

# مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی

## در مقصد گردشگری<sup>۱</sup>

قاسم جوکار<sup>۲</sup>، ناصر بیات<sup>۳</sup>، مهدی ترکمان<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۳/۳۰

### چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر بر مدیریت پیامدهای منفی امنیتی رشد مدیریت‌نشده‌ی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در همدان تاکید دارد و بر این پایه شناخت و تحلیل مهمترین رهیافت‌های موجود و تفاوت‌های نگرشی میان مدیران و متخصصان نهادها و سازمان‌های مرتبط با امنیت گردشگری را در کانون هدف قرار می‌دهد.

روش: پژوهش به‌لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ فرایند روش‌شناختی از نوع آمیخته (کیفی-کمی) است. گزاره‌های بدست‌آمده از مطالعه کیفی مبنای طراحی پرسشنامه محقق‌ساخته در مرحله کمی قرار گرفت. جامعه آماری در مرحله کمی مدیران عالی سازمان‌های ذینفع از امنیت گردشگری در همدان است. با استفاده از جدول مورگان ۶۰ نفر به روش طبقه‌ای انتخاب شدند. داده‌های پرسشنامه با استفاده از آمارهای توصیفی و آزمون‌های کای‌اسکوئر، فریدمن و کروسکال-والیس تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: براساس یافته‌های مرحله کیفی ۱۷ گزاره به عنوان رهیافت‌های مدیریت پیامدهای امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی شناسایی شد. یافته‌های بدست آمده از داده‌ها بیانگر آن است که در بیشتر موارد، پاسخگویان میزان اهمیت ۱۷ گزاره استخراج شده را در سطح بالایی تایید می‌کنند، اما در ۴ مورد از رهیافت‌ها اختلاف‌نظر معناداری میان شش گروه از افراد نمونه مشاهده می‌شود.

نتیجه‌گیری: پنج گزاره نخست به طور غالب بر اهمیت رویکرد «آموزش و اطلاع‌رسانی به ذینفعان گردشگری» تاکید دارند؛ در رتبه‌های میانی بیشتر گزاره‌ها بر رویکرد «تقویت قانون‌گرایی و کنترل و نظارت رسمی» تاکید دارند؛ در رتبه‌های پایانی نیز بیشتر بر مفاهیم «پیشگیری و مقابله با جرم» تاکید می‌شود. نتایج تحلیل مقایسه‌ای دیدگاه شش گروه نیز نشان می‌دهد که به طور خلاصه جامعه هتلداران همدان در مقایسه با ۵ گروه دیگر بیشتر از رهیافت‌های سلبی علیه فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی حمایت می‌کنند.

واژگان کلیدی: مدیریت پیامدهای گردشگری، پیامدهای امنیتی، امنیت گردشگری، اقامتگاه غیررسمی، همدان

□ استناد: جوکار، قاسم؛ بیات، ناصر؛ ترکمان، مهدی (تابستان، ۱۳۹۷). مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد

گردشگری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۲)، ۲۳۵-۲۶۰.

۱. این پژوهش برگرفته از پایان نامه کارشناسی ارشد در دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه علوم انتظامی امین است.

۲. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی. رایانامه: Ghasem.jokar@yahoo.com

۳. استادیار گروه جغرافیا، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین. (نویسنده مسئول). رایانامه: N\_bayat@ut.ac.ir

۴. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی امین

## مقدمه

رشد و توسعه گردشگری از نیمه دوم سده بیستم در بسیاری از کشورهای جهان و از جمله کشورهای در حال توسعه تا جایی اهمیت یافته که در چند دهه اخیر گردشگری به عنوان یک راهبرد توانمند برای توسعه اقتصادی مورد توجه اندیشمندان و برنامه‌ریزان قرار گرفته است (وودز<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱، ص ۱۷۱). با این همه تجربه چند دهه گذشته نشان می‌دهد که توسعه گردشگری در فضای جغرافیایی و از جمله نواحی شهری همواره به اشکال و درجات مختلف پیامدهای مثبت و منفی گوناگونی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و محیطی به همراه داشته است و در این خصوص ویلیامز<sup>۲</sup> (۲۰۰۹، ص ۱۶۲) از پیشگامان مطالعات جغرافیای گردشگری بیان می‌دارد: «هم اکنون تجربه‌های فراوانی از سراسر جهان وجود دارد که نشان می‌دهد مقصدهای گردشگری برنامه‌ریزی نشده بیشتر با پیامدهای منفی در ابعاد گوناگون و سطح پایینی از میزان رضایت‌مندی گردشگران روبرو هستند این در حالی است که بیشتر موارد کاربست برنامه‌ریزی مناسب و مدیریت مطلوب می‌تواند به پیشرفت و بهبود فرایند توسعه گردشگری در همه ابعاد کمک کند و تامین منافع جامعه میزبان و میهمان را به بار آورد؛ همچنین ماسون<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) می‌گوید: «همه تلاش‌هایی که در زمینه برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه گردشگری به عمل می‌آید در چارچوب بهبودبخشی به اثرات گردشگری جای می‌گیرند و تاکید می‌کند که مدیریت پیامدهای گردشگری بدون برنامه‌ریزی امکان‌پذیر نخواهد بود».

طی چند دهه‌ی گذشته استان همدان و بویژه شهر همدان به یکی از برجسته‌ترین مقصدهای گردشگری در ایران تبدیل شده است. در سال‌های اخیر رشد فزاینده اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز یا غیررسمی، مسائل و مشکلات بسیاری را به لحاظ امنیت انتظامی در پی داشته است و تلاش و کوشش، و اقدامات سازمان‌های متولی در این زمینه بویژه سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای ساماندهی این گونه اقامتگاه‌ها به طور ملموس موثر واقع نشده

- 
1. Woods
  2. Williams
  3. Mason

است. اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی یا غیرقانونی<sup>۱</sup> مکان‌هایی هستند در چارچوب اقتصاد غیررسمی<sup>۲</sup> برحسب شرایط بومی و منطقه‌ای برای اسکان مسافران مورد استفاده موقت قرار می‌گیرند و به طور موقت و کوتاه مدت به گردشگران اجاره داده می‌شوند. بر این اساس به آن‌ها «اقامتگاه گردشگری غیررسمی»<sup>۳</sup> گفته می‌شود (گوتنتاگ<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵، ص ۳۱۱۹). این اقامتگاه‌ها از تنوع گوناگونی برخوردارند مانند ویلا، آپارتمان، سوئیت و خانه. این گونه اقامتگاه‌ها دارای کارکرد نیمه تجاری و تجاری هستند و بر این اساس «اقامتگاه‌های خانگی»<sup>۵</sup> و «خانه‌های تجاری»<sup>۶</sup> نیز نامیده می‌شوند. در شرایط نیمه تجاری مالک بخشی از خانه‌ای را که خود در آن زندگی می‌کند، در مواقع پیک سفر به گردشگران اجاره می‌دهد؛ و در شرایط تجاری کامل، مالک خانه یا ملک مسکونی خود را تنها در راستای اجاره کوتاه مدت به گردشگران به کار می‌گیرد و خود در آن مکان سکونت ندارد. قیمت ارزان‌تر و پذیرش مسافر فارغ از محدودیت‌های قانونی و رسمی از مهمترین دلایل گرایش گردشگران به استفاده از این گونه اقامتگاه‌ها شناخته می‌شود.

با توجه به نقش بنیادی امنیت در توسعه پایدار گردشگری و همچنین ارتباط امنیت گردشگری با ماموریت‌های ذاتی پلیس، پژوهش حاضر در پی دستیابی به رهیافت‌های کاربردی برای مدیریت پیامدهای منفی امنیتی-انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان است، تا از این رهگذر ضمن کاهش پیامدهای منفی گردشگری در ابعاد مختلف زمینه افزایش هر چه بیشتر اثرات مثبت آن در بعد امنیتی انتظامی فراهم آید. بنابراین، پرسش اساسی پژوهش این است که از دیدگاه کارشناسان و متخصصان نهادها و سازمان‌های مرتبط با امنیت گردشگری مهمترین رهیافت‌های مدیریت پیامدهای امنیتی-انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان کدام اند؟

- 
1. Illegal Accommodation
  2. Informal economy
  3. Informal tourism accommodation
  4. Guttentag
  5. Local home-based accommodations
  6. Commercial homes

