

## آسیب‌شناسی نرم‌افزاری گردشگری در ایران و ارائه راه‌کارهایی نوین

زهرا الهوردی<sup>۱</sup> سید ابوالفضل میرباقری<sup>۲</sup> فاطمه نور شرق<sup>۳</sup>

### چکیده

گردشگری مقوله‌ای چند وجهی و چند بعدی است. که با نهادها و با ساخت‌های مختلف اجتماعی در رابطه بوده و با مشاغل زیادی سر و کار دارد. در توسعه این صنعت به دو مؤلفه سخت افزاری و نرم افزاری توجه می‌شود، و در بعد سخت افزاری به تأسیسات و اماکن ضروری گردشگری، جاده‌ها، فرودگاه‌ها و... و در بعد نرم افزاری به عوامل انسانی و متخصصین گردشگری و عوامل ایمنی و اطمینان خاطر توجه می‌شود. امروزه پرداختن به بعد نرم افزاری این مقوله با توجه به شرایط دنیای کنونی اهمیت به سزایی خواهد داشت. گردشگری یک فعالیت اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی بزرگ و البته پدیده‌ای بسیار سیاسی است. این صنعت آن‌چنان در توسعه اجتماعی- اقتصادی کشورها اهمیت دارد که اقتصاددان‌ها آن را صادرات نامرئی نامیده‌اند. نکته با اهمیت در اینجا این است که احساس امنیت یا ناامنی واقعی است یا کاذب. با توجه به تأثیر متقابل توسعه گردشگری و امنیت و رشد چشمگیر گردشگر در یک منطقه به وجود امنیت در یک منطقه پی می‌بریم. متأسفانه به دو دلیل شاهد کاهش این احساس امنیت هم در میان گردشگران و هم عموم مردم بوده‌ایم. یکی به دلیل سوء تبلیغات و شایعه پراکنی‌ها و فضا سازی غیر واقعی از وضعیت امنیت کشور و دلیل دوم برخی از فعالیت‌های نا کارآمد و مخرب و نا آگاهانه مدیریتی است که در واقع عنصر و عامل دوم، مواد خام جهت تولید مورد اول، یعنی سوء تبلیغات را ایجاد کرده است. بنابراین در این مقاله با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای، اسنادی به بررسی وضعیت امنیت گردشگری در ایران و جهان پرداخته سپس عوامل مهمی که نقش بسزایی در ایجاد احساس امنیت توریست‌های خارجی از جمله: فرهنگ‌پذیری، نیروی انتظامی، تبلیغات و قوانین در این عرصه ایفا می‌نمایند را لحاظ نماییم.

**واژه‌های کلیدی:** گردشگر خارجی، احساس امنیت، نیروی انتظامی، تبلیغات، قوانین

۱- کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

۲- دانشجوی کارشناسی مدیریت جهانگردی دانشگاه پیام‌نور دهقان

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه