

رهیافت‌های ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در ایران با رویکرد ایمنی و امنیتی

ناصر بیات* - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

مهدی مقیمی - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

محمد اسدی فرد - استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین

پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۰۲/۱۵

دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۱۰/۰۱

چکیده

از نیمه دوم سده بیستم میلادی خدمات صنعت گردشگری به یکی از عوامل کلیدی برای پیشرفت اجتماعی-اقتصادی تبدیل شده است و امنیت گردشگری یکی از مهم‌ترین نیازهای اساسی رشد و توسعه آن شناخته می‌شود. مسئله پژوهش حاضر بر رشد اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی به عنوان یکی از عوامل تهدید ساز ایمنی و امنیت گردشگری در ایران تمرکز دارد. پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و از نوع تحقیقات آمیخته (کیفی-کمی) در چارچوب روش‌شناسی ترکیبی کیو است. در مرحله مطالعه کیفی هرگونه سند و مدرک و اثر علمی مرتبط با موضوع به عنوان منبع داده گردآوری و سرانجام ۲۵ رویافت استخراج گردید. در مرحله کمی از مشارکت ۴۰ نفر از اهالی فضای گفتمان برای مرتب‌سازی نمودار بهره‌گیری شد و روش‌های تحلیل خوشه‌ای و تحلیل تشخیص برای تجزیه و تحلیل به کار رفت. یافته‌های پژوهش دربردارنده ۴ الگوی ذهنی در زمینه ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی است. گروه یک ۶ نفر، گروه دو ۲۶ نفر، گروه سه ۲ نفر، و گروه چهار ۴ نفر از مشارکت‌کنندگان را در برمی‌گیرد. از مجموع ۲۵ گزاره کیو در ۲۰ مورد تفاوت معناداری میان دیدگاه ۴ گروه یا خوشه مشاهده شد. رویافت‌های مبتنی بر "آموزش ذینفعان" در اولویت گروه یک، رویافت‌های مبتنی بر "تعامل و وحدت رویه بین سازمانی" در اولویت گروه دوم به عنوان الگوی ذهنی غالب با اکثریت ۷۰ درصدی از مشارکت‌کنندگان، رویافت‌های مبتنی بر "آموزش ذینفعان" در کنار "مدیریت یکپارچه" در اولویت الگوی ذهنی گروه سوم، رویافت‌های مبتنی بر "آموزش ذینفعان" و "کنترل انتظامی پلیس" در اولویت گروه چهارم جای دارند.

واژه‌های کلیدی: اقامتگاه غیررسمی، گردشگری، ایمنی و امنیت، ساماندهی، روش کیو.

مقدمه

یکی از مهم‌ترین عوامل بنیادین در توسعه و رونق صنعت گردشگری، موضوع ایمنی و امنیت گردشگری و بهبود بخشی عوامل مؤثر بر آن از طریق رویکردها و راهبردهای اثربخش و کارآمد است. اگر شرایط حاکم بر انواع مختلف مقصدهای گردشگری، زیر بخش‌های صنعت گردشگری و همچنین اشکال گوناگون سفرهای تفریحی و گردشگری از استانداردها و معیارهای قابل قبول برخوردار نباشد، ریسک 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 به‌طور پیوسته و مداوم بهبود یابند. از این‌رو سازمان جهانی گردشگری در حدود دو دهه پیش ایمنی و امنیت را از حیاتی‌ترین نیازهای صنعت گردشگری برمی‌شمارد که کیفیت خدمات گردشگری را به شدت تحت تأثیر 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 علاقه‌مند را برای بالا بردن ایمنی و امنیت گردشگری جلب نمایند (WTO, ۱۹۹۶: ۱۱).

ضعف ساختار نهادی و مدیریتی گردشگری در کشور را می‌توان یکی از علل اصلی مشکلات توسعه کل بخش گردشگری و همچنین امنیت گردشگری به‌عنوان یکی از یکی از نیازهای اساسی آن مطرح کرد. با توجه به اهمیت اقتصادی گردشگری در جهان، امروزه در بسیاری از کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته مدیریت توسعه این بخش توسط وزارتخانه‌های گردشگری انجام می‌شود. از میان کشورهای در حال توسعه که برخوردار از وزارتخانه گردشگری هستند، می‌توان به هند، مالزی، ترکیه، یونان، برزیل، مصر، تایلند، پاکستان و حتی کشورهایی چون مالدیو و جامائیکا، و غنا اشاره کرد. از کشورهای توسعه‌یافته می‌توان فرانسه، استرالیا، بریتانیا، نیوزلند و اسپانیا را نام برد، اغلب این دسته کشورها دارای ساختار نهادی و تشکیلاتی مناسبی برای مدیریت و توسعه بخش گردشگری هستند (بیات، ۱۳۹۳: ۱۷۹). همچنین در بسیاری از کشورها دلیل تشکیل پلیس‌های گردشگری، تأمین ایمنی و امنیت بخش گردشگری به‌طور تخصصی است (Mawbya et al, 2015: 378).

ناکامی در ساماندهی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز توسط نهادهای مسئول در این زمینه طی سال‌های اخیر مسائل و مشکلات متعددی را به بار آورده است، و بستر ساز تضعیف ایمنی و امنیت گردشگران و جامعه میزبان شده است، مانند: تضعیف امنیت اقتصادی خدمات گردشگری توسط هتلداران و به‌طور کلی امنیت فعالیت بخش قانونی و رسمی ارائه‌دهنده خدمات اسکان به گردشگران؛ تهدید حیثیت و وجهه عمومی مقصدهای گردشگری در کشور؛ پاسخگو نبودن صاحبان مالکان اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز به گردشگران در برابر مسائل و مشکلات ایمنی و امنیتی به دلیل ضعف کنترل و نظارت نهادهای رسمی؛ رعایت نکردن استانداردهای امنیتی و ایمنی؛ ارائه خدمات غیرقانونی؛ مجهول بودن هویت گردشگران به دلیل ثبت نکردن مشخصات هویتی آن‌ها در بسیاری از موارد؛ تهدید امنیت اخلاقی جامعه مقصد گردشگری به دلیل فراهم ساختن برخی آزادی‌های نامشروع؛ به خطر افتادن امنیت جانی و مالی گردشگران و حتی افراد میزبان؛ فرار مالیاتی به دلیل نداشتن پروانه کسب و کار یا فعالیت رسمی؛ تبدیل برخی از خانه‌های موجود در بافت فرسوده به اقامتگاه گردشگری ارزان قیمت و به خطر افتادن سلامت گردشگران؛ تبلیغات محیطی غیرقانونی و تخریب سیمای شهرها (عزیزی، ۱۳۹۶: ۷۶). مجموع این ویژگی‌ها بیانگر نوعی قانون‌گریزی نرم در بخش خدمات

اقامتگاهی گردشگری است. بر اساس فضای گفتمانی کنونی به نظر می‌رسد که درزمینه ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری در ایران دیدگاه یکسانی وجود ندارد. بر این اساس پرسش بنیادین پژوهش حاضر عبارت است از: دیدگاه‌های موجود درزمینه ساماندهی ایمنی و امنیتی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری در ایران کدام اند؟ در راستای پاسخگویی به این پرسش از روش‌شناسی ترکیبی کیو بهره‌گیری خواهد شد.

لازم به ذکر است که پژوهش حاضر از نوع کیفی و اکتشافی است و بنابراین فاقد نظریه‌مبنایی است. به عبارت دیگر این پژوهش در پی رد یا اثبات فرضیه یا نظریه خاصی نیست. بنابراین در ادامه نخست به مفاهیم اصلی مرتبط با ادبیات نظری، سپس به شرح نظریه نوآوری مخرب به عنوان یکی از محدود نظریه‌های موجود درزمینه تبیین فعالیت اقامتگاه‌های غیرمجاز پرداخته می‌شود. سرانجام با توجه به اینکه می‌توان فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی را به لحاظ ماهیتی از جنس قانون‌گریزی نرم شناخت، مختصری درباره این مفهوم خواهد آمد.

مبانی نظری

اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی (غیرمجاز یا غیرقانونی) مکان‌هایی هستند در چارچوب اقتصاد غیررسمی برحسب شرایط بومی و منطقه‌ای برای اسکان مسافران مورد استفاده موقت قرار می‌گیرند و به‌طور موقت و کوتاه‌مدت به گردشگران اجاره داده می‌شوند (Guttentag, 2015: 1193). همچنین از اقتصاد غیررسمی تعاریف بسیار متنوعی وجود دارد، به‌طور خلاصه بر اساس جمع‌بندی تعاریف ارائه‌شده در منابع مختلف می‌توان گفت اقتصاد غیررسمی به تولید کالاها و خدماتی گفته می‌شود که بدون مجوز قانونی و خارج از بازرسی و کنترل نهادهای دولتی و نظارتی تولید و عرضه می‌شوند و در بیشتر موارد در مقیاس کوچک و محدود فعالیت می‌کنند (Brown & McGranahan, 2016; ILO, 2002). اقامتگاه‌های غیررسمی از تنوع گوناگونی برخوردارند، مانند: ویلا، آپارتمان، سوئیت، خانه و دارای کارکرد نیمه تجاری و تجاری هستند و بر این اساس "اقامتگاه‌های خانگی" و "خانه‌های تجاری" 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 کوتاه‌مدت 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 این‌گونه اقامتگاه‌ها شناخته می‌شود (Hassanli et al., 2016: 285). همچنین لینچ^۱ (۵۳۴:۲۰۰۵) با بهره‌گیری از ادبیات مطالعات گردشگری در جهان در تعریف اقامتگاه خانگی چنین آورده است: «نوعی اقامتگاه که در آن بازدیدده یا مهمان اقدام در خانه شخصی فرد یا خانواده‌ای از جامعه میزبان اسکان می‌یابد، در این چارچوب میان میهمان با فرد یا خانواده میزبان تعامل نزدیکی برقرار می‌شود که در بسیاری از موارد در همان خانه زندگی می‌کنند، بنابراین فضای جمعی خانه تا حدود بسیار زیادی به‌طور مشترک توسط میهمان و میزبان مورد استفاده قرار می‌گیرد». سرانجام در این پژوهش منظور از اقامتگاه گردشگری غیررسمی، هرگونه مکانی است که بدون کسب مجوزهای قانونی از مراجع قانونی ذی‌صلاح (اعم از خانه مستقل شخصی، ویلا، آپارتمان، مجتمع مسکونی و غیره) به ارائه خدمات اسکان و اقامت کوتاه‌مدت به گردشگران می‌پردازد.

