

بررسی وضعیت رقابت‌پذیری گردشگری ایران در دوران کرونا با استفاده از روش تحلیل ساختاری (جامعه میزبان: ساکنین شهر رامسر)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۳/۰۹ تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۴۰۰/۰۴/۰۵

ودود جوان امانی^۱ حمید اکبری^{*۲}

- ۱- استادیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد فیروزکوه، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
- ۲- کارشناس ارشد مترجمی زبان انگلیسی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران.

چکیده

یکی از بحران‌هایی که اخیراً جامعه جهانی و از جمله ایران را دچار چالش کرده، ویروس همه‌گیر کروناست. سعی مقاله حاضر بر آن است تا با استفاده از روش تحلیل ساختاری، محرک‌های مؤثر بر وضعیت رقابت‌پذیری گردشگری کشور ایران را برای دوران کرونا بازنمایی و خوشه‌بندی کند و نگرش و رفتار اهالی شهر رامسر را نسبت به حضور گردشگران در دوران شیوع کووید-۱۹ در مقصد گردشگری بررسی نماید. رامسر یکی از مناطق گردشگری سرسبز شمال ایران با طبیعتی بکر و مناظری زیباست. شهر رامسر غربی‌ترین شهر استان مازندران است و در شمال ایران قرار دارد. روش پژوهش کیفی و روش نمونه‌گیری تحقیق حاضر تفسیری است و تعداد ۲۱ نفر برای رسیدن به اشباع نظری به عنوان نمونه آماری انتخاب و داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته گردآوری شدند. تحلیل داده‌ها بر اساس تحلیل محتوا و کد گذاری باز و محوری انجام پذیرفت. یافته‌های پژوهش ابعاد جدیدی از تعامل میزبان-گردشگر در دوران کرونا مبتنی بر تلفیق نظریه‌های تبادل اجتماعی و تهدید یکپارچه را نشان می‌دهد. مقاله حاضر به این نتیجه می‌رسد که اگرچه نگرش اغلب مردم به حضور گردشگران در این دوران منفی بوده است، ولی می‌توان با تأکید بر وابستگی معیشت و اقتصاد به گردشگری تحت شروطی پذیرای گردشگران بود و در عین حال سلامت مردم کشور را نیز در اولویت قرار داد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت گردشگری، رقابت‌پذیری، ویروس کرونا، تحلیل ساختاری.

مقدمه

بحران ناشی از شیوع ویروس کووید-۱۹ در ماه‌های اخیر تأثیر قابل توجهی در توسعه اقتصادی در سراسر جهان داشته است. برای مقابله با این بحران اعمال قرنطینه‌های بزرگ، محدودیت‌های سفر و فاصله‌گذاری اجتماعی افت شدیدی را در مصرف و هزینه‌های تجاری باعث شد. این وضعیت موجب رکود اقتصادی در سطح جهان شده است. با توجه به آخرین اطلاعات می‌توان گفت در طی قرن گذشته جهان با چنین بیماری همه گیر روبرو نشده است. با توجه به این که فعالیت‌های گردشگری و سفرها در سطح بین‌المللی انجام می‌شوند، همه کشورها برای جلوگیری از شیوع این ویروس فعالیت‌های گردشگری و جابجایی‌های بین‌المللی را محدود کردند. به طوری که برخی کشورها مرزهای خود را کاملاً بسته و برخی دیگر گذرگاه‌های مرزی را محدود کردند و کشورها به شهروندان خود هشدار دادند جز در موارد ضروری سفر نکنند (Strielkowski, 2020).

پس از شروع این بیماری در دسامبر ۲۰۱۹ در چین، اولین موارد ابتلا به این بیماری به طور رسمی در ۱۹ فوریه در ایران اعلام شد. همراه با چین، ایالات متحده آمریکا، ایتالیا، اسپانیا، آلمان و ایران سخت ترین بار شیوع کووید ۱۹ را متحمل شده‌اند. مشکل دیگر برای ایران این است که با فشار مضاعف تحریم‌های سیاسی و تامین تجهیزات پزشکی و دارویی روبروست. یک اپیدمی می‌تواند محرک اصلی فروپاشی صنعت گردشگری شود، زیرا این امر بر همه فعالیت‌های انسانی اعم از اجتماعی، مذهبی، ورزشی، هنری و فرهنگی تأثیر می‌گذارد. ویروس کرونا صنعت گردشگری جهان را متلاطم کرده است. کشورهایی مانند چین که اپیدمی در آن آغاز شده است و همچنین ایتالیا که موارد جدید به طور مداوم گزارش می‌شود، دیگر مقصد گردشگری نیستند. کشورهایی که برای رشد اقتصادی خود به صنعت گردشگری متکی هستند، با مشکلات عدیده‌ای مواجه شده‌اند. تقریباً همه کشورها با توقف سفرهای بین‌المللی روبرو هستند. حتی اگر فعالیت‌ها و صنایع اصلی فعالیت خود را از سر بگیرند، تأثیر آن برای مدتی ادامه خواهد داشت (Lapointe, 2020).

البته شرایط سیاسی کشور، ضعف توان اقتصادی و مبادلات تجاری و ارتباطات کسب و کارها به دلیل تحریم‌های آمریکا، همچنین کوچک و نوپا بودن کسب و کارهای گردشگری در ایران نیز، بخش عرضه گردشگری را آسیب پذیرتر کرده است و موجب شده است تا سال خوبی برای فعالان بخش گردشگری نباشد. بنابراین، می‌توان گفت در چند ماه اخیر بخش گردشگری در همه کشورها از جمله ایران خسارتهای سنگینی را متحمل شده است. در این خصوص برخی کشورها از جمله فرانسه و آلمان کمک‌های مالی بلاعوض و قابل توجهی به صنعت گردشگری کشورشان داشته‌اند، اما دولت ایران با توجه به مشکلات زیاد اقتصادی کشور توان ارائه کمک‌های مالی مؤثر به فعالین کسب و کارهای گردشگری ندارد (Stezhko, 2020).

با توجه به چالش‌های اساسی بخش عرضه گردشگری کشور و با توجه به مسائل و مشکلات اقتصادی کشور به نظر می‌رسد ارائه الگوی با نگاه ساختاری به مدیریت پسا کرونا به منظور مواجهه با بحران ناشی از شیوع ویروس کووید-۱۹ برای بخش عرضه گردشگری ایران ضروری است. در اینجا منظور از بخش عرضه، کسب و کارهای گردشگری و نهادهای مرتبط و مؤثر است که در تولید و ارائه خدمات به گردشگران

نقش دارند. این چارچوب به بخش عرضه گردشگری کمک خواهد کرد تا در مرحله حین بحران و پس از بحران، راهبردها و اقدامات لازم جهت مواجهه با بحران را به کار گیرند.