نتیجه پژوهش‌های به عمل آمده پیرامون پیشینه پژوهش در قلمرو کشور ایران نشان می‌دهد که اصل موضوع اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز و اثرات ایمنی و امنیتی انتظامی آن، اگر چه در سطح مباحث و گزارش‌های رسانه‌ای پایگاه‌های علمی و خبری رسمی همواره طی یک دهه اخیر به عنوان یکی از مسائل اساسی بخش اسکان و اقامت در گردشگری در کشور مورد بحث و بررسی قرار گرفته است اما تاکنون در سطح پژوهش‌های دانشگاهی به طور گسترده مورد مطالعه قرار نگرفته است. از محدود مطالعات به عمل آمده در این زمینه می‌توان به پژوهش‌های نظمی (۱۳۹۶) و عزیزی (۱۳۹۶) در دانشگاه علوم انتظامی امین اشاره کرد. اما کلیت موضوع نظم و امنیت در بخش گردشگری و تبیین جایگاه پلیس در این زمینه از اواسط دهه ۱۳۸۰ شمسی به تدریج مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و روند رو به رشد در پژوهش‌های این حوزه پژوهشی دیده می‌شود. در سطح پژوهش‌های خارجی نیز نشان می‌دهد که موضوع اقامتگاه‌های غیررسمی در بخش گردشگری تنها محدود به ایران نیست بلکه این پدیده در بسیاری از کشورها بویژه کشورهای پیشگام در صنعت گردشگری وجود دارد. این پدیده در حال حاضر شکل گسترده‌تری نیز یافته است و از محدوده بازار داخلی گردشگری کشورها فراتر رفته و جنبه بین‌المللی نیز یافته است. به طوری که هم اکنون بستر اینترنت و فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، زمینه‌ارایه خدمات اقامتگاهی در اقامتگاه‌های غیررسمی به گردشگران خارجی را فراهم آورده است. به طور مثال در حال حاضر سایت اینترنتی Airbnb.com در مقیاس جهانی و بین‌المللی یکی از معروف‌ترین و مشهورترین پایگاه‌های اینترنتی در زمینه‌ارایه خدمات اقامتگاهی به گردشگران شناخته می‌شود. مالکان خانه‌های شخصی که در زمینه اجاره کوتاه مدت واحد مسکونی خود به گردشگران فعالیت دارند از طریق پذیرش عضویت در این گونه پایگاه‌های اینترنتی و ثبت مشخصات خانه اجاره‌ای خود به فعالیت در این زمینه می‌پردازند. پژوهشگران این شیوه فعالیت در ارائه خدمات اسکان به گردشگران را با عنوان‌هایی چون «اقامتگاه گردشگری غیررسمی<sup>۱</sup>»، «اقامتگاه‌های خانگی<sup>۲</sup>»، «اقامتگاه‌های غیرقانونی<sup>۳</sup>»، «خانه‌های اجاره‌ای فرد به فرد<sup>۴</sup>» و مواردی از این قبیل معرفی می‌کنند.

1. Informal tourism accommodation  
3. Illegal Accommodations

2. Home-based accommodations  
4. Peer-to-peer rental accommodations

یافته‌های پژوهش نظمی (۱۳۹۶) دربردارنده ۴ رویکرد اصلی درباره ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی است که شامل دیدگاه‌های: ۱. آموزش ذینفعان گردشگری؛ ۲. تعامل و وحدت رویه بین سازمانی در بخش گردشگری؛ ۳. مدیریت یکپارچه گردشگری ۴. کنترل انتظامی پلیس بر گردشگری. همچنین راهکارهایی شامل: نگرش جامع به ارایه آموزش‌های عمومی و تخصصی به مجموعه ذینفعان امنیت گردشگری؛ رفع موانع و مشکلات مدیریت یکپارچه نظم و امنیت در گردشگری؛ تسهیل شرایط فعالیت قانونی و رسمی در ارایه خدمات اسکان و اقامت گردشگری را ارائه کرده است. عزیزی (۱۳۹۶) مهمترین اثرات اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان را شامل: ۱. سرپوش گذاشتن بر جرم و ناهنجاری‌های اجتماعی؛ ۲. قانون‌گریزی نرم و تخریب وجهه مقصد گردشگری؛ ۳. به خطر افتادن امنیت جامعه میهمان و جامعه میزبان؛ ۴. تضعیف امنیت اقتصادی بخش رسمی صنعت گردشگری؛ ۵. تضعیف کنترل اجتماعی و کنترل انتظامی بخش گردشگری برشمرده و رویکرد مدیریت یکپارچه در بخش گردشگری بویژه در ارتباط با مسائل ایمنی و امنیت گردشگری را راهکار اساسی آن ارائه کرده است. بیات (۱۳۹۳) بیان کرده است که مهمترین اثرات منفی امنیتی گردشگری شامل مواردی بدین شرح است: افزایش شلوغی و ترافیک وسایط نقلیه در سطح منطقه؛ افزایش انواع جرم و مسایل اجتماعی؛ افزایش احساس ناامنی فردی و اجتماعی؛ تهدید ایمنی و سلامت گردشگران؛ افزایش جرایم محیط زیستی مانند شکار بی‌رویه و غیر قانونی حیات وحش؛ افزایش تضاد و برخورد فرهنگی میان گردشگران و مردم محلی. همچنین برای مقابله با این اثرات منفی راهکارهایی شامل: ترویج کدهای اخلاقی و رفتاری در گردشگری، تقویت مشارکت مدیران و مردم محلی؛ بالا بردن سطح استانداردهای امنیت جاده‌ای؛ افزایش نظارت پلیس راهور بر مسیرهای پرتردد در روزهای شلوغ گردشگری؛ دسترسی مناسب و به موقع به پلیس برای پیشگیری از رفتارهای مجرمانه؛ استفاده از تبلیغات محیطی برای اطلاع و آگاهی بخشی به گردشگران با رویکرد پیشگیری از وقوع جرم را احصا کرده است. ربانی، شاهبوندی، دهقان‌نیا و ناظرحضرت (۱۳۹۰) در پژوهش خود میزان رضایت‌مندی گردشگران از وضعیت امنیت در شهر اصفهان و مراکز تفریحی، اقامتگاهی را مناسب ارزیابی کرده، اما آن‌ها از نحوه اطلاع‌رسانی پلیس نسبت به مسائل امنیتی، نحوه

نظارت پلیس بر عملکرد هتل‌ها، رستوران‌ها و آژانس‌های مسافرتی، رضایت بالایی نداشته‌اند. رابطه افزایش حضور فیزیکی پلیس با امنیت روانی به صورت معنادار نیست و هرچه تعداد نیروهای پلیس در مکان‌های گردشگری بیشتر باشد، گردشگر احساس ناامنی بیشتری می‌کند. تشکیل پلیس تخصصی گردشگری با مهارت‌های لازم؛ ایجاد دفتر پلیس گردشگری در مکان‌های مهم گردشگری؛ تنوع بخشی به خدمات پلیس در صنعت گردشگری و افزایش نظارت بر انواع مکان‌های گردشگری، از جمله راهکارهای پژوهش ایشان است. گوتنتاگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) اثرات مثبت پدیده اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی را شامل: توزیع منافع حاصل از گردشگری در سطح جامعه محلی و مردمی کردن خدمات گردشگری، و مهمترین اثرات منفی آن افزایش وقوع جرم علیه گردشگران و همچنین علیه جامعه میزبان برشمرده است. تصویب قوانین کارآمد درباره شرایط اجاره کوتاه مدت خانه‌های شخصی و تدوین سازوکار و مقررات لازم برای اعمال قانون در این زمینه را به عنوان راهکار برشمرده است.

احمد، جابین و خان<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) مهمترین مسائل و مشکلات اقامتگاه‌های خانگی را شامل: کمبود امکانات و خدمات؛ ضعف ایمنی و امنیت؛ نداشتن مجوز قانونی؛ نداشتن استانداردهای شفاف برای ارزیابی کیفیت خدمات؛ برخوردار نبودن مالکان اقامتگاه‌های خانگی از آموزش و مهارت تخصصی در زمینه مدیریت اقامتگاه؛ ناآشنایی با فرهنگ گردشگران؛ ضعف در درک نگرش و رفتار گردشگران؛ ضعف دسترسی به امکانات ارتباطی و حمل و نقل؛ دور بودن از کنترل و بازرسی نهادهای نظارتی و دولتی احصا کرده است و بازرگری و ساماندهی نظام کارآفرینی و سرمایه‌گذاری در خدمات اقامتگاه‌های گردشگری به منظور دستیابی به مدلی کارآمد در این زمینه را به عنوان راهکار اساسی پیشنهاد کرده است. بهویان، سویر، اسماعیل و اسلام<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) مشکلات اقامتگاه‌های خانگی را شامل: استاندارد پایین اقامتگاه؛ حمام و توالت غیربهداشتی؛ کم توجهی به هویت مهمان؛ کمبود تجربه و دانش مهمان‌نوازی؛ بازاریابی غیرحرفه‌ای؛ کمبود امکانات فناوری اطلاعات؛ نداشتن سیاست برندسازی؛ نداشتن استانداردهای بین‌المللی در زمینه خدمات اقامتگاهی