ایمنی و امنیت گردشگری

ایمنی مفهومی شناخته می‌شود که بر محافظت از مردم در برابر تهدیدهای غیرعمدی و پیامدهای ناخواسته تعریف

می‌شود (Tarlow, 2006: 46). میزان ایمنی اغلب با درجه یا میزان درجه دور بودن از خطرات و آسیب‌ها سنجیده می‌شود. به‌طور خلاصه می‌توان گفت امنیت گردشگری در امان بودن جان، مال، آبرو و حیثیت گردشگران (جامعه میهمان) و همچنین ساکنان مقصد گردشگری (جامعه میزبان) از هرگونه جرم و تهدیدات ضد امنیتی است. 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 تأمین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرائم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده‌دارند. به عبارت ساده‌تر امنیت گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری، و مقابله با تهدیدها و خطرهایی است که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد گردد (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴: ۴). ضعف در شرایط هر دو مورد ایمنی و امنیت گردشگری نه تنها می‌تواند تجربه سفر و گذران تعطیلات را دچار تهدید کند بلکه به کل بخش گردشگری آسیب می‌رساند. از این رو تارلو^۱ (۲۰۰۶: ۴۶) معتقد است: «در سده بیست و یکم می‌بایست ایمنی و امنیت گردشگری تحت عنوان ترکیبی «tourism surety» به عنوان «ضامن گردشگری» نگریسته شود تا ایمنی، امنیت، و کارایی اقتصادی در این بخش به‌طور یکپارچه پوشش داده شود».

نظریه نوآوری مخرب^۲

کریستنسن^۳ و راینور^۴ (۲۰۰۳) معتقدند که پدیده اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز به‌روشنی در چارچوب اصول نظریه «نوآوری مخرب» قابل تبیین است. زیرا در جهان امروز اغلب چنین کسب‌وکارهایی از بستر اینترنت و فضای مجازی برای بازاریابی و جذب گردشگر استفاده می‌کنند و از این رو برای گردشگران پدیده‌ای نو و جذاب شناخته می‌شود. از یک سو دارای آثار و پیامدهای زیانباری بر بخش رسمی خدمات اقامتگاهی در بخش گردشگری هستند، از سوی دیگر به دلیل فعالیت غیرقانونی اثرات و پیامدهای منفی بر مقصدهای گردشگری دارند. بنابراین مدیران و مسئولان مقصدهای گردشگری در مواجهه با فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز با پدیده‌ای متناقض نما روبرو هستند که هم از اثرات مثبت و هم از اثرات منفی برخوردار است؛ به‌طوری‌که به لحاظ اشتغال‌زایی و درآمدزایی برای بخشی از ساکنان از اهمیت بسزایی برخوردار است و همچنین گزینه‌ای مطلوب برای اقامت بخش زیادی از گردشگران به شمار می‌آید. اما از دیگر سو فعالیت آن‌ها به‌طور رسمی کنترل نمی‌شود و خارج از چارچوب‌های قانونی فعالیت دارند (Guttentag, 2015: 1193).

علاوه بر بازاریابی الکترونیک و مبتنی بر فضای مجازی، تنوع از ویژگی‌های نوآورانه بخش اقامتگاه‌های غیررسمی شناخته می‌شود؛ به‌طوری‌که گردشگر به‌عنوان مشتری خدمات اقامتگاهی به طیف گسترده‌ای از گزینه‌های اقامتگاهی یا خانه‌های اجاره‌ای^۵ روبرو می‌شود و می‌تواند متناسب با قدرت خرید و سلیقه خود اقدام به خرید خدمات موردنظر خود نماید، از یک تک اتاق یا یک آپارتمان مستقل گرفته، تا خانه مستقل و ویلایی (Wortham, 2011: 1).

کلیتون کریستنسن^۶ در چند اثر علمی با همکاری دیگر پژوهشگران به تبیین نظریه نوآوری مخرب درباره فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی پرداخته و نقش بسزایی در عمومیت بخشیدن به کاربرد این نظریه داشته است (Bower & Christensen, 1995; Christensen, 1997; Christensen & Raynor, 2003). نظریه نوآوری مخرب

^۱Tarlow

^۲Disruptive innovation

^۳Christensen

^۴Raynor

^۵Rental houses

^۶Clayton Christensen

فرایندی که طی آن یک محصول غیرمجاز وارد بازار می‌شود را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد. در مواردی ممکن است ورود یک محصول غیرمجاز (هرگونه کالا یا خدمت) به بازار منجر به زیان ده یا متضرر شدن کسب‌وکارهای رسمی و قانونی شود و از این طریق امنیت اقتصادی با چالش اساسی روبرو شود. در این چارچوب محصولات غیرمجازی که به بازار عرضه می‌شود ضمن اینکه به‌طور نسبی از ویژگی‌های کمی و کیفی بازار محصولات رسمی برخوردار است، نسبت به بخش رسمی از مزیت‌هایی نیز برخوردار است. به‌ویژه اینکه قیمت تمام‌شده محصولات کسب‌وکارهای غیررسمی به دلایلی چون فرار مالیاتی ارزان‌تر است و یا اینکه به روش‌های ساده‌تر و آسان‌تری در اختیار مشتریان قرار می‌گیرد. در نتیجه این‌گونه کسب‌وکارها می‌توانند با بخش بازار رسمی وارد یک رقابت نابرابر شوند و یا اینکه به‌طور مستقل یک بازار مستقل برای خود ایجاد کنند. ممکن است بسیاری از کسب‌وکارهای غیرمجاز یا غیررسمی همچون اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز در مقیاس خرد و با سود اندک به فعالیت بپردازند؛ به‌طوری‌که پیش گرفتن چنین روشی برای بخش بازار رسمی مقرون به‌صرفه و امکان‌پذیر نباشد. این ویژگی سبب می‌شود بسیاری از کسب‌وکارهای غیررسمی به تدریج به لحاظ اقتصادی توانمند شوند و اندک‌اندک با گسترش نوآوری، خود را از فعالیت در پیرامون یا حاشیه بازار به مرکز یا هسته مرکزی رقابت نزدیک کنند. ادامه چنین فرایندی سبب افزایش رقابت‌پذیری بخش غیررسمی با بخش رسمی می‌شود و سرانجام بخش وسیعی از بازار در تصرف صاحبان کسب‌وکارهای غیررسمی قرار می‌گیرد (Christensen & Raynor, 2003; Schmidt & Druhl, 2008). فرایند نوآوری مخرب می‌تواند در همه بخش‌های اقتصادی رخ دهد و بخش گردشگری نیز از این قاعده استثناء نیست. بسیاری از تحقیقات نشان می‌دهد که اقامتگاه‌های غیررسمی در بخش گردشگری از استانداردهای موجود در هتل‌ها و یا به‌طور کلی بخش خدمات اقامتگاهی رسمی برخوردار نیستند، به‌ویژه کیفیت خدمات، نوع رفتار کارکنان، بهداشت، ایمنی و امنیت. اما در بسیاری از موارد قیمت ارزان‌تر اسکان در این‌گونه اقامتگاه‌ها نسبت به بخش هتلداری رسمی یک ویژگی بارز و کلیدی به شمار می‌آید که آن‌ها را برای گردشگران به‌ویژه گروه‌های کم‌درآمد جذاب می‌نماید (Chu & Choi, 2000; Dolnicar & Otter, 2003). تنوع بازار اقامتگاه‌های غیرمجاز (اتاق، خانه مستقل، آپارتمان، ویلا و...)، دور بودن از کنترل و نظارت نهادهای رسمی و قانونی مانند پلیس، نپرداختن عوارض و مالیات‌های قانونی از دیگر ویژگی‌هایی به شمار می‌آید که قدرت رقابت‌پذیری اقامتگاه‌های غیرمجاز در بازار گردشگری را افزایش می‌دهد. همچنین بسیاری از گردشگران به دلایل گوناگون اقامت در خانه‌های اجاره‌ای را به هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتگاهی رسمی ترجیح می‌دهند. ازجمله اینکه ممکن است اسکان در یک‌خانه احساس راحتی و آسایش بیشتری برای افراد و خانواده‌ها داشته باشد؛ بخشی از اقامتگاه‌های غیررسمی نیز به دلیل ویژگی‌های خاص بومی و محلی خود مورد توجه گردشگران قرار می‌گیرند؛ برخورداری از امکانات کامل یک‌خانه شخصی در بسیاری از اقامتگاه‌های اجاره‌ای غیرمجاز ویژگی دیگری است که برای گردشگران ایجاد جذابیت می‌کند (Guttentag, 2015: 1196).

