

ارتباط بین ترس از جرم و بی‌نظمی محلی با وفاداری گردشگران خارجی به مقصد (گرایش به اقامت مجدد) در بافت تاریخی شهر شیراز


مقدمه: هدف پژوهش حاضر، ارتباط بین ترس از جرم و بی‌نظمی محلی با وفاداری به مقصد (گرایش به اقامت مجدد) در گردشگران خارجی در بافت تاریخی شهر شیراز بود.


روش: پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. تکنیک گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که در میان ۸۳ نفر از گردشگران خارجی که در بافت تاریخی و فرهنگی شهر شیراز اقامت داشته‌اند، توزیع شده است. پایایی ابزار پژوهش بر اساس میزان آلفای کرونباخ که بیشتر از ۰/۷ بوده تأیید شده و روایی صوری و محتوایی ابزار نیز با استفاده از نظرات متخصصان مورد تأیید و روایی سازه پرسشنامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: بیشتر گردشگران از کشورهای اروپایی به ایران سفر کرده که در این میان کشور فرانسه و ایتالیا بیشترین سهم گردشگران ورودی را داشته‌اند. بیشترین میزان دوره اقامت در شیراز ۳ روز بوده است. همچنین، از یک سو میان سن، وضعیت تأهل، تحصیلات، شغل، کشور مبدأ و میزان وفاداری به مقصد گردشگران، و از سوی دیگر میان ترس از جرم و بی‌نظمی محله‌ای و میزان وفاداری گردشگران خارجی به مقصد (گرایش به اقامت مجدد در بافت تاریخی) شهر شیراز رابطه وجود داشت.

بحث: باید عنوان کرد که راه‌اندازی مدیریت واحد گردشگری و پلیس گردشگری در مقاصد گردشگری پذیر از جمله راهکارهای کاهش ترس از جرم و بی‌نظمی محلی و در نتیجه افزایش مقاصد گردشگری در شهر شیراز است.

۱. **مه‌دی کروی** 
دکتر ارتباطات، گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول).
<drkaroubi@gmail.com>

۲. **اسماعیل قادری** 
دکتر جغرافیا، گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۳. **سروش پرهامی** 
کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی، گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

واژه‌های کلیدی:


امنیت، ترس از جرم، بی‌نظمی محله‌ای، وفاداری به مقصد، اقامت مجدد.

تاریخ دریافت: ۹۷/۲/۷

تاریخ پذیرش: ۹۷/۱۱/۲۳

The Relationship between Fear of Crime and Local Disorder with Loyalty to Destination among Foreign Tourists in the Historical Context of Shiraz

▶ **1- Mehdi Karoubi** 
Ph.D. in Communication,
Department of Tourism
Management, Faculty of
Management and Account-
ing, Allameh Tabataba'i
University, Tehran, Iran
(corresponding author)
<drkaroubi@gmail.com>

▶ **2- Esmail Ghaderi** 
Ph.D. in Geography,
Department of Tourism
Management, Faculty of
Management and Ac-
counting, Allameh
Tabataba'i University,
Tehran, Iran

▶ **3- Soroush Parhami** 
M.A. in Tourism Man-
agement, Department of
Tourism Management,
Faculty of Management
and Accounting, Allameh
Tabataba'i University,
Tehran, Iran

Key Words:

Sense of security, Fear
of crime, Disorder of
localities, Loyalty to
destination, Ten-dency to
re-residence

Received: 2018-4-27

Accepted: 2019-2-12

Abstract

Introduction: The purpose of this study was to investi-gate the relationship between the fear of crime and the security of tourists and the re-orientation of their resi-dence and their loyalty to the desti-nation in the histori-cal and cultural context of Shiraz.

Method: The research method was descriptive and corre-lational. The data were collected through questionnaires distributed among 380 for-eign tourists staying in the historical and cultural context of Shiraz. The reliability of the in-struments was confirmed by Cronbach's alpha, which was more than 0.7, and the content va-lidity of the instrument was confirmed by experts' opinions and the validity of the question-naire structure was verified using exploratory and confirmatory factor analysis.

Findings: For data anal-ysis, descriptive statistics and in-ferential statistics were used at significant level ($p \leq 0.05$). The results showed that most tourists from Europe vis-ited Iran, with France and Ita-ly having the largest share of incoming tourists. The maximum period of stay in Shiraz was 3 days. Descriptive findings also show that there is a significant relationship between age, mari-tal status, education, occupation, country of origin and loy-alty to tourists. Besides, there is a significant relationship between fear of crime ($T = -2.541$) and disorder of places ($T = -3.952$) and loyalty of foreign tourists to destina-tions in Shiraz.

Discussion: It should be mentioned that setting up tour-ism and tourism police stations for tourist destinations is one of the ways to reduce fear of crime and local disorder and thus increase tourism destinations in Shiraz.

Expended Abstract

Introduction: In today's societies, maintaining order and security is an essential point for creating an environment suitable for life. Tourism in today's world is one of the areas where there is a great deal of interaction with the issue of security and the sense of security and fear of crime because one of the main components of choosing a place to travel as well as the desire to travel to a place is the issue of security in the destination. Traditional and historical textures in cities especially in Shiraz, on the one hand, have the highest historical and cultural value and, on the other hand, are grounds for crime and various types of social damage. Therefore, if a deep and scientific look at these valuable cultural areas and especially the issue of security in these areas, the crime rate will increase day by day, and the potential of these contexts in terms of attracting tourists and strengthening local culture will gradually disappear because if people do not feel secure, the trend of travel, especially the tendency to visit historical sites and traditional textures will decrease dramatically. This study sought to study the safety of foreign tourists in the historical and traditional textures of Shiraz and its relationship with the orientation of tourists to revisit Shiraz and stay in the traditional context.

Method: Data were collected using a questionnaire which were distributed among 380 foreign tourists staying in the historical and cultural context of Shiraz. The reliability of the research instrument was confirmed by Cronbach's alpha, which was more than 0.7, and the content validity of the instrument was confirmed by experts' opinions and the validity of the questionnaire structure was verified using exploratory and confirmatory factor analysis. For data analysis, descriptive statistics (mean, frequency tables, etc) and inferential statistics (Kolmogorov Smirnov, Spearman correlation and multiple linear regression) were used at significant level ($p \leq 0.05$).

Findings: The results showed that there is a positive and significant relationship between demographic characteristics of age, marriage, education, job, and country of origin with loyalty to the destination ($P < 0.001$). No significant relationship was found between characteristics such as length of stay, gender, and travel groups with loyalty to destination ($P \leq 0.001$). The Watson camera test values were obtained for the mass-fearing variable of 1.951 and for the disorder variable of 2.179, which confirms the test with regression. The coefficient of determination

ob-tained from the test output showed that the fear of the crime of 0.266 and the disorder of the sites determined 0.461 of the loyalty changes to the destination. Moreover, the histogram showed the mean value of 0.001 and a deviation of 0.99, which confirmed the application of the regression test. Multiple linear regression analysis was used to measure the correlation and prediction of each of the predictor variables. The value of F indicates that the research regression model is a suitable model. In other words, the predictor variables are well-versed in explaining the variations of the criterion. Detection of this subject with the meaning of the F value at an error level smaller than or greater than 0.05. The obtained value of F, 15.278, which is significant at the error level of 0.001, is less than 0.05, indicating that predictor variables, namely, fear of crime and neighborhood power provide a good explanation as regards the extent of variation and variance of the dependent variable, namely loyalty to the destination. Regarding correlation coefficients, it should be noted that the standardized regression coefficients (BETA) help to determine the relative contribution of each predictor variable in explaining the variation of the criterion variable. The fear-mass variable, with a beta-value of -0.232, affects loyalty to the destination, but the coefficient is inversely proportional. By increasing fear of crime, loyalty to tourists decreases. This also explains the beta coefficient for the neighborhood variable of -0.205. That is, in relation to the loyalty of foreign tourists or the desire to reside in the historical context of Shiraz, the voluminous suburbs of the neighborhood were more important than fear of crime.

Discussion: The results of the research show no significant relationship between the two variables "travel size and loyalty to destination". Most foreign tourists entered Shiraz with 44.7% and 168 frequencies in group friendship. The relationship between job variables and loyalty to the destination has also been confirmed. 40% of tourists have occupations other than the category presented in the research. Besides, the link between the country of origin of tourists and the destination loyalty was also confirmed. The two countries of France and Italy together accounted for 42.66% of the tourists entering the city of Shiraz. The results indicate that there is a significant relationship between fear of crime and loyalty to foreign tourists entering the city of Shiraz. That means a one-to-one increase in the amount of fear of crime will decrease the loyalty rate to 132.1 units. Individuals react in a different way to fear of crime, and

they may avoid being pre-sent at specific places at specific times, procuring crime prevention equipment, crime groups and/or in order to defend themselves, change their daily routine and lifestyle, or resign from participation in social life. Fear of crime can cause restrictions on domestic and foreign travels of tourists and the desire to resettle in that city. Trust in the place of tourism can be considered as an attitude structure, and trust in the destination of tourism depends on factors that are relevant to the location. It can be argued that loyalty to a tourist destination is based on the trust that individuals in relations with that destination are shaped, influenced. Therefore, since fear of crime makes people feel unprotected and their lack of security deprives people of trust, the loss of trust in tourists to the historical context of the city reduces the possibility of their resettlement (decrease of loyalty To destination).

It should be admitted that managers and marketers of the historic destination of the city of Shi-raz should not conceive of the loyalty of tourists to the end of their activities, but the poor security of the destination and the fear of victimization, can cause even loyal tourists, such as tourists unfettered, to refrain from visiting the destination in the future and in fact become non-loyal tourists.

Ethical Considerations

Funding

To publish this paper, there is no direct funding from any organization or institution.

Authors' contributions

This Paper is the result of the author's research

Conflicts of interest

This Paper is published with other works of the author incompatible content. Although it is tailored to the author's studies and the research interests of the author, he has no overlap with his other works.

Acknowledgments

In this Paper, all rights relating to references are cited and resources are carefully listed.

مقدمه

در عصر حاضر، امنیت یکی از نیازهای اساسی انسان است و مردم همواره خواستار تأمین امنیت فردی و اجتماعی خود بوده‌اند (هزارجریبی و صفری شالی، ۲۰۰۹). در جوامع امروزی نیز، حفظ نظم و امنیت نکته‌ای اساسی برای ایجاد فضایی مناسب جهت زندگی است. بی‌نظمی محله‌ای در ابعاد فیزیکی و اجتماعی می‌تواند سبب مجموعه گوناگونی از بیماریهای اجتماعی شود و در این میان جامعه نقش تعدیل‌کننده‌ای در زندگی انسان دارد. هر آن چیزی که این نظم را برهم زند سبب ایجاد ناامنی می‌شود و جامعه را از نقش خود باز می‌دارد (ولد و همکاران، ۲۰۰۱). در نگاه اول اهمیت امنیت اجتماعی با توجه به تلاشهای فراوان و طرحهای امنیتی اجرا شده توسط مقامات دولتی برای افزایش امنیت و کاهش جرایم کاملاً تأیید می‌شود، اما به علت آنکه جرایم در شهرها بسیار پیچیده و دارای ابعاد پیدا و پنهان فراوانی هستند، به سادگی قابل بررسی و مطالعه نیستند (صارمی، ۲۰۱۰). عرصه عمومی نمایش زندگی روزمره مردم است و به همین علت نقش مهمی در توسعه جامعه دارد. در این رابطه مهم‌ترین عامل تهدیدکننده حضور مردم در فضای عمومی ترس از بزه‌دیدگی مالی و جانی است (مدیری، ۲۰۰۷)، که این خود اهمیت امنیت را به عنوان یکی از شاخصهای اصلی در توسعه شهرها و یکی از شاخصه‌های اصلی سرمایه اجتماعی را متذکر می‌شود. اصولاً توسعه و امنیت رابطه متقابل و دوسویه‌ای با یکدیگر دارند، بدین صورت که امنیت تضمین‌کننده تعاملات و مناسبات اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در جامعه هست که این خود باعث افزایش پیوندهای اجتماعی و افزایش احساس امنیت می‌شود (نویدینا، ۲۰۱۰؛ رهنمایی و پورموسوی، ۲۰۰۶). در این زمینه مطالعات گسترده انجام‌گرفته در حوزه جرم‌شناسی مشخص کرده‌اند که نرخ جرایم یک منطقه در هر سال نتیجه ضروری از وضعیت سازمان اجتماعی آن است. بنابراین این جامعه است که جرم را می‌پروراند.

مجرمان ابزارهایی هستند که جرم با کمک آنها جامعه عمل می‌پوشاند (ولد و همکاران، ۲۰۰۱). در همین زمینه امروزه مفاهیم جدیدی در رابطه با امنیت و احساس امنیت در حوزه‌های جامعه‌شناسی و جرم‌شناسی به وجود آمده است. این مفهوم از دو بخش تشکیل یافته است که شامل ترس و جرم است. ترس احساسی است که قبل از وقوع درد یا خطری تجربه می‌شود، به عبارتی دیگر این اصطلاح بیانگر درد یا آشفتگی است که از تصور زبانی رنج‌آور و مخرب در آینده شکل می‌گیرد (اردونمز^۱، ۲۰۰۹). البته به این تعریف این نکته را نیز باید اضافه کرد که ترس می‌تواند در مواجهه با نشانه‌های نمادین موجود در محیط نیز به فرد القاء شود (مارکزک^۲، ۲۰۰۸). جرم نیز ویژگی اجتناب‌ناپذیر سازمان اجتماعی است، تا آنجا که دورکیم آن را امری بهنجار تلقی کرده است. اما جرم از این رو گریزناپذیر است که جامعه همواره شامل چندگانگی از رفتار است و با ایجاد فشار سعی در ایجاد همبستگی میان این چندگانگی دارد (ولد و همکاران، ۲۰۰۱). از این رو ترس نیز صرفاً پاسخی طبیعی به وجود جرم در جامعه است (وین^۳، ۲۰۰۸). بنابراین ترس از جرم را می‌توان به عنوان خلل در احساس امنیت شخصی در اجتماع و واکنش طبیعی افراد به جرایم خشونت بار احتمالی تعریف کرد (همتی، ۲۰۰۷). امروزه مطالعه ترس از جرم و عوامل مرتبط با آن به علت تأثیرات منفی‌ای که بر زندگی روزمره افراد و کل جامعه دارند، موضوع بسیار مهمی جهت انجام پژوهش‌های دانشگاهی است. مطالعات در حوزه جرم‌شناسی ثابت کرده‌اند که ترس از جرم می‌تواند باعث ایجاد محدودیت در مسافرت‌های درون‌شهری و برون‌شهری مردم، ایجاد فشار برای انجام تعهداتی که پذیرفته‌اند و سخت‌تر شدن اموری شود که افراد برای خود و دیگران میزانی از امنیت را جهت پرداختن به آنها لازم می‌دانند. همچنین سطوح بالای ترس باعث از بین رفتن اعتقاد عمومی به توانایی پلیس در مهار و مدیریت جرایم شده و همچنین

1. Erdonmez
2. Marczak
3. Wynne

می‌تواند صدمات روانی زیان‌بار و هزینه‌های هنگفتی برای افراد و جامعه ایجاد کند (کلارک^۱، ۲۰۰۶؛ نیکولسن^۲، ۲۰۱۰).

گردشگری در دنیای امروزی یکی از زمینه‌هایی است که تعامل زیادی با موضوع امنیت و احساس امنیت و ترس از جرم دارد زیرا یکی از مؤلفه‌های اصلی انتخاب یک مکان برای سفر و همچنین تمایل به سفر مجدد به یک مکان، موضوع امنیت در مقصد است. در بخشهای پژوهشهای صورت گرفته؛ اسدی و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهش خود که روی ورزشکاران خارجی مسابقات ورزشی دهه فجر بود، نتایج نشان‌دهنده این واقعیت بود که مطالعه شوندگان نسبت به پرخاشگری اجتماعی، احساس ناامنی در حریم شخصی و روانی و دزدی احساس ناامنی می‌کردند. هزارجریبی (۲۰۱۱) در بررسی رابطه میان احساس امنیت اجتماعی و توسعه گردشگری به این نتیجه رسید که رابطه مثبت و مستقیمی بین احساس امنیت و گردشگری وجود داشته است. صیدایی و هدایتی‌مقدم (۲۰۱۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که گردشگرانی که وارد ایران می‌شوند در ابتدای ورود احساس امنیت پایینی احساس می‌کنند اما در هنگام خروج از کشور احساس امنیت بالاتری را گزارش می‌کنند. همچنین تحقیق حاضر، نبود امنیت را یکی از اصلی‌ترین دلایل و موانع توسعه گردشگری به حساب می‌آورد. سونمز^۳ و گرانفی^۴ (۱۹۹۸) عوامل مرتبط با تصمیم‌گیری برای انتخاب سفر و گردشگری بین‌المللی را مورد بررسی قرار دادند. از جمله عواملی که در تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است مقدار خطر درک شده برای سفر بوده است. نتایج آنها حاکی از آن بوده است که هر اندازه که آنها احساس خطر کمتری را دریافت می‌کردند به همان اندازه گرایش آنها برای تصمیم‌گیری برای انجام سفر بیشتر می‌شده است. مرگان و پریچارد^۵ (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین امنیت و نظارت و سفر پرداخته‌اند. آنها

1. Clarke
4. Graefe

2. Nicholson
5. Morgan and Pritchard

3. Sonmez

معتقدند که نظارت و حفظ امنیت در خطوط انتقال مسافر نظیر قطار، هواپیما یا ترمینالهای مسافربری موجب افزایش احساس امنیت گردشگران می‌شود.

مک‌لارن^۱ (۲۰۰۵) معتقد است که برای رسیدن به توسعه پایدار گردشگری داشتن و وجود امنیت بسیار ضروری است. در همین زمینه وی از حادثه ۱۱ سپتامبر آمریکا مثال می‌زند که موجب کاهش حجم گردشگر به کشور آمریکا شده است. اما وی به صورت کلی معتقد است که امنیت گردشگران در دنیای کنونی بیشتر از جانب تهدیدات تروریستی به خطر می‌افتد و به همین دلیل بسیاری از گردشگران تمایلی به سفر مکانهای ناامن را از خود نشان نمی‌دهند. وارثی و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که در ارائه امکانات و تسهیلات به گردشگران باید بُعد امنیت کاملاً رعایت شود. از جانب دیگر نتایج آنها حاکی از این است که احساس امنیت در زنان و مردان به یک اندازه نیست و زنان احساس امنیت کمتری در گردشگری نسبت به مردان دارند.

مطالعات متعدد نشان داده‌اند که عوامل مختلفی بر رشد و توسعه صنعت گردشگری تأثیر دارند. از جمله این عوامل می‌توان به اطلاع‌رسانی و تبلیغات در سطح ملی و بین‌المللی، گسترش حمل‌ونقل، ایجاد امنیت برای مردم و گردشگران، هماهنگی سازمانهای مرتبط به امور گردشگری، فراهم آوردن امکانات رفاهی برای گردشگران مانند هتل، رستوران، نمایشگاه و... اشاره داشت (ثبوتی، ۲۰۰۷). اما در این میان برخی از مطالعات امنیت را مهمترین عامل برای سفر می‌دانند. امنیت در یک شهر بخصوص بافت سنتی و تاریخی شهرها، جایی که گردشگران زیادی از جمله گردشگران تاریخی، فرهنگی، هنری، علمی و دیگر انواع گردشگران را به سوی خود جذب می‌کند موضوعی اساسی و قابل مطالعه در میان پژوهشهای گردشگری هست. لذا انجام پژوهش در این رابطه در بافتهای سنتی شهرها یکی از نیازهای اساسی تحقیقاتی در زمینه گردشگری است که در این تحقیق به بررسی

1. MacLaurin

این موضوع در بافت تاریخی فرهنگی شهر شیراز پرداخته می‌شود. منطقه تاریخی فرهنگی شهر شیراز با وسعت تقریبی ۳۷۸ هکتار بخشی از محدوده مرکزی شهر شیراز (C.B.D) را شامل می‌شود که امروزه منطقه ۸ شهرداری شیراز را تشکیل داده است و خود دارای شهرداری مستقل است. این منطقه علاوه بر اینکه هسته اولیه پیدایش شهر شیراز بوده است، در حال حاضر نیز بسیاری از فعالیتهای مرکزی تجاری، مذهبی، خدماتی، اداری و همچنین گردشگری را در خود جای داده است و ظرفیتهای بالقوه و بالفعل قابل توجهی جهت رونق فعالیتهای سیاسی، زیارتی، تجاری، فرهنگی، مسکونی و گردشگری را دارا است (وارثی و همکاران، ۲۰۱۲). بافت تاریخی شهرها و آثار واقع در آنها به عنوان هسته اولیه و قلب تپنده این مکانها، از نمونه‌های ارزشمند در عرصه تاریخ، فرهنگ و تمدن هر جامعه‌ای به شمار می‌روند. تعدادی از شهرهای ایران نیز به واسطه پیشینه باستانی و ارزشمند تاریخی خود واجد بافتها و ابنیه معتبر و شناخته شده‌ای هستند که توجه به این مراکز تاریخی می‌تواند به عنوان مهم‌ترین و مؤثرترین مزیت نسبی در جذب گردشگران داخلی و خارجی و توسعه صنعت گردشگری عمل کند. اما قبل از جذب گردشگران بیشتر به این مناطق نیاز روزافزونی به مطالعات اولیه با نگاه تخصصی و علمی به این مناطق و مشاهده وضعیت زیرساختهای مادی و غیرمادی مورد نیاز در این مناطق احساس می‌شود. یکی از عوامل اصلی و مورد نیاز در عرصه گردشگری فرهنگی وجود امنیت کافی در مکان و مقصد است که در این پژوهش امنیت در بافت سنتی مورد توجه قرار خواهد گرفت.

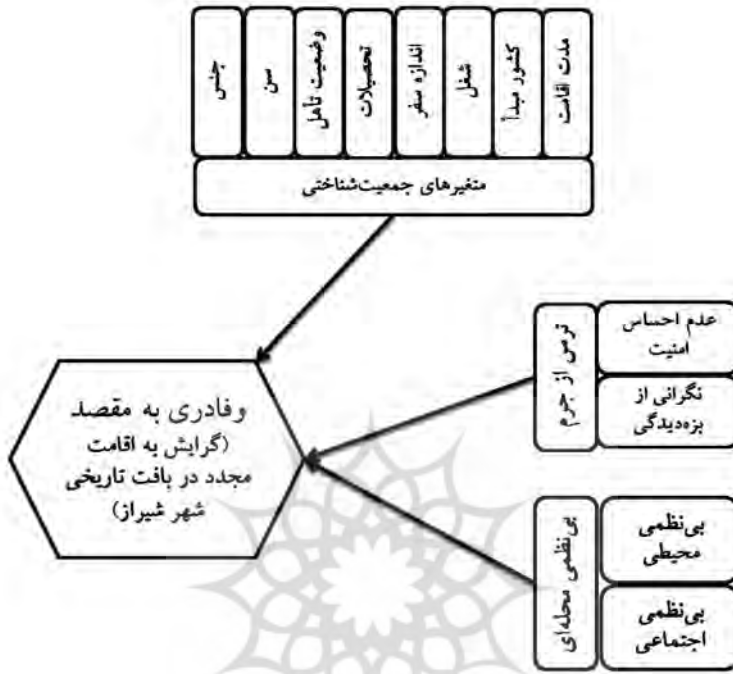
بافت‌های سنتی و تاریخی در شهرها بخصوص در شهر شیراز از یک طرف دارای بیشترین میزان آثار تاریخی و فرهنگی ارزشمند هستند و از طرف دیگر بستری برای وقوع جرم و انواع آسیبهای اجتماعی هستند. لذا اگر نگاهی عمیق و علمی به این مناطق ارزشمند فرهنگی و بخصوص موضوع امنیت در این مناطق نشود میزان جرم و جنایت روز به روز افزایش می‌یابد و به همان نسبت ظرفیتهای بالقوه و عظیم این بافتها از نظر جذب گردشگر و تقویت

فرهنگ محلی به تدریج از بین خواهد رفت؛ چرا که اگر افراد احساس امنیت نداشته باشند، گرایش به سفر به خصوص گرایش به بازدید از مکانهای تاریخی و بافتهای سنتی نیز نخواهند داشت.