تحقیق حاضر درصدد بازشناسی محرک‌های مؤثر بر رقابت‌پذیری سفر و گردشگری برای دوران کرونا است که نوآوری این پژوهش هم محسوب می‌شود. کشور ایران هم از این قاعده مستثنی نیست و بازار گردشگری به صورت گسترده تحت تاثیر شیوع ویروس کرونا قرار گرفته است. بنابراین، با توجه به پتانسیل‌های موجود و محرک‌هایی که می‌توانند به ارتقاء مجدد مزیت رقابتی سفر و گردشگری در دوران کرونا در کشورمان بینجامند، لازم است بررسی‌های لازم صورت گرفته تا با بازشناسی نیروهای مؤثر بر آن و سرمایه‌گذاری روی این محرک‌ها بتوان دوباره جایگاه ایران را بهبود بخشید. مقاله حاضر به بازشناسی عوامل محرک مؤثر بر وضعیت رقابت‌پذیری گردشگری کشور ایران برای دوران کرونا می‌پردازد. روش تحلیل ساختاری در این تحقیق بکار گرفته شد. این هدف با طرح و تبیین سه پرسش اصلی ردیابی و مطالعه علمی شد:

۱- تئوری تهدید ادراک-رفتار جامعه میزبان در دوران کرونا،

۲- تبیین مهمترین نیروهای محرک مؤثر بر وضعیت رقابت‌پذیری گردشگری ایران برای دوران کرونا،

۳- ترسیم نظام خوشه بندی محرک‌های مؤثر بر وضعیت رقابت‌پذیری گردشگری ایران دوران کرونا.

جامعه میزبان شامل شهر رامسر می‌باشد. شهرستان رامسر در غرب استان مازندران و در دامنه جنگلی کوه‌های البرز واقع شده است. این شهر زیبا از غرب با چابکسر، از شرق با تنکابن، از شمال با دریای زیبای خزر و از جنوب با رشته کوه‌های البرز همجوار می‌باشد. رامسر دارای جاذبه‌های گردشگری فراوان و مناطق بیلاقی زیبا و بسیار خوش آب و هوا و در زمستان سرد است که گردشگران بسیاری را از اقصی نقاط ایران و جهان به خود جذب می‌کند. این شهر زیبا در قدیم سخت سر نام داشته و امروزه به علت زیبایی‌های فراوان نام عروس شهرهای ایران را به خود اختصاص داده است. مجاورت با جنگل و دریا به این شهر زیبایی خاصی بخشیده است. محصولات عمده رامسر برنج، مرکبات و چای است. با زیبایی‌های عروس شهرهای ایران آشنا شوید.

مبانی نظری

گردشگری به عنوان یک پدیده انبوه و بزرگترین تحرک اجتماعی در پهنه جغرافیایی جهان به شمار می‌رود (علی اکبری و همکاران، ۱۳۹۹). در این راستا، کرونا ویروس در اوایل سال ۲۰۲۰ از هر نظر دنیا را برای همیشه تغییر داده و نقش بسزایی در توقف این تحرک اجتماعی بزرگ، سفرهای بین‌المللی، تقاضای گردشگری و صنعت مهمان‌نوازی داشته است (Yang et al., 2020). بحران‌ها وقایع منظم سفر و گردشگری هستند (Gössling et al., 2020). بسیاری از مقاصد تحت تأثیر بحران‌های طبیعی و انسان ساخت قرار دارند و طی سالها، راهکارها و استراتژی‌های مختلف تاب‌آوری برای کاهش اثرات این بحران‌ها توسعه داده شده است. مروری بر ادبیات فعلی در مورد تأثیر کرونا بر صنعت گردشگری نشان می‌دهد که تاکنون عمده مطالعات منتشر شده را می‌توان در دسته مقالات مروری یا گزارش‌های ملی و جهانی در نظر گرفت و در هیچ کدام از مطالعات گردشگری با توجه به بحران کرونا بحث نشده است. همه‌گیری این

ویروس تأثیر عمیقی بر بخش گردشگری گذاشته است (Strielkowski, 2020). این همه گیری توانسته است محرک‌های اصلی صنعت گردشگری را تا مرز فروپاشی برساند، زیرا همه فعالیت‌های انسانی اعم از اجتماعی، مذهبی، ورزشی، هنری و فرهنگی را به شدت در سرتاسر جهان تحت تأثیر قرار داده است. شورای جهانی مسافرت و گردشگری هشدار داده است که همه گیری ویروس می تواند ۲۴ میلیون شغل صنعت مسافرت و گردشگری در سراسر دنیا را قطع کرده و انتظار می رود آسیا بیشترین آسیب را متحمل شود. در نتیجه، پیش بینی می شود که رشد اقتصادی آسیا در سال ۲۰۲۰ به صفر برسد و بدین ترتیب بدترین عملکرد رشد در تقریباً طی ۶۴ سال براساس صندوق بین المللی پول مشخص شود (Folinas et al., 2020). نقش دولت در پیش گیری از تقاضا و توقف آن در صنعت گردشگری بسیار مهم است. دولت باید مکانیزمی برای اقتصاد و در همان زمان برای مقابله با ویروس معرفی کند. اگر اقدامات پیشگیری به درستی صورت نگیرند، صنعت گردشگری با اثرات کاهش بیشتری روبرو خواهد شد که باعث فروپاشی اقتصادی می شود (Rosbi, 2020). در زمینه رقابت پذیری سفر و گردشگری در داخل و خارج از کشور پژوهش‌های متعددی صورت گرفته است که در اینجا به چند مورد از مهمترین آن‌ها اشاره می شود:

احمدی و همکاران (۱۴۰۰) با نگاه فن سالارانه در طرح‌های توسعه شهری بر گردشگری با روش سه سوسازی در مورد فرصت‌های گردشگری و مخاطرات پیش آمده ناشی از ویروس کرونا در استان کرمانشاه تحقیق کردند. از نظر آنها، در ایران نگاه فن سالارانه برنامه‌ریزان شهری باعث شده است که این طرح‌ها شهر را به عنوان مرکز جمعیت، تجارت، حمل و نقل و... دیده اند، اما شهر به عنوان یک مرکز گردشگر پذیر دیده نشده است.

علوی و همکاران (۱۳۹۹) به شناسایی پیامدهای کوید ۱۹ بر گردشگری ورزشی و ارائه راه کار می‌پردازند. جامعه آماری متشکل از کلیه صاحب نظران رشته مدیریت ورزشی، جامعه شناسی و گردشگری بودند. نمونه‌گیری به صورت هدفمند انجام شد که با ۱۴ مصاحبه، اشباع نظری صورت گرفت. در ارتباط با پیامدهای کوید ۱۹ بر گردشگری ورزشی، تعداد ۴۰ مقوله فرعی بدست آمد که در ۹ مقوله اصلی قرار گرفته شد. در نهایت نیز از مقوله‌های بدست آمده به چهار مفهوم پیامدهای شغلی، پیامدهای رویدادی، پیامدهای توسعه پایدار و پیامدهای پسا کرونا بدست آمد. در ارتباط با راه کارهای پیشنهادی، تعداد ۵۱ مقوله فرعی بدست آمده است که در ۱۱ مقوله اصلی قرار گرفتند. در نهایت نیز از مقوله‌های بدست آمده به پنج مفهوم راهکارهای اقتصادی، بهداشتی، زیرساختی، مدیریتی و راه کارهای پسا کرونا بدست آمد.

میرتقیان رودسری و همکاران (۱۳۹۹) بررسی رفتار جامعه میزبان نسبت به گردشگران در دوران شیوع کووید-۱۹ می‌پردازند. یافته‌های پژوهش ابعاد جدیدی از تعامل میزبان-گردشگر در دوران کرونا مبتنی بر تلفیق نظریه‌های تبادل اجتماعی و تهدید یکپارچه را ارائه می‌نماید. آنها نتیجه می‌گیرند که هرچند نگرش اغلب مردم رامسر به حضور گردشگران در این دوران منفی بوده، ولی عده ای با تأکید بر وابستگی معیشت و اقتصاد شهر به گردشگری و در شرایط مشخصی می‌توان پذیرای گردشگران باشیم.