نظریه قانون‌گریزی نرم و اقامتگاه‌های غیرمجاز گردشگری

قواعد اجتماعی^۱ اساس برقراری نظم اجتماعی در هر گروه و جامعه‌ای است. عدم رعایت قوانین و مقررات یا قانون‌گریزی^۲ زمینه شکل‌گیری بی‌نظمی در حوزه‌های مختلف جامعه است. پابندی نبودن به قواعد اجتماعی یا قانون‌گریزی در هر جامعه‌ای تا اندازه‌ای وجود دارد اما در برخی موارد این موضوع تبدیل به مسئله‌ای برای جامعه می‌شود (رابینگتن و مارتین، ۲۰۱۳: ۲۹-۲۷). یکی از انواع قانون‌گریزی که می‌توان آن را قانون‌گریزی نرم نام نهاد، قانون‌گریزی

^۱Social rules

^۲Law-evasion

^۳Soft law-evasion

در زمینه ارائه خدمات گردشگری است. به هر نوع رفتاری که قوانین رسمی جامعه را نادیده گرفته و دارای ویژگی غیر خشونت‌آمیز، گاه‌گاهی و بیشتر با مجازات ضعیف همراه است، قانون‌گریزی نرم گفته می‌شود. به دلیل ضعف کنترل اجتماعی و کنترل رسمی در این نوع قانون‌گریزی احتمال بیشتری برای ایجاد بی‌نظمی و اختلال در امنیت فردی و اجتماعی به وجود می‌آید. تجربه‌های موجود نشان می‌دهد این نوع قانون‌گریزی به دلیل فراوانی و سهولت در انجام آن بیشتر به صورت عرف در جامعه درمی‌آید و در ظاهر مشروعیت عرفی به خود می‌گیرد. نادیده گرفتن قوانین جاری در بخش گردشگری، پنهان ماندن از سازوکارهای کنترلی و نظارتی نهادهای رسمی و قانونی، ندادن مالیات یا عوارض و در برخی موارد ارائه خدمات نامشروع و غیرقانونی از ویژگی‌های بارز این نوع قانون‌گریزی در جامعه است (علی‌بابایی و فیروزجائیان، ۱۳۸۸). در بسیاری از زمینه‌ها فعالیت در بخش غیررسمی یا غیرمجاز اقتصادی از جمله در زمینه ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران به لحاظ ماهیتی از نوع قانون‌گریزی نرم به شمار می‌آید.

رهیافت

بر اساس فرهنگ آکسفورد (۶۷:۲۰۰۵)، نگرش، طرز برخورد، گرایش فکری، به یک موضوع و مسئله و یا حالت، رفتار، و روش پرداختن به یک موضوع یا یک مسئله را رهیافت گویند. همچنین در فرهنگ فارسی معین (۱۳۷۸) آمده است: «راه پرداختن به یک مسئله یا موقعیت یا شیوه تفکر درباره آن‌ها را رهیافت گویند». اغلب در زبان فارسی «رویکرد» معادل واژه «Approach»، و «رهیافت» معادل «Attitude» می‌آید. رهیافت به طور غالب بر نگرش‌های شخصی استوار است و رویکرد گاه به معنای عام مانند رویکرد تاریخی، جامعه‌شناسی، روانشناسی و غیره به کار می‌رود و گاهی نیز شخصی و فردی است (ملکیان، ۱۳۸۰: ۲۷۳؛ به نقل از، عبادی، ۱۳۹۵: ۲۹).

سرانجام نتیجه مطالعات به عمل آمده پیرامون پیشینه پژوهش در قلمرو مطالعات به آمده در ایران نشان می‌دهد که اصل موضوع اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی و ساماندهی ایمنی و امنیتی 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 به طور خاص در سطح مطالعات آکادمیک مورد توجه و پژوهش قرار نگرفته است. بنابراین پژوهش حاضر خود می‌تواند گامی نو در این زمینه معرفی شود.

روش پژوهش

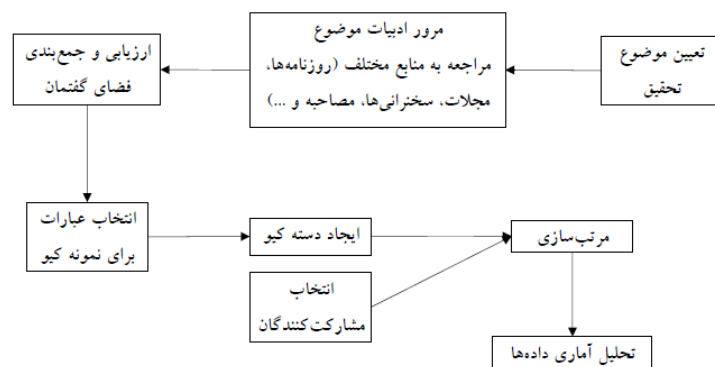
روش‌شناسی کیو^۱ به عنوان یک روش ترکیبی یا آمیخته^۲ شناخته می‌شود. در واقع روش کیو یک بسته روش‌شناسی کامل است که به ترتیب مراحل مطالعه کیفی^۳ و مطالعه کمی^۴ را در برمی‌گیرد (شکل ۱). هدف اصلی این روش، آشکار ساختن الگوهای مختلف تفکر است، نه شمارش تعداد افرادی که تفکرات مختلفی دارند. ویژگی فوق، این روش‌شناسی را به روش‌های تحقیق کیفی نزدیک می‌سازد. با وجود این، روش‌شناسی کیو از بعد کمی نیز برخوردار است، زیرا از روش‌های آماری مانند تحلیل عاملی و تحلیل مؤلفه‌های اصلی برای دسته‌بندی افراد کمک می‌گیرد (خوشگویان فرد، ۱۳۸۶: ۱۰).

^۱Q-methodology

^۲Mixed method

^۳Qualitative

^۴Quantitative



شکل ۱. ترتیب مراحل روش‌شناسی پژوهش در چارچوب روش‌شناسی کیو (برگرفته از خوشگویان فرد، ۱۳۸۶)

مطالعه فضای گفتمان. مرحله نخست روش کیو با رویکرد مطالعه کیفی به مطالعه فضای گفتمان می‌پردازد. این مرحله به شناسایی مجموعه دیدگاه‌ها تأکید دارد و از هرگونه منبعی که بتواند اطلاعاتی در اختیار پژوهشگر قرار دهد (منابع علمی و پژوهشی، فیلم، اسناد، گزارش، مصاحبه و مانند آن) استفاده می‌شود. درواقع فضای گفتمان شامل مجموعه‌ای از داده‌های متنوع و گوناگون در ارتباط با موضوع تحقیق است که در میان اهالی گفتمان جریان دارد. منظور از اهالی گفتمان، افرادی است که مطالعه کیو در صدد شناسایی دیدگاه آن‌ها نسبت به موضوع تحقیق است. بنابراین مطالعه فضای گفتمان تا جایی که امکان‌پذیر است می‌بایست جامع و کامل باشد. در این پژوهش به‌منظور مطالعه فضای گفتمانی موجود در ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در ایران بهره‌گیری شد. بدین منظور هرگونه منبعی درباره موضوع پژوهش (اعم از مقاله گزارش علمی و خبری، متن مصاحبه‌های منتشرشده از مسئولان در نشریات و فضای مجازی و ...) در راستای مطالعه فضای گفتمان گردآوری شد.

انتخاب یک نمونه معرف از فضای گفتمان. در روش کیو، نمونه کیو متشکل تعداد گزاره‌هایی است که واقعیت‌های موجود در فضای گفتمان را بازتاب می‌دهد. یک نمونه کیویی مطمئن باید همه ابعاد فضای گفتمان را پوشش دهد (Ellingsen et al., 2010: 398). با توجه به اینکه در تقسیم‌بندی کلی، نمونه کیو به دو دسته با ساختار و بی ساختار تقسیم می‌شود (محمدی و بیات، ۱۳۹۵: ۱۳۶)، در اینجا برای پرهیز از سوگیری یا جهت‌دهی نادرست به مسیر پژوهش، نمونه کیویی بی ساختار به کار رفت. طی فرایند گردآوری داده‌های فضای گفتمان کنترل انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی، درمجموع حدود ۱۲۴ صفحه متن اعم از مقاله علمی، سخنرانی، مصاحبه و گفتگو، مقاله خبری، گزارش و غیره به دست آمد. این حجم از مطالب حدود ۳۷ هزار ۷۰۰ کلمه جهت تحلیل داده‌های مرتبط با مسائل و مشکلات ناشی از رشد اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی فراهم آورد. در گام نخست به‌منظور خلاصه‌سازی داده‌ها، موارد نامرتب با مسائل و مشکلات ایمنی و امنیتی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی حذف شد. طی این مرحله حجم داده‌های به‌دست‌آمده به کمتر از یک‌سوم 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 ۲۳۰ جمله برابر با ۴۱۵۰ کلمه مطلب در فرایند تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مطالعه فضای گفتمان 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 ۲۳ گزاره اصلی به‌عنوان خلاصه فضای گفتمان کنترل انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی گردآوری شد. سنجش روایی گزاره‌های به‌دست‌آمده در طی مطالعه فضای گفتمان از دیدگاه ۸ نفر از متخصصان شامل ۵ نفر کارشناس انتظامی و ۳ نفر از متخصصان گردشگری برخوردار از آثار علمی در

حوزه امنیتی-انتظامی گردشگری در دستور کار قرار گرفت. پس از اخذ نظرات آن‌ها و ۲ گزاره دیگر نیز افزوده شد؛ بنابراین در مجموع تعداد گزاره‌های نهایی به ۲۵ مورد افزایش یافت.

