



انجمن علمی گردشگری ایران

## عوامل مؤثر در مدیریت امنیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی

حمید هاشمی<sup>۱</sup>، محمود ضیائی<sup>۲</sup>، وجه‌الله قربانی‌زاده<sup>۳</sup>، محمود جمعه‌پور<sup>۴</sup>

DOI:10.22034/jtd.2021.285499.2341

### چکیده

امنیت در همهٔ اعصار ضرورتی اساسی در زندگی بشر بوده است. گردشگری و امنیت دو مقوله با تأثیرات متفاوت و متقابل‌اند. هیچ صنعتی همچون گردشگری به امنیت وابسته نیست؛ زیرا گردشگران هنگام انتخاب مقصد و اقامتگاه، عوامل امنیتی را در اولویت قرار می‌دهند. از این رو مدیریت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی برای دستیابی به امنیت پایدار با چالش‌های گوناگونی روبه‌رویند. این مقاله کاربردی، به منظور شناسایی عوامل مؤثر در مدیریت امنیت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی و نیز معرفی چارچوب این عوامل طراحی و به روش پژوهش کیفی اجرا شد. برای کسب اطلاعات لازم، از دانش و تجربیات مدیران و چالش‌های میهمانان اقامتگاه‌های بوم‌گردی به روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد و تا حصول اطمینان از اشباع نظری ادامه یافت. گردآوری داده‌ها از طریق مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته با چهارده تن از خبرگان و تحلیل گفت‌وگوها به روش تحلیل مضمون با کمک از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای انجام شد و برای کسب اعتبار به تأیید رسید. از تحلیل مصاحبه‌ها، ۳۴۲ مفهوم استخراج شد و طی مراحل کدگذاری، چارچوبی شش‌گانه از عوامل مؤثر در مدیریت امنیت اقامتگاه‌های بوم‌گردی شامل سازمان، افراد، فناوری، محیط زیست، تجربه‌ها و زمان حاصل شد. مدیران مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی پایدار برای جلب رضایت میهمانان، به تأمین امنیت و ایمنی از طریق برنامه‌ریزی، اجرا، بازرسی و تحلیل مداوم این عوامل شش‌گانه در بازه‌های زمانی نیازمندند تا ضمن برقراری آرامش و آسایش برای ذی‌نفعان، منافع اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی و بهره‌مندی از جاذبه‌های طبیعی و انسان‌ساخت را برای همگان فراهم سازند.<sup>۵</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۱۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۴

### واژه‌های کلیدی:

اقامتگاه بوم‌گردی، امنیت، ایمنی، توسعه پایدار، رضایت گردشگر، عوامل مدیریتی

### مقدمه

دیدگاه‌های پژوهشگران در این مورد متفاوت است. برخی گردشگری را فعالیتی صلح‌آمیز (Kovari & Zimanyi, 2011) و گروهی دیگر آن را پیوستاری از منازعه و صلح می‌دانند (Farmaki, 2017). همین امر بیانگر آن است که مدیریت مقصد می‌تواند گردشگری را به ابزاری برای استقرار امنیت و صلح یا تشدید ناامنی و منازعه در مقصد بدل کند. با آن‌که یومن و

حیات گردشگری به رضایت گردشگر از کیفیت سفر و اقامت وابسته است و امنیت یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار در رضایت گردشگر به‌شمار می‌آید. مطالعات پیرامون رضایت‌مندی گردشگران حاکی از آن است که امنیت و ایمنی مسیر و مقصد گردشگری نقش مهمی در میزان رضایت گردشگران دارد؛ هرچند

۱. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشگاه علامه طباطبائی

۲. استاد گروه مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)؛ mdziaee@gmail.com

۳. دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

۴. استاد گروه مدیریت برنامه‌ریزی اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی

۵. این مقاله برگرفته از رساله دکتری «حمید هاشمی» با عنوان «چارچوبی برای ارزیابی پایداری کسب و کارهای کوچک گردشگری در ایران؛ مورد مطالعه اقامتگاه‌های بوم‌گردی استان مازندران» است که به راهنمایی دکتر «محمود ضیائی» و مشاوره دکتر «وجه‌الله قربانی‌زاده» و دکتر «محمود جمعه‌پور» در دانشگاه علامه طباطبائی در حال انجام است.



همکاران<sup>۱</sup> (2006) شناخت فرهنگ‌ها، زندگی به سبک سنتی و میل روزافزون برای بازدید از مکان‌های جدید را عامل ظهور مقصدهای گردشگری دانسته‌اند (Fennell, 2014)، اما همین عدم شناخت اولیه مقصدها، نگرانی از نبود امنیت و ایمنی را در بطن خویش نهفته دارد. پیش‌بینی حوادث، رویدادها و شناخت راهکارهای مدیریت آن‌ها در مقصد سبب افزایش ادراک و احساس امنیت گردشگران و میهمانان و در نتیجه افزایش تمایل آنان برای حضور بیشتر (تعداد روزهای بیشتر و یا تکرار سفر) در مقصد می‌شود. همان‌طور که امنیت در مقصدهای گردشگری اهمیت دارد و بر احساس رضایت گردشگران تأثیرگذار است، صاحب‌نظران بر ایمنی و امنیت درون اقامتگاه‌های بوم‌گردی نیز تأکید می‌کنند. گردشگران به‌طور معمول امنیت را از جنبه‌های فردی، اجتماعی، اقتصادی - در ابعاد عینی (امنیت واقعی) و ذهنی (درک و احساس امنیت) - بررسی می‌کنند و سپس برای سفر و تمديد اقامت تصمیم می‌گیرند. بررسی مقالات منتشر شده در حوزه مدیریت گردشگری از سال ۲۰۱۵ تا پایان ۲۰۲۰ در سایت دایمنشنز<sup>۲</sup> نشان می‌دهد که استفاده از واژه‌های امنیت و ایمنی در مقاله‌های منتشر شده در حوزه گردشگری رشد بیش از سه برابر داشته است؛ به‌طوری که در پنج سال گذشته، از ۲۴ مقاله به ۷۹ مقاله رسیده است. این امر نشان‌دهنده اهمیت یافتن موضوع است. از طرفی مطالعاتی که در مورد ادراک گردشگران خارجی دیدارکننده از ایران انجام شده، نشان می‌دهد که ۵۵ درصد گردشگران خارجی پیش از ورود، وضعیت امنیتی ایران را بد و بسیار بد می‌دانسته‌اند. همین مطالعات بیانگر آن است که ۸۰ درصد این گردشگران هنگام ترک ایران وضعیت امنیت را خوب بیان کرده‌اند (متقی و همکاران، ۱۳۹۵) و این به معنای عدم شناخت صحیح از وضعیت واقعی ایران، تصویر منفی ارائه شده در رسانه‌های جمعی خارجی و لزوم توجه بیشتر مدیران گردشگری به این مهم است. از این‌رو لازم است به مقوله ایمنی و امنیت، چه به لحاظ ذهنی و چه به لحاظ عینی، به مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی توجه بیشتری شود و عوامل تأثیرگذار در تأمین امنیت و مدیریت شرایط امن شناسایی و استفاده شود؛ زیرا صنعت حساس گردشگری نباید به دلیل تأثیرات و پیامدهای ناخواسته حوادث و ناامنی‌ها کم‌رونق شود (پرهیز، ۱۳۹۶).