1. Guttentag

2. Ahmad, Jabeen, &amp; Khan

3. Bhuiyan, Siwar, Ismail and Islam

احصا کرده است و بالابردن استانداردهای کیفی؛ رویکرد یکپارچه به برنامه‌ریزی، مدیریت و توسعه؛ مشارکت دادن مجموعه ذینفعان در برنامه‌های توسعه اقامتگاه‌های خانگی؛ ارتقای مهارت و دانش تخصصی مالکان؛ ایجاد نظام کنترل کیفی و نظارتی و افزایش رقابت‌پذیری را به عنوان راهکارهای موثر برشمرده است. توسیادیه<sup>۱</sup> و پیسونن<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) علل جذابیت اقامتگاه‌های خانگی را شامل: خدمات ارزان‌تر نسبت به هتل‌ها و مراکز اقامتگاهی رسمی، جذابیت اجتماعی ناشی از ارتباط و تعامل با جامعه محلی برشمرده و مسائل اقامتگاه‌های خانگی را شامل: مشکل در ایجاد اعتماد میان میهمان و میزبان، پایین بودن کیفیت خدمات، ناآشنایی مالکان با اصول فعالیت علمی ارایه خدمات اسکان و اقامت و همچنین بی‌ثباتی قیمت‌ها نوشته است. همچنین پژوهشگران یادشده معتقدند از طریق آموزش مالکان اقامتگاه‌های خانگی و اعتمادسازی میان گردشگران و جامعه میزبان می‌توان بر مشکلات منجر به بی‌اعتمادی میان آنها (مانند مسائل ایمنی و امنیتی) چیره شد. با توجه به اینکه پژوهش حاضر مبتنی بر مطالعات کیفی و اکتشافی است و در پی آزمون فرضیه یا نظریه خاصی نیست در ادامه به تشریح مهمترین مفاهیم نظری پژوهش پرداخته می‌شود.

## ادبیات پژوهش

**امنیت گردشگری:** ایمنی و امنیت از نیازهای اساسی توسعه پایدار به شمار می‌آید. مطابق نظریه معروف و پرکاربرد سلسله مراتب نیازهای پنجاهگانه انسان از «آبراهام مزلو<sup>۳</sup>»، نیازهای ایمنی و امنیت بعد از نیازهای فیزیولوژیک انسان (آب، غذا، سرپناه یا مسکن، نیاز جنسی) در مرتبه دوم اهمیت قرار می‌گیرد. به طور خلاصه امنیت در معنای عینی عبارت است از نبود تهدید علیه دارایی‌های مادی و معنوی (ارزش‌ها) و در جنبه ذهنی به معنای نداشتن ترس و وحشت از تهدید علیه جان و مال و ارزش‌ها. امنیت گردشگری در امان بودن جان، مال، آبرو و حیثیت گردشگران (جامعه میهمان) و همچنین ساکنان مقصد گردشگری (جامعه میزبان) از هر گونه جرم و تهدیدات ضد امنیتی است. قوانین و مقررات بین‌المللی مسافرت و گردشگری و همچنین نهادهای قانونگذار

1. Tussyadiah

2. Pesonen

3. Abraham (Harold) Maslow

در سطح ملی بسترهای قانونی ایجاد امنیت گردشگری را فراهم می‌سازند؛ ولی در عمل در اغلب کشورهای جهان سازمان‌های پلیسی وظیفه تامین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرایم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده دارند. به عبارت ساده‌تر امنیت گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری، و مقابله با تهدیدها و خطرهایی که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد شود (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴، ص ۴). قوانین و مقررات بین‌المللی مسافرت و گردشگری و همچنین نهادهای قانونگذار در سطح ملی بسترهای قانونی ایجاد امنیت گردشگری را فراهم می‌سازند؛ ولی در عمل در اغلب کشورهای جهان سازمان‌های پلیسی وظیفه تامین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرایم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده دارند. در این چارچوب اثرات امنیتی انتظامی گردشگری به آن بخش از اثرات ناشی از گردشگری گفته می‌شود که بر امنیت عمومی (اعم از منفی و مثبت) به عنوان حوزه اصلی مأموریت سازمان پلیس تاثیر می‌گذارد.

**مدیریت پیامدهای گردشگری:** به‌طورکلی، مدیریت پیامدهای گردشگری به مجموعه اقدامات و سازوکارهایی گفته می‌شود که توسط سازمان‌های عمومی، سازمان‌های غیردولتی<sup>۱</sup>، دولت‌ها، نهادها، انجمن‌ها و افراد، برای هدایت و پیشبرد ابعاد مختلف اثرات گردشگری در جهت مثبت و مطلوب انجام می‌شود. هال و لو<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) در مقدمه کتابی با عنوان «شناخت و مدیریت اثرات گردشگری: رویکردی یکپارچه» بیان می‌دارند مدیریت اثرات گردشگری مقیاس‌های مختلف جغرافیایی از سطوح جهانی تا محلی و حتی فردی را در بر می‌گیرد و نیازمند تشخیص پیچیدگی و درهم‌تنیدگی نیروهای موثر در تغییرات مربوط به گردشگری است. بر اساس دیدگاه ماسون (۲۰۰۸، ص ۱۰۵) مدیریت اثرات گردشگری با روش‌های مدیریت منابع گردشگری، روابط متقابل گردشگران با محیط فیزیکی (طبیعی و انسان‌ساخت)، و روابط متقابل میان گردشگران و ساکنان مقصدهای گردشگری در ارتباط است؛ به عبارت دیگر، مدیریت اثرات گردشگری بر ایجاد تعادل در روابط میان بخش عرضه گردشگری با بخش تقاضای گردشگری تاکید دارد. بخش عرضه شامل منابع طبیعی، محیط

1. Non-governmental organizations (NGOs)

2. Hall & Lew



انسان‌ساخت، و جمعیت ساکن در مقصد است، و بخش تقاضا به‌طورکلی بازار گردشگری را دربرمی‌گیرد و با اجزاء زیر در ارتباط است: آژانس‌های مسافرتی، مجریان تور، فعالان و مروجان سفرهای گردشگری. سرانجام میدلتون و هاوکینز<sup>۱</sup> (۱۹۹۸، ص ۸۴) معتقدند: «مدیریت پیامدهای گردشگری بکارگیری راهبردها، برنامه‌های اجرایی، و تکنیک‌های مناسب برای کنترل و تاثیرگذاری مطلوب بر عرضه و تقاضای گردشگری، بر اساس اهداف از پیش تعیین شده و سیاست و خط و مشی مشخص است».

مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی گردشگری: یکی از مهمترین عوامل بنیادین در توسعه و رونق صنعت گردشگری، موضوع ایمنی و امنیت گردشگری و بهبودبخشی عوامل موثر بر آن از طریق رویکردها و راهبردهای اثربخش و کارآمد است. اگر شرایط حاکم بر انواع مختلف مقصدهای گردشگری، زیربخش‌های صنعت گردشگری و هم‌چنین اشکال گوناگون سفرهای تفریحی و گردشگری از استانداردها و معیارهای قابل قبول برخوردار نباشد، خطرهای گردشگری بالا رفته و امنیت گردشگران با مشکلات گوناگونی روبرو می‌شود. در چنین شرایطی رکود سفرهای تفریحی و گردشگری توسعه پایدار بخش گردشگری را دچار چالش می‌کند. سطوح بالای ایمنی و امنیت زمانی ایجاد می‌شوند که کیفیت غذا، بهداشت و سلامت، مکان اسکان و اقامت، اشکال متنوع تفریح و گردشگری، تسهیلات حمل و نقل و ایمنی سفر همگی از طریق راهبردهای مناسب و کارآمد به طور پیوسته و مداوم بهبود یابند. از این رو سازمان جهانی گردشگری در حدود دو دهه پیش ایمنی و امنیت را از حیاتی‌ترین نیازهای صنعت گردشگری اعلام می‌کند که کیفیت خدمات گردشگری را به شدت تحت تاثیر قرار می‌دهد و اعلام می‌دارد ایجاد تجربه‌های با کیفیت گردشگری، با در نظر گرفتن اصول و استانداردهای ایمنی و امنیت مناسب در حال تبدیل شدن به یکی از اهداف اساسی توسعه بخش گردشگری است. بنابراین لازم است مسئولان بخش گردشگری در همه سطوح به ایجاد هماهنگی مجموعه نهادهای دولتی در این زمینه کمک کنند و مشارکت فعالان و مجریان بخش گردشگری، رسانه‌ها، سازمان‌های مردم‌نهاد و شهروندان علاقمند را برای بالابردن ایمنی و امنیت گردشگری جلب کنند.

