱
				62	> 3	گروه ۲
				88	کل	
اهمیت بالا	.008(a)	.50	.36	32	<= 3	گروه ۱
				58	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت متوسط	.073(a)	.50	.40	36	<= 3	گروه ۱
				54	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت متوسط	.089(a)	.50	.40	36	<= 3	گروه ۱
				53	> 3	گروه ۲
				89	کل	
اهمیت بالا	.000(a)	.50	.23	21	<= 3	گروه ۱
				69	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت بالا	.000(a)	.50	.20	18	<= 3	گروه ۱
				73	> 3	گروه ۲
				91	کل	
اهمیت بالا	.000(a)	.50	.21	19	<= 3	گروه ۱
				72	> 3	گروه ۲
				91	کل	
اهمیت بالا	.053(a)	.50	.39	34	<= 3	گروه ۱
				53	> 3	گروه ۲
				87	کل	
اهمیت متوسط	.073(a)	.50	.40	36	<= 3	گروه ۱
				54	> 3	گروه ۲
				90	کل	
اهمیت بالا	.003(a)	.50	.34	31	<= 3	گروه ۱
				60	> 3	گروه ۲
				91	کل	
اهمیت متوسط	1.000(a)	.50	.51	45	<= 3	گروه ۱
				44	> 3	گروه ۲
				89	کل	
اهمیت متوسط	.059(a)	.50	.40	36	<= 3	گروه ۱
				55	> 3	گروه ۲
				91	کل	

	کل	91	1.00			
اهمیت بالا	۱۶. عدم لحاظ نمودن توانایی‌های عملیاتی درگزینش راهنمایان اکوتوریسم برای دریافت مدرک	گروه ۱	≤ 3	23	.26	.50 .000(a)
		گروه ۲	> 3	66	.74	
	کل			89	1.00	
اهمیت متوسط	۱۷. عدم تسلط آژانس‌هاوراهنمایان فنی دفاترخدماتی برای تدوین برنامه سفر	گروه ۱	≤ 3	47	.52	.50 .834(a)
		گروه ۲	> 3	44	.48	
	کل			91	1.00	
اهمیت بالا	۱۸. عدم پیگیری و دادن راه‌حلهای مناسب برای مشکلات راهنمایان از سوی متولیان گردشگری	گروه ۱	≤ 3	32	.36	.50 .014(a)
		گروه ۲	> 3	56	.64	
	کل			88	1.00	
اهمیت بالا	۱۹. اطلاع نداشتن گردشگران از وظایف و حقوق راهنمایان	گروه ۱	≤ 3	24	.27	.50 .000(a)
		گروه ۲	> 3	66	.73	
	کل			90	1.00	
اهمیت بالا	۲۰. عدم آشنایی اکوتوریست‌ها به آداب و قوانین سفر به طبیعت	گروه ۱	≤ 3	29	.33	.50 .002(a)
		گروه ۲	> 3	59	.67	
	کل			88	1.00	
اهمیت متوسط	۲۱. ضعف سیستم اطلاعاتی در رابطه با سایت‌های گردشگری	گروه ۱	≤ 3	41	.47	.50 .594(a)
		گروه ۲	> 3	47	.53	
	کل			88	1.00	
اهمیت بالا	۲۲. عدم وجودقانون مستقل وجداگانه برای گردشگری طبیعی و راهنمایان اکوتوریسم	گروه ۱	≤ 3	19	.21	.50 .000(a)
		گروه ۲	> 3	70	.79	
	کل			89	1.00	
اهمیت بالا	۲۳. پایین بودن کیفیت زیرساخت‌ها وامکانات مرتبط باگردشگری طبیعی	گروه ۱	≤ 3	34	.38	.50 .033(a)
		گروه ۲	> 3	55	.62	
	کل			89	1.00	
اهمیت بالا	۲۴. عدم آگاهی افرادنیروی انتظامی ازفعالیت‌های گردشگری	گروه ۱	≤ 3	26	.30	.50 .000(a)
		گروه ۲	> 3	62	.70	
	کل			88	1.00	
اهمیت متوسط	۲۵. وجودتناقض‌های فرهنگی بین گردشگران اکوتوریسم وجامعه میزبان	گروه ۱	≤ 3	40	.45	.50 .397(a)
		گروه ۲	> 3	49	.55	
	کل			89	1.00	