انتخاب مشارکت‌کنندگان. به‌طور معمول در این مرحله از روش‌شناسی کیو مشارکت‌کنندگان به روش نمونه‌گیری هدفمند^۱ از میان اهالی فضای گفتمان انتخاب می‌شوند و بدین منظور همه عوامل یا دیدگاه‌های موجود در نمونه کیو لحاظ می‌گردد. درواقع پژوهشگر افرادی را از میان اهالی گفتمان برای مشارکت انتخاب می‌کند که به دلایل تحصیلی، شغلی، تجربی و غیره دارای ارتباط خاصی با موضوع مطالعه کیو هستند و انتظار می‌رود به این دلایل در آن موضوع ذهنیت‌های متنوع‌تری داشته باشند. در این پژوهش از میان خبرگان انتظامی و کارشناسان متخصص در زمینه امنیت گردشگری، تعداد ۴۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند برای انجام مرحله مرتب‌سازی کیو انتخاب شد.

طراحی نمودار مرتب‌سازی کیو. طیف مدرجی وجود است که مشارکت‌کننده کارت‌ها را بر اساس میزان موافقت یا مخالفت خود بر روی آن از به ترتیب از مهم‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین مرتب‌سازی می‌کند. در بیشتر موارد نمودار کیو شباهت زیادی به توزیع نرمال (منحنی ناقوسی شکل) دارد، به‌طوری‌که در دو انتهای آن تعداد کمی عبارت جای دارد و وقتی به میان منحنی نزدیک می‌شویم بر تعداد آن‌ها افزوده می‌شود. در شکل (۲) نمودار کیوی به‌کاررفته در پژوهش آمده است.

۴	۳	۲	۱	۰	-۱	-۲	-۳	-۴

شکل ۲. نمودار کیو

تجزیه و تحلیل داده‌ها. در تحلیل آماری داده‌های حاصل از مرتب‌سازی کیو از روش‌هایی استفاده می‌شود که پاسخگویان یا مشارکت‌کنندگان را بر اساس هم‌گرایی میان الگوی ذهنی آن‌ها دسته‌بندی می‌کند، و در اصطلاح «Case Oriented Methods» نامیده می‌شوند (Tashakkori & Teddlie, 2010; Collins & Jiao, 2010). در اولویت نخست در صورتی‌که شاخص KMO در حد قابل قبول باشد (۰/۷ و بیشتر) از روش تحلیل عاملی کیو استفاده می‌شود، در غیر این صورت از سایر روش‌های یادشده به‌ویژه تحلیل خوشه‌ای بهره‌گیری می‌شود؛ با توجه به اینکه در پژوهش حاضر شاخص یادشده کمتر از حد قابل قبول مشاهده شد، روش‌های تحلیل خوشه‌ای به ترتیب شامل تحلیل خوشه‌ای سلسله‌مراتبی^۲، تحلیل خوشه‌ای کا-مینز^۳ و تحلیل تشخیص^۴ به کار رفت.

بحث و یافته‌ها

گزاره‌های ساماندهی ایمنی و امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی

این گزاره‌ها حاصل مرحله مطالعات کیفی پژوهش در چارچوب گردآوری و تحلیل فضای گفتمان است که مبنای اجرای روش کیو در مراحل بعدی واقع شد. گزاره‌ها به‌طور تصادفی از کد (Q1) تا (Q25) نام‌گذاری شدند (جدول ۱).

^۱Purposive Sampling

^۲Hierarchical Cluster Analysis

^۳K-means Clustering

^۴Discriminant Analysis

جدول ۱. گزاره‌های فضای گفتمان ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در ایران با رویکرد امنیتی انتظامی

شناسه	گزاره کیو
Q1	ایجاد کمیته‌ای فعال در زمینه امنیت گردشگری متشکل از پلیس، قوه قضاییه، فرمانداری، میراث فرهنگی، جامعه هتلداران، شهرداری، و تعزیرات حکومتی (در راستای تقویت تعامل و ارتباط بین سازمانی)
Q2	ترویج منشورهای اخلاقی گردشگری به منظور بسط مسئولیت‌پذیری و روابط مبتنی بر احترام و اعتماد متقابل میان گردشگران و ساکنان مقصد گردشگری
Q3	آموزش و اطلاع‌رسانی رسانه‌ای به گردشگران در خصوص رزرو املاک اجاره‌ای و اقامتگاهی از پایگاه‌های اینترنتی مجاز
Q4	آگاه‌سازی عمومی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی با کمک رسانه‌های جمعی
Q5	جلب مشارکت مردم محلی جهت همکاری با پلیس در خصوص پیشگیری از جرائم ناشی از فعالیت اقامتگاه‌های غیررسمی
Q6	ایجاد هماهنگی و وحدت رویه میان مجموعه نهادهای مرتبط با ایمنی و امنیت بخش گردشگری برای کمک به اثربخشی طرح‌های ساماندهی خانه مسافر
Q7	تقویت نقش و جایگاه قانونی پلیس در تدوین و نظارت بر استانداردهای ایمنی و امنیتی در خدمات گردشگری به‌ویژه خدمات اقامتگاهی
Q8	توسعه کمی و کیفی کمپ‌های اقامتگاهی برخوردار از امکانات و زیرساخت‌های لازم جهت پذیرش سرریز اسکان گردشگران در مواقع شلوغی و اوج سفر (جهت پیشگیری از گرایش مسافران به اقامت در خانه‌ها و املاک اجاره‌ای غیرمجاز)
Q9	مشارکت مستقیم پلیس در تدوین دستورالعمل‌ها و استانداردهای ایمنی و امنیتی مراکز اسکان و اقامت گردشگری
Q10	بهره‌گیری از تجربه‌های موفق خارجی در زمینه ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی
Q11	ایجاد سازوکاری قانونی برای بررسی صلاحیت افراد متقاضی فعالیت در بخش اسکان و اقامت گردشگری
Q12	رفع موانع و مشکلات اداری اعطای مجوز قانونی به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارائه خدمات اقامتگاهی به گردشگران با مشارکت مجموعه نهادهای سازمان‌های نظارتی و اجرایی
Q13	راه‌اندازی سامانه خاص پاسخگویی و رسیدگی نهادهای نظارتی به‌ویژه پلیس به مسائل و مشکلات ایمنی و امنیتی بخش گردشگری
Q14	ایجاد سامانه یکپارچه بنگاه‌های معامله املاک و ملزم کردن آن‌ها به ثبت دقیق مشخصات هویتی افراد در هرگونه معامله و قرارداد اجاره کوتاه‌مدت خانه یا اقامتگاه
Q15	آموزش تخصصی و مهارت افزایی کارکنان پلیس برای تأمین ایمنی و امنیت بخش گردشگری.
Q16	ایجاد سامانه رزرواسیون خانه، آپارتمان، ویلا و دیگر املاک دارای مجوز قانونی فعالیت در بخش گردشگری تحت نظارت سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و پلیس.
Q17	ایجاد سازوکاری برای نظارت دائمی پلیس بر اجرای دستورالعمل امنیتی-انتظامی توسط آن بخش از مالکان خانه‌ها یا املاکی که متقاضی فعالیت قانونی در ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران هستند.
Q18	شناسایی مکان‌های ارائه‌دهنده خدمات اقامتگاهی غیررسمی به گردشگران و تشدید برخورد و کنترل و نظارت انتظامی بر روی آن‌ها
Q19	ارائه آموزش تخصصی و حرفه‌ای به داوطلبان دارای صلاحیت در زمینه ارائه خدمات اسکان و اقامت گردشگری
Q20	حمایت از اعطای تسهیلات به داوطلبان دارای صلاحیت که امکانات فراهم‌سازی خدمات اسکان و اقامت مطابق استانداردهای لازم، به‌ویژه در بعد ایمنی و امنیتی را دارند
Q21	رصد کردن تبلیغات و بازاریابی خدمات اقامتگاه‌های غیررسمی در فضای مجازی و برخورد قانونی با متخلفان
Q22	پیگرد قانونی تبلیغات غیرمجاز محیطی توسط دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیرمجاز در خصوص ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران (دیوارنویسی در سطح شهر و...)
Q23	جلوگیری پلیس از فعالیت دلالان اقامتگاه‌های غیررسمی در سطح خیابان‌های شهری
Q24	برخورد قانونی نهادهای نظارتی و پلیس با آن دسته از مالکان اقامتگاه‌های غیررسمی که تمایل به همکاری با طرح‌های ساماندهی را ندارند.
Q25	برخورد قانونی با نشریات و روزنامه‌هایی که به تبلیغ املاک اجاره‌ای غیرمجاز در بخش گردشگری می‌پردازند.