با توجه به ظهور اثرات منفی گردشگری در ابعاد مختلف از جمله در بُعد امنیت و ایمنی گردشگری، در مقیاس جهانی بویژه در کشورهای توسعه یافته‌تر، از دهه ۱۹۶۰ میلادی به تدریج ضرورت ارایه و بکارگیری الگوهای کارآمد در زمینه مدیریت اثرات گردشگری آشکار شد، که برجسته‌ترین و پرکاربردترین آن‌ها شامل الگوهایی است، چون: طیف فرصت تفریحی<sup>۱</sup>، طیف فرصت گردشگری<sup>۲</sup>، ظرفیت تحمل (بُرد) گردشگری<sup>۳</sup>، فرایند مدیریت فعالیت بازدیدکننده<sup>۴</sup>، تجربه بازدیدکننده و حفاظت از منابع<sup>۵</sup>، مدیریت اثرات بازدیدکننده<sup>۶</sup>، مدیریت پیامدهای بازدیدکننده در مناطق حفاظت‌شده<sup>۷</sup>، حدود تغییر قابل قبول<sup>۸</sup> و مدل بهینه‌سازی مدیریت گردشگری<sup>۹</sup>. اغلب این مدل‌ها یا الگوها، در زمینه مدیریت پیامدهای گردشگری بر حل مسائل و مشکلات کنونی و دستیابی به شرایط مطلوب در آینده تاکید دارند (بیات، ۱۳۹۳، ص ۵). این شرایط مطلوب اغلب در ارتباط با بالابردن «منافع توسعه گردشگری»، «کیفیت تجربه گردشگری»، و «پایداری منابع گردشگری» در نظر گرفته می‌شود. در این راستا، از طریق شناخت ویژگی‌های محیطی مقصد یا منطقه گردشگری، و مطالعات اجتماعی در ارتباط با ذینفعان گردشگری (بویژه گردشگران و ساکنان محلی)، شاخص‌های مناسبی استخراج می‌شود که در آن‌ها حداقل‌های لازم برای دستیابی به شرایط مطلوب در نظر گرفته می‌شود. پس از مطالعه و پایش وضعیت شاخص‌ها و مقایسه آن‌ها با معیارهای مطلوب یا قابل قبول، اقدامات لازم برای بهبود شاخص‌هایی که پایین‌تر از حد معیارهای تعیین شده قرار دارند، به عمل می‌آید (یو.اس.دی.آی<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۷، ص ۹). به‌طور کلی مسئله اساسی در اغلب مدل‌های یادشده چگونگی ایجاد تعاملات مناسب و سازنده میان سه رکن اساسی در چارچوب سیستم گردشگری است، شامل: نیازهای متنوع گردشگران مختلف؛ منافع

- 
- |  |   |
|--|---|
| 1. Recreation Opportunity Spectrum (ROS)             | 2. Tourism Opportunity Spectrum (TOS)         |
| 3. Tourism Carrying Capacity (TRR)                   | 4. Visitor Activity Management Process (VAMP) |
| 5. Visitor Experience and Resource Protection (VERP) |   |
| 6. Visitor Impact Management (VIM)                   |   |
| 7. Protected Area Visitor Impact Management (PAVIM)  |   |
| 8. Limits of Acceptable Change (LAC)                 |   |
| 9. Tourism Optimisation Management Model (TOMM)      |   |
| 8. USDI NPS  |   |

گروه‌های مختلف در جامعه محلی؛ و بهره‌برداری پایدار از منابع گردشگری در مقصد. آشکار است که این‌گونه تعاملات از برآیند روابط میان گردشگران (جامعه میهمان)، ساکنان مقصد گردشگری (جامعه میزبان)، و محیط مقصد گردشگری شکل می‌گیرد. بنابراین هدف غایی اغلب الگوهای مدیریت پیامدهای گردشگری از یک سو ایجاد شرایط مناسب برای دستیابی گردشگران به تجربه‌های تفریحی-گردشگری باکیفیت و رضایت‌بخش است، و از سوی دیگر تامین منافع ساکنان محلی، و بهره‌برداری بهینه و پایدار از منابع مقصد گردشگری است. در نتیجه، اثرات مثبت گردشگری بر تجربه‌های متنوع گردشگران، منافع گوناگون مردم محلی، و پایداری محیط مقصد گردشگری افزایش می‌یابد و پیامدهای منفی گردشگری به طور مداوم از طریق برنامه‌های پایش و اقدامات مدیریتی مناسب کنترل و کاسته می‌شود (بیات، ۱۳۹۳، ص ۵).

## روش‌شناسی

بنیان روش‌شناسی پژوهش بر روش ترکیبی یا آمیخته<sup>۱</sup> است و به ترتیب مراحل مطالعه کیفی<sup>۲</sup> و مطالعه کمی<sup>۳</sup> را در بر می‌گیرد. همچنین تحقیق حاضر به لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌آید. در مرحله کیفی، با رویکرد اکتشافی شناسایی رهیافت‌های مدیریت پیامدهای منفی امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی<sup>۴</sup> با رویکرد تلخیصی یا تجمعی<sup>۵</sup> استفاده شد. در این راستا هرگونه متن و نوشته‌ای که در این باره، مانند متن مصاحبه‌های منتشر شده درباره اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز یا غیررسمی در خبرگزاری‌های داخلی، مقاله علمی و خبری انتشار یافته در فضای مجازی و نشریات رسمی کشور به عنوان منبع داده گردآوری شد. در مجموع حدود ۱۲۴ صفحه متن اعم از مقاله علمی، سخنرانی، مصاحبه و گفتگو، مقاله خبری، گزارش و... بدست آمد. این حجم از مطالب حدود ۳۷ هزار ۷۰۰ کلمه جهت تحلیل داده‌های مرتبط با مسائل و مشکلات ناشی از رشد اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی را فراهم آورد. در گام نخست به منظور خلاصه‌سازی داده‌ها، موارد نامرتبط با مسائل و

1. Mixed method

2. Qualitative research

3. Quantitative research

4. Qualitative content analysis

5. Summative Content Analysis

مشکلات امنیتی-انتظامی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیر مجاز حذف شد. طی این مرحله حجم داده‌های بدست آمده به کمتر از یک سوم کاهش یافت و به ۱۱۴۷۷ کلمه رسید. در گام دوم از فرایند خلاصه‌سازی داده‌ها از روش کدگذاری جمله به جمله داده‌های متنی بهره‌گیری شد. در این چارچوب جملات نامرتب با مدیریت و کنترل انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی حذف شد و در پایان این مرحله سرانجام ۱۴۷ جمله برابر با ۳۳۴۰ کلمه مطلب در فرایند تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده باقی ماند. در گام سوم دسته‌بندی جملات دارای معنا و مفهوم یکسان در دستور کار قرار گرفت. طی این مرحله جملاتی که دارای معنا و مفهوم یکسانی بودند در یکدیگر ادغام و موارد تکراری حذف شدند. سرانجام طی این مرحله ۱۷ گزاره اصلی به عنوان خلاصه تحلیل محتوای کیفی مدیریت پیامدهای امنیتی-انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری در شهر همدان گردآوری شد. این گزاره‌ها مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش در مراحل کمی واقع شد. روایی<sup>۱</sup> ابزار سنجش (پرسشنامه محقق ساخته بر اساس یافته‌های مرحله مطالعه کیفی) از دیدگاه ۹ نفر از متخصصان شامل ۳ نفر کارشناس انتظامی و ۴ نفر از متخصصان گردشگری برخوردار از آثار علمی در حوزه امنیتی-انتظامی گردشگری و ۲ نفر از متخصصان دارای سوابق اجرایی در مدیریت شهری همدان در دستور کار قرار گرفت. پس از اخذ نظرات آن‌ها اصلاحاتی در شکل و محتوای گزاره‌ها به عمل آمد. پایایی<sup>۲</sup> ابزار سنجش نیز از طرق پیش‌آزمون<sup>۳</sup> روی ۱۰ نفر اول از افراد نمونه اجرا شد و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ بدست آمد که بیانگر قابلیت اعتماد بالای ابزار سنجش است. جامعه آماری برابر با ۶۹ نفر برآورد شد و بر اساس جدول مورگان تعداد ۶۰ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شدند. از جدول فراوانی و میانگین و درصد برای توصیف ویژگی‌های افراد نمونه بر اساس ویژگی‌هایی چون سن، جنس، تحصیل، و وابستگی سازمانی آن‌ها استفاده شد. سپس برای بررسی وضعیت نرمال بودن یا نبودن داده‌های پژوهش نخست نمودار هیستوگرام و منحنی نرمال ترسیم شد. سپس آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف<sup>۴</sup> و شاپیرو ویلک<sup>۵</sup> به کار رفت.

1. Validity

2. Reliability

3. Pretest

4. Kolmogorov-Smirnov

5. Shapiro-Wilk

در ادامه با توجه به نرمال نبودن داده‌های بدست آمده از آزمون‌های ناپارامتریک برای تجزیه و تحلیل رهیافت‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان استفاده شد. در این راستا آزمون فریدمن برای مطالعه تفاوت معنادار دیدگاه افراد نمونه نسبت به رهیافت‌های مورد نظر و همچنین محاسبه میانگین رتبه‌ای آن‌ها استفاده شد. سرانجام آزمون کروسکال-والیس<sup>۱</sup> برای مقایسه دیدگاه پاسخگویان نسبت به گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی به کار رفت و دیدگاه شش گروه از مدیران و متخصصان مرتبط با گردشگری مورد مقایسه قرار گرفت.