بنابر مطالب پیش‌گفته، هدف از این پژوهش ضمن کسب آگاهی از ادراک جامعه میزبان و میهمان از مقوله امنیت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی، بررسی عوامل تأثیرگذار در مدیریت امنیت و راهکارها بهبود سطح امنیت و ایمنی در مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی است. پژوهش حاضر، درک و دانش نظری در مورد عوامل مدیریتی مؤثر در امنیت گردشگری از طریق مطالعه تجربیات ایران را ارتقا خواهد داد.

### مبانی نظری

واژه امنیت در فرهنگ لغات به آرامش، آسودگی و ایمنی معنی شده است (عمید، ۱۳۷۲). امنیت به منزله نعمتی پنهان، از جمله نیازهای بنیادی و طبیعی بشری و حصول به آن یکی از مهم‌ترین هدف‌های انسان در زندگی است. امنیت دارای ابعاد عینی و ذهنی - روانی است. به عبارت دیگر، امنیت هم شامل اطمینان و آسایش جسم و هم آرامش ذهن و روان است که شکل ذهنی آن ادراک و شکل روانی آن همان احساس امنیت است (رحیمی، ۱۳۹۸). ولفرز<sup>۳</sup> (1952) نیز معتقد است امنیت در معنای عینی، نبود تهدید برای ارزش‌های اکتسابی و در معنای ذهنی وحشت‌ناداشتن از حمله به ارزش‌هاست (اسدی و همکاران، ۱۳۹۴). کارگر (۱۳۸۶) انواع امنیت را به سه گونه تقسیم‌بندی کرده که شامل امنیت جانی، اقتصادی و حیثیتی است. غلام‌نیارمی (۱۳۹۶) ابعاد امنیت اجتماعی را چهار دسته و شامل امنیت مالی، جانی، عاطفی و ارتباطی دانسته است. در بسیاری از مقالات مفاهیم امنیت و ایمنی قرابت زیادی با یکدیگر دارند. در این مقاله نیز امنیت به معنای اعم آن (امنیت و ایمنی) بررسی شده است. امنیت همواره از مهم‌ترین نیازهای فطری و ضرورت زندگی بشر بوده و یکی از دلایل مهم ساخت سکونتگاه و اقامتگاه در پاسخ به همین نیاز ساکنان جوامع محلی و گردشگران است. مخاطرات طبیعی، مخاطرات انسانی و بیماری‌های واگیر مهم‌ترین مواردی هستند که همواره مورد توجه قرار داشته‌اند. در ایام تدوین این مقاله، با توجه به فراگیری بیماری کووید-۱۹، اولویت اول مدیریت اقامتگاه‌های بوم‌گردی در نقش میزبان، ضمن توجه به ایمنی، تأمین امنیت و کاهش نگرانی میهمانان، حفظ سلامت، آرامش و ارزش‌های مردم محلی است.

گردشگری ابزاری مهم برای تفاهم، امنیت و صلح بین‌المللی و نیز مانع تعارضات و تنش‌هاست (چاک، ۱۳۸۲).

1. Yeoman

2. App.Dimensions.ai

3. Arnold Wolfers



و مؤلفه‌هایی برای بهبود و مدیریت امنیت این پدیده نوظهور یافت نشده است؛ بنابراین پژوهشگران برای دستیابی به این عوامل و چارچوب، در جست‌وجوی یافتن پاسخ به پرسش‌های ذیل از طریق مطالعه کیفی و تحلیل تجربه زیسته خبرگان هستند. پرسش‌های اصلی پژوهش بدین‌قرار است:

۱. عوامل اثرگذار بر امنیت مقصد و اقامتگاه بوم‌گردی ایران کدام‌اند؟
۲. چالش‌های مدیریت حوادث و رویدادهای ناامن و غیرایمن در اقامتگاه بوم‌گردی چیست؟

### پیشینه پژوهش

پژوهش‌های متنوع و متعددی در حوزه امنیت و گردشگری انجام شده است. در این بخش، با مروری کلی نتایج در دسترس، بر حوزه مطالعات امنیت و مقصدهای گردشگری تأکید می‌شود. خلاصه‌ای از پژوهش‌های دهه اخیر در زمینه امنیت مقصدها در ایران در جدول ۱ گردآوری شده است. اکثر این مقالات، امنیت و گردشگری را پارامترهای یک معادله دانسته و رشد پایدار گردشگری را در گرو عملکرد مناسب و هماهنگ عناصر و عوامل متعدد می‌داند (متقی و همکاران، ۱۳۹۵)، عواملی که با یکدیگر ارتباط تنگاتنگی دارند. یکی از مهم‌ترین این عوامل امنیت گردشگران در مقصدها و اقامتگاه‌های گردشگری است (رحیم‌زاده، ۱۳۹۲). همچنین در این مقالات عوامل امنیتی در مقایسه با عوامل ایمنی برتر دانسته شده است (Lazana et al., 2007) و موفقیت یا عدم موفقیت مقصد گردشگری را به توانایی آن مقصد در فراهم کردن محیطی امن و مطمئن برای بازدیدکنندگان نسبت داده‌اند (Ahmed et al., 2010).

جدول ۱: عوامل مؤثر در امنیت در مطالعات پیشین

ردیف	پژوهشگران (سال)	عوامل مؤثر در امنیت
۱	هزارجریبی (۱۳۹۰)	امنیت مبدأ سفر و احساس رضایت گردشگران
۲	خلیفه سلطانی و همکاران (۱۳۹۱)	حضور و عملکرد نیروی انتظامی و تبلیغات
۳	صدیقی و حسنی (۱۳۹۲)	فاصله از مبدأ، راه و مقصد
۴	رحیم‌زاده (۱۳۹۲)	تردد و حضور گردشگران
۵	بهیان و فیروزآبادی (۱۳۹۲)	فضای فیزیکی، فضای اجتماعی، رسانه‌ها، پایگاه افراد، سن و جنس

اگرچه پژوهشگران از گردشگری با عنوان صنعت صلح نام می‌برند (Kovari & Zimányi, 2011)، اما تحقق آن نیازمند شناخت عمیق و مدیریت دقیق عوامل گوناگون است. در صنعت گردشگری، امنیت میهمان شرطی اساسی برای میزبانی است؛ درحالی‌که اثرپذیری بالای این صنعت، از حوادث اجتناب‌ناپذیر به نظر می‌رسد. ازاین‌رو، مدیریت امنیت گردشگران اهمیت ویژه‌ای دارد و به یکی از چالش‌های جدی مدیریت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی، چه در سطح فردی (گردشگر) و چه در سطح اجتماعی (جامعه محلی)، تبدیل شده است. در سال‌های اخیر، اقامتگاه بوم‌گردی نهادی اقتصادی - اجتماعی در ایران بوده که بیشترین مشابهت را با مفهوم بین‌المللی اکولوژ' داشته و به‌سرعت گسترش یافته است. مدیران اقامتگاه‌های بوم‌گردی محیطی امن را برای ارائه خدمات به گردشگران و مسافران فراهم کرده‌اند تا میهمانان علاوه بر تجربه زندگی در سکونتگاه سنتی و بومی شهری، روستایی یا عشایری، بتوانند از خوراکی و پوشاک محلی و درمجموع از تجربه گردشگری بومی استفاده کنند (بروج، ۱۳۹۱). براین اساس، به‌نظر می‌رسد توسعه اقامتگاه بوم‌گردی از مؤثرترین ابزارهایی است که ضمن حفظ و رعایت اصول اساسی بوم‌گردی، می‌تواند نقش مؤثری در امنیت، توسعه پایدار جوامع محلی و جلب مشارکت مردم بومی در فعالیت‌های گردشگری ایفا کند.