یافته‌های مرحله کمی: مرتب‌سازی و تجزیه و تحلیل آماری کیو

در این مرحله از پژوهش از میان افرادی که در چارچوب فضای گفتمان کنترل انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی قرار دارند (اهالی گفتمان) تعداد ۴۰ نفر به عنوان نمونه افراد برای مشارکت در مطالعه کیو، یعنی مرتب‌سازی، انتخاب شدند. در بیشتر مطالعات انجام‌شده با روش کیو به‌طور معمول تعداد افراد مشارکت‌کننده ۱/۵ تا ۲ برابر تعداد گزاره‌ها انتخاب می‌شود. افراد مشارکت‌کننده بر اساس روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. در چارچوب نمونه‌گیری هدفمند پژوهشگر افرادی را از اهالی گفتمان برای مشارکت انتخاب می‌کند که به دلایل تحصیلی، شغلی، تجربی و غیره دارای شناخت کافی از موضوع مطالعه کیو هستند و انتظار می‌رود به این دلایل در آن موضوع ذهنیت‌های متنوع‌تری

داشته باشند. با توجه به اینکه تعداد گزاره‌های کیو در پژوهش حاضر برابر با ۲۵ مورد است تعداد افراد موردنظر برای مشارکت دارای اعتبار و کفایت لازم شناخته شد. در جدول شماره (۲) جمع‌بندی و دسته‌بندی افراد مشارکت‌کننده بر اساس متغیرهای سن، جنسیت، سطح تحصیلات، و شغل آمده است.

جدول ۲. خلاصه ویژگی‌های توصیفی افراد مشارکت‌کننده در مرتب‌سازی کیو

متغیر	نفر (%)
سن	۳۴-۲۵ ساله: ۱۴ نفر (۳۵٪)؛ ۴۴-۳۵ ساله: ۱۶ نفر (۴۰٪)؛ ۴۵ ساله و بالاتر: ۱۰ نفر (۲۵٪)
جنسیت	مرد: ۳۲ نفر (۸۰٪)؛ زن: ۸ نفر (۲۰٪)
تحصیلات	کارشناسی ارشد: ۳۳ نفر (۸۲٫۵٪)؛ دکتری: ۷ نفر (۱۷٫۵٪)
شغل	کارشناس پلیس: ۹ نفر (۲۲٫۵٪)؛ کارشناس میراث فرهنگی و گردشگری: ۹ نفر (۲۲٫۵٪)؛ کارشناس شاغل در بخش گردشگری: ۹ نفر (۲۲٫۵٪)؛ هیئت‌علمی دانشگاه/متخصص گردشگری: ۷ نفر (۱۷٫۵٪)؛ کارشناس حوزه‌های مدیریت شهری: ۳ نفر (۷٫۵٪)؛ کارشناس قوه قضاییه: ۳ نفر (۷٫۵٪)

به لحاظ سنی ۱۴ نفر (۳۵٪) در گروه سنی ۲۵-۳۴ ساله؛ تعداد ۱۶ نفر (۴۰٪) در گروه سنی ۳۵-۴۴ ساله، و ۱۰ نفر (۲۵٪) در گروه سنی ۴۵ ساله و بیشتر دسته‌بندی شده‌اند. به لحاظ جنسیتی ۳۲ نفر مرد (۸۰٪) و ۸ نفر زن (۲۰٪) زن هستند؛ به لحاظ سطح تحصیلات ۳۳ نفر (۸۲٫۵٪) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد، و ۷ نفر (۱۷٫۵٪) دارای مدرک تحصیلی دکتری تخصصی (PhD) به شمار می‌آیند. به لحاظ شغلی ۹ نفر (۲۲٫۵٪) کارشناس پلیس، ۹ نفر (۲۲٫۵٪) کارشناس میراث فرهنگی صنایع‌دستی و گردشگری، ۹ نفر (۲۲٫۵٪) شاغل در بخش گردشگری، هیئت‌علمی دانشگاه ۷ نفر (۱۷٫۵٪)، ۳ نفر (۷٫۵٪) کارشناس حوزه مدیریت شهری، و سرانجام ۳ نفر (۷٫۵٪) کارشناس حقوق و علوم قضایی هستند.

برای مرتب‌سازی نمودار کیو از روش توزیع اجباری کارت‌های کیو بر روی یک نمودار ۹ طیفی استفاده شد (شکل ۱)؛ در ابتدای این طیف یک‌خانه قرار دارد که مهم‌ترین گزاره از نظر مشارکت‌کننده با ۹ امتیاز به آن تعلق می‌گیرد و در انتهای طیف نیز یک‌خانه که کم‌اهمیت‌ترین گزاره با ۱ امتیاز بر روی آن قرار می‌گیرد. از هر روشی که برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در روش‌شناسی کیو بهره‌گیری شود می‌بایست به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود. به کدام گزاره‌ها، مشارکت‌کنندگان به شکلی یکسان امتیاز داده‌اند؟ در مقابل، کدام عبارات باعث ایجاد تمایز در بین مشارکت‌کنندگان شده‌اند؟ چه ذهنیت‌های مختلفی را می‌توان در بین مشارکت‌کنندگان شناسایی کرد؟

تحلیل خوشه‌ای

در این مرحله نخست با استفاده از روش تحلیل خوشه‌ای سلسله مراتبی تعداد بهینه خوشه‌ها شناسایی گردید؛ بدین منظور فاصله اقلیدسی^۱ به‌عنوان شاخص مشابهت یا همسانی میان نمونه‌ها به کار رفت. روش وارد نیز برای به حداقل رساندن همگنی درون خوشه‌ای استفاده شد. سرانجام بر مبنای نتایج تحلیل خوشه‌ای سلسله مراتبی بر روی نمودار دندروگرام تعداد ۴ خوشه برای انجام خوشه‌بندی مشارکت‌کنندگان بهینه شناخته شد. سپس روش خوشه‌بندی با تقسیم عامل‌ها به ۴ خوشه به اجرا درآمد. بر این اساس تعداد ۶ نفر برای ۱۵ درصد از مشارکت‌کنندگان در خوشه ۱؛ تعداد ۲۸ نفر برابر با ۷۰ درصد از مشارکت‌کنندگان در خوشه ۲؛ تعداد ۲ نفر برابر با ۵ درصد از مشارکت‌کنندگان در خوشه ۳؛ و

^۱Euclidean distance

^۲Ward

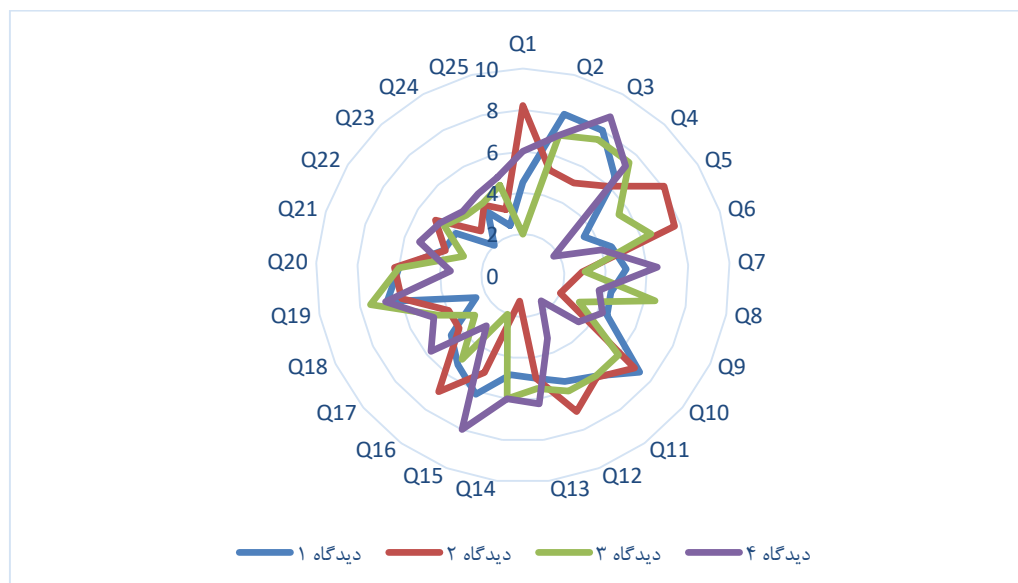
سرانجام ۴ نفر برابر با ۱۰ درصد از مشارکت‌کنندگان در خوشه ۴ طبقه‌بندی شدند. سپس بر اساس ماتریس نهایی مراکز خوشه‌ای^۱ میانگین پاسخ‌های هر گروه به هر یک از گزاره‌های کیو محاسبه گردید. با توجه به نمودار ۹ طیفی کیو، هر چه عدد میانگین یک گزاره به عدد ۹ بیشتر باشد نشان‌دهنده گرایش بیشتر به آن گزاره است و بالعکس. همچنین آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه^۲ برای شناخت تفاوت معنادار میان دیدگاه گروه‌ها نسب به گزاره‌های کیو به کار رفت. نتیجه این آزمون نشان می‌دهد که در ۲۰ گزاره تفاوت معناداری میان دیدگاه افراد مشارکت ذیل ۴ گروه وجود دارد و در ۵ گزاره نیز تفاوت معناداری میان دیدگاه آن‌ها مشاهده نمی‌شود (جدول ۳). سرانجام نمودار تارعنکبوتی دیدگاه‌های ۴ گروه بر پایه^۳ میانگین پاسخ‌های هر گروه در هر گزاره ترسیم شد (شکل ۳). در پایان این مرحله آزمون خی‌دو برای سنجش رابطه میان متغیرهای توصیفی مشارکت‌کنندگان (شامل، سن، جنسیت، سطح تحصیلات، و شغل) با قرارگیری آن‌ها در خوشه‌های چهارگانه به کار رفت. نتایج این آزمون نشان داد که این متغیر رابطه معناداری با قرارگیری مشارکت‌کنندگان ذیل گروه‌های ۴ گانه وجود ندارد.