بافت تاریخی شهر شیراز با وجود بناهای شاخص تاریخی و پتانسیلهای لازم جهت جذب گردشگر متأسفانه با مشکلاتی از قبیل عدم دسترسیهای مناسب، ضعف ناحیه از نظر تجهیزات و تسهیلات شهر، مشکلات زیست محیطی، وجود ساختمانهای متروکه، کاربریهای ناسازگار، عدم وجود سیستم فاضلاب و جمع‌آوری آبهای سطحی و همچنین مشکلاتی اجتماعی فرهنگی از قبیل ازدیاد جرم و جنایت، فقدان امنیت کافی، نبود امکانات فرهنگی لازم برای جامعه بومی رو به رو است. این عوامل خالی شدن بافت از جمعیت، فرسودگی این اماکن و معضلات زیادی را به دنبال دارد. این امر موجب دگرگونی بافت از نظر اجتماعی، فضاهای کالبدی و اقتصادی می‌شود و در نهایت ساخت فضایی - مکانی شهر با ناهماهنگی و ناموزونی روبه‌رو می‌شود. لذا توجه به بافت قدیم شهر شیراز و لزوم بهسازی و احیاء مادی و غیرمادی و بهبود کیفیت زندگی اجتماعی و امنیت در این فضاها و هم‌چنین شناخت ارزشهای بالقوه و به فعلیت رساندن آنها منطبق با عملکردهای زندگی مدرن از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش



این تحقیق در پی مطالعه احساس امنیت گردشگران خارجی در بافتهای تاریخی و سنتی شهر شیراز و رابطه این موضوع با گرایش گردشگران به سفر مجدد به شیراز و اقامت در بافت سنتی است. در واقع احساس امنیت اجتماعی به عنوان یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی تضمین‌کننده مرادوات و رفت‌وآمدهای گردشگران در مقصد است. در واقع ارتباطات (سفر و گردش) در فضایی امکان‌پذیر است که احساس امنیت در افراد وجود داشته باشد. لذا پژوهش حاضر در پی پاسخ به این سؤال است که آیا ارتباط بین ترس از جرم و بی‌نظمی محلی با وفاداری به مقصد (گرایش به اقامت مجدد) در گردشگران خارجی در بافت تاریخی شهر شیراز وجود دارد یا خیر؟

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش گردشگران خارجی ورودی به شهر شیراز در شش ماه دوم سال ۱۳۹۵ و شش ماه اول سال ۱۳۹۶ بودند که با توجه به نامحدود بودن جامعه آماری، بر اساس فرمول کوکران، تعداد ۳۸۴ نفر به صورت نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی از بین گردشگران خارجی در محدوده‌ی بافت قدیمی شهر شیراز انتخاب شدند. در نهایت به منظور اطمینان از بازگشت پرسشنامه‌های توزیعی تعداد ۴۲۰ پرسشنامه در بین نمونه‌های پژوهش توزیع شده که پس از گردآوری و کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص و مخدوش تحلیل آماری نهایتاً روی ۳۸۰ پرسشنامه انجام پذیرفت. جهت جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز با مراجعه به منابع اطلاعاتی از قبیل مقالات، کتب، رساله‌ها و پایان‌نامه‌ها و همچنین برای دریافت مطالعات میدانی و با استفاده از پرسشنامه پرداخته شده است. در این پژوهش به منظور جمع‌آوری اطلاعات از دو شیوه‌ی مطالعه‌ی اسناد و مدارک برای تکمیل مبانی نظری پژوهش و روش میدانی با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. ابزار ساخته شده در این پژوهش شامل ۴ بخش بود که در بخش اول که شامل ۹ سؤال بود و شامل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از قبیل جنسیت، سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، همراهان سفر، میزان درآمد، شغل، تابعیت کشور و طول مدت اقامت را شامل می‌شد. در بخش دوم که به منظور سنجش متغیر ترس از جرم بود که شامل ۱۱ سؤال بود که این متغیر خود به دو مؤلفه عدم احساس امنیت (۶ سؤال) و مؤلفه نگرانی از وقوع جرم یا بزه‌دیدگی (۵ سؤال) بود. بخش سوم نیز مربوط به ارزیابی متغیر بی‌نظمی محله‌ای بود که ۲۷ سؤال را شامل می‌شد که خود به دو مؤلفه بی‌نظمی اجتماعی (۱۳ سؤال) و مؤلفه بی‌نظمی فیزیکی (۱۴ سؤال) دسته‌بندی شدند و بخش چهارم پرسشنامه هم مربوط به سنجش متغیر وفاداری به مقصد با ۵ سؤال بود. تعریف یوسف (۱۹۹۴) از ترس از جرم تعریف کامل و

جامع‌تری باشد: وی ترس از جرم را نگرانی فرد از بزه‌دیدگی عنوان می‌کند و آن را دارای دو بعد احساس امنیت و نگرانی درباره جرم می‌داند. بدین ترتیب، این تعریف و دسته‌بندی مبنای ترس از جرم در این پژوهش قرار گرفته است. همچنین، به منظور ساخت و اندازه‌گیری تصور بی‌نظمی از منظر مطالعه اسکوگان (۱۹۹۰) استفاده شده است. ابزار پژوهش حاضر پس از تهیه و تدوین و ترجمه به زبان انگلیسی، جهت بررسی روایی صوری و محتوایی آن در اختیار ۱۱ تن از اساتید و متخصصان حوزه گردشگری و مطالعات اجتماعی قرار گرفت و مورد تأیید قرار گرفت و پایایی ابزار از طریق ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که در جدول (۱) نشان داده شده است که نشان‌دهنده پایایی و ثبات ابزار اندازه‌گیری حکایت داشت.

جدول (۱) نتیجه آزمون آلفای کرونباخ پرسشنامه

مقیاس کل	α	خرده‌مقیاس‌ها	متغیر
۰/۸۷۵	۰/۸۲۸	عدم احساس امنیت	ترس از جرم
	۰/۷۵۰	نگرانی از وقوع جرم و یا بزه‌دیدگی	
۰/۹۰۹	۰/۹۰۸	بی‌نظمی اجتماعی	بی‌نظمی محله‌ای
	۰/۷۷۲	بی‌نظمی فیزیکی (محیطی)	
۰/۹۱۲		وفاداری به مقصد	
۰/۸۸۵		کل پرسشنامه	

با توجه به جدول (۱)، تمامی مقادیر آلفای کرونباخ پرسشنامه بالای ۰/۷ می‌باشد. بعلاوه، میزان آلفای کرونباخ کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۸۵ می‌باشد. بنابراین، پایایی پرسشنامه تأیید می‌شود.

همچنین با توجه به محقق ساخته بودن پرسشنامه پژوهش، باید روایی سازه ابزار که مهمترین نوع روایی است از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مورد بررسی قرار می‌گرفت. لذا بدین منظور از دو آزمون KMO (شاخص کفایت نمونه‌گیری) و آزمون کرویت بارتلت استفاده شد. شاخص KMO در دامنه صفر تا یک قرار دارد و چنانچه مقدار شاخص بیشتر از ۰/۷ باشد، در این صورت داده‌های مورد نظر برای تحلیل عاملی مناسب هستند. همچنین چنانچه P-value آزمون بارتلت کوچکتر از ۰/۰۵ باشد، تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار (مدل عاملی) مناسب است؛ زیرا ماتریس همبستگی داده‌ها صفر نیست؛ بنابراین عامل‌یابی قابل توجیه است. زیرا در پژوهش لیچ^۱ و همکاران (۲۰۰۵)، KMO باید بیشتر از ۰/۷۰ و آزمون بارتلت هم باید کمتر از ۰/۰۵ باشد (لیچ، بارت و مورگان، ۲۰۰۵). نتایج آزمون بارتلت و شاخص KMO مطابق جدول (لیچ و همکاران، ۲۰۰۵) است. از آنجایی که مقدار شاخص KMO برای پرسشنامه پژوهش حاضر بیشتر از ۰/۷ است، تعداد نمونه برای تحلیل عاملی کافیست. همچنین مقدار احتمال آزمون بارتلت برای هر این پرسشنامه کوچکتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مدل عاملی، مناسب است. لذا در این پژوهش تمامی پیش‌فرضهای پژوهش مورد تأیید قرار گرفت.