افراخته و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر رقابت‌پذیری گردشگری منطقه سرعین با بهره گیری و تلفیق دو مدل کراچ و ریچی و کانو پرداخته اند. نتایج کسب شده با روش تحلیل عاملی و نرم افزار LISREL تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها حاکی از آن است که از میان ۶ شاخص در مدل تلفیقی مذکور، به ترتیب منابع و جاذبه‌های محوری، مدیریت مقصد، عوامل تقویت

کننده، برنامه ریزی خط مشی و توسعه مقصد، رضایت گردشگران، عوامل و منابع پشتیبان از اولویت برخوردارند.

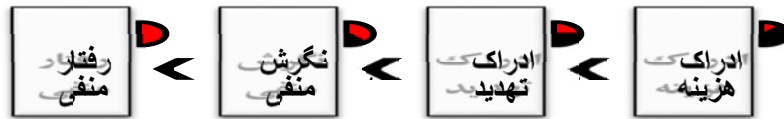
باقری و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیق خود درک و دانشی کاربردی برای مسئولان و سیاست‌گذاران صنعت گردشگری استان فارس در زمینه شناسایی و سطح بندی شاخص‌های مؤثر بر رقابت‌پذیری گردشگری ایجاد می‌کنند. نتایج پژوهش آنها نشان می‌دهد که اولویت صنعت گردشگری برای دولت کلیدی‌ترین شاخص در جهت افزایش رقابت‌پذیری صنعت گردشگری استان فارس بوده و جایگاه نازل ایران از منظر این شاخص در آخرین رتبه بندی مجمع جهانی اقتصاد نیز بیانگر لزوم توجه روزافزون دولت به توسعه صنعت گردشگری است.

بررسی پیشینه تحقیقات انجام شده در موضوع رقابت‌پذیری سفر و گردشگری، قوام بخش این فرضیه است که با توجه به زمان و شیوع بیماری کووید ۱۹ در اواخر سال ۲۰۱۹، اکثر این پژوهش‌ها بدون مطالعه این بیماری انجام شده‌اند. به طور کلی، آنچه این پژوهش را از دیگر پژوهش‌های داخلی و خارجی متمایز می‌کند، ارائه چارچوبی علمی از شاخص‌های رقابت‌پذیری سفر و گردشگری با بهره‌گیری از مدل رقابت‌پذیری جهانی برای دوران است.

تئوری تهدید ادراک رفتار جامعه میزبان در دوران کرونا

تهدیدهای واقع‌گرایانه به مجموعه تهدیدهایی اطلاق می‌شوند که رفاه و حیات اعضای گروه را در معرض خطر قرار می‌دهند. این تهدیدها ممکن است در تعاملات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی ظهور پیدا کنند. از این حیث، تهدید واقع‌گرایانه به نحوی با رقابت بر سر منابع محدود ارتباط می‌یابد (Ward & Berno, 2008). همچنین، در مواقعی که گروه اجتماعی خودی، یک گروه خارجی را خطری برای سلامت و بهداشت اعضای خود تلقی کند نیز از تهدید واقع‌گرایانه یاد می‌شود. در مواردی که فرد یا گروه علی‌رغم میل خود، به تعامل با فرد یا گروه دیگری وادار می‌شود که ممکن است سلامت فیزیکی و روانی او را به خطر بیندازد، می‌توان شاهد ایجاد نگرش منفی نسبت به فرد عامل تهدید و بروز احساسات و رفتار خصمانه نسبت به او به عنوان نشانه‌هایی از درک تهدید واقع‌گرایانه توسط فرد مورد تهدید بود (Saateci and Avikurt, 2016).

تهدیدهای نمادین خطری برای ارزش‌ها، باورها و نگرش‌های حاکم بر افراد جامعه محسوب می‌شوند و به مجموعه تهدیدهای ادراک شده ای گفته می‌شوند که حقانیت جهان بینی یک گروه اجتماعی را زیر سوال می‌برند (Berno & Ward, 2011). کلیشه‌های ذهنی منفی، افراد را به سمت پیش‌داوری و ترس از پیامدهای ناخوشایند محتمل تعاملات بین گروهی سوق می‌دهد. کلیشه‌های ذهنی را می‌توان به صورت مجموعه باورهای حاکم در یک گروه اجتماعی در مورد خصوصیات یک گروه اجتماعی دیگر تعریف نمود (Monterrubio, 2016).



شکل (۱). مدل مفهومی پژوهش مبتنی بر تئوری تهدید یکپارچه
منبع: استفان و همکاران (۲۰۱۲)

خوشه بندی محرک‌های رقابت‌پذیری گردشگری ایران در دوران کرونا

این محرک‌ها مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار مستقیم در سیستم هستند و در رقابت‌پذیری گردشگری ایران دوران کرونا و از اهمیتی راهبردی برخوردارند که محرک‌های انتخاب مجدد ایران به دلیل تجربه قبلی و آگاهی‌سازی و اطمینان‌پذیری گردشگران از مقاصد گردشگری و عدم وجود ویروس کرونا آماده‌سازی بسته‌های مناسب سفر از طرف دفتر خدمات مسافرتی، رقابت‌پذیر نمودن قیمت و هزینه‌های سفر نسبت به سایر نقاط هم‌تراز، افزایش میزان مراکز اقامتی سنتی استاندارد و مجوز دار از سوی ستاد ملی پیشگیری از کرونا و افزایش تعداد و تنوع رستوران‌ها و مراکز خدماتی مجوزدار از سوی ستاد ملی پیشگیری از کرونا را شامل می‌شوند. محرک‌های فوق‌بیشترین تأثیرگذاری و کمترین تأثیرپذیری را دارند و به عنوان بحرانی‌ترین محرک‌ها، وضعیت کلان و تغییرات سیستم به عملکرد آنها وابسته است. محرک‌های تأثیرگذار ورودی سیستم محسوب شده و توسط سیستم قابل کنترل نیستند، چرا که خارج از سیستم قرار داشته و به صورت محرک‌های باثبات عمل می‌کنند. محرک‌های رقابت‌پذیری گردشگری در دوران کرونا در جدول ۱ به صورت مفصل ارائه شده است.

جدول (۱). خوشه بندی محرک‌های مؤثر بر وضعیت آینده رقابت‌پذیری گردشگری

نوع محرک‌ها	محرک‌ها
تأثیرگذار	انتخاب مجدد ایران به دلیل تجربه قبلی، آگاهی‌سازی و اطمینان‌پذیری گردشگران از مقاصد گردشگری، آماده‌سازی بسته‌های مناسب سفر از طرف دفتر خدمات مسافرتی، رقابت‌پذیر نمودن قیمت و هزینه‌های سفر نسبت به سایر نقاط هم‌تراز، افزایش میزان مراکز اقامتی سنتی استاندارد و مجوز دار از سوی ستاد ملی پیشگیری از کرونا، افزایش تعداد و تنوع رستوران‌ها و مراکز خدماتی مجوز دار از سوی ستاد ملی پیشگیری از کرونا.
دوگانه	مشاوره و حضور مستقیم کارشناسان، ارتقاء ایمنی و امنیت برای مسافرت، آموزش و تقویت فرهنگ مهمان‌نوازی بعد از آمادگی جهش سفر و میزبانی شایسته از گردشگران؛ ارتقاء میزان خدمات بهداشتی، رفاهی و اقامتی استاندارد؛ آمادگی فناوری اطلاعات و ارتباطات، تقویت و تولید پکیج‌های بین‌المللی معرفی جاذبه‌های کشور، اولویت بخشی مجدد به سفر و گردشگری، کنترل بهداشت و سلامت محیط‌های کسب و کار، تولید محتوا و تبلیغات برای جذب گردشگران در فضای مجازی، سرمایه‌گذاری مجدد در بخش گردشگری، اختصاص بودجه مناسب به میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، توسعه مهارت‌های فردی و مدیریتی منابع انسانی، باز بودن بین‌المللی و همکاری بین‌المللی و رهبری مسئولانه، آمادگی جهش سفر و میزبانی شایسته از گردشگران و تقویت تورهای مسافرتی برای جذب گردشگر.