منبع: یافته‌های تحقیق

برای بررسی تک به تک سؤال‌ها اگر نسبت افرادی که گزینه خیلی با اهمیت را انتخاب کرده‌اند بیشتر باشد یعنی اکثریت گزینه ۵ را انتخاب کرده باشند اهمیت بالای آن مشکلات مشخص می‌شود با توجه به نکات گفته شده و انجام آزمون نسبت، تمام مشکلات از اهمیت بالایی برخوردار هستند به غیر از مشکلات " فقدان اطلاعات جامع و به روز برای استفاده راهنمایان"، " عدم نظارت بر مدیریت تور در مواقع امداد و نجات"، " عدم برگزاری دوره‌های آموزشی توجیهی قبل از سفر برای شرکت کنندگان در تور"، " عدم تسلط راهنمایان اکوتوریسم به تفسیر سایت‌های گردشگری"، " عدم وجود امکانات کافی مرتبط بانفسیردرسایت‌ها مثل نقشه، فیلم‌ها و تابلوهای آموزشی و " عدم تسلط آژانس‌ها و راهنمایان فنی دفاتر خدماتی برای تدوین برنامه سفر"، " ضعف سیستم اطلاعاتی در رابطه با سایت‌های گردشگری" و " وجود تناقض‌های فرهنگی بین گردشگران اکوتوریسم و جامعه میزبان" که از اهمیت متوسط برخوردار می‌باشد.

با استفاده از آزمون فریدمن و همچنین آمار توصیفی ترتیب مشکلات دارای اهمیت بالا به صورت زیر است.

جدول ۲: اولویت بندی مشکلات

میانگین	
4.22	۹. عدم حمایت های بیمه درمانی و بازنشستگی و بیمه بیکار از سوی سازمان های متولی
4.18	۳. وجود افراد غیرمتخصص و بدون مجوز فعالیت به عنوان راهنمای اکوتوریسم
4.15	۱۰. عدم وجود تورهای ورودی و داخلی به طور مستمر در کشور (فصلی بودن سفر در ایران و نداشتن امنیت شغلی)
4.13	۸. عدم نظارت بر حقوق و دستمزد راهنمایان اکوتوریسم
4.02	۲۲. عدم وجود قانون مستقل و جداگانه برای گردشگری طبیعی و راهنمایان اکوتوریسم
3.99	۱۶. عدم لحاظ نمودن توانایی های عملیاتی درگزینه های راهنمایان اکوتوریسم برای دریافت مدرک
3.93	۱۹. اطلاع نداشتن گردشگران از وظایف و حقوق راهنمایان
3.9	۴. کمبود اساتید متخصص برای تربیت راهنمایان اکوتوریسم
3.83	۲۴. عدم آگاهی افراد نیروی انتظامی از فعالیتهای گردشگری
3.78	۲۳. پایین بودن کیفیت زیرساختها و امکانات مرتبط با گردشگری طبیعی
3.74	۲۰. عدم آشنایی اکوتوریست ها به آداب و قوانین سفر به طبیعت
3.73	۵. کمبود واحدهای علمی و کاربردی برای آموزش راهنمایان
3.71	۱۳. تعداد ناکافی انواع دوره های آموزشی، سمینارها و همایش های مرتبط با راهنمایان اکوتوریسم
3.69	۱۸. عدم پیگیری و دادن راه حل های مناسب برای مشکلات راهنمایان از سوی متولیان گردشگری
3.67	۷. عدم نظارت بر مدیریت تور در مواقع امداد و نجات
3.63	۱۱. عدم بیمه اکوتوریست ها در طول سفر
3.63	۱۲. عدم برگزاری دوره های آموزشی توجیهی قبل از سفر برای شرکت کنندگان در تور
3.62	۶. فقدان اطلاعات جامع و به روز برای استفاده راهنمایان
3.59	۲. عدم اعلام نیاز و شناسایی بازارهای هدف برای تربیت راهنمایان اکوتوریسم
3.58	۱۵. عدم وجود امکانات کافی مرتبط با تفسیر در سایتها مثل نقشه، فیلمها و تابلوهای آموزشی و...
3.56	۱. مدون نبودن استراتژی های توسعه گردشگری مرتبط با راهنمایان اکوتوریسم
3.52	۲۱. ضعف سیستم اطلاعاتی در رابطه با سایت های گردشگری
3.49	۲۵. وجود تناقض های فرهنگی بین گردشگران طبیعتگردی و جامعه میزبان
3.48	۱۴. عدم تسلط راهنمایان اکوتوریسم به تفسیر سایت های گردشگری
3.44	۱۷. عدم تسلط آژانس ها و راهنمایان فنی دفاتر خدماتی برای تدوین برنامه سفر