برای تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، فراوانی، درصد فراوانی و ...) و در سطح آمار استنباطی از آزمون کالموگروف اسمیرنوف^۱ (K-S) جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها، از آزمون تحلیل عاملی اکتشافی^۲ (EFA) و تأییدی^۳ (CFA) برای بررسی روایی سازه پرسشنامه، برای ارتباط بین ابعاد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با متغیر ملاک از آزمون همبستگی ناپارامتریک اسپیرمن و جهت شناخت پیش‌بینی قویتر هر یک از متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد. کلیه تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح معناداری پنج صدم ($P \leq 0/05$) و دو سویه انجام گرفت. تمامی عملیات آماری این پژوهش با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Excel ۲۰۱۳ تحلیل شدند.

جدول (۲) نتایج شاخص KMO و آزمون بارتلت پرسشنامه‌های ترس از جرم، بی‌نظمی

محلله‌ای و وفاداری به مقصد

متغیر	زیربخش	KMO	بارتلت	P	بار عاملی	روایی کل
ترس از جرم	عدم احساس امنیت	۰/۷۸۹	۸۹۵/۹۰۳	۰/۰۰۱	۰/۷۳۷	۰/۶۹۰
	نگرانی از وقوع جرم و یا بزه‌دیدگی	۰/۶۱۹	۴۷۷/۸۳۰	۰/۰۰۱	۰/۷۶۱	
بی‌نظمی محلله‌ای	بی‌نظمی اجتماعی	۰/۶۶۱	۱۷۷۰/۹۷۳	۰/۰۰۱	۰/۵۴۴	۰/۵۵۲
	بی‌نظمی فیزیکی (محیطی)	۰/۸۶۹	۲۶۳۰/۲۰۸	۰/۰۰۱	۰/۶۸۹	
وفاداری به مقصد		۰/۵۲۸	۱۴۹۴/۵۲۵	۰/۰۰۱	۰/۸۷۲	

1. Kolmogorov-Smirnov test
2. exploratory factor analysis
3. confirmatory factor analysis

یافته‌ها

نتایج آزمون توصیفی پژوهش نشان داد که میزان مشارکت گردشگران خارجی زن در پژوهش حاضر برابر با ۵۰/۵ درصد و گردشگران مرد برابر با ۴۹/۵ درصد بود. همچنین به لحاظ وضعیت تأهل، ۵۹/۶ درصد نمونه‌های پژوهش مجرد بودند که نسبت این افراد دو برابر بیشتر از افراد متأهل بودند، همچنین ۲۸/۷ درصد متأهل و مابقی نمونه‌های پژوهش هم در وضعیت متارکه بودند. به لحاظ سطح تحصیلات به ترتیب درصد، ۵۳/۷ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۳۱/۶ درصد کارشناسی ارشد، ۹/۵ درصد دکتری و ۵/۳ درصد دارای تحصیلات دیپلم بودند. از دیگر نتایج، طول مدت اقامت گردشگران خارجی در شهر شیراز بود که بیشترین میزان اقامت ۳ روز با ۵۰/۵ درصد است و پس از آن متوسط ۲ روز با ۳۰/۵ درصد قرار دارد. همچنین میزان میانگین مدت اقامت گردشگران در شهر شیراز برابر با ۲/۸ روز بود. به لحاظ رده سنی نمونه‌های پژوهش، بیشترین تراکم رده سنی متعلق به رده ۲۱ تا ۳۰ سال (۵۹/۳ درصد) بود که نشان از علاقه افراد جوان به بازدید از ایران دارد. پس از آن، رده سنی ۳۱ تا ۴۰ با ۱۶/۳ درصد بود که نشان از آن دارد که غالب گردشگرانی که به شهر شیراز سفر کرده‌اند را جوانان و افراد با دوره میانسالی اول تشکیل می‌دهند. سایر نتایج ویژگی‌های جمعیت‌شناختی اعم از رده سنی، گروه‌های سفر، شغل گردشگران و مبدأ گردشگران خارجی ورودی به ایران در جداول (۳) و (۴) آورده شده است.

جدول (۳) خصوصیات رده سنی گروه‌های سفر و شغل گردشگران

متغیر	ویژگی جمعیت‌شناختی	f	%
رده سنی	زیر ۲۰ سال	۱۶	۴/۴
	۲۱ تا ۳۰ سال	۲۲۰	۵۹/۳
	۳۱ تا ۴۰ سال	۶۰	۱۶/۳
	۴۱ تا ۵۰ سال	۳۲	۸/۷
	۵۱ تا ۶۰ سال	۳۲	۸/۷
	۶۱ سال به بالا	۱۲	۳/۳
گروه سفر	انفرادی	۶۸	۱۸/۱
	دوستان	۱۶۸	۴۴/۷
	خانوادگی	۱۴۰	۳۷/۲
شغل گردشگران	کارمند دولتی	۲۰	۵/۳
	تاجر	۴۴	۱۱/۶
	معلم	۲۸	۷/۴
	کارمند یقه سفید	۴۸	۱۲/۶
	کارمند یقه آبی	۴	۱/۱
	مدیر ارشد	۴۰	۱۰/۵
	دانشجو	۴۴	۱۱/۶
	سایر	۱۵۲	۴۰

بر اساس جدول (۴) چنانکه مشاهده می‌شود گردشگران از ۱۷ کشور به شهر شیراز سفر کرده‌اند. بیشترین گردشگران از کشورهای اروپایی هستند که در این میان بیشترین فراوانی متعلق به دو کشور فرانسه (۲۶/۶ درصد) و ایتالیا (۱۵/۹۶ درصد) که این دو کشور با یکدیگر مجموعاً ۴۲/۵۶ درصد گردشگران ورودی به شهر شیراز را تشکیل می‌دهند. پس از آن کشورهای اسپانیا (۱۱/۷ درصد)، کشورهای بلژیک و هلند (۹/۵۷ درصد) و آلمان (۸/۵۱)

درصد) بیشترین تعداد گردشگر را دارا هستند.

همچنین جهت بررسی نرمال بودن منحنی توزیع داده‌ها از آزمون کالموگروف اسمیرنوف (K-S) استفاده شد که نتایج آن نشان داد که در هر سه متغیر و مؤلفه‌های آنان منحنی توزیع داده‌ها به صورت نرمال است که مقادیر آن در جدول (۵) نشان داده شده است.

جدول (۴) فراوانی و درصد فراوانی کشورهای مبدأ گردشگران خارجی ورودی به شیراز

ردیف	نام کشور	f	%	ردیف	نام کشور	f	%
۱	اسپانیا	۴۴	۱۱/۷	۷	ترکیه	۱۲	۳/۱۹
۲	آلمان	۳۲	۸/۵۱	۸	چک	۴	۱/۰۶
۳	استرالیا	۴	۱/۰۶	۹	چین	۸	۲/۱۳
۴	اسلواکی	۴	۱/۰۶	۱۰	دانمارک	۱۶	۴/۲۶
۵	ایتالیا	۶۰	۱۵/۹۶	۱۱	روسیه	۴	۱/۰۶
۶	بلژیک	۳۶	۹/۵۷	۱۲	سوئیس	۴	۱/۰۶

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

نتایج آزمون همبستگی ناپارامتریک اسپیرمن در جدول (۶) نشان داد که بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی سن، تأهل، تحصیلات، شغل و کشور مبدأ با وفاداری به مقصد ارتباط مثبت وجود دارد ($P \leq 0/001$). و بین ویژگی‌هایی از قبیل مدت اقامت، جنسیت و گروه‌های سفر با وفاداری به مقصد ارتباط معناداری یافت نشد ($P \geq 0/001$). که نتایج آن در جدول (۶) نشان داده شده است.