آمار منتشرشده از تأسیس اقامتگاه‌های بوم‌گردی مؤید روند سریع رشد و پراکندگی آن‌ها در کشور است؛ زیرا تعداد این اقامتگاه‌ها از ۴۰۰ واحد در آغاز سال ۱۳۹۶ به حدود ۲۵۰۰ واحد در نیمه اول سال ۱۴۰۰ افزایش یافته است. مدیران حرفه‌ای این اقامتگاه‌ها به دنبال حفظ ثبات و امنیت مقصد خود، به‌منظور ارائه خدمات مفید و ارزشمند و نیز درآمد از محیط طبیعی و انسانی هستند تا ضمن جلب رضایت میهمانان و کسب منفعت، حمایت جامعه محلی را از این فعالیت اقتصادی - اجتماعی به‌دست آورند. به‌نظر می‌رسد مدیریت و بهبود موضعی امنیت در این مناطق سبب می‌شود که شاخص امنیت ملی کشور نیز بهبود یابد. بررسی مقالات علمی حوزه گردشگری نشان می‌دهد که امنیت پدیده‌ای ایستا و بدون وابستگی به زمان قلمداد شده است. عوامل اثرگذار بر امنیت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی به‌منظور کسب رضایت میهمانان، توسعه بوم‌گردی و جامعه محلی، حفظ محیط زیست و منطقه پیرامون، کمتر مطالعه شده است. متعاقب آن، چارچوب



با مقوله‌بندی عوامل و مؤلفه‌های مشترک، مشابه و هم‌سنخ در این بخش، می‌توان چهار مقوله مدیریت و سازمان، افراد و مردم، کالبد و فناوری و تجربیات موفق را به‌منزله جمع‌بندی پیشینه پژوهش و عوامل مؤثر در امنیت گردشگری در ادبیات این پژوهش بیان کرد.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش کاربردی، به‌منظور تحلیل و استخراج عوامل مؤثر در مدیریت امنیت مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی، جوامع محلی و گردشگران برنامه‌ریزی و اجرا شد. نوع پژوهش کیفی است و به روش تحلیل مضمون انجام شد. در این نوع پژوهش، پژوهشگران فقط یک ایده یا هدف تقریبی دارند و در پی دستکاری پدیده مدنظر نیستند (Patton, 2002). بنابراین پژوهش حاضر نیز مانند هر پژوهش کیفی دیگر، به دنبال کشف، درک و توصیف ماهیت تجربه‌های جامعه میزبان و میهمان در مقصدها و اقامتگاه‌های بوم‌گردی ایران است.

با توجه به هدف‌گذاری، انتخاب نمونه‌ها و تعداد آن‌ها در این پژوهش با هدف مطالعه و نوع روش پژوهش منطبق شد. بنابراین، مشارکت‌کنندگان مصاحبه‌ها از بین خبرگانی انتخاب شدند که متبعی دست اول، بی‌واسطه و غنی از دانش و تجربه در موضوع امنیت مقصد و اقامتگاه بوم‌گردی در کشور بودند. این خبرگان شامل مدیران اقامتگاه‌های بوم‌گردی فعال ایران بودند، که در این حوزه تجربه پیوسته داشته‌اند. از دیگر خبرگان میهمانان (میهمان پژوهشگر) داخلی بوده‌اند که در حوزه بوم‌گردی مطالعه کرده و حداقل پنج مرتبه در اقامتگاه‌های بوم‌گردی حضور داشته‌اند. با توجه به ویژگی‌هایی که از جامعه هدف انتظار می‌رود و ناشناخته بودن آن‌ها، از روش نمونه‌گیری گلوله برفی برای مصاحبه استفاده شده است. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع نظری (این‌که طبقه‌ای جدید یا تغییری در مضامین حاصل نشود) انجام شد. قلمرو مکانی و جغرافیای اقامتگاه‌های بوم‌گردی در سراسر کشور بررسی شد که شامل مقصدهایی در مناطق مرزی و مرکزی، روستایی و بافت قدیمی شهرهای گردشگری بود. در مجموع مصاحبه با چهارده تن از مدیران اقامتگاه‌ها و میهمان پژوهشگران تا اطمینان از رسیدن به اشباع ادامه یافت و برای کسب اعتبار به تأیید رسید. جدول ۲ مشخصات جامعه نمونه این پژوهش را نشان می‌دهد.

ردیف	پژوهشگران (سال)	عوامل مؤثر در امنیت
۶	ترالوا (۲۰۱۴)	کیفیت غذا، بهداشت، اقامتگاه، فعالیت‌ها، تسهیلات حمل و نقل، خدمات سلامتی
۷	صلواتی و مولانی (۱۳۹۴)	عملکرد پلیس، عامل فرهنگی، عامل اقتصادی و عملکرد رسانه‌ها
۸	مشکینی و همکاران (۱۳۹۵)	سن، جنسیت، فضاهای عمومی شهر و عملکرد پلیس
۹	کارگر و همکاران (۱۳۹۵)	زیرساخت‌ها، فناوری، رسانه‌ها و تبلیغات، منابع انسانی و اقدامات فرهنگی
۱۰	همتی نژاد و همکاران (۱۳۹۵)	زیرساخت‌ها، حفاظت فیزیکی، پرسنل و کارکنان و در نهایت برنامه‌ریزی و مدیریت
۱۱	پوالیا (۲۰۱۶)	رسانه‌ها، تصویر از مقصد، تفاوت فرهنگی و زبانی، تجربیات پیشین سن و جنسیت
۱۲	کیانی و مهرابی (۱۳۹۶)	برخورد ساکنان، امکانات کالبدی، جنبه‌های ملموس و دیداری امنیت، احساس امنیت و وفاداری، و رضایت از حضور گردشگران
۱۳	بالاجه و همکاران (۱۳۹۶)	سرمایه اجتماعی، عملکرد رسانه، نقش نیروی انتظامی، پایگاه اجتماعی افراد و فضای فیزیکی مقصد
۱۴	باقریان و همکاران (۱۳۹۷)	اعتماد اجتماعی، عملکرد پلیس، مصرف رسانه‌ای و تحصیلات
۱۵	مول‌وا ۲ و اویوو ۳ (۲۰۱۸)	توانایی مقصد در فراهم کردن محیطی امن و مطمئن برای بازدیدکنندگان
۱۶	سانتوس و همکاران (۲۰۱۸)	تصویر بیرونی مقصد، نرخ کم جرایم، پلیس مؤثر و کارایی نیروهای امنیتی
۱۵	سبحانی و همکاران (۱۳۹۹)	برنامه‌ریزی راهبردی مدیریت امنیت، مدیریت منابع انسانی، حفاظت فیزیکی، شرایط میزبانی رویداد و زیرساخت‌ها
۱۶	عبدالملکی و همکاران (۱۳۹۹)	سیستم‌های حفاظت فیزیکی، پرسنل امنیتی، ساختار مکان، صلاحیت و اعتبارنامه افراد، کنترل ورودی‌ها، مدیریت امور اضطراری، آموزش، ارتباطات و اقدامات فرهنگی
۱۷	شیهکی تاش و همکاران (۱۳۹۹)	زیرساختی، اعتمادسازی، عملکرد پلیس، کالبدی و فرهنگی - اجتماعی