کنترل بهداشت و سلامت محیط‌های کسب و کار، مشاوره و حضور مستقیم کارشناسان، ارتقاء پایداری محیطی اماکن گردشگری، توسعه گردشگری جایگزین و سفرهای هوشمند، ارتقاء مجدد عملکرد صنایع دستی، اعمال قوانین بهداشتی مربوط به محیط زیست، ارتقاء کیفیت زیرساخت‌های ریلی و هوایی.	تنظیمی
ارتقاء کیفیت حمل و نقل سفر، برگزاری کلاس‌های آموزشی به کارکنان، ارائه پروتکل‌های بهداشت عمومی و فاصله مناسب اجتماعی برای گردشگران، سهولت دسترسی مجدد به نیروی کار، خدمات گردشگری به شیوه آنلاین، ارتقاء و بروز رسانی کیفیت خدمات الکترونیکی مانند اینترنت و خودپرداز.	تأثیرپذیر
ارائه بیمه سفر، برگزاری مجدد فستیوال‌ها و نشست‌های بین‌المللی گردشگری و سمینارهای آنلاین، خدمات رسانی نوین گردشگری مثل خدمات دیجیتال و تجارت الکترونیک.	مستقل
تولید محتوا و تبلیغات برای جذب گردشگران در فضای مجازی، سرمایه‌گذاری مجدد در بخش گردشگری، اختصاص بودجه مناسب به میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، توسعه مهارت‌های فردی و مدیریتی منابع انسانی، باز بودن بین‌المللی و همکاری بین‌المللی و رهبری مسئولانه.	هدف
آمادگی جهش سفر و میزبانی شایسته از گردشگران و تقویت تورهای مسافرتی برای جذب گردشگر.	ریسک

منبع: Ward & Berno (2011)

روش‌شناسی

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع توصیفی و اکتشافی بوده و با رویکرد کیفی-راهبرد تمثیلی انجام شده است. بیشتر پژوهش‌هایی که نگرش ساکنان به گردشگری را بررسی کرده‌اند، از روش‌های کمی استفاده نموده‌اند. علیرغم مزایای زیاد، روش‌های کمی قادر به تجزیه و تحلیل ذهنیت افراد نیستند و به پژوهشگران اجازه نمی‌دهند درک عمیقی از چگونگی تجربه جامعه میزبان کسب کنند و به ندرت به طور دقیق توضیح داده‌اند که چرا و چگونه، افراد ابعاد شناختی و عاطفی نگرش خود را می‌سازند. در مقابل، روش‌های کیفی موضوعات ذهنی را کشف می‌کنند و به بازیگران اجتماعی اجازه می‌دهد تا جهان‌بینی خود را آشکار کنند (Monterrubio, 2016). به همین دلیل، در تحقیق حاضر از روش کیفی استفاده شد. در راهبرد تمثیلی، از شواهد تجربی ناشی از شرایط اجتماعی واقعی برای تشریح یا تحکیم ابعاد و مفاهیم یک نظریه به عنوان جعبه‌های خالی استفاده می‌شود (Newman, 2006). جامعه آماری پژوهش، ساکنین شهر رامسر هستند.

محدوده تحت مطالعه

شهرستان رامسر با زیبایی وصف‌ناپذیر در انتهای غربی استان مازندران در دامنه جنگلی و زیبای البرز و سواحل رؤیایی دریای خزر آرمیده و با برخورداری از جاذبه‌های گردشگری و امکانات اقامتی، پذیرایی و تفریحی و کوتاه‌ترین فاصله بین کوه و دریا با لقب عروس شهرهای ایران به عنوان قطب مهم گردشگری در کشور و حتی جهان مطرح است. همچنین رامسر یکی از نزدیک‌ترین فواصل میان کوه و دریا را داراست که این ویژگی بر جذابیت رامسر افزوده‌است. وجود آبشارها، آب‌های سرد و گرم معدنی، بوستان‌های جنگلی، غارها، چشمه‌ها، دریاچه، یادمان‌های تاریخی، صدها مراکز اقامتی و پذیرایی و تفریحی و به ویژه نزدیکی کوه،

دریا و جنگل این منطقه را به عنوان قطب مهم گردشگری در کشور و حتی جهان مطرح کرده است. آب و هوای این منطقه جلگه‌ای معتدل، مرطوب و کوهستانی سرد و نیمه مرطوب است و اقتصاد آن بر پایه کشاورزی، دامداری و صنعت گردشگری استوار می‌باشد. وجود فرودگاه در شهر رامسر، و جنگل در شهرستان رامسر در غرب مازندران از دیگر ویژگی‌های این منطقه محسوب می‌شود (به نقل از مرکز آمار ایران).



شکل شماره (۲). نقشه کاربری زمین و موقعیت فضایی شهر رامسر. منبع: شهرداری رامسر

با توجه به رویکرد کیفی، تعداد نمونه آماری بر اساس رسیدن به اشباع نظری (Bryman, 2008) نفر تعیین شد. از روش نمونه‌گیری هدفمند برای انتخاب نمونه‌ها استفاده گردید. سعی شد تا طیف متنوعی از جنسیت، گروه سنی، وضعیت تاهل، تحصیلات، شغل، مدت سکونت برای انتخاب افراد نمونه در نظر گرفته شود. داده‌ها از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته در اسفند ۱۳۹۹ جمع‌آوری شدند. علاوه بر مصاحبه حضوری، به دلیل رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی که بهتر است فاصله‌گذاری فیزیکی نام‌گذاری شود و مسائل بهداشتی، برخی ساکنین رامسری که تمایل به مصاحبه داشتند، اما امکان مصاحبه حضوری برای آنها فراهم نبود، لذا، مصاحبه تلفنی نیز انجام شد.

جدول (۲). اطلاعات جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در مصاحبه. منبع: نگارندگان (۱۴۰۰)

کد مشارکت کننده	جنسیت	سن (سال)	وضعیت تاهل	سطح تحصیلات	رشته تحصیلی	وضعیت شغلی	مدت سکونت (سال)
P1	مرد	۳۳	مجرد	لیسانس	مدیریت جهانگردی	آزاد	۳۳
P2	مرد	۲۲	مجرد	لیسانس	مترجمی زبان انگلیسی	آزاد	۲۲
P3	مرد	۲۳	مجرد	لیسانس	نرم افزار	آزاد	۲۳
P4	مرد	۳۳	متاهل	لیسانس	مکانیک	آزاد	۳۳
P5	زن	۲۲	مجرد	لیسانس	مترجمی زبان انگلیسی	دانشجو	۲۲
P6	زن	۲۸	مجرد	فوق لیسانس	گردشگری	دانشجو	۲۰