جدول ۳. میانگین گزاره‌های کیو در دیدگاه‌های چهارگانه (تحلیل خوشه‌ای (k-means) و ANOVA

شناسه	گروه ۱ ۶ نفر (۱۵٪)	گروه ۲ ۲۸ نفر (۷۰٪)	گروه ۳ ۲ نفر (۵٪)	گروه ۴ ۴ نفر (۱۰٪)	مقدار F	سطح معناداری	شناسه	گروه ۱ ۶ نفر (۱۵٪)	گروه ۲ ۲۸ نفر (۷۰٪)	گروه ۳ ۲ نفر (۵٪)	گروه ۴ ۴ نفر (۱۰٪)	مقدار F	سطح معناداری
Q1	۴,۵	۸,۲۱	۲	۶	۳۵,۶۰	۰,۰۰	Q14	۴,۸۳	۱,۲۵	۶	۶	۵۲,۴۸	۰,۰۰
Q2	۸,۰۵	۵,۲۵	۷	۷	۳۰,۶۲	۰,۰۰	Q15	۶,۱۷	۵,۰۴	۲	۸,۰۰	۳۴,۲۵	۰,۰۰
Q3	۸	۵,۱۱	۷,۵	۸,۷۵	۴۵,۱۴	۰,۰۰	Q16	۵,۳۳	۶,۹۳	۵	۳	۳۰,۹۶	۰,۰۰
Q4	۶,۵	۵,۹۳	۷,۵	۷,۲۵	۱,۵۲	۰,۲۳۷	Q17	۴,۵	۴	۳	۵,۷۵	۱۹,۴۰	۰,۰۰
Q5	۳,۵	۸,۰۷	۵,۵	۱,۷۵	۲۹,۲۶	۰,۰۰	Q18	۲,۵	۳,۹۶	۴,۵	۴,۷۵	۱۷,۶۷	۰,۰۰
Q6	۴,۵	۷,۷۱	۶,۵	۴	۲۱۵,۶۲	۰,۰۰	Q19	۶,۶۷	۵,۹۶	۷,۵	۶,۷۵	۴۱,۴۸	۰,۰۰
Q7	۵,۰۰	۲,۸۶	۳	۶,۵	۲۷,۹۵	۰,۰۰	Q20	۶	۶,۲۱	۶	۳,۵	۸,۷۹	۰,۰۰
Q8	۴,۳۳	۲,۲۹	۶,۵	۳,۷۵	۴۶,۹۳	۰,۰۰	Q21	۴	۳,۹۳	۳	۵,۲۵	۹,۵۲	۰,۰۱
Q9	۴,۵	۲	۳	۴,۲۵	۵۸,۰۰	۰,۰۰	Q22	۳,۸۳	۵	۴,۵	۴,۷۵	۸,۵۲	۰,۰۰
Q10	۷,۳۳	۷	۶	۳,۵	۰,۷۸	۰,۵۱	Q23	۲	۲,۹۶	۴	۴,۲۵	۱,۸۶	۰,۱۲۳
Q11	۶	۶,۰۷	۶	۱,۵	۰,۲۸	۰,۶۶	Q24	۳,۵	۳,۸۹	۴	۴,۵	۷,۰۴	۰,۰۱
Q12	۵,۵	۷,۰۷	۶	۳,۲۵	۱۶,۴۸	۰,۰۰	Q25	۲,۵	۳,۲۹	۴,۵	۴,۹	۱,۰۹	۰,۳۶۷
Q13	۵	۵,۰۰	۵,۵	۶,۲۵	۴,۸۱	۰,۰۱							

^۱Final cluster center

^۲One-way ANOVA



شکل ۳. نمودار تار عنکبوتی الگوی ذهنی مشارکت‌کنندگان بر اساس تحلیل خوشه‌ای K-means به ۴ گروه

تحلیل تشخیص

پس از پایان مراحل تحلیل خوشه‌ای سلسله مراتبی و تحلیل خوشه‌ای کا-مینز، از تحلیل تشخیص^۱ برای پی بردن به میزان دقت خوشه‌بندی انجام‌شده از مشارکت‌کنندگان در مرتب‌سازی نمودار کیو استفاده شد. این تحلیل با استفاده از ۳ تابع تشخیصی انجام شد. تابع ۱ با مقدار ویژه ۲۹۲،۰۷۲ و ۷۸،۲ درصد واریانس تبیین شده مناسب‌ترین تابع شناخته می‌شود. مقدار لامبدای ویلکس^۲ در دو تابع نخست به صفر نزدیک‌تر است که مناسب بودن آن‌ها را جهت تشخیص دقت پیش‌بینی عضویت گروهی نشان می‌دهد. قابل‌یادآوری است که این مقدار بین ۰ و ۱ است و هر چه به صفر نزدیک‌تر باشد مناسب‌تر است (جدول ۴). همچنین نتیجه آزمون تحلیل تشخیص نشان می‌دهد که همه عامل‌ها در سطح معناداری ۰،۰۰۰ در فرایند تحلیل توابع تشخیصی قرار گرفته‌اند (جدول ۵).

جدول ۴. تحلیل تشخیص خوشه‌بندی مشارکت‌کنندگان در مرتب‌سازی نمودار کیو

تابع	مقدار ویژه	% واریانس تبیین شده در هر تابع	همبستگی کانونی ^۳	لامبدای ویلکس	مجذور خی	درجه آزادی	سطح معناداری
۱	۲۹۲،۰۷	۷۸،۲	۱،۰۰	۰،۰۰	۳۹۸،۱۹	۳۰	۰،۰۰
۲	۷۰،۵۰	۱۸،۹	۰،۹۹	۰،۰۰	۲۱۶،۴۱	۱۸	۰،۰۰
۳	۱۱،۱۰	۳،۰۰	۰،۹۶	۰،۰۸	۷۹،۷۸	۸	۰،۰۰

جدول ۵. تشخیص میزان دقت قرارگیری مشارکت‌کننده‌ها در ۴ خوشه

یافته‌های خوشه‌بندی						
مجموع	دقت پیش‌بینی عضویت گروهی				خوشه	
	۱	۲	۳	۴		
۶ نفر	۰	۰	۰	۰	۱	تشخیص دقت
۲۸ نفر	۰	۲۸ نفر	۰	۰	۲	تعداد قرارگیری
۲ نفر	۰	۰	۲ نفر	۰	۳	مشارکت‌کننده‌ها در ۴

^۱Discriminant function analysis

^۲Wilks' Lambda

^۳Canonical Correlation

خوشه		۴	۰	۰	۰	۴ نفر	۴ نفر
درصد	۱	۱۰۰٪	۰	۰	۰	۰	۱۰۰٪
	۲	۰	۱۰۰٪	۰	۰	۰	۱۰۰٪
	۳	۰	۰	۱۰۰٪	۰	۰	۱۰۰٪
	۴	۰	۰	۰	۱۰۰٪	۰	۱۰۰٪
نتیجه نهایی: ۱۰۰٪ مشارکت‌کننده‌ها به‌درستی گروه‌بندی/خوشه‌بندی شده است.							

نتیجه‌گیری

در مطالعاتی که با روش کیو انجام می‌شوند محور اساسی بحث و استنتاج از یافته‌های پژوهش بر تشریح اشتراک و افتراق الگوهای ذهنی شناسایی شده قرار دارد. در اینجا نخست به وجوه اشتراک ۴ الگوی ذهنی شناسایی شده پرداخته می‌شود و سپس به‌منظور آشکارسازی تفاوت‌های موجود، ویژگی‌های هر یک از الگوهای ذهنی بر اساس اولویت‌های موردنظر آن‌ها موردبحث و نتیجه‌گیری واقع می‌گردد.

در پنج مورد از گزاره‌های کیو تفاوت معناداری میان چهار الگوی ذهنی آشکارشده مشاهده نشد و می‌توان آن‌ها را وجه اشتراک ۴ الگوی ذهنی شناسایی شده شناخت. سه مورد از این گزاره‌ها (Q4 و Q10 و Q11) دارای رویکرد ایجابی هستند و هر ۴ دیدگاه اعتقاد بالایی به آن‌ها دارند و به ترتیب بر "آگاه‌سازی عمومی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی با کمک رسانه‌های جمعی"، "بهره‌گیری از تجربه‌های موفق داخلی و خارجی در زمینه ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز یا غیررسمی"، و "ایجاد سازوکاری قانونی برای تأیید صلاحیت افراد متقاضی فعالیت در بخش اسکان و اقامت" تأکید دارند. دو مورد از این گزاره‌ها نیز (Q23 و Q25) دارای رویکرد سلبی هستند و هر ۴ دیدگاه اعتقاد بالایی به آن نشان نمی‌دهند. این گزاره‌ها به ترتیب بر "جلوگیری پلیس از فعالیت دلالان اقامتگاه‌های غیرمجاز یا غیررسمی در سطح فضای شهری" و "برخورد قانونی با نشریات و روزنامه‌هایی که به تبلیغ‌کنندهٔ املاک اجاره‌ای غیرمجاز در بخش گردشگری" تأکید دارند. از ویژگی‌های مشترک ۴ الگوی ذهنی آشکارشده می‌توان استنتاج نمود که به‌طور غالب اهالی گفتمان در ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی روش‌های نرم را بر روش‌های سخت پلیسی ترجیح می‌دهند. همچنین اغلب مشارکت‌کنندگان با اصل فعالیت مردم در ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران مخالفتی ندارند بلکه بهره‌گیری از تجربه‌های موفق، و همچنین ایجاد بسترهای قانونی برای رسمیت بخشیدن و قانونمند ساختن شرایط فعالیت در این‌گونه کسب‌وکارها را موردتوجه قرار می‌دهند.