جدول (۵) نتایج آزمون کالموگروف اسمیرنوف (K-S) جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها

مؤلفه‌ها	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Z K-S</i>	<i>p</i>	نتیجه آزمون
عدم احساس امنیت	۳۸۰	۳/۸۹	۰/۸۰۹	۲/۱۳۵	۰/۱۳۶	نرمال بودن توزیع داده‌ها
نگرانی از وقوع جرم		۳/۶۲	۱/۱۳۰	۲/۲۸۴	۰/۰۵۹	نرمال بودن توزیع داده‌ها
ترس از جرم		۳/۷۵	۰/۹۵۱	۲/۳۴۴	۰/۱۰۶	نرمال بودن توزیع داده‌ها
بی‌نظمی فیزیکی		۳/۸۰	۱/۰۲۲	۳/۲۱۲	۰/۰۹۰	نرمال بودن توزیع داده‌ها
بی‌نظمی فیزیکی		۴/۰۷	۰/۷۶۵	۳/۲۳۹	۰/۲۱۷	نرمال بودن توزیع داده‌ها
بی‌نظمی محلی		۳/۹۳	۰/۵۸۱	۲/۱۷۸	۰/۰۷۳	نرمال بودن توزیع داده‌ها
وفاداری به مقصد		۳/۸۱	۰/۷۸۹	۱/۲۶۱	۰/۳۲۲	نرمال بودن توزیع داده‌ها

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

نتایج جدول (۷) مقادیر آزمون دوربین واتسون^۱ برای متغیر ترس از جرم ۱/۹۵۱ و برای متغیر بی‌نظمی محله‌ای ۲/۱۷۹ بدست آمد که انجام آزمون با رگرسیون را تأیید می‌کند. ضریب تعیین بدست آمده از خروجی آزمون نشان داد که ترس از جرم ۰/۲۶۶ و بی‌نظمی محله‌ای ۰/۴۶۱ از تغییرات وفاداری به مقصد را تبیین می‌کند. همچنین نمودار هیستوگرام میانگین را ۰/۰۰۱ و انحراف ۰/۹۹ را نشان داد که بکارگیری آزمون رگرسیون را تأیید کرد. جدول (۶) نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با وفاداری به مقصد

<i>P</i>	<i>r</i>	متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین
۰/۰۰۱	۰/۲۵۳**	وفاداری به مقصد	سن
۰/۸۲۸	۰/۰۱۱		مدت اقامت
۰/۱۵۲	۰/۱۲۱		جنسیت
۰/۰۳۲	۰/۷۶۴**		تأهل
۰/۰۱۵	۰/۴۷۱**		تحصیلات
۰/۳۱۴	۰/۳۰۲		گروه سفر
۰/۰۱۹	۰/۲۸۴**		شغل
۰/۰۰۱	۰/۱۸۳**		کشور مبدأ

جدول (۷) نتیجه همبستگی بین متغیرهای پژوهش و آزمون دوربین واتسون برای عدم وابستگی خطاها

<i>D-W</i>	<i>p</i>	<i>SE</i>	<i>R2Adj.</i>	<i>R</i>	متغیر
۱/۹۵۱	۰/۰۰۱	۰/۳۶۹	۰/۲۶۶	-۰/۵۱۶	ترس از جرم
۲/۱۷۹	۰/۰۰۱	۰/۷۵۶	۰/۴۶۱	-۰/۶۷۹	بی‌نظمی محله‌ای

W-D = دوربین واتسون

1. Durbin Watson

برای سنجش ارتباط و پیش‌بینی قویتر هر کدام از متغیرهای پیش‌بین بر متغیر ملاک از آزمون رگرسیون خطی چندگانه استفاده شد، مقدار F نشان‌دهنده آن است که آیا مدل رگرسیونی پژوهش مدل مناسبی است یا خیر. به عبارتی، آیا متغیرهای پیش‌بین قادرند به خوبی تغییرات متغیر ملاک را توضیح دهند یا نه. تشخیص این موضوع با معنی‌داری مقدار F در سطح خطای کوچک‌تر یا بزرگتر از $0/05$ امکان‌پذیر است. مقدار به دست آمده F $15/278$ که در سطح خطای $0/001$ کوچک‌تر از $0/05$ معنادار است، نشان می‌دهد متغیرهای پیش‌بین یعنی ترس از جرم و بی‌نظمی محله‌ای از قدرت تبیین مناسبی برخوردار بوده و توانسته است به خوبی میزان تغییرات و واریانس متغیر وابسته یعنی وفاداری به مقصد را توضیح دهد. که در جدول (۸) نشان داده شده است.

در ارتباط با ضرایب رگرسیونی باید بیان داشت که ضرایب رگرسیونی استاندارد شده (BETA) کمک می‌کند تا سهم نسبی هر متغیر پیش‌بین را در تبیین تغییرات متغیر ملاک مشخص شود. متغیر ترس از جرم با مقدار ضریب بتا $0/132-$ بر وفاداری به مقصد تأثیر گذاشته اما ضریب آن به صورت معکوس است. یعنی با افزایش ترس از جرم میزان وفاداری به مقصد گردشگران کاهش می‌یابد (حبیب‌پور کتابی و صفری شالی، ۲۰۰۹). همچنین این میزان یعنی ضریب بتا برای متغیر بی‌نظمی محله‌ای $0/205-$ هست. بدین معنی که در ارتباط با وفاداری به مقصد گردشگران خارجی یا تمایل به اقامت مجدد در بافت تاریخی شهر شیراز متغیر بی‌نظمی محله‌ای بسیار مهم‌تر از ترس از جرم بوده است. به عبارت دیگر، برای گردشگران آنچه که اهمیت بیشتری داشت بی‌نظمی اجتماعی و بی‌نظمی محیطی بافت تاریخی شهر شیراز بوده است تا صرفاً ترس از جرم؛ هرچند با افزایش میزان ترس از جرم گردشگران بالطبع وفاداری آنان و یا تمایل‌شان به اقامت مجدد در بافت تاریخی کاهش می‌یابد.

در ادامه تحلیل رگرسیون باید عنوان داشت که هرگاه مقدار قدر مطلق آماره t از عدد $2/33$ بزرگتر باشد، سطح خطای آن نیز کوچکتر از $0/05$ خواهد بود و در نتیجه متغیر پیش‌بین تأثیر آماری معناداری در تبیین تغییرات متغیر ملاک داشته است (حبیب‌پور گنابی و صفری شالی، ۱۳۸۸). بنابراین، مقدار قدر مطلق آماره t برای متغیر ترس از جرم برابر با $2/541$ - و سطح خطای $0/011$ و برای متغیر بی‌نظمی محله‌ای برابر با $3/952$ - و سطح خطای $0/001$ می‌باشد. بدین ترتیب براساس آماره t نیز تأثیر این دو متغیر نیز بر تمایل گردشگران به اقامت مجدد تأیید می‌شود.

جدول (۸) آزمون آنوا (F) برای بررسی معناداری معادله رگرسیون

مدل	SS	df	SM	F	p
رگرسیون	۱۴/۳۶۱	۲	۷/۱۸۰		
باقیمانده	۱۷۷/۱۹۱	۳۷۷	۰/۴۷۰	۱۵/۲۷۸	۰/۰۰۱
مجموع	۱۹۱/۵۵۲	۳۷۹			

جدول (۹) ضرایب رگرسیون چندگانه به روش همزمان بین متغیرهای ترس از جرم و بی‌نظمی محله‌ای با وفاداری به مقصد

	b	SES	β	t	p
مقدار ثابت	۵/۰۲۱	۰/۱۶۰	-	۳۱/۴۳۸	۰/۰۰۱
ترس از جرم	-۰/۱۴۶	۰/۰۵۷	-۰/۱۳۲	-۲/۵۴۱	۰/۰۱۱
بی‌نظمی محله‌ای	-۰/۲۴۸	۰/۰۶۳	-۰/۲۰۵	-۳/۹۵۲	۰/۰۰۱