۴۰	دولتی	مدیریت دولتی	فوق لیسانس	متاهل	۴۰	زن	P7
۳۰	دولتی	آموزش پرستاری	فوق لیسانس	متاهل	۵۲	زن	P8
۳۰	دولتی	آموزش بهداشت	دکتر	متاهل	۳۷	زن	P9
۴۵	دولتی	تاریخ ایران	فوق لیسانس	متاهل	۴۵	مرد	P10
۱۹	دانشجو	حسابداری	لیسانس	مجرد	۱۹	زن	P11
۳۱	آزاد	مدیریت جهانگردی	لیسانس	مجرد	۳۱	مرد	P12
۳۲	آزاد	گردشگری	فوق لیسانس	مجرد	۳۲	زن	P13
۳۴	دولتی	جزا و جرم شناسی	فوق لیسانس	متاهل	۳۴	مرد	P14
۳۵	آزاد	حقوق	لیسانس	متاهل	۳۵	مرد	P15
۲۰	دانشجو	مدیریت بازرگانی	لیسانس	مجرد	۲۰	زن	P16
۱۹	آزاد	گردشگری	فوق لیسانس	مجرد	۲۹	زن	P17
۳۱	بازنشسته	-	-	متاهل	۵۱	مرد	P18
۴۰	آزاد	ریاضی و فیزیک	دیپلم	متاهل	۴۷	مرد	P19
۴۳	دولتی	پرستاری	فوق لیسانس	متاهل	۴۳	زن	P20
۳۷	دولتی	مکانیک	دکتر	مجرد	۳۷	مرد	P21

سوال‌های مصاحبه از مبانی نظری تئوری تهدید یکپارچه استخراج گردید که در جدول ۳ گزارش شده است. به علاوه، یک سوال خارج از ابعاد نظریه تهدید یکپارچه، مبتنی بر سوال ۱۱ "فارغ از مجوز دولت خود شما در چه صورتی موافق حضور بدون محدودیت و مجدد گردشگران در رامسر هستید؟" به منظور تحلیل مناسب تر وضعیت تعامل میزبان رامسری میهمان مطرح گردید. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل محتوا و کد گذاری باز و محوری توسط سه کد گذار انجام شد. به منظور ارتقای روایی پژوهش از گونه‌های روایی مکسول (۱۹۹۲) و راهبردهای جانسون (۱۹۹۷) استفاده گردید. مثلاً برای افزایش روایی توصیفی از راهبردهای «تکثر مشاهده گر محققان»، از «متن نویسی بلافاصله مصاحبه» برای افزایش روایی تفسیری، از راهبرد «بازخور مشارکت کننده» و برای افزایش روایی تئوریک از راهبردهای «تکثر نظریه» و «دریافت نظرات همکاران» بهره گرفته شد.

جدول (۳). ساختار سوال‌های مصاحبه. منبع: نگارندگان (۱۴۰۰)

منابع	سوال متناظر	عناصر
Monterrubio (2016)	Q1: به نظر شما، ورود گردشگران و مسافران [به شهر رامسر در دوران شیوع کرونا] برای شما، خانواده تان و ساکنین چه منافع و هزینه‌هایی دارد؟ کدام یک بیشترند؟	ادراک هزینه
Monterrubio (2016)	Q2: فکر میکنید، حضور گردشگران [در دوران شیوع کرونا در رامسر] به شما،	

<p>Saatci, & Avcikurt (2016)</p>	<p>خانواده تان و ساکنین آسیب برسانند؟ Q3: به چه دلیل حضور گردشگران و مسافران [در دوران شیوع کرونا و حتی قرنطینه در رامسر] در فرهنگ میهمان نوازی مردم رامسر تغییر ایجاد کرده است؟ Q4: گردشگرانی که [در دوران شیوع کرونا و حتی قرنطینه به رامسر] آمدند را چگونه توصیف می کنید؟ Q5: آیا در مواجهه با گردشگران [در دوران شیوع کرونا و حتی قرنطینه] حس کردید مورد تمسخر، تحقیر یا استثمار قرار گرفته اید؟</p>	<p>ادراک تهدید</p>
<p>Kock et al., 2019</p>	<p>Q6: آیا شما از حضور گردشگران [در دوران شیوع کرونا در رامسر] نگرانید؟ چرا؟ Q7: احساسات نسبت به حضور گردشگران [در دوران شیوع کرونا در رامسر] چیست؟ Q8: از حضور گردشگران [در دوران شیوع کرونا در رامسر] استقبال می کنید؟</p>	<p>نگرش منفی</p>
<p>Tremblay-Huet (2020)</p>	<p>Q9: به نظر شما، همشهريانتان با گردشگران و مسافرانی که [در دوران شیوع کرونا در رامسر] حضور پیدا کردند، چه برخوردی داشتند؟ Q10: آیا این شیوه برخورد آنها را صحیح می دانید؟ چه برخوردی صحیح است؟</p>	<p>رفتار منفی</p>

نتایج تحقیق

پس از انجام مصاحبه‌ها، آنچه به صورت گفتار بود، در قالب متن پیاده سازی گردید و مبتنی بر عناصری که بر اساس مبانی نظری و نظریه تهدید یکپارچه به دست آمده بود، یعنی ادراک هزینه، ادراک تهدید-تهدید واقع گرایانه، تهدید نمادین، تهدید کلیشه ذهنی منفی، تهدید اضطراب بین گروهی، پیدایش نگرش منفی و بروز رفتار منفی، مفاهیم استخراجی کدگذاری در جدول شماره ۱ گزارش شدند. هر مفهوم با حرف t کدگذاری گردید. برای نمونه، روند استخراج مفاهیم در کدگذاری به صورت زیر بوده است:

وقتی سوال Q1 از مشارکت کننده P1 پرسیده شد، پاسخ او چنین بود:

"وختی مسافرا بیان تو شهر، رفت و آمد زیاد میشه، این بیصاحب {اشاره به کرونا دارد} هم که میگن سرعتی منتقل شدنش بیشتر شده وضیت تتر میشه، واسه همین ممکنه رامسریای بیشتری مریض بشن و بستریای بیمارستان بیشتر بشن، امممم {مکت آوایی}، بعدشم که بیمارستانم که همینجوری هیچی نداره {سرش را به نشانه ناراحتی تکان می دهد}... تازشم بیشترم می فرستن خونه قرنطینه بمونن از اون ورم کاره این دکتر پرستارا ده برابر میشه نمی رسن دیگه، واس مام وخ ندارن، برا اونام خطر داره دیگه، اینا، ببین {اشاره به اعلامیه فوت یکی از بستگان} که در شهر دیگری به عنوان کادر درمان بود می کند... پرپرور کی بود نمی دونم شنیدم که خوده بیمارستان یا هم ماسکو لباس مباس کم دارن، بیمارستان پول نداره بخره. شاید اینایی که میان رامسر واسه چن نفر سود داشته باشن، تا چارتا مسافر می بنن همه چیو میبرن بالا، ماسکو اینام که گیر نیما، گیرم بیاد گرونه. بیشتره اینام که ویلا دارن، فقط گرفتار یا و بدبختیاش ماله ماس، اصن قابله قیاس نیس."

یا در جای دیگر، زمانی که سوال Q2 از مشارکت کننده P6 پرسیده شد، پاسخ او چنین بود:

"آره، از اونجایی که این بیماری راحت‌گسترش پیدا می‌کنه با رعایت نکردنه بهداشت، امکانه پخشش بیشتر میشه، خیلیا مریض میشن، مثلن بابام کارمنده بانک هو این مریضو گرفته، میگف اینقد غریبه مریبه میومد تو بانک، لل (اصطلاح رامسری که اشاره به وضعیت بی‌قانونی دارد) بود، گرفتار شدم. اونوخ وضیتم که قرمز علام کردن، خیلیا کاسبی شون تعطیل شد و بازارام کساد شدن، کُن هم جانی هم مالی مردم ضرر دیدن."