الگوی ذهنی یا دیدگاه ۱. بر اساس میانگین به‌دست‌آمده از یافته‌های مرتب‌سازی گزاره‌های کیو توسط مشارکت‌کنندگان قرارگرفته در الگوی ذهنی ۱ به‌طورکلی مهم‌ترین ویژگی‌های این دیدگاه بدین شرح است: در سه طیف بالایی به‌طور غالب ۶ گزاره‌ای قرارگرفته‌اند که به‌طور غالب بر "آموزش و یادگیری" مجموعه ذینفعان گردشگری تأکید دارند؛ در طیف ماقبل میانی ۴ گزاره‌ای قرارگرفته‌اند که بر "تسهیل فعالیت قانونی و رسمی در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی به گردشگران" تا کید دارند؛ در طیف میانی ۵ گزاره‌ای قرارگرفته‌اند که بر "ضرورت تقویت نقش و جایگاه مشارکتی و نظارتی پلیس در تأمین امنیت گردشگری" تأکید دارند؛ از چهار گزاره قرارگرفته در طی ششم دو مورد نخست بر "ضرورت همکاری و هماهنگی مجموعه نهادهای مرتبط با گردشگری در تأمین امنیت گردشگری" تأکید دارند. سپس "پیشگیری از گرایش مسافران به اقامت در خانه‌ها و املاک اجاره‌ای غیرمجاز طریق توسعه کمپ‌های عمومی اسکان گردشگران" مطرح می‌شود و گزاره چهارم "کنترل و برخورد قانونی با تبلیغات و بازاریابی اقامتگاه‌های غیرمجاز در فضای مجازی" را مطرح می‌سازد؛ در سه طیف پایانی الگوی ذهنی ۱ اغلب گزاره‌هایی هستند که بر رویکرد سلبی و روش‌های

پلیسی سخت تأکید دارند. بر اساس نتایج به دست آمده از ویژگی‌های الگوی ذهنی گروه ۱ می‌توان گفت این دیدگاه در ساماندهی بخش اسکان و اقامت غیررسمی گردشگری بیش از هر چیز بر آموزش ذینفعان تأکید دارد و سپس بر ایجاد بسترهای قانونی برای رسمیت بخشیدن و قانونمند ساختن فعالیت در این زمینه تأکید دارد. همچنین این دیدگاه روش‌های نرم پلیسی را بر روش‌های سلبی و سخت پلیسی مقدم می‌داند.

الگوی ذهنی یا دیدگاه ۲. بر اساس میانگین به دست آمده از یافته‌های مرتب‌سازی گزاره‌های کیو توسط مشارکت‌کنندگان قرار گرفته در الگوی ذهنی ۲ به‌طور کلی مهم‌ترین ویژگی‌های این دیدگاه بدین شرح است: ۳ گزاره قرار گرفته در بالاترین سطح (طیف ۱ و ۲) "ضرورت همکاری، مشارکت و هماهنگی مجموعه نهادهای مرتبط در تأمین امنیت گردشگری" را مطرح می‌سازند؛ به عبارت دیگر می‌توان گفت این الگوی ذهنی در نخستین گام برای ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی بر ضرورت به‌کارگیری رویکرد "مدیریت یکپارچه" تأکید دارد؛ در طیف سوم و چهارم از الگوی ذهنی گروه ۲ ترکیبی از گزاره‌هایی قرار دارد که بر "تسهیل انجام فعالیت قانونی در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی به گردشگران" و همچنین "آموزش و یادگیری از تجربه‌های موفق" تأکید دارند؛ در طیف پنجم یا میانی ۳ گزاره نخست "آموزش ذینفعان" را مطرح می‌سازند و ۲ گزاره دیگر بر "روش‌های نرم پلیسی" در ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی تأکید دارند؛ اغلب گزاره‌هایی که پایین‌تر از طیف میانی قرار دارند ترکیبی از روش‌های "سخت" و "نرم" را مطرح می‌سازند. بر اساس مجموعه نتایج به دست آمده از ویژگی‌های الگوی ذهنی گروه دوم می‌توان گفت این دیدگاه مسائل و مشکلات ناشی از رشد بخش غیرقانونی یا غیررسمی در بخش خدمات اسکان و اقامت گردشگری را ناشی از نبود مشارکت، تعامل، همکاری و وحدت رویه میان مجموعه سازمان‌ها و نهادهای متولی مدیریت بخش گردشگری، به‌ویژه در بعد نظم و امنیت گردشگری می‌داند و بیش از هر چیز بر ضرورت تحقق "مدیریت یکپارچه" در این زمینه تأکید دارد. پس از آن به تسهیل فعالیت قانونی و آموزش ذینفعان می‌پردازد. این دیدگاه نیز رویکرد سلبی و رهیافت‌های مبتنی بر دخالت مستقیم پلیس در ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری را به‌عنوان اولویت‌های سطح پایین می‌نگرد. از آنجایی که گروه ۱ اکثریت بالایی (۲۸ نفر ۷۰٪) از مشارکت‌کنندگان را در برمی‌گیرد الگوی ذهنی آن‌ها را می‌توان به‌عنوان "دیدگاه غالب" در فضای گفتمان شناخت.

الگوی ذهنی یا دیدگاه ۳. بر اساس میانگین به دست آمده از یافته‌های مرتب‌سازی گزاره‌های کیو توسط مشارکت‌کنندگان قرار گرفته در الگوی ذهنی ۳ به‌طور کلی مهم‌ترین ویژگی‌های این دیدگاه بدین شرح است: ۴ گزاره نخست از الگوی ذهنی گروه ۳ در راستای ساماندهی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی بر "آموزش ذینفعان" تأکید دارند و سپس "ایجاد هماهنگی و وحدت رویه میان مجموعه نهادهای مرتبط با امنیت و ایمنی بخش گردشگری" مطرح می‌شود؛ در طیف چهارم از الگوی ذهنی گروه ۳ بیشتر گزاره‌هایی مطرح شده است که "تسهیل فعالیت قانونی و رسمی" در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی را در کانون توجه قرار می‌دهند؛ در طیف پنج یا طیف میانی بیشتر گزاره‌هایی جای گرفته‌اند که بر "روش‌های نرم پلیسی" در کنترل انتظامی بخش گردشگری تأکید دارند؛ اکثریت گزاره‌های قرار گرفته در ۴ طیف پایانی به "دخالت مستقیم پلیس" و همچنین "روش‌های سخت پلیسی" در کنترل انتظامی بخش گردشگری می‌پردازد؛ پایین‌ترین سطح یعنی طیف نهم از الگوی ذهنی گروه ۳ گزاره Q1 قرار دارد که به‌طور خلاصه بر "ایجاد کمیته‌ای فعال در زمینه امنیت گردشگری متشکل از پلیس، و سایر سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با امنیت گردشگری" دلالت دارد. هر دو نفر مشارکت‌کننده قرار گرفته در این الگوی ذهنی معتقدند این رهیافت به "امنیتی کردن" فضای فعالیت و کسب‌وکار در بخش گردشگری منجر می‌شود و در مجموع این گزاره را به‌عنوان یک رهیافت کاربردی در کنترل انتظامی بخش گردشگری موافقت ندارند. به‌طور مثال یکی از مشارکت‌کنندگان در این الگوی ذهنی طی فرایند مرتب‌سازی نمودار کیو چنین می‌گوید:

«نباید فراموش کرد که سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری متولی اصلی گردشگری در کشور است و تأمین امنیت گردشگران چه داخلی و چه خارجی در ابتدا متوجه این سازمان است. نیروی انتظامی (پلیس) تأمین‌کننده امنیت عمومی جامعه است. تشکیل "کمیته امنیت گردشگری" چه فعال و چه غیرفعال، تنها یک عنوان دهان‌پرکن و تنها روی کاغذ است. این کمیته بیشتر شبیه "شورای تأمین" خواهد بود و سه عضو از فرمانداری، اداره اطلاعات و سپاه را کم دارد. پیشنهاد می‌گردد، به‌جای تشکیل "کمیته امنیت گردشگری" یک "دفتر هماهنگی و ارتباطات" با محوریت تقویت تعامل و ارتباطات سازمانی در خود سازمان میراث فرهنگی تشکیل و دایر گردد. به‌علاوه، بیشتر مقصدهای گردشگری خارجی، یک واحد پلیس به نام "پلیس گردشگری" با ضوابط و شرایط خاص خود را دارا می‌باشند که زیر نظر سازمان‌های متولی گردشگری اداره می‌شوند (مشارکت‌کننده ۱۰).