## یافته‌ها

**یافته‌های مرحله کیفی:** برآیند بررسی‌های به عمل آمده درباره اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی یا غیرقانونی، در راستای شناخت رهیافت‌های مدیریتی مورد نیاز، نشان می‌دهد که این موضوع اغلب طی یک دهه گذشته در سطح گفتمان عمومی مدیران سازمان‌های رسمی مرتبط با این موضوع، مانند سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، نیروی انتظامی، بخش گردشگری و هتلداری، مدیریت شهری، قوه قضاییه؛ مطرح بوده است اما تاکنون مسائل و مشکلات مرتبط با این موضوع بویژه در بعد امنیت گردشگری، در حوزه پژوهش‌های علمی و دانشگاهی داخلی به طور جدی مورد بررسی و پژوهش قرار نگرفته است. مباحث مطرح شده توسط مدیران سازمان‌های یاد شده در سطوح رسانه‌ای به اشکال مختلف بازتاب یافته و به صورت گزارش‌های علمی-خبری، مصاحبه‌های تخصصی و... انتشار یافته است. این وضعیت، حجم قابل ملاحظه‌ای از داده‌های متنی را فراهم آورده است و در این پژوهش مبنای تحلیل محتوای کیفی برای شناخت رهیافت‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان قرار گرفت. یافته‌های حاصل از تلخیص و تجمیع داده‌ها در فرایند تحلیل محتوای کیفی در چارچوب ۱۷ گزاره همراه با فراوانی آن‌ها در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. فهرست گزاره‌های بدست آمده از تحلیل محتوای کیفی مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی

شناسه گزاره	گزاره‌های مدیریت پیامدهای منفی امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی	فراوانی
۱	مشارکت پلیس در تدوین مقررات و شیوه‌نامه فعالیت قانونی خانه مسافرها	۹
۲	آگاه‌سازی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی	۱۲
۳	بهره‌گیری از تجربه‌های موفق داخلی و خارجی در زمینه ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی	۷
۴	رصد کردن تبلیغات و بازاریابی خدمات اقامتگاه‌های غیررسمی در فضای مجازی و برخورد قانونی با متخلفان	۱۱
۵	جلب مشارکت جمعی مجموعه نهادهای فعال در بخش گردشگری جهت اثربخشی طرح‌های ساماندهی خانه مسافر	۵
۶	برخورد قانونی با آن دسته از مالکان اقامتگاه‌های غیررسمی که تمایل به همکاری با طرح‌های ساماندهی را ندارند	۴
۷	تقویت نقش قانونی پلیس در تدوین و نظارت بر معیارهای امنیتی در زمان اعطای مجوز فعالیت خدمات اقامتگاهی	۹
۸	ترویج منشورهای اخلاقی گردشگری به منظور بسط مسئولیت‌پذیری و روابط مبتنی بر احترام متقابل میان میزبان و میهمان	۸
۹	استقرار ایستگاه‌های نیروی انتظامی در مبادی ورودی شهر به منظور جلوگیری از فعالیت دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیررسمی	۶
۱۰	اطلاع‌رسانی به گردشگران در خصوص وجود پایگاه‌های اینترنتی مجاز در زمینه ارائه خدمات اقامتگاهی قانونی از طریق انواع رسانه‌های عمومی و اجتماعی	۱۱
۱۱	ایجاد کمیته امنیت گردشگری متشکل از پلیس، قوه قضاییه، فرمانداری، میراث فرهنگی، جامعه هتلداران، شهرداری و تعزیرات حکومتی	۱۰
۱۲	جلب مشارکت معتمدان محلی و پایگاه‌های بسیج مردمی جهت همکاری با پلیس در خصوص پیشگیری از جرایم ناشی از فعالیت اقامتگاه‌های غیررسمی	۱۰
۱۳	اعطای تسهیلات به داوطلبان دارای صلاحیت که امکان فراهم‌سازی خدمات اسکان و اقامت مطابق معیارهای لازم، بویژه در بعد امنیتی و ایمنی، را دارند	۱۱
۱۴	توسعه کمی و کیفی کمپ‌های اقامتگاهی برخوردار از امکانات و زیرساخت‌های لازم برای فراهم‌سازی اسکان موقت گردشگران در زمان شلوغی و اوج سفر	۴
۱۵	پیگرد قانونی تبلیغات محیطی دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیررسمی در خصوص ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران (دیوارنویسی در سطح شهر و...)	۹
۱۶	ارایه آموزش تخصصی و حرفه‌ای به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارائه خدمات اسکان و اقامت گردشگری (با مشارکت نهادهای عضو کمیته امنیت گردشگری)	۱۱
۱۷	رفع موانع و مشکلات اداری و اعطای مجوز قانونی به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارائه خدمات اقامتگاهی به گردشگران با هماهنگی و مشارکت مجموعه نهادها و سازمان‌های نظارتی و اجرایی	۱۰
جمع کل گزاره‌های نهایی (تکراری و ادغام شده) = ۱۴۷		

یافته‌های مرحله کمی پژوهش: در راستای دستیابی به شناختی کلی از متغیرهای توصیفی جمعیت‌شناختی و اجتماعی پاسگویان ۴ متغیر شامل سن، جنسیت، سطح تحصیل و وابستگی سازمانی آنها مورد پرسش قرار گرفت. یافته‌های بدست آمده نشان می‌دهد که به لحاظ سنی ۵۰ درصد از پاسگویان در گروه‌های سنی زیر ۴۱ سال طبقه‌بندی می‌شوند. ۴۱/۶۷ درصد از پاسگویان در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ ساله و تنها حدود ۸/۳۳ درصد از آنها در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال سن جای دارند. به لحاظ جنسیت نیز ۹۰ درصد از افراد نمونه مرد و تنها ۱۰ درصد از آنها زن هستند. به لحاظ نوع شغل و وابستگی سازمانی ۳۳/۳۴ درصد از مدیران و فرماندهان انتظامی، ۱۵ درصد از مدیران قوه قضاییه، ۱۵ درصد از مدیران سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، ۱۳/۳۳ درصد از مدیران شهری، ۱۳/۳۳ درصد از مدیران صنعت هتلداری و ۱۰ درصد از استادان دانشگاه‌های شهر همدان هستند که دارای تخصص و تجربه علمی و اجرایی در زمینه امنیت گردشگری هستند. به لحاظ سطح تحصیل نیز ۲۵ درصد دارای کارشناسی، ۶۱/۶۷ درصد دارای کارشناسی ارشد و ۱۳/۳۳ درصد دارای دکتری تخصصی هستند (جدول ۳).

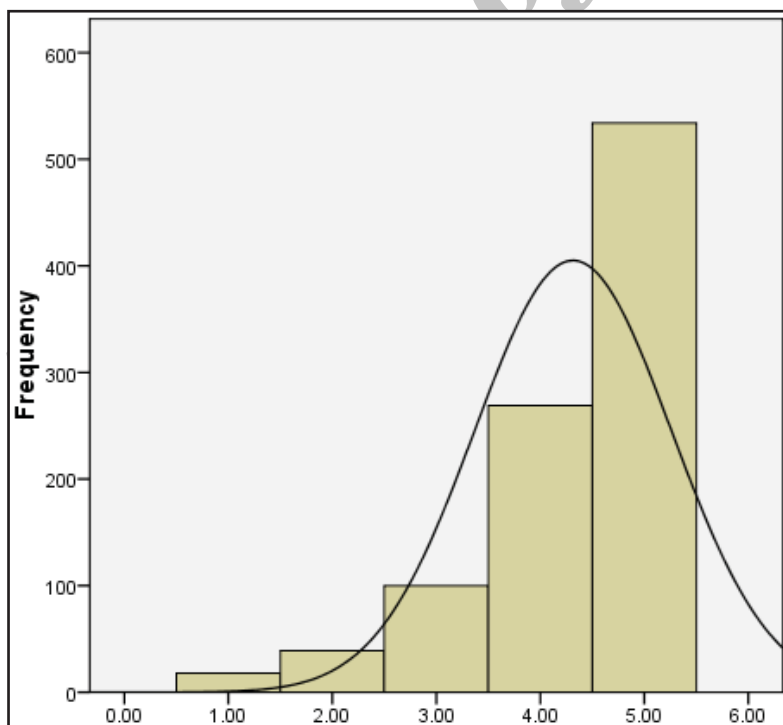
جدول ۳. خلاصه ویژگی‌های توصیفی افراد مشارکت‌کننده

متغیر	طبقه بندی متغیر	فراوانی (نفر)	درصد
سن	۳۰ تا ۳۵ ساله	۶	۱۰
	۳۶ تا ۴۰ ساله	۲۴	۴۰
	۴۱ تا ۴۵ ساله	۱۲	۲۰
	۴۶ تا ۵۰ ساله	۱۳	۲۱/۶۷
	۵۱ ساله و بیشتر	۵	۸/۳۳
جنسیت	مرد	۵۴	۹۰
	زن	۶	۱۰
تخصص/شغل	انتظامی	۲۰	۳۳/۳۴
	حقوقی و قضایی	۹	۱۵
	کارشناس گردشگری	۹	۱۵
	مدیریت شهری	۸	۱۳/۳۳
	هتلداری	۸	۱۳/۳۳
	استاد دانشگاه	۶	۱۰

ادامه جدول ۳. خلاصه ویژگی‌های توصیفی افراد مشارکت‌کننده

۲۵	۱۵	کارشناسی	تحصیلات
۶۱/۶۷	۳۷	کارشناسی ارشد	
۱۳/۳۳	۸	دکتری تخصصی	

به منظور انتخاب نوع آزمون برای تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده و متناسب بودن آن‌ها، از ترسیم نمودار هیستوگرام منحنی نرمال و همچنین آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف و شاپیرو ویلک برای بررسی وضعیت نرمال بودن یا نبودن داده‌ها استفاده شد. همان‌طور که شکل ۱ آشکار می‌سازد ساختار داده‌های پژوهش منطبق بر منحنی نرمال نیست به طوری که فراوانی پاسخ‌های بدست آمده در طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای گرایش شدیدی به پاسخ‌های طیف بالا دارد و نمودار به طور کامل از طیف ۱ به سوی طیف ۵ روند صعودی یا افزایشی زیادی را نشان می‌دهد. این وضعیت به میزان بالایی اعتبار یافته‌های حاصل از مرحله کیفی را آشکار می‌سازد.