بحث

هدف پژوهش حاضر، ارتباط بین ترس از جرم و بی‌نظمی محلی با وفاداری به مقصد (گرایش به اقامت مجدد) در گردشگران خارجی در بافت تاریخی شهر شیراز بود. نتایج نشان داد که برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی ارتباط معناداری با وفاداری به مقصد نشان داده و برخی نیز ارتباط معناداری را نشان نداده‌اند. نتایج نشان داد که بین متغیر جنسیت و وفاداری به مقصد ارتباط معناداری وجود ندارد. نتیجه این رابطه با نتایج هزارجریبی (۲۰۱۱) و احمدی و همکاران (۲۰۱۳) همسو و با نتایج پژوهش اسچبلر و همکاران^۱ (۱۹۹۶) ناهمسو است. نتایج آزمون همبستگی وجود ارتباط معنادار بین دو متغیر سن و وفاداری به مقصد را تأیید کرد و بیشترین تراکم سطوح سنی متعلق به طبقه ۲۱ تا ۳۰ سال بوده است. نتیجه این رابطه با نتایج هزارجریبی (۲۰۱۱)، بخارایی و همکاران (۲۰۱۴)، اسمیت و هیل^۲ (۱۹۹۱) و مشکینی و همکاران (۲۰۱۶) همسو است. همچنین نتایج نشان داد که بین وضعیت تأهل با وفاداری به مقصد ارتباط معنادار و مثبت وجود دارد. نتایج نشان داد که متأهلها نسبت به مجردها در متغیر وفاداری به مقصد دارای میانگین بالاتری هستند. این یافته با نتایج مورگان و پریچارد (۲۰۰۵) و گارگانو و گراسو^۳ (۲۰۱۶) همسو است. رابطه مثبت و معنادار بین متغیرهای سطح تحصیلات و وفاداری به مقصد نیز تأیید شد. بیشترین آمار تحصیلی مربوط به سطح مدرک لیسانس است. نتایج پژوهش ارتباط معناداری را میان دو متغیر «اندازه سفر و وفاداری به مقصد» نشان نمی‌دهد. بیشتر گردشگران خارجی ورودی به شهر شیراز با ۴۴/۷ درصد و ۱۶۸ فراوانی در حالت گروه دوستان اقدام به سفر کرده‌اند. ارتباط دو متغیر شغل و وفاداری به مقصد نیز تأیید شد. ۴۰ درصد گردشگران مشاغلی غیر از دسته‌بندی ارائه شده در پژوهش را دارا بوده‌اند. نتیجه این رابطه با نتایج رزینگر و ماروندو (۲۰۰۵) و مشکینی

1. Schiebler
2. Smith and Hill
3. Gargano and Grasso

و همکاران (۲۰۱۶) همسو است. همچنین ارتباط بین کشور مبدأ گردشگران و وفاداری به مقصد نیز تأیید شد. دو کشور فرانسه و ایتالیا با یکدیگر مجموعاً ۴۲/۵۶ درصد گردشگران ورودی به شهر شیراز را تشکیل داده بودند. نتیجه این رابطه با نتایج هیب (۲۰۱۳) همسو هست. همچنین نتایج عدم ارتباط میان دو متغیر مدت اقامت و وفاداری به مقصد را نشان می‌دهد. میزان میانگین مدت اقامت گردشگران در شهر شیراز برابر با ۲/۸ روز است.

نتایج نشان از وجود ارتباط تأثیرگذار متغیر ترس از جرم بر میزان وفاداری به مقصد گردشگران خارجی ورودی به شهر شیراز دارد. یعنی به ازای یک واحد افزایش در میزان ترس از جرم میزان وفاداری به مقصد ۰/۱۳۲ واحد کاهش خواهند یافت. نتایج این رابطه با نتایج بخارایی و همکاران (۲۰۱۴) همسو است. ترس از جرم عبارت است از نگرانی فرد از بزه‌دیدگی. همانگونه که در مدل پژوهش نیز اشاره شد دو بُعد ترس از جرم عبارتند از: عدم احساس امنیت و نگرانی درباره جرم. آنچه ترس از جرم را به عنوان یک مسأله اجتماعی مطرح می‌کند، عمق و شدت پیامدهای آن برای افراد و جامعه است. افراد به شیوه‌های متفاوتی به ترس از جرم واکنش نشان می‌دهند و آنها ممکن است از حضور در مکانهای معین و در زمانهای ویژه اجتناب کنند، تجهیزات پیشگیری از جرم خریداری کنند، گروه‌هایی علیه جرم و یا به منظور دفاع از خود تشکیل دهند، فعالیت‌های روزمره و سبک زندگی‌شان را تغییر دهند و یا از مشارکت در زندگی اجتماعی کناره‌گیری کنند. نکته قابل توجه در بررسی ترس از جرم به عنوان مسئله اجتماعی را اینگونه می‌توان عنوان کرد که در این زمینه مطالعات صورت پذیرفته نیز ثابت کرده‌اند؛ ترس از جرم می‌تواند باعث ایجاد محدودیت در مسافرت‌های درون‌شهری و برون‌شهری گردشگران و تمایل به اقامت مجدد در آن شهر شد. اعتماد به مکان گردشگری می‌تواند به عنوان یک ساختار نگرشی در نظر گرفته شود و اعتماد به مقصد گردشگری، به عواملی بستگی دارد که به مکان مورد نظر مرتبط است می‌توان استدلال کرد که وفاداری به یک مقصد گردشگری به وسیله اعتمادی که افراد در

ارتباط با آن مقصد شکل می‌دهند، تحت تأثیر قرار می‌گیرد. بنابراین از آنجایی که ترس از جرم موجب می‌شود افراد احساس عدم امنیت کنند و عدم امنیت خود اعتماد افراد را سلب می‌کند، بنابراین پایین آمدن اعتماد گردشگران به بافت تاریخی شهر، امکان اقامت مجدد آنها را پایین می‌آورد (کاهش وفاداری به مقصد). همچنین از آنجایی که ادراک گردشگران از مخاطرات یک مقصد موجب افزایش نگرانی درباره جرم می‌شود، همین عامل نیز سبب کاهش وفاداری آنها به مقصد گردشگری می‌شود.

باید اذعان کرد که مدیران و بازاریابان مقصد بافت تاریخی شهر شیراز، نباید وفاداری گردشگران را نقطه انتهایی فعالیت‌های خود تصور کنند؛ بلکه شرایط امنیت ضعیف مقصد و نگرانی از بزه‌دیدگی، می‌تواند باعث شود که حتی گردشگران وفادار، همانند گردشگران غیروفادار، از بازدید مقصد در آینده خودداری کنند و در واقع تبدیل به گردشگران غیر وفادار شوند.

نتایج نشان از وجود ارتباط تأثیرگذار متغیر بی‌نظمی محله‌ای بر میزان وفاداری به مقصد گردشگران خارجی ورودی به شهر شیراز داشت. یعنی به ازای یک واحد افزایش در میزان بی‌نظمی محله‌ای میزان وفاداری به مقصد ۰/۲۰۵ واحد کاهش خواهند یافت. نتایج این رابطه با نتایج احمدی و عربی (۲۰۱۳)، ارتیگس و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، گومز و همکاران^۲ (۲۰۱۵) و مارینو و همکاران^۳ (۲۰۱۲) همسو است.

بی‌نظمی هر جنبه‌ای از محیط فیزیکی و اجتماعی است که برای هر ناظری نشان‌دهنده (۱) فقدان کنترل بر محیط و (۲) فقدان توجه به ارزشها و خواسته‌های دیگرانی است که در فضا سهیم هستند. بی‌نظمیها تخلف از معیارهای اجتماع هستند که نشانگر فرسایش هنجارها و ارزشهایی هستند که به طور سنتی پذیرفته شده‌اند. نشانه‌های بی‌نظمی عبارتند

1. Artigas
2. Gómez
3. Marinao

از نشانه‌های اجتماعی و نشانه‌های فیزیکی. گردشگران ویژگیها یا خصوصیات فیزیکی یک منطقه گردشگری را از طریق مکان، مناظر، جاذبه‌های گردشگری و زیست محیطی درک می‌کنند. از دیدگاه شناختی، جذابیت گردشگری در زیبایی مناظر معماری و طبیعی، داشتن امکانات خوب و ویژه بودن جاذبه است. در واقع، هنگامی که مقصدهای گردشگری، سطح رضایت بخشی از این ویژگیها دارند، بازدیدکنندگان تمایل بیشتری به نگرش مطلوب نسبت به مقصد گردشگری پیدا می‌کنند و این نگرش مطلوب در بلند مدت موجب وفاداری آنها به مقصد می‌شود. بنابراین از آنجایی که بی‌نظمی فیزیکی یا محیطی یکی از جنبه‌های بی‌نظمی محله‌ای هست، گردشگران نگرش مطلوبی نسبت به این بی‌نظمی نخواهند داشت که موجب می‌شود از میزان وفاداری آنها به مقصد کاسته شود.