جدول ۲: مشخصات جامعه پژوهش، مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها

ردیف	کد	جنسیت	تحصیلات	سمت	استان
۱	MMM_01	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	گلستان
۲	GWM_02	زن	کارشناسی ارشد	میهمان پژوهشگر	کردستان
۳	MMM_03	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	فارس
۴	GMP_04	مرد	دکتری	میهمان پژوهشگر	مازندران
۵	MWM_05	زن	کارشناسی ارشد	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	یزد
۶	MMD_06	مرد	دیپلم	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	اصفهان
۷	GWM_07	زن	کارشناسی ارشد	میهمان پژوهشگر	سیستان و بلوچستان
۸	GMM_08	مرد	کارشناسی ارشد	میهمان پژوهشگر	مازندران
۹	MMB_09	مرد	کارشناسی	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	گلستان
۱۰	MMB_10	مرد	کارشناسی	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	اردبیل
۱۱	GMP_11	مرد	دکتری	میهمان پژوهشگر	سمنان
۱۲	GWP_12	زن	دکتری	میهمان پژوهشگر	اصفهان
۱۳	MMM_13	مرد	کارشناسی ارشد	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	بوشهر
۱۴	MMM_14	زن	کارشناسی ارشد	مدیر اقامتگاه بوم‌گردی	گیلان

کیفی مکس کیودا ۲۰ منتقل شد تا مفاهیم و مضامین از آن استخراج شود. با مرور و تشخیص واحدهای معنایی متن، کدهای مفهومی استخراج و مضامین پایه انتخاب شد. در کدگذاری اولیه تعداد مفاهیم زیاد و متعدد (۳۴۲ عبارت) حاصل شد که براساس استنباط پژوهشگران و ارتباط با مفهوم نام‌گذاری شدند. عمل انتخاب مضامین پایه تا جایی ادامه یافت که دیگر اطلاعات جدید از متن قابل استخراج نبود و مفاهیم پیدا و پنهان در متن با اطمینان کدگذاری شدند. در ادامه با انتخاب مضامین سازمان‌دهنده، کدهایی که از نظر مضمون مفاهیم مشترک و هم‌سنخ داشتند، تحت مقوله‌ای واحد نام‌گذاری شدند. این مقوله‌ها به‌منزله مقوله‌های فرعی شناخته می‌شوند. مضامین سازمان‌دهنده الگوهای نهفته در متن را به نمایش می‌گذارند و از انتزاع بیشتری برخوردارند؛ بنابراین توصیف عمیق‌تری را از متن نمایان می‌سازند. در پایان با دسته‌بندی مقوله‌های فرعی، طبقات اصلی نمایان شد که با عنوان مضمون‌های فراگیر و عوامل مؤثر در تأمین، مدیریت و بهبود امنیت اقامتگاه‌های بوم‌گردی معرفی شدند. جدول ۳ مضامین اصلی، مراتب تکرار و اشباع آن‌ها را در مصاحبه‌های این پژوهش به نمایش می‌گذارد.

سؤالات براساس پیشینه و هدف پژوهش برای مصاحبه نیمه‌ساختار یافته و عمیق تهیه و با همکاری تیم پژوهش‌بازبینی و تأیید نهایی شد. در این پژوهش تلاش شد علاوه بر رعایت ملاحظات اخلاقی، با توجه همه‌گیری کووید-۱۹، مصاحبه‌ها به‌صورت تلفنی و یا ارتباط اینترنتی برگزار شود. زمان انجام مصاحبه‌ها طی دی و بهمن ماه ۱۳۹۹ و متوسط مدت هر مصاحبه حدود ۴۰ دقیقه بود. ترتیب گفت‌وگو ابتدا از شناساندن موضوع امنیت و ابعاد پیش‌فرض آن در حوزه گردشگری و اقامتگاه‌های بوم‌گردی آغاز شد. سپس درباره تجربیات ادراکی و احساسی آن‌ها در مواجهه با ناامنی، روش‌های مهار مخاطرات و حوادث صحبت شد. در پایان نیز در مورد عوامل مؤثر در تأمین، مدیریت و بهبود امنیت و ایمنی برای ذی‌نفعان شامل جامعه میزبان و میهمانان گفت‌وگو شد.

تحلیل داده‌ها به روش تحلیل مضمون (تم) انجام شد؛ بدین ترتیب که تمامی مصاحبه‌ها با مدیران و میهمان ضبط شد. سپس متن پیاده‌سازی تایپ و برای تصحیح و تأیید مصاحبه‌شوندگان ارسال شد. پس از آن، متون چندین بار بازخوانی شدند تا مفاهیم آن کشف، درک و خلاصه شود. سپس فایل متن به نرم‌افزار تحلیل

جدول ۳: مضامین اصلی، مراتب تکرار و اشباع آن‌ها در مصاحبه با مشارکت کنندگان

مشارکت کننده	کد مشارکت کننده													
	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
مشارکت کننده	MMM_14	MMM_13	GWP_12	GMP_11	MMB_10	MMB_09	GMM_08	GWM_07	MMD_06	MWM_05	GMP_04	MMM_03	GWM_02	MMM_01
مضامین	مرتب تکرار مضامین													
سازمان	۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
افراد	۹	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰
فناوری	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰
محیط زیست	۸	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰	۰
تجربه‌ها	۷	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰
زمان	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تعداد مضمون در مصاحبه	۶	۵	۴	۳	۲	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
تعداد مضمون جدید	۳	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۳

بیمه؛ به‌روزر بودن و اطلاع‌رسانی درون‌سازمانی؛ ارتباط رسمی، توافقات و قراردادهای؛ مطالعه بازار، ارتباط با مشتری و برند؛ مسئولیت اجتماعی؛ شفافیت مقررات و پاسخ‌گویی؛ رعایت بهداشت و آراستگی و دیگر موارد است که در تم سازمان طبقه‌بندی شده‌اند.

**افراد:** این تم مفاهیمی مرتبط با کارکنان سازمان (اقامتگاه بوم‌گردی)، میهمانان و مردم جامعه محلی را دربر می‌گیرد. در فرایند کدگذاری داده‌ها، تعداد ۸۳ مفهوم مرتبط با این تم مشاهده شد. مضامین سازمان‌دهنده انتخاب‌شده عبارت‌اند از: نگرش و تصورات افراد، واکنش و رفتار فردی، دانش و آگاهی، مهارت و تجربه، ارتباط و روابط، ویژگی و توانایی، احساسات و عواطف شخصی، فعالیت‌ها و وظایف، زبان محاوره و تعامل، سلامت و آمادگی جسمی، آمادگی دفاعی، آموزش و یادگیری، جنسیت و سن و دیگر مواردی است که در تم افراد طبقه‌بندی شدند.