منبع: یافته های تحقیق

تحلیل داده ها و نتیجه گیری

در این بخش با استفاده از نتایج حاصل از بررسی و تحلیل پرسشنامه ها، به سؤال تحقیق پاسخ داده می شود از نظر راهنمایان تور هریک از مشکلات راهنمایان اکوتوریسم از چه میزان اهمیت برخوردار می باشد؟ برای پاسخ به این سؤال ابتدا از طریق آمار توصیفی، میانگین هریک از توانمندی ها بدست آمد. سپس از طریق آزمون دوجمله ای میزان اهمیت هریک از توانمندی ها مشخص شد و با استفاده از آزمون فریدمن اولویت بندی شدند. سپس در این مورد نیز برای تحلیل بهتر داده ها اختلاف بالاترین و پایین ترین میانگین بعد از تقسیم بندی به پنج سطح در جداول زیر طبقه بندی شدند.

برای تحلیل بهتر داده ها از مقاله چودهاری^۱ و پراکاش^۲ (۲۰۰۸) در هند که به بررسی مشکلات راهنمایان تور پرداختند استفاده شده است. جامعه آماری آنها شامل ۲۶۹ راهنمای گردشگری بود که در نهایت به یک تقسیم بندی

^۱ Chowdhary

^۲ Prakash

در رابطه با مشکلات آنها رسیدند که در چهار دسته عمده و زیر مجموعه‌های آن که شامل موارد زیر است قرار دادند:

الف) مشکلات محیط کاری راهنمایان (مدیریت سایت‌های گردشگری، تسهیل تجربه گردشگران، ساختار آموزشی، مشکلات صنعت گردشگری)،

ب) مشکلات مربوط به شرایط کاری راهنمایان (تقاضا و رقابت، شرایط و امکانات و امنیت شغلی، دیگر شاغلان گردشگری)،

ج) مشکلات ناشی از عملکرد مسئولین

د) مشکلات تعامل با مشتریان (گردشگران).

در اولین سطح ۴ مورد از مشکلات در طیف بسیار با اهمیت قرار گرفتند.

جدول ۳: اولویت‌بندی مشکلات در سطح بسیار با اهمیت

میانگین	مشکلات
بسیار با اهمیت	۹. عدم حمایت‌های بیمه درمانی و بازنشستگی و بیمه بیکاری از سوی سازمان‌های متولی
بسیار با اهمیت	۳. وجود افراد غیرمتخصص و بدون مجوز فعالیت به عنوان راهنمای اکوتوریسم
بسیار با اهمیت	۱۰. عدم وجود تورهای ورودی و داخلی به طور مستمر در کشور (فصلی بودن سفر در ایران و نداشتن امنیت شغلی)
بسیار با اهمیت	۸. عدم نظارت بر حقوق و دستمزد راهنمایان اکوتوریسم