جدول (۴). کدگذاری باز. منبع: نگارندگان (۱۴۰۰)

تعداد تکرار	مفهوم	کد مفهوم	عنصر
۱۸	افزایش انتقال و گسترش بیماری	T1	ادراک هزینه
۱۷	کاهش دسترسی ساکنین به تجهیزات بهداشتی	T2	
۱۶	تحمیل هزینه‌های بیشتر نسبت به منافع	T3	
۱۵	افزایش بار مالی تامین تجهیزات بهداشتی برای ساکنین	T4	
۱۴	افزایش بار مالی خدمات بهداشت و درمان	T5	
۱۴	کاهش سطح کیفی خدمات بهداشت و درمان	T6	
۸	افزایش فشار و خطر برای کادر درمان	T7	
۴	توقف فعالیت‌های تجاری	T8	
۳	توقف فعالیت‌های اجتماعی با تداوم وضعیت قرمز	T9	
۲	کاهش کیفیت زندگی خانوادگی کادر درمان	T10	
۱	افزایش هزینه‌های مصرفی ساکنین	T11	
۱۶	عدم رعایت اصول بهداشتی توسط اکثر گردشگران	T12	ادراک تهدید
۱۶	گستاخ و حق به جانب دانستن	T13	
۱۲	گسترش زنجیره انتقال و افزایش آسیب ساکنین	T14	
۱۱	مورد اهانت قرار گرفتن توسط گردشگران	T15	
۹	تمسخر مردم بومی به جهت رعایت اصول بهداشتی	T16	
۸	بی مسئولیت	T17	
۷	خودخواه	T18	
۶	استثمار توسط گردشگران	T19	
۶	بی فکر	T20	
۵	افزایش مشکلات معیشتی با تداوم وضعیت قرمز	T21	
۴	بی فرهنگ	T22	
۱۸	بی توجه به سلامت مردم	T23	ادراک تهدید
۱۸	قانون شکن	T24	
۳	افزایش رقابت/تقاضا بر سر اقلام مصرفی	T25	
۲	کاهش ظرفیت خدمات درمان	T26	
۲	فشار روانی و ترس و وحشت برای ساکنین	T27	
۲	بیخیال	T28	
۱	مقصر دانستن گردشگران بابت شیوع	T29	
۲۰	نگرانی از عواقب حضور گردشگران	T30	

۱۸	نگرانی از افزایش آمار مبتلایان بومی	T31	نگرش منفی
۱۸	عدم استقبال از حضور گردشگران	T32	
۱۲	عدم تمایل به میهمان نوازی بخشی از جامعه محلی	T33	
۵	حس تنفر از گردشگران	T34	
۴	حس آزاردهنده بودن گردشگران	T35	
۴	نگرانی از تنزل عملکرد کادر درمان	T36	
۴	حس انتقامجویی از گردشگران	T37	
۴	حس سربار و اضافه بودن گردشگران	T38	رفتار منفی
۶	برخورد تند و با خشونت	T38	
۳	بی توجهی و دوری از گردشگران	T38	
۳	اقدامات مردمی در بستن مسیرهای ورودی شهر	T38	
۱	ناسزا گفتن به گردشگران	T38	
۱	عدم ارائه خدمات نسبت به گردشگران		

به طور کلی پس از اتمام کد گذاری، ۴۳ مفهوم از متن‌های مربوط به مصاحبه استخراج شدند که ۱۱ مفهوم مربوط به عنصر ادراک هزینه، ۸۱ مفهوم مربوط به عنصر ادراک تهدید، ۹ مفهوم مربوط به عنصر نگرش منفی و ۵ مفهوم مربوط به عنصر رفتار منفی بودند.

کد گذاری محوری

پس از کد گذاری باز و استخراج ۴۳ مفهوم، با توجه به این که عناصر مبتنی بر نظریه تهدید یکپارچه از قبل مشخص شده بودند {جعبه‌های خالی}، ولی تعداد مفاهیم برای یک عنصر زیاد بوده و نیاز به مقوله سازی داشت، کد گذاری محوری انجام شده است. در این مرحله، بر اساس تعاریفی که در مبانی نظریه تهدید یکپارچه وجود داشت و نیز جنس مفاهیم، مقوله سازی صورت گرفت. مطابق با آنچه در جدول ۵ گزارش شده است، به طور کلی ۱۴ مقوله ایجاد شد. برای عنصر ادراک هزینه، چهار مقوله هزینه بهداشت و سلامت (۴ مفهوم)، هزینه اقتصادی (۴ مفهوم)، هزینه اجتماعی (۲ مفهوم) و ادراک کلی (یک مفهوم) برای عنصر ادراک تهدید، چهار مقوله تهدید واقع گرایانه با دو زیر مقوله تهدید واقع گرایانه سلامت (۱ مفهوم) و تهدید واقع گرایانه اقتصادی (۲ مفهوم)، تهدید نمادین (۲ مفهوم)، تهدید کلیشه ذهنی منفی (۴ مفهوم) و تهدید اضطراب بین گروهی (۳ مفهوم)؛ برای عنصر نگرش منفی، سه مقوله شناخت منفی (۳ مفهوم)، احساس منفی (۴ مفهوم) و کردار منفی (۲ مفهوم) و در نهایت برای عنصر رفتار منفی ۲ مقوله خشن و تدافعی (۳ مفهوم) و دوری‌گزینی (۲ مفهوم) تعیین شد.

جدول (۵). کدگذاری محوری. منبع: نگارندگان (۱۴۰۰)

تعداد تکرار	مقوله	مفهوم	کد مفهوم	عنصر
۱۶	بهداشت/ سلامت	افزایش انتقال و گسترش بیماری	T1	ادراک هزینه
۱۶		کاهش دسترسی ساکنین به تجهیزات بهداشتی	T2	
۱۶		کاهش سطح کیفی خدمات بهداشت و درمان	T6	
۱۶		افزایش فشار و خطر برای کادر درمان	T7	
۱۶	اقتصادی	افزایش بار مالی تامین تجهیزات بهداشتی برای ساکنین	T4	
۱۶		افزایش بار مالی خدمات بهداشت و درمان	T5	
۱۶		توقف فعالیت‌های تجاری	T8	
۱۶		افزایش هزینه‌های مصرفی ساکنین	T11	
۱۶	اجتماعی	توقف فعالیت‌های اجتماعی با تداوم وضعیت قرمز	T9	
۱۶		کاهش کیفیت زندگی خانوادگی کادر درمان	T10	
۱۶	ادراک کلی	تحمیل هزینه‌های بیشتر نسبت به منافع	T3	
۱۶	واقع گرایانه سلامت	عدم رعایت اصول بهداشتی توسط اکثر گردشگران	T12	ادراک تهدید
۱۶		گسترش زنجیره انتقال و افزایش آسیب ساکنین	T14	
۱۶		کاهش ظرفیت خدمات درمان	T26	
۱۶		فشار روانی و ترس و وحشت برای ساکنین	T27	
۱۶	واقع گرایانه اقتصادی	افزایش مشکلات معیشتی با تداوم وضعیت قرمز	T21	
۱۶		افزایش رقابت/تقاضا بر سر اقلام مصرفی	T25	
۱۶	نمادین	گستاخ و حق به جانب دانستن گردشگران	T13	
۱۶		مقصر دانستن گردشگران بابت شیوع	T28	
۱۶	کلیشه ذهنی منفی	بی مسئولیت	T17	
۱۶		خودخواه	T18	
۱۶		بی فکر	T20	
۱۶		بی فرهنگ	T22	
۱۶		بی توجه به سلامت مردم	T23	
۱۶		قانون شکن	T24	
۱۶		بی خیال	T28	
۱۶		اضطراب	مورد اهانت قرار گرفتن توسط گردشگران	
۱۶	بین گروهی	تمسخر مردم بومی به جهت رعایت اصول بهداشتی	T16	
۱۶		استثمار توسط گردشگران	T19	
۱۶	شناخت منفی	نگرانی از عواقب حضور گردشگران	T30	
۱۶		نگرانی از افزایش آمار مبتلایان بومی	T31	
۱۶		نگرانی از تنزل عملکرد کادر درمان	T36	
۹۹		حس تنفر از گردشگران	T34	