شکل ۱. نمودار هیستوگرام فراوانی پاسخ‌های افراد نمونه در تطبیق با منحنی نرمال



همچنین علاوه بر نمودار هیستوگرام، یافته‌های بدست آمده از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف و شاپیرو ویلک نیز به لحاظ آماری نشان داد که در هیچ کدام از گزاره‌های مورد مطالعه به عنوان متغیرهای اصلی پژوهش وضعیت داده‌ها منطبق با منحنی نرمال نیست. به طوری که آماره آزمون (Sig) در همه موارد کمتر از (۰/۰۵) و برابر با صفر است. این وضعیت تایید  $H_1$  مبنی بر «توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست» را نشان داد. این یافته‌ها ضرورت استفاده از آزمون‌های آماری ناپارامتریک را آشکار می‌سازد. آزمون فریدمن برای بررسی وضعیت تفاوت معنادار دیدگاه پاسخگویان نسبت به مجموع ۱۷ گزاره مورد مطالعه و محاسبه میانگین رتبه‌ای هر یک از آن‌ها به کار رفت. آماره کای اسکوئر با مقدار ۱۱۸/۱۲۴ در سطح معناداری ۰/۰۰ به‌طور کلی و در مجموع بیانگر یکسان نبودن دیدگاه پاسخگویان به ۱۷ گزاره است و مناسب بودن استفاده از آزمون فریدمن برای محاسبه میانگین رتبه‌ای گزاره‌ها یا متغیر را نشان می‌دهد (جدول ۴).

جدول ۴. آماره‌های آزمون فریدمن - کای اسکوئر و سطح معناداری

۱۱۸/۱۲۴	کای اسکوئر (مربع کای)
۱۶	درجه آزادی
۰/۰۰	سطح معناداری

نتایج یافته‌های توصیفی نشان می‌دهد که در اکثریت گزاره‌ها یعنی در ۱۴ گزاره، میانگین کل پاسخ‌های بدست آمده بالاتر از عدد ۴ است که رقم بالایی را نشان می‌دهد و در سه مورد دیگر نیز مقدار میانگین بدست آمده بالاتر از عدد ۳ به عنوان حد میانه است. یافته‌ها نشان می‌دهد که بالاترین میانگین رتبه‌ای متغیرها با مقدار ۱۱/۱ به گزاره «آگاه‌سازی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی» اختصاص دارد (شناسه ۲)؛ همچنین گزاره‌های «ارایه آموزش تخصصی و حرفه‌ای به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارایه خدمات اسکان و اقامت گردشگری» (شناسه ۱۶) با میانگین رتبه‌ای ۱۰/۳، «بهره‌گیری از تجربه‌های موفق داخلی و خارجی در زمینه ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی» (شناسه ۳) با میانگین رتبه‌ای ۱۰/۲، «مشارکت پلیس در تدوین مقررات و شیوه‌نامه فعالیت قانونی خانه‌مسافرها» (شناسه ۱)

با میانگین رتبه‌ای ۱۰/۱ به ترتیب در رتبه‌های بعدی جای می‌گیرند. همچنین بر اساس یافته‌های آزمون فریدمن گزاره‌هایی که از کمترین میانگین رتبه‌ای برخوردارند به ترتیب عبارت‌اند از: «استقرار ایستگاه پلیس در مبادی ورودی شهر به منظور جلوگیری از فعالیت دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیررسمی» (شناسه ۹) با میانگین رتبه‌ای ۵/۲، «جلب مشارکت معتمدان محلی و پایگاه‌های بسیج مردمی برای همکاری با پلیس در خصوص پیشگیری از جرایم ناشی از فعالیت» (شناسه ۱۲) با میانگین رتبه‌ای ۶/۴، «اعطای تسهیلات به داوطلبان دارای صلاحیت که امکان فراهم‌سازی خدمات اسکان و اقامت مطابق معیارهای لازم، بویژه در بعد امنیتی و ایمنی، را دارند» (شناسه ۱۳) با میانگین رتبه‌ای ۷/۷ (جدول ۵).

جدول ۵. میانگین رتبه‌ای گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در همدان بر اساس آزمون فریدمن

میانگین رتبه‌ها	انحراف استاندارد	میانگین	شناسه گزاره	میانگین رتبه‌ها	انحراف استاندارد	میانگین	شناسه گزاره
۹/۹	۰/۵۶	۴/۶	۱۰	۱۰/۱	۰/۹۵	۴/۵	۱
۸/۵	۱/۰۶	۴/۲	۱۱	۱۱/۱	۰/۴۸	۴/۷	۲
۶/۴	۱/۱۹	۳/۸	۱۲	۱۰/۲	۰/۶۲	۴/۶	۳
۷/۷	۱/۰۷	۴/۱	۱۳	۹/۰	۰/۸۶	۴/۴	۴
۸/۹	۰/۸۶	۴/۴	۱۴	۹/۳	۰/۷۷	۴/۴	۵
۹/۱	۰/۹۱	۴/۳	۱۵	۹/۹	۰/۸۳	۴/۵	۶
۱۰/۳	۰/۵۹	۴/۶	۱۶	۹/۸	۰/۷۷	۴/۵	۷
۹/۱	۰/۷۹	۴/۴	۱۷	۸/۶	۰/۸۳	۳/۴	۸
				۵/۲	۱/۳۷	۳/۳	۹

سرانجام آزمون کروسکال-والیس برای مقایسه دیدگاه افراد نمونه براساس وابستگی سازمانی و تخصصی آن‌ها به کار رفت. در این چارچوب تحلیل مقایسه‌ای گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان براساس دیدگاه شش گروه از مدیران و متخصصان شامل: فرماندهان و مدیران انتظامی؛ مسئولان و کارشناسان عالی حقوقی از قوه قضاییه؛ مدیران سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری؛ مدیران شهری؛ استادان دانشگاه‌های همدان با تخصص‌های مرتبط با گردشگری؛ و مدیران صنعت هتلداری در همدان، در

دستور کار قرار گرفت. یافته‌های بدست آمده در سطح معناداری ۰/۰۵ نشان می‌دهد که در ۱۳ مورد از گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی گردشگری، تفاوت معناداری میان دیدگاه شش گروه از پاسخگویان مشاهده نمی‌شود؛ به عبارت دیگر در این گزاره‌ها نوعی اجماع نظری و اشتراک دیدگاهی بین مجموعه مدیران و متخصصان سازمان‌های مرتبط با گردشگری دیده می‌شود. اما در ۴ مورد از گزاره‌ها در سطح معناداری ۰/۰۵ تفاوت معناداری میان دیدگاه شش گروه از مدیران و متخصصان یاد شده مشاهده می‌شود (جدول ۶). این گزاره‌ها عبارت‌اند از:

«آگاه‌سازی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی» (شناسه ۲). بر اساس یافته‌های بدست آمده مدیران سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری با میانگین رتبه‌ای ۱۷/۵ کمترین اعتقاد را به این رهیافت دارند. در مقابل مدیران شهری و مدیران صنعت هتلداری هر دو با میانگین رتبه‌ای ۳۸/۰ بیشترین گرایش را نسبت به این رهیافت نشان می‌دهند.

«برخورد قانونی با آن دسته از مالکان اقامتگاه‌های غیررسمی که تمایل به همکاری با طرح ساماندهی ندارند» (شناسه ۶). یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیران صنعت هتلداری در مقایسه با ۵ گروه دیگر با میانگین رتبه‌ای ۴۳/۰ بیشترین گرایش را نسبت به این رهیافت نشان می‌دهند و متخصصان دانشگاهی با ۲۱/۳ و مدیران شهری با میانگین رتبه‌ای ۲۲/۳ به ترتیب کمترین گرایش را نسبت به این رهیافت دارند.