منبع: یافته‌های تحقیق

در تقسیم‌بندی مربوط به مشکلات راهنمایان تور هر چهار مورد از مشکلات فوق که در سطح بسیار با اهمیت قرار گرفتند مربوط به شرایط کاری آنها می‌باشد و مشکلات مربوط به بیمه و فصلی بودن سفر و حقوق راهنمایان ناشی از عدم امنیت و رفاه راهنمایان می‌باشد. و وجود افراد غیرمتخصص ناشی از رقابت ناعادلانه در این صنعت می‌باشد. با وجود ماهیت کار آنها که در سفرهای طولانی هستند، آسیب‌پذیر می‌باشند، هیچ بیمه خدمات درمانی یا پشتوانه مالی برای آینده آنها وجود ندارد. وجود افراد غیر متخصص که تنها براساس روابط در آژانس‌ها و تورها مشغول به کار هستند باعث نادیده گرفتن افراد با تجربه و حرفه‌ای در این زمینه شده‌اند و این امر منجر به کاهش رضایت گردشگران و در نهایت کاهش عملکرد مناسب تورها می‌شود.

جاذبه‌های گردشگری هم جاذبه‌های طبیعی و هم تاریخی و فرهنگی بسیار در معرض ویژگی فصلی بودن هستند، چراکه اغلب در ایام خاصی از سال مورد توجه قرار می‌گیرند. یعنی گردشگران برای بازدید از یک سرزمین هم می‌کوشند در ایام مناسبی (متناسب با شرایط آب و هوایی مقصد، تعطیلاتشان و...) اقدام به سفر نمایند. نتیجه‌ی فصلی بودن این است که ذینفعان در زمان خاصی با اوج تقاضا و در زمان‌های دیگری با رکود شدید تقاضا مواجهند. اما در ایران آسیب دیدن از این موضوع بدلیل عدم تبلیغات مناسب و انجام دادن راهکارهای اجرایی بیشتر به چشم می‌خورد که نتیجه آن بیکار ماندن راهنمایان در قسمت عمده‌ای از سال می‌باشد و در نتیجه با داشتن شغل دوم، راهنمایی تور به عنوان دغدغه اصلی آنها و به طور حرفه‌ای دنبال نمی‌شود.

قانون مشخصی در مورد پرداخت حقوق و دستمزد، زمان و نحوه پرداخت آن به راهنمایان وجود ندارد. همچنین هیچ درجه بندی و استاندارد سازی در این شغل به چشم نمی‌خورد، یک راهنمای حرفه‌ای و راهنمای تازه کار در شرایط یکسانی قرار دارند و این امر در نهایت باعث از دست دادن انگیزه افراد برای حرفه‌ای و متخصص شدن در این زمینه می‌شود.

در دومین سطح نیز ۴ مورد از مشکلات که در جدول ارائه شده است در طیف با اهمیت قرار گرفتند.

جدول ۴: اولویت‌بندی مشکلات در سطح بااهمیت

مشکلات	میانگین
۲۲. عدم وجود قانون مستقل و جداگانه برای گردشگری طبیعی و راهنمایان اکوتوریسم	با اهمیت
۱۶. عدم لحاظ نمودن توانایی‌های عملیاتی درگزینش راهنمایان اکوتوریسم برای دریافت مدرک	با اهمیت
۱۹. اطلاع نداشتن گردشگران از وظایف و حقوق راهنمایان	با اهمیت
۴. کمبود اساتید متخصص برای تربیت راهنمایان اکوتوریسم	با اهمیت

منبع: یافته‌های تحقیق

عدم وجود قانون مستقل برای اکوتوریسم و راهنمایان از جمله مشکلات مربوط به محیط کاری راهنمایان و مشکلات صنعت گردشگری می‌باشد. در صورت نبود قانون جداگانه‌ای برای راهنمایان اکوتوریسم شکایات و مشکلات آنها مورد بررسی قرار نمی‌گیرد.