**فناوری:** تم فناوری شامل مفاهیمی مرتبط با تجهیزات و سیستم‌هایی است که در اقامتگاه بوم‌گردی استفاده می‌کنند و همچنین زیرساخت‌های دسترسی به مقصد و اقامتگاه، و نیز امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزارهای تخصصی که مدیریت و کارکنان برای تأمین امنیت و توسعه آن استفاده می‌کنند. در فرایند کدگذاری داده‌ها، تعداد ۴۸ مفهوم مرتبط با این تم در مصاحبه خبرگان مشاهده شد. مضامین سازمان‌دهنده انتخاب‌شده عبارت‌اند از: طراحی و معماری؛ جانمایی و چیدمان؛ فضا و دسترسی؛ وسایل، امکانات و ابزار

### یافته‌ها

در این پژوهش پس از کدگذاری داده‌ها و مفاهیم و مقوله‌بندی مضمون‌ها با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودا ۲۰۱۰، یافته‌های حاصل از تحلیل شبکه مضامین فراگیر شش‌گانه‌ای حاصل شد که مؤلفه‌های آن شامل شش تم سازمان، فناوری، افراد، تجربه‌ها، محیط زیست و زمان در ادامه تشریح شده است. برای درک بهتر به شکل ۱ در پایان این بخش رجوع شود. این شکل از شبکه مضامین عوامل مؤثر در مدیریت امنیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی به‌منزله یافته‌های تحلیل به نمایش گذاشته است.

**سازمان:** این تم شامل مفاهیمی مرتبط با سازمان اصلی (اقامتگاه بوم‌گردی یا سازمان مدیریت مقصد)، کسب‌وکارهای کلیدی همکار و دیگر سازمان‌های پشتیبان مانند دهداری یا شهرداری، نیروی انتظامی، اورژانس، آتش‌نشانی، هلال احمر و دیگر نهادهای عمومی است. در فرایند کدگذاری داده‌ها تعداد ۱۵۹ مفهوم مرتبط با این تم در مصاحبه خبرگان مشاهده شد.

مضامین سازمان‌دهنده انتخاب‌شده این تم شامل مدیریت، نظارت و ارزیابی؛ فرهنگ و روحیه سازمانی؛ روش‌ها و رویه‌ها؛ سیستم، دیسپلین و نظام سازمانی؛ مقررات و کدهای رفتاری؛ کیفیت، ایمنی و استاندارد داخلی؛ همکاران، رقبا و نهادهای بیرونی؛ برنامه‌ریزی؛ منابع و منافع؛ تدارکات، تأمین مایحتاج و خریدها؛ اندازه سازمان؛ خدمات‌رسانی، نهادسازی؛



شده یا حاصل دانش و تجربه دیگر اقامتگاه‌ها، کسب‌وکارها و یا صنایع است و امنیت میهمان و جامعه میزبان را تضمین یا تهدید می‌کند. این مضمون به دانش و تجربه‌های اخیر و الگوهای موفق اشاره دارد. در فرایند کدگذاری داده‌ها تعداد ۱۲ مفهوم مرتبط با این تم مشاهده شد. مضامین سازمان‌دهنده انتخاب‌شده عبارت‌اند از: حافظه سازمانی، تجربه‌های خود اقامتگاه‌های بوم‌گردی، تجربیات دیگران، یادگیری اجتماعی، توانمندسازی زنان، حضور کودکان، استفاده از هنر، واکنش پلیس و نیروهای انتظامی و امدادی، رقابت‌های مثبت و تأثیرات دیگران است که در تم این طبقه‌بندی شدند.

**زمان:** هر سیستم با گذر زمان به سمت بی‌نظمی و ناپایداری میل می‌کند. تم زمان به مفاهیمی مرتبط است که با گذر زمان در امنیت میهمان و جامعه میزبان نقش دارد. برای مثال به شب و روز، فصول سال، و یا مراحل و ایام مرتبط با دیگر تم‌های بررسی‌شده اشاره دارد. در فرایند کدگذاری داده‌ها، تعداد یازده مفهوم مرتبط با این تم مشاهده شد. مضامین سازمان‌دهنده انتخابی شامل توالی و تاریخچه وقایع، پیش‌بینی، اقدام به موقع، زمان مناسب سفر، تغییر شرایط و استهلاک ابزار، وضعیت افراد و غیره در طول زمان و اطلاع‌رسانی هنگام حوادث است که در تم زمان طبقه‌بندی شدند.

کار؛ تجهیزات امدادی و نظارتی؛ زیرساخت؛ ساختمان و سازه؛ تأمین انرژی و حمل‌ونقل؛ ذخیره‌سازی مواد و مایحتاج؛ عملیات، فرایندها و دستورالعمل‌های کاری؛ مصالح و مواد شیمیایی؛ سیستم روشنایی و تأمین انرژی؛ گرمایش و سرمایش؛ شبکه‌های ارتباطی و اجتماعی؛ زیرساخت ارتباطی و وبسایت؛ محتوای چندزبانه؛ اعلام و اطلاع‌رسانی؛ ثبت و ضبط ارتباطات؛ تنوع کانال‌ها و روش‌های اطلاع‌رسانی برای گروه‌های خاص و دیگر مواردی که در تم فناوری طبقه‌بندی شدند.

**محیط زیست:** این تم به مفاهیمی مرتبط با امنیت میهمان در محیط زیست و طبیعت پیرامون اقامتگاه بوم‌گردی و جامعه محلی میزبان است. در فرایند کدگذاری داده‌ها تعداد ۲۹ مفهوم مرتبط با این تم مشاهده شد. مضامین سازمان‌دهنده انتخابی عبارت‌اند از: مکان و موقعیت جغرافیایی، خطرات طبیعی، شرایط آب‌وهوایی، جریان حیات و زندگی در مقصد، گیاهان و حیوانات و حشرات، عوامل بیولوژیک، آلودگی‌ها و پسماندها، مصرف انرژی، مصرف آب، مصرف مواد شیمیایی، مسائل پایداری، رفتار و مسئولیت سازمان در قبال محیط زیست، مدیریت محیط زیست، حساسیت‌ها و آگاهی به محیط زیست و موارد دیگر است که در تم محیط زیست طبقه‌بندی شدند.

**تجربه‌ها:** این تم به مفاهیم مرتبط با حوادث و رویدادهایی است که پیش‌تر در این اقامتگاه تجربه



شکل ۱: شبکه مضامین عوامل مؤثر در مدیریت امنیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی



## نتیجه گیری

امنیت از مهم‌ترین نیازهای فطری و ضروری بشر و از دلایل مهم اسکان و اقامت جوامع میزبان و گردشگران است. ابعاد امنیت و تهدیدهای سخت و نرم در حوزه گردشگری از جنبه‌های گوناگون در عصر حاضر مطالعه و گسترش یافته است. این مطالعات بیان می‌کنند که هیچ صنعتی به اندازه گردشگری به امنیت وابسته نیست (جهانبانی و همکاران، ۱۳۹۳)؛ زیرا وقوع حوادث مخاطره‌آمیز برای گردشگران از مسائلی است که به شدت در رضایت گردشگران تأثیرگذار است (بیات و همکاران، ۱۳۹۹) و در مقابل حس امنیت و آرامش خاطر بیشتر از همه عوامل دیگر رضایت‌مندی گردشگران را جلب می‌کند (ریسی‌نژاد، ۱۴۰۰). بنابراین، مدیریت امنیت و ایمنی پیچیده و نیازمند شناخت دقیق و دانش مواجهه با ناامنی‌هاست. امنیت را می‌توان در ابعاد متنوعی از جمله جانی، مالی، اطلاعاتی، روانی، حقوقی و قانونی، اقتصادی و شغلی، فرهنگی و اجتماعی، اخلاقی، بهداشتی، محیط زیستی و غیره جست‌وجو کرد و به‌طور خاص در ایام همه‌گیری کووید ۱۹ آن را به‌منزله اولویت اول مدیریت مقصد گردشگران و اقامت میهمانان، کاهش دلهره و نگرانی آنان و نیز حافظ سلامت، آرامش و ارزش‌های مردم

محلی دانست. خبرگان مشارکت‌کننده در این پژوهش نیز در بیان نظریات خود بر لزوم توجه به موضوع امنیت و ایمنی بسیار تأکید داشتند. از این‌رو لازم است با مشارکت جمعی راهکارها و اقدامات پیش‌گیرانه از طریق شناسایی و مدیریت خطرات و مخاطرات انجام شود.