همچنین نظم‌پذیری اجتماعی در جامعه ایران همواره ضعیف بوده و این پدیده به عنوان یک آسیب اجتماعی، متأثر از عوامل بی‌شماری است. از آنجایی که ثبات جامعه در گرو نظارت و کنترل اجتماعی است؛ ضعف کنترل اجتماعی به عنوان یکی از علت‌های تشدیدکننده بی‌نظمی در جامعه شناخته شده است. کنترل اجتماعی بیان می‌کند کسانی که به اجتماع خود همبستگی دارند تمایل به تبعیت از مقررات آن دارند؛ در حالی که کسانی که از اجتماع خود بریده‌اند ممکن است تمایل به نقض مقررات داشته باشند. بنابراین از دلایل دیگر تأثیرگذاری متغیر بی‌نظمی محله‌ای بر کاهش میزان وفاداری گردشگران می‌توان به بی‌نظمی اجتماعی اشاره کرد که ناشی از ضعف کنترل اجتماعی است. پس کنترل اجتماعی می‌تواند تبیین‌کننده بی‌نظمی باشد و با گسترش مکانیزم‌های کنترل رسمی و غیر رسمی در جامعه می‌توان بی‌نظمی را به میزان درخور توجهی کاهش داد که خروجی آن افزایش وفاداری گردشگران به مقصد خواهد بود. لذا راه‌اندازی مدیریت واحد گردشگری که شامل سازمان‌هایی از قبیل نیروی انتظامی، سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، شهرداری، استانداری، رسانه‌ها و سایر دستگاهها و سازمان‌های مربوطه باشند که می‌تواند نقش مؤثری در همکاری و هماهنگی

بین سازمانهای مختلف شهری داشته باشد. از این طریق است که می‌توان امنیت روانی و اجتماعی را برای مردم و گردشگران فراهم آورد. همچنین راه‌اندازی پلیس ویژه گردشگری در مقاصدی که بیشترین جذب گردشگر را دارد با تمرکز بر پیشگیری از جرم، حفظ حیات شبانه محیط به کمک ایجاد کاربریهای فعال در شب، به کارگیری مددکاران اجتماعی برای ایجاد ارتباط با گروههای دخیل در ایجاد ترس از جرم نظیر جوانان و ارائه طرحهای سازمان‌یابی محله‌ها و مناطق به خصوص بافت سنتی شهر، باید در چارچوب سیاست کلان فقرزدایی و رونق اقتصادی این مناطق از جمله پیشنهادات این پژوهش در جهت کاهش ترس از جرم و بی‌نظمی محله‌ای و افزایش مقاصد گردشگری برای گردشگران است.

ملاحظات اخلاقی

مشارکت نویسندگان

این مقاله حاصل کار پژوهشی نویسنده بوده است.

منابع مالی

برای انتشار این مقاله حمایت مالی مستقیم از هیچ نهاد یا سازمانی دریافت نشده است.

تعارض منافع

این مقاله با سایر آثار منتشر شده از نویسنده مغایرت محتوایی ندارد. اگر چه در راستای مطالعات نویسنده و خط‌علاق پژوهشی نویسنده تنظیم شده است ولی هیچگونه همپوشانی با سایر آثار وی ندارد.

پیروی از اصول اخلاق پژوهش

در این مقاله همه حقوق مرتبط با اخلاق پژوهش رعایت شده است.

- Ahmadi, H. & Arabi, A. (2013). Relationship between Neighborhood Structure and Crime Scare (Case Study: Karaj City). *Journal of Social Psychology*, 5 (1), 37-59.[Persian]
- Artigas, E. M., Chasco, C., & Pozo, V. V. (2015). Benefit Perceived by Tourists. Role of the Hospitality Offered by the Tourist Destination. *International Journal of Business and Social Science*, 6(2).
- Asadi, H., Pouranaghi, A., Esfahani, N., & Zaytouneli, H. (2010). Study of Different Dimensions of Security in Iranian Sports Tourism. *Quarterly Journal of Tourism Studies*, (4) 13, 63-47. [Persian]
- Bukharaei, A. Sharbatian, M H. Ahmadi, A. (2014). Social Security, Necessity in Promoting Tourism Industry (Case Study: Mashhad Metropolis). *Journal of Planning and Development of Tourism*, 3 (11), 76-95. [Persian]
- Clarke, K. R. (2006). *A longitudinal study of fear of crime in Winnipeg*.
- Erdonmez, E. (2009). *The effect of media on citizens' fear of crime in turkey*. University of North Texas.
- Gargano, R., & Grasso, F. (2016). *Analysis of the Factor that Affect Tourist Satisfaction: A Case Study on "The Most Beautiful Sicilian Borghi*.
- Gómez, M., Lopez, C., & Molina, A. (2015). A model of tourism destination brand equity: The case of wine tourism destinations in Spain. *Tourism Management*, 51, 210-222.
- Hemmati, R (2007). Community-based police and its role in reducing insecurity. *Journal of Social Sciences*, 35, 131-147. [Persian]
- Khazjjaribi, J. (2011). The sense of social security from the perspective of tourism development. *Journal of Geography and Environmental Planning*, 22 (42) 2, 121-143. [Persian]
- Khazjjaribi, J. & Safari Shali, R. (2009). A Survey on Satisfaction with Life and Position of Safety: A Study among the Citizens of Tehran. *Journal of Social Psychology*, 1 (3), 7-28. [Persian]
- Leech, N., Barret, K., & Morgan, G. (2005). *"SPSS for intermediate statistics, Use and interpretation"*. Psychology Press, 2nd Eddition. Page, 10.
- MacLaurin, T. L. (2005). Book Review: Safety and Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing. *Journal of Travel Research*, 43(4), 433-434.
- Marczak, M. (2008). *Victimization and the fear of crime in Vancouver (Doctoral dissertation, School of Criminology-Simon Fraser University)*.

- Marinao, E., Chasco, C., & Torres, E. (2012). *Trust in tourist destinations. the role of local inhabitants and institutions*. Academia. Revista Latinoamericana de Administración, (51).
- Meshkini, A., Hosseini, M., Rabbani, T., & Abbas Zadeh, S. (2016). Investigating the Factors Affecting the Social Security Sensibility of Urban Tourists (Case Study: Torqabeh). *Journal of Urban Tourism*, 3 (1), 17-30. [Persian]
- Modiri, A. (2007). Crime, violence and a sense of security in urban space. *Journal of Social Welfare Research*, 6 (22), 28-11. [Persian]
- Morgan, N., & Pritchard, A. (2005). Security and social 'sorting' Traversing the surveillance-tourism dialectic. *Tourist Studies*, 5(2), 115-132.
- Navidnia, M. (2010). Citizens' Security Priority in Different Areas of Tehran. *Quarterly Journal of Human Geography*, 2 (2), 99-87. [Persian]
- Nicholson, D. F. (2010). *Disadvantaged neighborhoods and fear of crime: Does family structure matter*. The University of Oklahoma.
- Rahnamaei, M. T. & Pourmousavi, S. M. (2006). Investigation of Tehran Metropolitan Security Instability Based on Sustainable Urban Development Indicators. *Journal of Geographical Research*, 57, 193-177. [Persian]
- Sabooti, H. (2007). *Investigating the Factors Affecting the Development of Tourism in Ilam Province*. Cultural Heritage and Handicrafts and Tourism Organization of Ilam province. [Persian]
- Saremi, H. R. (2010). Analysis of the role of social issues in the insecurity of cities from the point of view of Islam. *Journal of the identity of the city*, 4 (6), S118-107. [Persian]
- Schiebler, S. A., Crotts, J. C., & Hollinger, R. C. (1996). Florida tourists' vulnerability to crime. *Tourism, crime and international security issues*, 37-50.
- Sidayee, A. & Hedayati Moghaddam, Z. (2011). The role of security in the development of tourism. Quarterly Journal of Social Sciences, Islamic Azad University, *Shoushtar Branch*, 4 (8), 110-97. [Persian]
- Smith, L. N., & Hill, G. D. (1991). Victimization and fear of crime. *Criminal justice and behavior*, 18(2), 217-239.
- Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of tourism research*, 25(1), 112-144.
- Varesi, H., Taghvaei, M., & Rezaei, N. (2012). Organized Urban Tex-

ture Management (Case Study: Shiraz City). *Scientific Specialized Magazine of Space Planning*, 2, pp. 156-129. [Persian]

- Wald, G. Bernard, T., & Snipes, J. (2001). *Theoretical Criminology: The Transition of Criminological Theories*, Translation by Ali Shojaee, Tehran: Publication Samt.

- Wynne, T. (2008). An investigation into the fear of crime: Is there a link between the fear of crime and the likelihood of victimization. *Internet Journal of Criminology*, 1, 1-29.