عدم لحاظ نمودن توانایی‌های عملیاتی در گزینش به دلیل وجود مشکل در ساختار آموزشی و نحوه استخدام افراد می‌باشد که نتیجه آن روی کار آمدن افراد غیر حرفه‌ای می‌شود. این مشکل که جزء مشکلات محیط کاری راهنمایان می‌باشد به این دلیل از سوی راهنمایان با اهمیت شمرده شده است که بعضی افراد تنها از اکوتورلیدر بودن اسم آن را به یدک می‌کشند و توانایی‌های لازم برای رهبری یک سفر اکوتوریستی را به لحاظ جسمی ندارند.

در تقسیم بندی مشکلات، چهارمین مورد مشکلات مربوط به تعامل با گردشگران می‌باشد. اطلاع نداشتن گردشگران از وظایف و حقوق راهنمایان در این دسته قرار می‌گیرد که نتیجه آن عدم احترام و وجود روابطی دوستانه بین گردشگران و راهنما می‌شود. گاهی بدلیل اطلاع نداشتن از حقوق راهنمایان درخواست‌هایی از راهنمایان توسط گردشگران می‌شود که در شان آنها نمی‌باشد و باعث تار شدن روابط می‌شود.

کمبود اساتید متخصص نیز در قسمت مشکلات مربوط به ساختار آموزشی قرار می‌گیرد. اگر نظارت درستی بر مفاد آموزشی و دوره‌های آموزشی نشود باعث تربیت اساتید غیر متخصص در این صنعت می‌شود.

در سومین تقسیم بندی ۳ مورد از مشکلات در طیف متوسط مورد بررسی قرار گرفتند.

جدول ۵: اولویت‌بندی مشکلات در سطح متوسط

مشکلات	میزان اهمیت
۲۴. عدم آگاهی افراد نیروی انتظامی از فعالیتهای گردشگری	متوسط
۲۳. پایین بودن کیفیت زیرساخت‌ها و امکانات مرتبط باگردشگری طبیعی	متوسط
۲۰. عدم آشنایی اکوتوریست‌ها به آداب و قوانین سفر به طبیعت	متوسط

منبع: یافته‌های تحقیق

در مشکلات مربوط به راهنمایان سومین مشکل ناشی از عملکرد مسئولین و دست‌اندر کاران گردشگری می‌باشد. عدم آگاهی افراد نیروی انتظامی از فعالیت‌های گردشگری نیز باعث ایجاد مانع در کار راهنمایان می‌شود. در واقع

عدم وجود قانون روشن بین دو سطوح عملیاتی موجب این دسته از مشکلات است. باید با برگزاری جلسات بین گروه‌ها و سازمان‌های مختلف از این اختلافات به خصوص در مقابل گردشگران خارجی کاست. پایین بودن کیفیت زیرساخت‌ها مربوط به مشکلات محیط کاری راهنمایان می‌باشد. متأسفانه اکوسایت‌ها و ژئوسایت‌های در حد استانداردهای بین‌المللی در ایران وجود ندارد. و امکانات و تسهیلاتی که باید متناسب با سفرهای اکوتوریسمی باشد در سطح کشور به ندرت به چشم می‌خورد. در نتیجه خواسته‌های اکوتوریست‌ها را نمی‌تواند برآورده کند و نتیجه آن شکایت کردن نزد راهنمایان می‌باشد. عدم آشنایی اکوتوریست‌ها به قوانین سفر نیز در رابطه با تعامل راهنمایان گردشگران با راهنمایان می‌باشد. مسافران با مطالعه قوانین قبل از سفر یا برگزاری جلساتی توسط آژانس‌ها برای روشن کردن مسائل مربوط به سفر می‌توانند از مشکلاتی که ممکن است ایجاد شود جلوگیری کنند. بدلیل اینکه سفرهای اکوتوریستی جزء سفرهای پرمخاطره می‌باشد، احتمال بروز حوادث در آن زیاد است و اکوتوریست‌ها به خاطر رعایت نکردن وظایف خود باعث ایجاد مشکلاتی برای راهنمایان می‌شوند. و ۷ مورد از مشکلات در طیف کم اهمیت تقسیم بندی شدند.