پیش‌آگاهی و شناخت خطرات طبیعی مقصد و مخاطرات انسانی در آن، ساخت اقامتگاهی امن، محیط و فضایی ایمن، آگاهی از راه‌های دسترسی سریع به خدمات بهداشتی، انتظامی و امدادی از مهم‌ترین تمهیدات مدیریتی در زمان راه‌اندازی و بهره‌برداری اقامتگاه‌های بوم‌گردی در هنگام حضور و ارائه خدمت به گردشگران و میهمانان است. بدین‌صورت که ضمن برقراری آرامش و آسایش برای میهمانان و مردم محلی، دانش و منافع اقتصادی، اجتماعی-فرهنگی، بهره‌مندی از مواهب طبیعی و انسانی ساخت، توسعه فردی و اجتماعی را برای همه ذی‌نفعان به ارمغان می‌آورد.

در این پژوهش پس از تجمیع یافته‌ها، خلاصه‌سازی و نگاشت شبکه مضامین شش‌گانه، چارچوب عوامل مؤثر در تأمین، مدیریت و بهبود امنیت و ایمنی اقامتگاه‌های بوم‌گردی به شرح ذیل حاصل شد (شکل ۲).



شکل ۲: چارچوب عوامل مؤثر در مدیریت امنیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی





مدیریت و کارکنان از راهکارهای پیشنهادی برای تأمین و بهبود امنیت قلمداد می‌شود. تعمیر و نگهداری سازه و معماری در دوره عمر مفید، طراحی جانمایی و دسترسی به فضاهای متعدد، استفاده از سیستم‌های روشنایی و تأمین انرژی، گرمایش و سرمایش، شبکه‌های ارتباطی، وسایل حفاظتی، نظارتی و امدادی، توسعه زیرساخت ارتباطی و وبسایت، تأمین محتوای چندزبانه، روش‌های مؤثر اطلاع‌رسانی برای گروه‌های خاص گردشگران و میهمانان از دیگر راهکارهای پیشنهادی است که شناسایی شد.

چهارمین مؤلفه از چارچوب مدیریت امنیت در اقامتگاه‌های بوم‌گردی محیط زیست است؛ زیرا موقعیت جغرافیایی مقصد در شرایط آب‌وهوایی و مکان اقامتگاه در مواجهه با خطرات طبیعی مؤثر است. همچنین بر گونه‌های گیاهی، حشرات، حیوانات و دیگر موجودات بیولوژیک مرتبط با امنیت تأثیرگذار است. راهکارهای پیشنهادی بهبود امنیت برای این مؤلفه عبارت‌اند از مدیریت آلودگی‌ها و پسماندها، کنترل مصرف انرژی، آب و مواد شیمیایی در اقامتگاه بوم‌گردی در راستای حفظ محیط زیست و پایداری است. همچنین شناخت مخاطرات حاصل از محیط زیست بر انسان و رعایت رفتار مسئولانه با طبیعت از نگاه ایمنی و امنیت انسان در طبیعت اهمیت برجسته‌ای دارد.

تجربه حوادث مشابه و نقش حافظه سازمانی در پیش‌بینی رویدادهایی که پیش‌تر برای اقامتگاه بوم‌گردی و میهمانان مقصد و یا دیگر اقامتگاه‌ها و کسب‌وکارهای مشابه رخ داده است، می‌تواند مؤلفه پنجم چارچوب را شکل دهد و عامل مؤثری برای بهبود امنیت، کسب آمادگی مدیریت حوادث و رویدادهای مخاطره‌آمیز باشد و در پیشگیری از مواجهه با شرایط ناخواسته یا آسیب‌دیدگی و نگرانی برای میهمانان و جامعه محلی مؤثر عمل کند. از این‌رو، ثبت و بازخوانی تجربیات موفق و ناموفق و نیز به‌کارگیری این دانش را برای مدیریت اقامتگاه، می‌توان به عنوان راهکاری خلاقانه به منظور ارتقای امنیت به‌کار برد.

زمان ششمین مؤلفه چارچوب، دیگر عامل مؤثر در مدیریت امنیت و ایمنی اقامتگاه‌های بوم‌گردی است. پیکان زمان، گذر ایام و فصول، سرعت در پاسخ‌دهی و اقدام به‌موقع در امنیت اقامتگاه و مقصد مؤثر است. بهبود و ارتقای زیرساخت‌ها، بررسی دوره‌ای تجهیزات و امکانات که به مرور زمان مستهلک می‌شوند، تداوم آموزش و یادگیری، اطلاع‌رسانی به‌هنگام در زمان وقوع حوادث به میهمانان و جامعه میزبان آنان را از اتفاقات

براساس جمع‌بندی پیشینه پژوهش حاصل از بررسی و مقایسه عناصر و مؤلفه‌های معرفی‌شده در ادبیات علمی، امنیت با چهار مؤلفه سازمان، افراد، فناوری و تجارب، از مضامین استخراج‌شده در این پژوهش، همگرایی و همسویی نشان می‌دهد. به این علت که پژوهش در پارادایم واحدی انجام می‌گیرد. اما پژوهش حاضر گامی فراتر گذاشته و کثرت و جامعیت مضامین سازمان‌دهنده استخراجی ذیل تم‌ها و مضامین فراگیر شش‌گانه، برتری نسبی یافته‌های این مقاله را نمایان می‌سازد. همچنین مؤلفه‌های محیط زیست و زمان را در حکم عواملی جدید و مشاهده‌نشده در ادبیات پژوهش معرفی کرده است، که حاصل نوآوری این پژوهش در بازنمایی عوامل مدیریت امنیت گردشگری قلمداد می‌شود.

براساس یافته‌ها و نتایج پژوهش حاضر، مؤلفه سازمان در این چارچوب با اجزایی شامل سازمان اصلی، دیگر سازمان‌های عمومی و کسب‌وکارهای خصوصی مقصد، به‌منزله اولین عامل مؤثر در مدیریت امنیت اقامتگاه بوم‌گردی قرار دارد. برای تأمین و بهبود امنیت لازم است سازمان براساس اصول و فنون حرفه‌ای و استاندارد، با دستورالعمل‌هایی مدون بر اجرای آن‌ها نظارت کند و با برنامه‌ریزی، سرمایه‌گذاری، بازرسی، رویه‌ها و راهکارهای پیشگیرانه را به‌کار بندد. هماهنگی و همکاری با دیگر سازمان‌های انتظامی و امدادی، اطلاع‌رسانی و پاسخ‌گویی شفاف به گردشگران، تعهد به مسئولیت اجتماعی - فرهنگی و حفاظت از محیط زیست، ترویج منش و فرهنگ مساعد میان کارکنان، میهمانان و جامعه محلی را سرلوحه دیگر اقدامات مؤثر خود در جلب رضایت ذی‌نفعان سازمان قرار دهد.