سرانجام بر اساس مجموعه نتایج به‌دست‌آمده از ویژگی‌های الگوی ذهنی گروه سوم می‌توان گفت رهیافت‌های مبتنی بر "آموزش ذینفعان" در بالاترین اولویت این دیدگاه قرار دارد. رویکرد "مدیریت یکپارچه" و همچنین رهیافت‌های مبتنی بر "تسهیل فعالیت قانونی و رسمی" در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی به گردشگران نیز در اولویت‌های بالاتر از سطح میانی مطرح‌شده‌اند. شدت مخالف دیدگاه این گروه با دخالت مستقیم پلیس در تأمین امنیت گردشگری بیشتر از سه دیدگاه دیگر است.

الگوی ذهنی یا دیدگاه ۴. بر اساس میانگین به‌دست‌آمده از یافته‌های مرتب‌سازی گزاره‌های کیو توسط مشارکت‌کنندگان قرارگرفته در الگوی ذهنی ۴ به‌طورکلی مهم‌ترین ویژگی‌های این دیدگاه بدین شرح است: ۵ گزاره نخست در الگوی ذهنی گروه ۴ بر "آموزش ذینفعان گردشگری" تأکیددارند؛ محتوای ۵ گزاره دوم در الگوی ذهنی گروه ۴ به اشکال مختلف "تقویت مشارکت و نقش و جایگاه کنترلی و نظارتی پلیس" را در کانون توجه قرار می‌دهند؛ گزاره میانی و ۲ گزاره نخست طیف ششم در الگوها ذهنی گروه ۴ به اشکال مختلف "دخالت مستقیم پلیس" در کنترل انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری را مطرح می‌سازند؛ ۸ گزاره پایانی در الگوی ذهنی گروه ۴ دربردارنده مضامین "هماهنگی و وحدت رویه (مدیریت یکپارچه)" میان مجموعه نهادهای مرتبط با امنیت و ایمنی‌بخش گردشگری، "بسترسازی قانونی" برای رسمیت بخشیدن به فعالیت قانونی در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی به گردشگران و همچنین "تسهیل فعالیت رسمی و قانونی" را در کانون توجه قرار می‌دهند؛ از برآیند نتایج پژوهش درباره ویژگی‌های الگوی ذهنی گروه ۴ چنین برمی‌آید که اگر چه در این دیدگاه نیز "آموزش ذینفعان" در اولویت‌های نخست مطرح می‌شود، اما برخلاف سه دیدگاه دیگر، در این الگوی ذهنی دخالت پلیس به روش‌های نرم و سخت در ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی گردشگری در اولویت سطح بالا قرار دارد.

بر اساس ویژگی‌های مطرح‌شده پیرامون ساماندهی اقامتگاه‌های غیررسمی در ایران می‌توان گفت در همه دیدگاه‌ها به درجات مختلف بر نقش اطلاع‌رسانی، آگاهی بخشی و ارائه آموزش‌های متنوع به مجموعه ذینفعان گردشگری می‌تواند در کمک به ساماندهی فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی مؤثر واقع شود. همچنین اکثریت مشارکت‌کنندگان اهمیت بسترسازی قانونی، ضرورت پیروی از اصول مدیریت یکپارچه در کنترل و نظارت بر ایمنی و امنیت بخش گردشگری، و تسهیل فعالیت رسمی و قانونی در ارائه خدمات اسکان و اقامت خانگی به گردشگران را مورد تأکید قرار می‌دهند. همچنین اکثریت مشارکت‌کنندگان گرایش اندکی به رهیافت‌های مبتنی بر دخالت مستقیم پلیس در کنترل انتظامی بخش گردشگری به‌ویژه در زمینه اسکان و اقامت دارند.

منابع

۱. بیات، ناصر (۱۳۹۳) ارائه الگوی مدیریت اثرات گردشگری در نواحی روستایی، رساله دکتری مقطع دکتری تخصصی رشته جغرافیای برنامه‌ریزی روستایی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران.
۲. خوش‌گویان فرد، علیرضا (۱۳۸۶) روش‌شناسی کیو، تهران: مرکز تحقیقات صداوسیما جمهوری اسلامی ایران.
۳. رابینگتن، ارل و مارتین و اینبرگ (۱۳۸۲) رویکردهای نظری هفتگانه در بررسی مسائل اجتماعی، ترجمه رحمت‌الله صدیق سروسنایی، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
۴. عبادی، احمد (۱۳۹۵) ترسیم الگوی روش‌شناختی مطالعه دینی بر مبنای مفهوم شناسی «روی‌آورد»، «روش» و «پارادایم»، فصلنامه قبسات، دوره ۲۱، شماره ۸۲، صص. ۴۸-۲۱.
۵. عزیزی، عباس؛ بیات، ناصر؛ هلالی، خلیل (۱۳۹۶) شناخت و تحلیل اثرات امنیتی-انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان، پژوهش نامه مدیریت انتظامی، دوره ۱۲، شماره ۴، صص. ۶۸۲-۶۵۹.
۶. علی‌بابایی، یحیی و علی‌اصغر فیروزجانیان (۱۳۸۸). تحلیل جامعه‌شناختی عوامل مؤثر بر قانون‌گریزی. فصلنامه دانش انتظامی، سال ۱۱، شماره ۱۴، صص. ۵۸-۷.
۷. محمدی استادکلایه، امین و ناصر بیات (۱۳۹۵) شناخت و تحلیل عوامل مؤثر بر رکود صنعت قالیبافی در نواحی روستایی با استفاده از روش کیو (مورد مطالعه: شهرستان گنبدکاووس)، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۷، شماره ۲، صص. ۴۰۵-۳۹۲.
۸. معین، محمد (۱۳۷۸) فرهنگ فارسی، چاپ اول، تهران: انتشارات امیرکبیر.
۹. ملکیان، مصطفی (۱۳۸۰) روش‌شناسی در علوم سیاسی، فصلنامه علوم سیاسی، شماره ۱۴، صص. ۲۹۲-۲۷۳.
۱۰. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴) دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی. معاونت عملیات.
۱۱. Bower, J. L., & Christensen, C. M. (1995) Disruptive technologies: Catching the wave, Harvard Business Review, Vol. 73, No.1, pp. 43-53.
۱۲. Brown., Donald., & McGranahan, Gordon. (2016). The urban informal economy, local inclusion and achieving a global green transformation, Habitat International, Vol 53, pp. 97-105.
۱۳. Christensen, C. M., & Raynor, M. E. (2003) The innovator's solution: Creating and sustaining successful growth, Boston, MA: Harvard Business School Press.
۱۴. Chu, R. K., & Choi, T. (2000) An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry: A comparison of business and leisure travelers, Tourism Management, Vol. 21, No. 4, pp.363-377.
۱۵. Collins, Kathleen M; & Jiao, Qun G. (2010) Toward a Broader Understanding of Stress and Coping: Mixed Methods Approaches, Information Age Publishing (IAP), Charlotte, USA. pp.119-120
۱۶. Dolnicar, S., & Otter, T. (2003) Which hotel attributes matter? A review of previous and a framework for future research. In T. Griffin & R. Harris (Eds.), Proceedings of the 9th Annual Conference of the Asia Pacific Tourism Association (APTA) (pp. 176-188). Australia: University of Technology Sydney.
۱۷. Ellingsen, I. T., & Størksen, I., & Stephens, P. (2010) Q methodology in social work research, International Journal of Social Research Methodology, Vol.13, No.5, pp 395-409.
۱۸. Guttentag, Daniel. (2015) Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. Current Issues in Tourism, Vol.18,

- No.12, pp.1192 -1217.
۱۹. Hassanli, Najmeh. & Gross Michael, J. & Brown, Graham. (2016) The emergence of home-based accommodations in Iran: A study of self-organization, *Tourism Management*, Vol.54, pp 284-295.
۲۰. ILO. (2002). Women and men in the informal economy: A statistical picture (p. 60). Geneva: International Labour Office.
۲۱. Lynch, P. (2005) The commercial home enterprise and host: a United Kingdom perspective, *Hospitality Management*, Vol.24, No.4, pp. 533-553.
۲۲. Mawbya, Rob. & Boakyeb, Kwaku. & Jonesc, Carol. (2015) Policing tourism: the emergence of specialist units, *Policing and Society*, Vol. 25, No. 4, pp. 378–392.
۲۳. Schmidt, G.M. & Druehl, C.T. (2008) When is a disruptive innovation disruptive? , *Journal of Product Innovation Management*, Vol.25, No.4, pp.347–369.
۲۴. Tarlow, Peter E. (2006) A Social Theory of Terrorism and Tourism. In: Mansfeld, Yoel, & Abraham Pizam. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. First edition. Butterworth-Heinemann.
۲۵. Tashakkori, Abbas; Teddlie, Charles. (2010) *SAGE Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*, Sage Publication, Inc. pp. 419-420.
۲۶. World Tourism Organization (WTO). (1996) *TOURIST SAFETY AND SECURITY Practical Measures for Destinations*. Madrid, Spain.
۲۷. Wortham, J. (2011) Room to rent, via the web. *The New York Times*. Retrieved from [http://: www.nytimes.com/2011/07/25/technology/matching-travelers-with-rooms-via-the-web.html](http://www.nytimes.com/2011/07/25/technology/matching-travelers-with-rooms-via-the-web.html)