جدول ۶: اولویت بندی مشکلات در سطح کم اهمیت

مشکلات	میزان اهمیت
۵. کمبود واحدهای علمی و کاربردی برای آموزش راهنمایان	کم اهمیت
۱۳. تعداد ناکافی انواع دوره‌های آموزشی، سمینارها و همایش‌های مرتبط با راهنمایان اکوتوریسم	کم اهمیت
۱۸. عدم پیگیری و دادن راه‌حلهای مناسب برای مشکلات راهنمایان از سوی متولیان گردشگری	کم اهمیت
۷. عدم نظارت بر مدیریت تور در مواقع امداد و نجات	کم اهمیت
۱۱. عدم بیمه اکوتوریست‌ها در طول سفر	کم اهمیت
۱۲. عدم برگزاری دوره‌های آموزشی توجیهی قبل از سفر برای شرکت کنندگان در تور	کم اهمیت
۶. فقدان اطلاعات جامع و به روز برای استفاده راهنمایان	کم اهمیت
۲. عدم اعلام نیاز و شناسایی بازارهای هدف برای تربیت راهنمایان اکوتوریسم	کم اهمیت

منبع: یافته‌های تحقیق

در آخرین سطح ۶ مورد از مشکلات در طیف بسیار کم اهمیت قرار گرفتند.

جدول ۷: اولویت بندی مشکلات در سطح بسیار کم اهمیت

مشکلات	میزان اهمیت
۱۵. عدم وجود امکانات کافی مرتبط با تفسیر در سایت‌ها مثل نقشه، فیلم‌ها و تابلوهای آموزشی و...	بسیار کم اهمیت
۱. بدون نبودن استراتژی‌های توسعه گردشگری مرتبط با راهنمایان اکوتوریسم	بسیار کم اهمیت
۲۱. ضعف سیستم اطلاعاتی در رابطه با سایت‌های گردشگری	بسیار کم اهمیت
۲۵. وجود تناقضهای فرهنگی بین گردشگران اکوتوریسم و جامعه میزبان	بسیار کم اهمیت
۱۴. عدم تسلط راهنمایان اکوتوریسم به تفسیر سایت‌های گردشگری	بسیار کم اهمیت
۱۷. عدم تسلط آژانس‌ها و راهنمایان فنی دفاتر خدماتی برای تدوین برنامه سفر	بسیار کم اهمیت

منبع: یافته‌های تحقیق

پیشنهادات و راهکارهای اجرایی

۱. تحت پوشش بیمه قرار دادن راهنمایان (درمانی، بیکاری، بازنشستگی) و بیمه تکمیلی راهنمایان تور توسط سازمان‌های متولی گردشگری

۲. نظارت بر موسسات آموزشی برگزاری دوره‌های اکوتوریسم و جلوگیری از برگزاری تورهای اکوتوریسم غیرمجاز
۳. تدوین و اجرای مقررات برای عدم استفاده از راهنمایان بدون مجوز فعالیت تورگردانی توسط دفاتر خدمات مسافرتی
۴. اعطای مجوز به دفترهای متخصص اکوتوریسم پس از ارزیابی نحوه فعالیت، کادر فنی و ظرفیت‌هایشان
۵. نظارت بر میزان حقوق و نوع دریافت آن، حقوق بازنشستگی و قرارداد بین آژانس‌ها و راهنمایان برای افزایش امنیت شغلی و مالی راهنمایان
۶. تشکیل کارگروه ویژه بررسی قوانین و مقررات موجود و پیشنهاد قوانین تسهیل کننده در جهت مشخص کردن موانع و مشکلات راهنمایان اکوتوریسم و ایجاد قانون مستقل برای اکوتوریسم
۷. برگزاری گزینش‌های سخت تر و جدی تر برای اعطای گواهینامه راهنمای اکوتوریسم
۸. بازنگری در سر فصل‌های آموزشی راهنمایان اکوتوریسم و لزوم استفاده از برخی سرفصل‌ها، برای مثال مباحث مربوط با تفسیر سایت‌ها، چگونگی استفاده از امکانات تفسیر، اکوسایت‌ها، شیوه برخورد با گردشگران و..
۹. افزایش طول دوره‌های آموزش راهنمایان اکوتوریسم
۱۰. هماهنگ کردن همکاری بین سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی مختلف و آگاه کردن آنها از فعالیت‌های گردشگری برای جلوگیری از تداخل کارها
۱۱. جلوگیری از تعدد مراکز تصمیم‌گیری در خصوص راهنمایان و تقویت سازمان اصلی متولی گردشگری
۱۲. ایجاد تسهیلات لازم برای وارد کردن تجهیزات و تاسیسات مورد نیاز اکوتوریسم با استفاده از تخفیف‌های ویژه گمرکی و سود بازرگانی و ترخیص سریع