مؤلفه افراد دومین عامل مؤثر در مدیریت امنیت اقامتگاه بوم‌گردی است که در این چارچوب قرار دارد. برای تأمین امنیت جامع و ارائه خدمات رضایت‌بخش، ارتقای ویژگی‌هایی مانند آگاهی، دانش، مهارت و تجربیات مدیر و نیروی انسانی اقامتگاه بوم‌گردی، میهمانان و مردم جامعه محلی، پیشنهاد می‌شود. تعامل و استفاده از زبان مشترک و صمیمی، از طریق ارائه آموزش و فرصت‌های یادگیری در بهبود این مؤلفه مؤثر خواهد بود.

فناوری شامل امکانات، تجهیزات، ابزار و مقررات، مؤلفه سوم چارچوب و دیگر عامل مؤثر در مدیریت امنیت و ایمنی مقصد و اقامتگاه‌های بوم‌گردی است. تأمین زیرساخت‌ها، امکانات و سخت‌افزار و نرم‌افزارهای فنی و به‌کارگیری صحیح آن‌ها از طریق



ناخواسته و رویدادهای برهم‌زننده آرامش دور می‌کند و تجربه‌ای خوشایند را برای همه ذی‌نفعان به‌وجود می‌آورد.

راهکار فرایندی پیشنهادی به مدیران اقامتگاه بوم‌گردی برای ارتقای امنیت میهمانان، جامعه میزبان و طبیعت مقصد را چنین می‌توان بیان کرد:

(۱) مدیران متناسب با ظرفیت برد تعداد محدود گردشگر پذیرش کنند؛

(۲) پس از انجام رزرو رسمی، تأییدیه‌ای به همراه محتوای پیش‌آگاهانه از ویژگی‌های فرهنگی - اجتماعی مردم و محیط زیست مقصد به میهمانان ارائه شود؛

(۳) نکات مهم ایمنی شامل کدهای رفتاری و اخلاقی، ویژگی‌های عمومی و حدود معاشرت و تعامل با مردم به‌ویژه زنان و کودکان مقصد بیان شود؛

(۴) ساعت‌های تردد در محیط عمومی مقصد و ارائه خدمات اقامتگاه به‌وضوح اعلام شود.

(۵) محدودیت‌های بیرون از اقامتگاه بوم‌گردی و لزوم رعایت اصول پایداری و محافظت از محیط زیست به اطلاع میهمانان رسانده شود و دستورالعمل‌های حضور در مناطق خطر خیز و رفتار در هنگام بروز خطرات و حوادث مشخص شود؛

(۶) مجوزها و گواهینامه‌های استاندارد، ایمنی، بیمه و کارت سلامت و بهداشت کارکنان، و همچنین ابزار و تجهیزات ایمنی و امدادی برای اطلاع‌رسانی و دسترس در مواقع لزوم در محل دید نصب شود تا میهمانان با مشاهده و آگاهی، احساس امنیت بیشتری کنند و در هنگام نیاز به سهولت و سرعت از آن‌ها استفاده کنند.

(۷) به‌کارگیری فهرست مدیریتی در بازدیدهای دوره‌ای، بازبینی فضاها و کنترل تجهیزات در پیشگرمی بسیار مؤثر خواهد بود.

(۸) میراث تاریخی مادی و معنوی، دارایی‌های فکری مقصد شامل شعر، داستان، موسیقی، گویش، صنایع دستی، بازی، خوراک، پوشاک، دانش و فرهنگ بومی در مستندات و مراجع برای ممانعت از تعدی، کپی غیرقانونی و سوء استفاده ثبت و ضبط شود.

(۹) کارکنان و مردم محلی درخصوص مسائل ایمنی، بهداشت و محیط زیست تحت آموزش‌های کاربردی قرار گیرند تا ضمن ارتقای سرمایه انسانی، سرمایه اجتماعی نیز بهبود یابد.

(۱۰) حفظ ارتباط، شبکه‌سازی و تعامل با دیگر اقامتگاه‌ها به‌منظور تبادل تجارب و یادگیری اجتماعی در حوزه امنیت و ایمنی انجام شود.

(۱۱) حوادث و اتفاقات مقصد را بلافاصله با کمک

کارکنان مستند و مدون شود تا فرصت یادگیری و چاره‌اندیشی از بین نرود.

(۱۲) ضمن نظرسنجی از میهمانان، برای بهبود امنیت و ایمنی، پیشنهادهای جدید و نوآورانه در ابعاد گوناگون اخذ شود. برنامه‌ریزی، اجرا، بازرسی و تحلیل مداوم این عوامل شش‌گانه در بازه‌های زمانی همواره در ارتقای امنیت مؤثر خواهد بود.

در پایان به نظر می‌رسد پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی نیز مواجه بود که مهم‌ترین آن‌ها نبود دسترسی به دیدگاه‌های میهمانان خارجی، امکان‌نداشتن برای حضور در اقامتگاه‌ها و انجام مصاحبه چهره‌به‌چهره به‌منظور کسب مشاهدات عینی از خبرگان و سنجش کمی اولویت مؤلفه‌ها به دلیل محدودیت‌های مسافرتی توسط ستاد ملی مدیریت کرونا بود.

## منابع

اسدی، حسن، پورنقی، امین، افتخاری، ابراهیم و فلاحی، احمد (۱۳۹۴). مطالعه ابعاد عینی امنیت در گردشگری ورزشی ایران و عملکرد سازمان‌های ورزشی در تأمین و توسعه آن. نشریه مدیریت ورزشی، ۱۷(۱)، ص ۱-۱۵.

باقریان جلودار، مصطفی، شبیری، سید محمد، نوپور و هولاری، فضا (۱۳۹۷). تحلیل جامعه شناختی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی گردشگران (مطالعه موردی: گردشگران بابلسر). نشریه برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، ۷(۲۵)، ص ۲۵-۴۵.

بالاجه، فرزانه، درویشی، یوسف و خداداد، مهدی (۱۳۹۶). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی گردشگران در شهرهای مرزی (مورد مطالعه: شهر جلفا). پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی، ۱۱(۷)، ص ۱۹۱-۲۰۰.

بروج، اشکان (۱۳۹۱). مطالعه تطبیقی اقامتگاه‌های بوم‌گردی مناطق بیابانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی محمود ضیائی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.

بهیان، شاپور و فیروزآبادی، آمنه (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی در شهرها، مطالعه موردی: شهر کرمان. مطالعات جامعه‌شناختی شهری، ۳(۶)، ص ۱۰۳-۱۲۲.