۸	احساس منفی	حس آزار دهنده بودن گردشگران	T35	نگرش منفی
۸	منفی	حس انتقامجویی از گردشگران	T37	
۸		حس سربار و اضافه بودن گردشگران	T38	
۹۵	کردار منفی	عدم استقبال از حضور گردشگران	T32	
۹۳		عدم تمایل به میهمان نوازی بخشی از جامعه محلی	T33	
۶	خشن و تدافعی	برخورد تند و با خشونت	T39	رفتار منفی
۹		اقدامات مردمی در بستن مسیرهای ورودی شهر	T41	
۹		ناسزا گفتن به گردشگران	T42	
۹	دوری گزینی	بی توجهی و دوری از گردشگران	T40	
۹		عدم ارائه خدمات نسبت به گردشگران	T43	
۹۳۹				

با کدگذاری باز (استخراج مفاهیم)، کدگذاری محوری (استخراج مقوله‌ها) و نیز مشخص بودن عناصر بر اساس نظریه تهدید یکپارچه، مدل روند شکل‌گیری رفتار منفی جامعه میزبان (ساکنان رامسر) نسبت به گردشگران در شرایط شیوع کرونا مبتنی بر نظریه تهدید یکپارچه به دست آمد که در شکل ۳ نمایش داده شده است.



شکل (۳). مدل شکل‌گیری رفتار منفی جامعه میزبان نسبت به گردشگران در شرایط شیوع کرونا مبتنی بر نظریه تهدید یکپارچه

نتیجه گیری

تحقیق حاضر با هدف بررسی رفتار منفی جامعه میزبان (ساکنان رامسر) در تعامل با گردشگران در دوران شیوع کرونا انجام شد. با این منظور، از عناصر اصلی نظریه تبادل اجتماعی (ادراک هزینه) و نظریه

تهدید یکپارچه (ادراک تهدید- نگرش منفی- رفتار منفی) به عنوان جعبه‌های خالی مبتنی بر راهبرد تمثیلی استفاده گردید. بر اساس عناصر مذکور و مبانی، سوال‌های مصاحبه طراحی شد. پژوهشگران پس از اجرای پروتکل‌های لازم در روند مصاحبه، پس از انجام مصاحبه بیست و یکم و کدگذاری آن با مشورت هم دریافتند که به اشباع نظری رسیده‌اند. چهار مقوله هزینه بهداشت و سلامت، هزینه اقتصادی، هزینه اجتماعی و ادراک کلی برای عنصر ادراک هزینه، مقوله‌های تهدید واقع‌گرایانه سلامت، تهدید واقع‌گرایانه اقتصادی، تهدید نمادین، تهدید کلیشه ذهنی منفی و نیز تهدید اضطراب بین‌گروهی برای عنصر ادراک تهدید، سه مقوله شناخت منفی، احساس منفی و کردار منفی برای عنصر نگرش منفی و در نهایت، دو مقوله خشن و تدافعی و دوری‌گزینی برای عنصر رفتار منفی به دست آمدند.

الف) ادراک هزینه

در میان تعاملاتی که میان ذینفعان گردشگری وجود دارد، تعامل میزبان گردشگر بسیار مورد تاکید قرار گرفته است. ادراک هر یک از این دو گروه نسبت به پیامدهای این تعامل در ادامه روند آن بسیار مؤثر است. اگر جامعه میزبان از حضور گردشگران منتفع شوند (مالی و غیرمالی) پذیرای آنها هستند. از طرف دیگر، اگر گردشگران آنچه را که از میزبان درک می‌کنند، مثبت ببینند، خرسند و رضایتمند خواهند بود. مثبت یا منفی بودن نگرش جامعه میزبان، به ادراک آنها از مقایسه هزینه-فایده ناشی از حضور گردشگران برمی‌گردد.

ب) ادراک تهدید

اشاره اکثر قریب به اتفاق مصاحبه‌شوندگان به محدودیت امکانات درمان، تجهیزات بهداشتی، توان خدمت‌رسانی کادر و ناکافی بودن تخت بیمارستان برای هر دو گروه جامعه بومی و گردشگران نمود دیگری از ادراک تهدید واقع‌گرایانه توسط ساکنان بومی رامسر است.

ج) نگرش منفی

با توجه به شیوع این بیماری و تهدیدها و پیامدهای منفی ادراک شده توسط جامعه بومی رامسر، بررسی نگرش‌های منفی به منظور پیش‌بینی و پیشگیری از رفتارهای منفی حائز اهمیت است. با توجه به بررسی‌های و مصاحبه‌های صورت گرفته در این پژوهش می‌توان شاهد نگرش‌های منفی توسط سه مؤلفه‌های شناختی، عاطفی و کرداری توسط برخی ساکنان بومی رامسر شناسایی بود. در خصوص مؤلفه شناختی زمانی، اغلب مشارکت‌کنندگان نگرانی زیادی در مورد شیوع هر چه بیشتر بیماری با افزایش حجم مسافر به شهر داشتند و دغدغه آنها بیشتر بحث سلامت خانواده و دوستانشان بود.

د) رفتار منفی

در بحران فعلی جامعه بومی رامسر در معرض تهدید و شرایط اجباری قرار گرفته است و گردشگران این شرایط را بر آنها تحمیل کرده‌اند، به همین دلیل آنها به منظور حفظ سلامت خود و خانواده‌هایشان و همچنین جلوگیری از تسریع شیوع بیماری در مواجهه با گردشگران رفتارهای دوگانه‌ای (خشن و تدافعی و دوری‌گزینی) بر حسب شرایط خانوادگی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی خود نشان دادند. این رفتارها گاه به صورت بی‌اعتنایی و فرار از گردشگر نشان داده شده و گاهی همراه با دشمنی و پرخاشگری علیه گردشگر می‌باشد.

در نهایت، پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از ورشکست شدن صنعت گردشگری کشور، شیوه‌های نوین مدیریتی، بازنگری رویه‌های سابق، بکارگیری نیروهای دارای دانش و تخصص لازم، سازماندهی و حمایت‌های دولتی، معافیت‌های مالی، تزریق نقدینگی برای حمایت از بازیگران بزرگ و کوچک عرصه سفر و گردشگری داخلی، تدوین و آماده سازی برنامه‌های حمایتی برای تشویق شهروندان به سفر در دوران پسابحران، تقویت تورهای مسافری، برگزاری جشنواره‌های ویژه برای جذب گردشگران، حمایت از کسب و کارهای فعالان گردشگری مانند تشکل‌ها، استارت‌آپ‌ها، راهنمایان تور، آماده سازی برنامه‌های حمایتی برای تشویق شهروندان به سفر در دوران پسا کرونا مانند بهره مندی از مرخصی تشویقی و تسهیلات سفر، فراهم کردن تسهیلات و تمهیداتی برای رفت و آمدها، روآدید برای گردشگران خارجی و بازاریابی که بر بهبود شرایط گردشگری تأثیر می‌گذارند.