«استقرار ایستگاه پلیس در مبادی ورودی شهر به منظور جلوگیری از فعالیت دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیررسمی» (شناسه ۹). براساس یافته‌ها در مقایسه با ۵ گروه دیگر فرماندهان و مدیران پلیس با میانگین رتبه‌ای ۲۱/۳ کمترین اعتقاد را به این رهیافت از خود نشان می‌دهند، در مقابل مدیران و متخصصان حقوقی و قضایی با میانگین رتبه‌ای ۴۱/۷ بیشترین اعتقاد به این رهیافت دارند.

«رفع موانع و مشکلات اداری اعطای مجوز قانونی به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارایه خدمات اقامتگاهی خانگی به گردشگران» (شناسه ۱۷). یافته‌های بدست آمده نشان می‌دهد که در مقایسه با شش گروه دیگر، مدیران صنعت هتلداری با میانگین رتبه‌ای ۱۶/۵ کمترین گرایش یا

اعتقاد را به این رهیافت دارند، و در مقابل مدیران شهری با میانگین رتبه‌ای ۴۱/۰ و مدیران و متخصصان حقوقی و قضایی با میانگین رتبه‌ای ۳۸/۳ به ترتیب بیشترین اعتقاد را به این رهیافت دارند (جدول ۶).

جدول ۶. آزمون کروسکال-والیس: مقایسه دیدگاه پاسخگویان نسبت به گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی

شناسه گزاره	انتظامی	حقوقی و قضایی	گردشگری	مدیریت شهری	استاد دانشگاه	هتلداری	(X <sup>۲</sup> )	Sig=۰/۰۵
۱	۳۱/۵	۳۶/۲	۲۵/۶	۲۵/۸	۲۴/۱	۳۷/۷	۶/۲	۰/۲۹
۲	۳۰/۶	۳۱/۴	۱۷/۵	۳۸/۰	۲۸/۲	۳۸/۰	۱۴/۳	۰/۰۱
۳	۳۱/۸	۳۴/۶	۲۶/۹	۳۳/۸	۳۱/۳	۲۲/۹	۴/۰	۰/۵۴
۴	۳۴/۰	۲۸/۱	۳۲/۸	۲۹/۹	۱۶/۷	۳۳/۰	۶/۲	۰/۲۸
۵	۲۹/۳	۳۴/۸	۳۱/۹	۴۰/۳	۱۷/۰	۲۷/۴	۸/۹	۰/۱۱
۶	۲۸/۳	۳۲/۳	۳۷/۰	۲۲/۳	۲۱/۳	۴۳/۰	۱۲/۷	۰/۰۳
۷	۳۴/۳	۲۹/۵	۳۱/۱	۲۰/۵	۳۰/۸	۳۱/۴	۴/۵	۰/۴۲
۸	۳۲/۵	۳۰/۳	۲۲/۳	۳۳/۹	۲/۲۷	۳۳/۹	۳/۷	۰/۵۹
۹	۲۱/۳	۴۱/۷	۳۴/۴	۲۷/۹	۳۴/۸	۳۵/۹	۱۱/۶	۰/۰۴
۱۰	۲۸/۹	۲۹/۶	۲۸/۳	۴۲/۵	۲۸/۰	۲۸/۰	۶/۰	۰/۳۰
۱۱	۲۵/۲	۳۰/۱	۳۵/۹	۲۹/۷	۲۶/۷۵	۴۱/۷۵	۷/۵	۰/۱۸
۱۲	۳۱/۷	۲۴/۷	۳۴/۷	۳۳/۶	۳۰/۴	۲۶/۴	۲/۵	۰/۷۷
۱۳	۳۰/۹	۳۲/۳	۳۱/۲	۳۶/۳	۲۷/۵	۲۳/۲	۶/۰	۰/۷۱
۱۴	۳۳/۹	۳۲/۷	۲۷/۲	۳۲/۴	۳۳/۵	۱۹/۳	۵/۹	۰/۳۱
۱۵	۲۹/۷	۳۴/۶	۳۳/۲	۲۸/۶	۲۶/۰	۳۰/۲	۱/۵۲	۰/۹۱
۱۶	۲۶/۲۲	۳۱/۵	۳۷/۷	۳۶/۱	۳۱/۵	۲۹/۰	۳/۷	۰/۵۸
۱۷	۲۸/۵	۳۸/۳	۳۰/۳	۴۱/۰	۳۰/۵	۱۶/۵	۱۲/۸	۰/۰۲

## بحث و نتیجه گیری

نیل به رشد و توسعه در عرصه صنعت خدمات گردشگری به زنجیره‌ای از عوامل گوناگون بستگی دارد؛ یکی از بنیادی‌ترین و اساسی‌ترین این نیازها یا عوامل، برخورداری از معیارهای قابل قبول در عرصه ایمنی و امنیت گردشگری است. در این پژوهش امنیت انتظامی بخش اسکان و اقامت

گردشگری در کانون توجه قرار گرفت، و مسئله رشد اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی، غیرمجاز یا غیرقانونی به عنوان یکی از عوامل محل امنیت گردشگری در شهر همدان مطرح شد. در این راستا نخست شناسایی رهیافت‌های مدیریت پیامدهای منفی امنیتی رشد اقامتگاه‌های یادشده که به اشکالی همچون ویلا، آپارتمان، سوئیت و خانه‌های اجاره‌ای به گردشگران عرضه می‌شوند، با رویکرد اکتشافی به عنوان هدف نخست پژوهش مورد نظر قرار گرفت. بدین منظور، منابع و متون انتشار یافته در زمینه مشکلات رشد اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی گردآوری شد و با روش تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سرانجام رهیافت‌های مورد نظر در ۱۷ گزاره اصلی تدوین شد و مبنای طراحی پرسشنامه پژوهش در مرحله دوم قرار گرفت. با توجه به نرمال نبودن داده‌ها و گرایش شدید بیشتر پاسخ‌های بدست آمده به طیف‌های بالاتر از طیف میانی از آزمون‌های ناپارمتریک خی-دو، فریدمن و کروسکال-والیس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد. نتایج آزمون فریدمن بیانگر متفاوت بودن اهمیت گزاره‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی از دیدگاه مدیران و متخصصان مرتبط با امنیت گردشگری در شهر همدان است. از برآیند رتبه‌بندی گزاره‌های پژوهش می‌توان بدین نتیجه دست یافت که مفاهیم کلیدی موجود در پنج گزاره نخست به طور غالب بر اهمیت رویکرد «آموزش و اطلاع‌رسانی به ذینفعان گردشگری» تاکید دارند. در رتبه‌های میانی بیشتر گزاره‌ها بر رویکرد «تقویت قانون‌گرایی و کنترل و نظارت رسمی» تاکید دارند. در رتبه‌های پایانی نیز بیشتر بر مفاهیم «پیشگیری و مقابله با جرم» تاکید می‌شود. این نتایج تا حدود زیادی با یافته‌های نظمی (۱۳۹۶) در زمینه دیدگاه‌های کنترل انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز در شهر رامسر هم‌خوانی دارد. در این پژوهش نیز رهیافت‌های مبتنی بر آموزش ذینفعان به عنوان گفتمان غالب مطرح شده است و اغلب مشارکت‌کنندگان در این پژوهش روش‌های پلیسی نرم را بر روش‌های پلیسی سخت در کنترل انتظامی فعالیت‌های بخش اسکان و اقامت غیررسمی در گردشگری ترجیح می‌دهند.

سرانجام برای شناخت تفاوت نگرش مدیران و متخصصان مختلف از رهیافت‌های مدیریت پیامدهای امنیتی انتظامی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان، آزمون آماری

کروسکال-والیس برای تحلیل مقایسه‌ای نگرش پاسخگویان در چارچوب شش گروه به کار رفت. از برآیند یافته‌های بدست آمده می‌توان نتیجه گرفت که در ۱۳ مورد از هفده گزاره مورد مطالعه، تفاوت معناداری میان نگرش ۶ گروه از افراد نمونه مشاهده نمی‌شود و بنابراین تنها در ۴ مورد از گزاره‌ها می‌توان تفاوت معنادار را مشاهده کرد. نتایج یافته‌های این بخش از پژوهش به طور آشکار با کاربرد «نظریه مبادله اجتماعی»<sup>۱</sup> در گردشگری همخوانی دارد. از نخستین پژوهشگرانی که نظریه تبادل اجتماعی را در پژوهش‌های گردشگری به کار برده‌اند می‌توان آلن، هافر، لانگ و پردو<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) آپ (۱۹۹۲ و ۱۹۹۰)، و پردو، لانگ و آلن (۱۹۸۷) را نام برد. نظریه مبادله اجتماعی بر این اصل استوار است که، مشارکت اجتماعی افراد و گروه‌ها و حمایت آن‌ها از تداوم و توسعه روابط اجتماعی (مانند روابط میهمان و میزبان در گردشگری)، وابسته به میزان دستیابی آن‌ها به منافع مورد نظر خود در فرایند تبادلات اجتماعی است. به طوری که افراد بر اساس اصل هزینه-فایده موقعیت‌های تبادل اجتماعی را ارزیابی می‌کنند؛ بر این اساس افرادی که در چارچوب روابط موجود از منافع بهره‌مند می‌شوند، فرایند تبادلات اجتماعی را به طور مثبت می‌نگرند و از آن حمایت می‌کنند، و برعکس (آندریک<sup>۳</sup> و مک‌گیهی<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸، ص ۲۴۶). در نتیجه کاربرد نظریه مبادله اجتماعی در مطالعه ادراکات ذینفعان گردشگری بیانگر این است که، مردم هزینه‌ها و منافع توسعه گردشگری را ارزیابی می‌کنند و بر این اساس هرچه میزان منافع گردشگری (پیامدهای مثبت) نسبت به هزینه‌های (پیامدهای منفی) آن بیشتر باشد، تمایل آن‌ها برای مشارکت و سرمایه‌گذاری در گردشگری افزایش می‌یابد (آندریوتیس<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵، ص ۶۹). در نتیجه بر مبنای اصول نظریه تبادل اجتماعی، آگاهی از ادراکات مردم محلی از اثرات مثبت و منفی گردشگری شرط لازم برای تشخیص سیاست‌های مناسب برای مدیریت پیامدهای گردشگری (به مفهوم کاهش هرچه بیشتر اثرات منفی گردشگری و تقویت اثرات مثبت