بیات، ناصر، داودی دهقانی، ابراهیم و سوری، محمدحسن (۱۳۹۹). «رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه



- صدیقی، الهام و حسنی، محمد (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر امنیت گردشگری در پارک جنگلی ناهارخوران. تحقیقات منابع طبیعی تجدیدشونده، ۱۹(۱)، ص ۲۸-۱۹.
- صلواتی، عادل و مولائی، سوران (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران (مطالعه موردی شهر سنندج). پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۸(۴)، ص ۹۱-۱۲۰.
- عبدالملکی، حسین، سعیدی مجد، نغمه و خدایاری، عباس (۱۳۹۹). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر امنیت اماکن ورزشی با استفاده از روش ترکیبی دلفی فازی و مدل‌های ریاضی MADM. مطالعات بازاریابی ورزشی، ۳۱(۳)، ص ۲۶-۵۰.
- عمید، حسن (۱۳۷۲). فرهنگ فارسی عمید، مؤسسه انتشارات امیرکبیر، تهران.
- غلام‌نیرمی، آتنا (۱۳۹۶). ارزیابی جامعه ابعاد چهارگانه امنیت اجتماعی در بین زنان سرپرست خانوار (مورد مطالعه: زنان سرپرست خانوار شهر تهران). پژوهشنامه زنان، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، ۲۱(۸)، ص ۶۹-۸۶.
- کارگر، بهمن (۱۳۸۶). توسعه شهرنشینی و صنعت گردشگری در ایران. تهران: انتشارات سازمان جغرافیای نیروهای مسلح.
- کارگر، غلامعلی، غفوری، فرزاد، محمدی مقدم، یوسف و مرادی، غلامرضا (۱۳۹۵). ارائه الگوی عوامل تأثیرگذار بر امنیت رویدادهای ورزشی ایران. فصل‌نامه انتظام اجتماعی، ۸(۴)، ص ۱۹۰-۱۵۷.
- کیانی سلمی، صدیقه، و مهربانی، علی (۱۳۹۶). شناسایی عوامل مؤثر بر امنیت گردشگری و نقش آن در رضایت (وفاداری و جذب گردشگران)، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی، ۸(۵۲)، ص ۲۶۶-۲۲۹.
- متقی، سمیرا، صادقی، محمد و دلالت، مراد (۱۳۹۵). نقش امنیت در توسعه گردشگری بین‌المللی (نمونه موردی: گردشگران خارجی شهريزد). گردشگری شهری، ۱۳(۱)، ص ۹۱-۷۷.
- مشکینی، ابوالفضل، حسینی، معصومه، ربانی، طاهار و عباس‌زاده، صغری (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری (مطالعه موردی: شهر طرکبهه). نشریه گردشگری شهری، ۱۳(۱)، ص ۱۷-۳۰.
- گردشگران خارجی در ایران. مورد مطالعه کلان‌شهر تهران. گردشگری و توسعه، ۹(۱)، ص ۱-۲۴.
- پرهیز، فریاد (۱۳۹۶). پروژه پژوهشی رفتار مکانی-زمانی جزیره گرمایی کلان‌شهر اصفهان. بازبایی شده در ۱ اردیبهشت ۱۴۰۰ <https://new.isfahan.ir>
- جهانبانی، فرزاد، عبدلی، صادق، افلاکی، رحیم و جهانبانی، علیرضا (۱۳۹۳). نقش امنیت در توسعه گردشگری مطالعه موردی: شهرستان سرعین. نشریه علمی انتظامی اردبیل، ۱۳۹۳(۳)، ص ۱۰۳-۱۱۹.
- چاک وای، گ. (۱۳۸۲). جهانگردی در چشم‌اندازی جامع. ترجمه علی پارسائیان، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- خلیفه سلطانی، سید محسن، معینی طباء، فاطمه سادات و قلانی، نسرين (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان. پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، ۱۱(۱)، ص ۳۹-۵۸.
- رحیم‌زاده، صلاح‌الدین (۱۳۹۲). نقش امنیت در توسعه گردشگری (مطالعه موردی: شهرستان سردشت). اولین همایش ملی گردشگری، جغرافیا و محیط زیست پایدار، همدان.
- رحیمی، محمد (۱۳۹۸). بررسی جرم‌شناختی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماع. فصل‌نامه علمی تخصصی دانش انتظامی لرستان، ۷(۲۵)، ص ۱۱۹-۱۶۶.
- ریسی‌نژاد، امیر افشین، جهانبخش، حیدر و میرحسینی، سیدمحمد (۱۴۰۰). بررسی ارتباط ساختار معماری اقامتگاه‌های بوم‌گردی با میزان رضایت‌مندی گردشگران (مطالعه موردی: اقامتگاه‌های بوم‌گردی روستای جنت رودبار، رامسر، استان مازندران). گردشگری و توسعه، ۱۰(۱)، ص ۸۱-۹۴.
- سبحانی، عباس، اندام، رضا، بحرالعلوم، حسن و فرجی، رسول (۱۳۹۹). بررسی نقش مدیریت و برنامه‌ریزی در مدیریت امنیت گردشگری ورزشی. مدیریت منابع انسانی در ورزش، ۷(۲)، ص ۳۱۳-۳۲۹.
- شیهکی تاش، مهیم، ریسی، ابوبکر، آهنگ، فرحناز و پورانجنار، گلپهار (۱۳۹۹). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر امنیت در راستای توسعه گردشگری (مورد مطالعه: شهرستان سرباز). برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، ۹(۳۴)، ص ۱۷۵-۱۹۷.

- Mulwa, J. M., & Owiyo, V. (2018). Safety and security in tourism destinations: Its moderating role in the destination competitiveness determinants and destination competitiveness nexus in Western Kenya circuit.
- Pwalia, A. (2016). *Perception of Personal Security and Its Influence on Tourism: The Case of Ghana* (Doctoral dissertation, University Of Ghana).
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods*. (3rd ed.). London. SAGE.
- Santos, C., Silva, D., & Amorim, E. (2018). The impact of Tourism Security on the Image of the Destination-The case of Portugal. *Journal of Tourism Research*, 19, 207-216.
- Tarlow, P. (2014), *Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Elsevier.
- Wolfers, A. (1952). "National security" as an ambiguous symbol. *Political science quarterly*, 67(4), 481-502.
- Yeoman, I., Munro, C., & McMahon-Beattie, U. (2006). Tomorrow's: World, consumer and tourist. *Journal of Vacation Marketing*, 12(2), 174-190.
- هزارجریبی، جعفر (۱۳۹۰). احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری. جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، ۲۲(۲)، ص ۱۲۱-۱۴۳.
- همتی‌نژاد، مهرعلی، تیلور، تریسی، قلی‌زاده، محمدحسن و فرجی، رسول (۱۳۹۵). «اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر امنیت ورزشگاه‌های فوتبال ایران با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی». مدیریت ورزشی، ۸(۱)، ص ۱۹-۳۵.
- Ahmed, F., Azam, M. S., & Bose, T. K. (2010). Factors affecting the selection of tour destination in Bangladesh: An empirical analysis. *International journal of Business and Management*, 5(3), 52-61.
- Farmaki, A. (2017). The tourism and peace nexus. *Tourism Management*, 59, 528-540.
- Fennell, D. A. (2014). *Ecotourism*. New York: Routledge.
- Kvári, I., & Zimányi, K. (2010). Safety and security in the age of global tourism. *Applied Studies in Agribusiness and Commerce*, 4(5-6), 67-69.
- Lazana, F., Draganescu, D., Grama, G., & Yarichkova, M. (2007). Leisure tourists' considerations regarding destinations recently experiencing safety and/or security problems. *Tourism Today*, 43.