یکی از محدودیت‌های مهم این تحقیق، نبود مدل‌ها و الگوهای مشخص رقابت‌پذیری مقاصد گردشگری در رابطه با کووید-۹۱ بود که برای مرتفع کردن این محدودیت از چارچوب مفهومی مدل مجمع جهانی اقتصاد به دلیل جامع بودن شاخص‌های آن استفاده شد. در بررسی موضوع رقابت‌پذیری سفر و گردشگری، چرخه حیات مقصد برای دوران پسا کرونا مورد بررسی قرار نگرفت، لحاظ نمودن این موضوع در بحث رقابت‌پذیری و سناریوهای آن برای آینده بسیار حائز اهمیت است، زیرا میزان توسعه یافتگی مقصدها و قرار گرفتن در مراحل مختلف چرخه حیات هر یک مقتضیات و شرایطی متفاوتی را ایجاد می‌کنند که باید در بررسی‌ها مورد توجه قرار گیرند. بنابراین، مطالعه رقابت‌پذیری مقصد در ارتباط با چرخه حیات و سناریوهای آن برای دوران پسا کرونا به عنوان موضوعی برای تحقیقات آتی پیشنهاد می‌شود.

منابع و مأخذ:

- ۱- احمدی، م.ص.، رهنمایی، م.ت.، علی اکبری، ا. (۱۴۰۰). تبیین اثر نگاه فن سالارانه در طرح‌های توسعه شهری بر گردشگری با روش سه سوسازی (مطالعه موردی: استان کرمانشاه). فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری، مقالات آماده انتشار.
- ۲- افراخته، ح.، جلالیان، ح.، آرامی، ا. (۱۳۹۸). عوامل مؤثر در رقابت‌پذیری گردشگری (مطالعه موردی: شهرستان سرعین، مطالعات برنامه ریزی سکونتگاه‌های انسانی، دوره ۱۴، شماره ۲، شماره پیاپی ۴۷، صص. ۴۷۲-۴۵۷).
- ۳- اکبری، م.، انصاری، م. (۱۳۹۹). بازشناسی محرک‌های مؤثر بر رقابت‌پذیری سفر و گردشگری برای دوران پسا کرونا (مطالعه موردی: ایران). مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۱۵، ویژه نامه همه‌گیری کووید ۱۹، صص. ۲۵۳-۲۸۴.
- ۴- امیری، م. (۱۳۹۹). آینده پژوهی با رویکرد سناریونویسی تاثیرات جغرافیای رفتاری بر گردشگری در مواجهه با بیماری‌های واگیردار و COVID-19. مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۱۵، ویژه نامه همه‌گیری کووید ۱۹، صص. ۲۱۶-۱۷۹.
- ۵- باقری، م.، شجاعی، پ.، کیانی، م. (۱۳۹۵). ارائه مدل تفسیری ساختاری شاخص‌های رقابت‌پذیری سفر و گردشگری (مطالعه موردی: استان فارس). برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دوره ۵، شماره ۱۸، صص. ۱۵۷-۱۳۷.
- ۶- دهقان ر.، رشادت جو، ح.، طالبی، ک.، درگاهی، ح. (۱۳۹۹). تحلیل راهبردی صنعت گردشگری سلامت ایران در دوران کرونا. پی‌اورد سلامت، دوره ۱۴، شماره ۶، صص. ۵۳۴-۵۱۹.
- ۷- علوی، سلمان.، کروب، م.، ذبیحی، ا.، علوی، ح. (۱۳۹۹). کوید ۱۹ و گردشگری ورزشی: شناسایی پیامدها و ارائه راه کار. مطالعات مدیریت گردشگری سال پانزدهم، ویژه نامه همه‌گیری کووید ۱۹، صص. ۳۲-۱.
- ۸- علی اکبری، ا.، مرصوصی، ن.، جلال آبادی، ج. (۱۳۹۹). تدوین سناریوهای مؤثر بر آینده گردشگری پایدار شهر کرمان با رویکرد آینده پژوهی. مطالعات مدیریت گردشگری سال پانزدهم، شماره ۵۰، صص. ۶۰-۳۵.
- ۹- قربان زاده، د.، و عابدی، ا. (۱۳۹۹). بررسی نقش دلبستگی ایمن در پیش بینی نیت تجربی گردشگران در سفر به مقاصد گردشگری در دوران شیوع ویروس کووید-۱۹. مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)، دوره ۱۵، شماره ویژه نامه، ۱۷۸-۱۴۵.
- ۱۰- میرتقیان رودسری، س.، و فرخیان، ف.، و نقوی، م. (۱۳۹۹). بررسی رفتار جامعه میزبان نسبت به گردشگران در دوران شیوع کووید-۱۹. مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)، دوره ۱۵ (ویژه نامه)، صص. ۱۴۳-۱۱۵.
- ۱۱- نیومن، و. (۲۰۰۶). روش‌های پژوهش اجتماعی؛ رویکردهای کیفی و کمی (جلد دوم). ترجمه فقیهی، ا. و آغاز، ع. (۱۳۹۵). نشر ترمه، تهران.

- 13- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). "Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19". *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1-20.
- 14- Kock, F., Josiassen, A., & Assaf, A. G. (2019). The xenophobic tourist. *Annals of tourism research*, 74, 155-166.
- 15- Lapointe, D. (2020). Reconnecting tourism after COVID-19: the paradox of alterity in tourism areas. *Tourism Geographies*, 1-6. DOI: 10.1080/14616688.2020.1762115.
- 16- Monterrubio, C. (2016). The impact of spring break behavior: An integrated threat theory analysis of residents' prejudice. *Tourism Management*, Vol. 54, 418-427.
- 17- Saatci, G., & Avcikurt, C. (2016). Cross-Cultural Tourist Attitudes: A Search Within the Scope of Integrated Threat Theory. *Journal of the Human and Social Sciences Researches*, 5(8), pp. 2541-2563.
- 18- Stephan, W. G., Boniecki, K. A., Ybarra, O., Bettencourt, A., Ervin, K. S., Jackson, L. A. (2012). The role of threats in the racial attitudes of Blacks and Whites. *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 28, pp. 1242-1254.
- 19- Stezhko, N., Oliinyk, Y., Polishchuk, L., Tyshchuk, I., Parfinenko, A., & Markhonos, S. (2020). International Tourism in the System of Modern Globalization Processes. *International Journal of Management*, 11(3), 97- 106.
- 20- Strielkowski, W. (2020). International Tourism and COVID-19: Recovery Strategies for Tourism Organisations.: DOI: 0.20944/preprints202003.0445.v1.
- 21- Tremblay-Huet, S. (2020). COVID-19 leads to a new context for the "right to tourism": a reset of tourists' perspectives on space appropriation is needed. *Tourism Geographies*. 1-4. DOI: 10.1080/14616688.2020.1759136.
- 22- Ward, C. (2008). Thinking outside the Berry boxes: New perspectives on identity, acculturation and intercultural relations. *International journal of intercultural relations*, 32(2), 105-114.
- 23- Ward, C., & Berno, T. (2011). Beyond social exchange theory: Attitudes toward tourists. *Annals of tourism research*, 38(4), 1556-1569.
- 24- Yang, Y., Zang, H., & Chen, X. (2020). Coronavirus pandemic and tourism: Dynamic stochastic general equilibrium modeling of infectious disease outbreak. *Annals of Tourism Research*. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102913>.