- 
1. Social exchange theory
  2. Allen, Hafer, Long, and Perdue
  3. Andereck
  4. McGehee
  5. Andriotis

گردشگری) و جلب مشارکت و حمایت آن‌ها از برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری است (نانکو و رامکیسوون ۱، ۲۰۱۲، صص ۹۹۷ و ۹۹۸). از جمله شواهدی که این بخش از نتایج پژوهش را به نظریه تبادل اجتماعی نزدیک می‌سازد به شرح زیر است:

از آنجایی که فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان به لحاظ اقتصادی منافع بخش هتلداری را بیشتر از سایر گروه‌ها به خطر می‌اندازد، در اینجا نیز بیشترین میزان مخالفت با این پدیده را از خود نشان می‌دهند. به طوری که از رهیافت‌های سلبی در زمینه مدیریت پیامدهای فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان حمایت می‌کنند و در مقابل بیشترین میزان مخالفت با رهیافت‌های ایجابی دارند.

مدیران سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری به عنوان متولی اصلی بخش دولتی در توسعه گردشگری به شدت نگران امنیتی شدن فضای حاکم بر صنعت گردشگری هستند و حساسیت بیشتری در این زمینه دارند، و در مقایسه با دیگر گروه‌ها تمایل کمتری به اطلاع‌رسانی آشکار به گردشگران در زمینه تاثیر فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی بر امنیت گردشگری دارند.

متخصصان دانشگاهی گردشگری که از یک سو حساسیت بیشتری نسبت به مسائل اجتماعی دارند و از دیگر سو رویکرد انتقادی به بخشی از فعالیت سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی دارند، دلیل ناکامی طرح‌های ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی را به جای اعتقاد به ضعف مشارکت‌پذیری و قانون‌گریز بودن مالکان خانه‌های اجاره‌ای، به ضعف در کیفیت این گونه طرح‌ها و برداشت سطحی آن‌ها از این پدیده نسبت می‌دهند.

فرماندهان و مدیران پلیس در مقایسه با پنج گروه دیگر تمایل بسیار کمتری به استقرار ایستگاه‌های پلیس در مبادی ورودی شهر دارند و این رهیافت را فاقد اثربخشی لازم در زمینه مدیریت پیامدهای امنیتی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در همدان می‌دانند.

سرانجام مدیران شهری در مقایسه با شش گروه دیگر بیشترین حمایت از اعطای مجوز قانونی و رسمیت بخشیدن به فعالیت اقامتگاه‌های خانگی را به عمل می‌آورند، زیرا از این طریق می‌توانند

منافع اقتصادی بیشتری از صنعت گردشگری برای سازمان متبوع خود بدست آورند. نتایج پژوهش دربردارنده رهیافت‌های کاربردی برای مدیریت پیامدهای منفی امنیتی و انتظامی ناشی از رشد خودجوش اقامتگاه‌های غیررسمی در شهر همدان است که نخست بر پایه مطالعات کیفی و اکتشافی شناسایی شده و به‌طور کلی در فرایند مطالعه کمی اعتبار آن‌ها در سطح بالایی از دیدگاه مجموعه مدیران و خبرگان مرتبط با امنیت گردشگری به اثبات رسیده است. سرانجام می‌توان گفت از آنجایی که بخش گردشگری یک صنعت خدماتی بین بخشی است، تحقق موفقیت‌آمیز رهیافت‌های مورد نظر وابسته به موارد زیر است:

- رویکرد جامع به برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه گردشگری و پرهیز از اقدامات یکجانبه و جزیره‌ای از جمله در زمینه مدیریت پیامدهای منفی امنیتی رشد اقامتگاه‌های غیررسمی؛
- ایجاد چارچوبی برای دستیابی به اجماع میان مجموعه ذینفعان بخش گردشگری و تعدیل چالش‌های ناشی از تضاد منافع میان آن‌ها؛
- پایش مداوم متغیرهای اثرگذار بر توسعه صنعت گردشگری به منظور رصد مداوم مسائل و مشکلات و چاره‌جویی به موقع برای آن‌ها بویژه در زمینه امنیت و ایمنی.

## منابع

- بیات، ناصر. (۱۳۹۳). *ارایه الگوی مدیریت پیامدهای گردشگری در شهرستان ملایر*. رساله دکتری دانشکده جغرافیا دانشگاه تهران.
- ربانی، رسول؛ شاهبندی، احمد؛ دهقان‌نیا، محمدمنصور و ناظر حضرت، جعفر. (تابستان ۱۳۹۰). نقش پلیس در تامین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی شهر اصفهان). *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*. ۵(۲۶)، صص ۳۹-۶۰. بازیابی از: <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/971029>
- عزیزی، عباس. (۱۳۹۶). *شناخت و تحلیل اثرات امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین.
- نظمی، شهریار. (۱۳۹۶). *شناخت دیدگاه‌های کنترل انتظامی اقامتگاه‌های غیرمجاز گردشگری با استفاده از روش‌شناسی کیو: مورد مطالعه شهرستان رامسر*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین.
- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۹۴). *دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی*. تهران: معاونت عملیات نیروی انتظامی.

Ahmad, Syed Zamberi., Jabeen, Fauzia., Khan, Mehmood. (2014). Entrepreneurs choice in business venture: Motivations for choosing home-stay accommodation businesses in Peninsular Ma-



- laysia. *International Journal of Hospitality Management*. 36, pp 31– 40. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.006>
- Allen, L.R., Hafer, H.R., Long, P.T. and Perdue, R.R. (1993). Rural residents' attitudes toward recreation and tourism development. *Journal of Travel Research*. 31(4), pp 27–33. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/004728759303100405>
- Andereck, K L, McGehee, N G. (2008). The attitudes of community residents toward tourism. In McCool S F, Moisey R N. (Eds.). *Tourism, recreation and sustainability: Linking culture and the environment*. (pp. 236-259). Wallingford, UK: CABI Publishing.
- Andriotis, K. (2005). Community Groups' Perceptions of and Preferences for Tourism Development: Evidence from Crete. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 29(1), pp 67-90. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/1096348004268196>
- Bhuiyan, M.A.H., Siwar, C., Ismail, S., Islam, R. (2011). The role of home stay for eco-tourism development in east coast economic region. *American Journal of Applied Sciences*. 8(6), pp. 540–546. Retrieved from: <http://dx.doi.org/10.3844/ajassp.2011.540.546>
- Department of the Interior, National Park Service [USDI NPS]. (1997). *the Visitor Experience and Resource Protection (VERP) Framework A Handbook for Planners and Managers*. Denver Service Center.
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*. 18(12), pp 1192-1217. Retrieved from: <http://www.tandfonline.com/loi/rcit20>.
- Hall C.M., Lew, A. (2009). *Understanding and managing tourism impacts: an integrated approach*. Routledge.
- Mason, P. (2008). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Middleton, V. T. C., & Hawkins, R. (1998). *Sustainable tourism: A marketing perspective*. Oxford, England: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Perdue, R., Long, P., Allen, L. (1987). Rural resident tourism perceptions and attitudes. *Annals of Tourism Research*. 14(3), pp 420-429. Retrieved from: [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(87\)90112-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(87)90112-5).
- Tussyadiah, I. P., Pesonen, J. (2015). Impacts of Peer-to-Peer Accommodation Use on Travel Patterns. *Journal of Travel Research*. 55(8), pp 1022-1040. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/0047287515608505>.
- Williams, S. (2009). *Tourism Geography A new synthesis*, Routledge. Taylor & Francis, Second edition.
- Woods, M. (2011). *Rural (Key ideas in geography)*. Oxon/New York: Routledge.