منابع

- حیدری، اصغر (۱۳۸۹)، آشنایی با فن راهنمایی در تور، تهران: مهکامه.
- درام، اندی و مور، الن (۱۳۸۸)، مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی و مدیریت اکوتوریسم، ترجمه محسن رنجبر، تهران، نشر آبیژ زاهدی، محمد و بلالی، ارسلان (۱۳۸۸). فن راهنمایی گشت. اصفهان. چهار باغ
- فرمانی، لیلا (۱۳۸۹)، " ارزیابی گردشگران اروپایی از عملکرد راهنمایان تور در ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی.
- Choedhary, N., Parkas', M. (2008).Challenges of tourist guiding- An assessment of situation in India. Conference of tourism in India- Challenge Ahead.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. Annals of Tourism Research, 12, 5-29.
- Gave A., & Goldman, A. (1991) .Satisfaction measurement in guided tours. Annals of Tourism Research, 18, 177-185.
- Hirotsune, k and & Sangbouaboulom, s. (2010), Issues for Promoting Ecotourism in Laos, Paper for ANDA International Conference at phenomena January 8-10
- Mossberg, L. L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours. Tourism Management, 16(6), 437-445.

Oxford dictionary, volume XI (T-U), 1970.

Pond, K. (1993) the professional guide: dynamics of tour guiding. New York: Van No strand Reinhold.



Identify and evaluate The Issues Eco tour guides (Case study: Tehran province Eco tour guides)

Ali Rahimpour

Faculty Member, Institute of Cultural Heritage and Tourism

Seyed Saeed Hashemi

Assistant prof., Faculty of Tourism, University of Science & Culture

Hanieh Vahedi Zarch*

M.A.in Ecotourism, University of Science & Culture

Abstract

Since tourism is the nature of services, the role of human factors in the quantity and quality of services provided is essential. Of manpower in the tourism industry, tour guides have an effective role in guiding needs of tourists. Each tour guide is representative of a nation, a state agency and the tour organizer. May tour members do not find the opportunity to connect with people in a country they time to visit as a result guides, character, manners and consider him a litmus test for the identification of the host country. Despite of the importance of roles and operation of ecotourism guides in services Research in this paper seeks to answer this question is that what are the problems for ecotourism guides and guidance on how much of each of these capabilities is important. . This study in terms of strategy is Descriptive –Analytical and in terms of purpose is practical. In this research by using conceptual theory and interviewing g with experts, problems of guides were recognized and 25 cases of problems were chosen. Then the ecotourism guides of Tehran province were asked to evaluate the importance of each case in questionnaire with the 5 point Likert scale. The sample of 100 people with accidental simple sampling was chosen. For analyzing the data and evaluating the importance of problems, the Binominal and Friedman tests were used. Findings of research reveal that problem "including " nonexistence protection of therapy and retirement and unemployment insurance of trustee organization", existence of unskilled people and without justification as ecotourism guide"," nonexistence of internal and external tours continuously in the country, nonexistence of supervision for salary and wage of ecotourism guide are very important.

Keywords: *Tourism, Ecotourism, Tour guides, Eco tour guides, Issues*

* (Corresponding author) h.vahedi2008@gmail.com