



تدوین الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی ایران با رویکرد نظریه داده بنیاد

عباس سبحانی^۱، رضا اندام^{۲*}، حسن بحر العلوم^۳، رسول فرجی^۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۵/۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۱۵

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و تدوین الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی در کشور بود. **روش‌شناسی:** روش پژوهش، کیفی و مبتنی بر نظریه داده بنیاد با رویکرد سیستماتیک است. جامعه آماری این پژوهش شامل صاحب‌نظران، اساتید و پژوهشگران حوزه گردشگری ورزشی و امنیت، برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی، تأمین‌کنندگان امنیت رویداد ورزشی، ورزشکاران و تماشاگران رویدادهای ورزشی بود که نمونه‌گیری با استفاده از روش هدفمند مبتنی بر رویکرد نظری صورت گرفت. جمع‌آوری اطلاعات تا اشباع نظری داده‌ها ادامه یافت و تعداد ۱۷ مصاحبه فردی نیمه ساختاریافته انجام گرفت. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش سیستماتیک اشتراوس و کوربین شامل کدگذاری سه مرحله‌ای باز، محوری و انتخابی استفاده شد.

یافته‌ها: در مجموع ۱۴۶ کد اولیه ایجاد شد؛ سپس به دلیل کثرت کدها تمامی کدهای مشابه در گروه خاص خود قرار گرفتند و به ۱۹ مقوله فرعی تقلیل یافتند و نهایتاً بر اساس کدهای باز ثانویه، ۷ مقوله اصلی ایجاد شد که شامل ارتقای مدیریت امنیت گردشگری ورزشی، مدیریت منابع انسانی، زیرساخت‌ها، حفاظت فیزیکی، تدوین برنامه مدیریت امنیت، شرایط میزبانی رویداد و پیامدهای فردی و سازمانی می‌باشند. در ادامه و طی فرایند کدگذاری محوری و انتخابی مقوله‌های شناسایی‌شده در الگوی پارادایمی قرار گرفته و روابط بین آن‌ها تعیین شد؛ این الگوی پارادایمی شامل پدیده محوری، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها می‌باشد. بدین ترتیب الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی تدوین گردید.

نتیجه‌گیری: با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان بیان کرد مدیران و دست‌اندرکاران زمینه گردشگری ورزشی می‌توانند با تمرکز بر توسعه عوامل مدیریت منابع انسانی، تدوین برنامه مدیریت امنیت، حفاظت فیزیکی، زیرساخت‌ها، بهبود شرایط میزبانی رویدادها باعث افزایش امنیت روانی گردشگران ورزشی و برگزاری هر چه بهتر رویدادهای ورزشی شوند.

واژه‌های کلیدی: الگو، گردشگری ورزشی، مدیریت امنیت، نظریه داده بنیاد

۱. دانش آموخته دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ایران. ۲ و ۳. دانشیار مدیریت ورزشی، دانشگاه صنعتی شاهرود، شاهرود، ایران. ۴. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.

* نشانی الکترونیک نویسنده مسئول: reza.andam@gmail.com

مقدمه

اساس زندگی مدرن مبتنی بر سرعت، تکنولوژی و ثروت است و این سه مقوله تحولی شگرف در روند زندگی نوین بشری ایجاد کرده‌اند. به دنبال این تحولات، ارتباطات اجتماعی بسیار سهل و روان گردیده و در این میان صنعت گردشگری را می‌توان به‌عنوان یک عامل تسهیل‌کننده در برقراری ارتباطات بین قومی قلمداد نمود، زیرا به‌عنوان پیش‌فرض وجود یک سطح حداقلی از صلح و امنیت را برای توسعه می‌طلبد (Van den Berghe, 2007). حضور گردشگران در یک کشور، علاوه بر توسعه اقتصاد و تبادلات فرهنگی، بهترین تبلیغ در مورد وجود امنیت در آن کشور است (Canavan, 2016)؛ بنابراین، به نظر می‌رسد با توجه به شرایط جدید در صنعت گردشگری؛ بازتعریف رابطه امنیت ملی و گردشگری، امری ضروری است (Seidaei & Hedaiatimoghadam, 2010). همان‌طور که منسفلد^۱ بیان می‌کند اگر زیرساخت‌ها و خدمات حمایتی در یک مقصد گردشگری مطابق با معیارهای قابل قبول نباشد امنیت گردشگران در معرض مخاطرات متنوعی قرار گرفته و صنعت گردشگری را دچار رکود می‌کند. سطوح بالای امنیت وقتی ایجاد می‌شوند که کیفیت غذا، بهداشت، اقامتگاه، فعالیت‌های گردشگری، تسهیلات حمل‌ونقل و خدمات سلامتی همه به‌دقت در یک صنعت گردشگری لحاظ شوند (Pizam & Mansfeld, 2005). یکی از بخش‌های مهم و پراهمیت که قابلیت تبدیل به فرا بخشی در صنعت گردشگری را دارد، ورزش است (Ghiami Rad & et al, 2008).

رویدادهایی که دربردارنده ورزش هستند، نوعی جذابیت به شمار می‌آیند و به‌عنوان یک عامل جلب‌کننده گردشگری به شهر یا کشور مقصد عمل می‌کند (Firouzjah & et al, 2009). گردشگری ورزشی به‌عنوان سومین صنعت رایج در جهان (Sedaghati & et al, 2011) تعاریف و انواع گوناگونی دارد؛ یکی از معروف‌ترین تعاریف‌های گردشگری ورزشی مربوط به Gibson (1998) است؛ او گردشگری ورزشی را این‌گونه تعریف می‌کند: مسافرت بر مبنای اوقات فراغت که افراد به‌منظور بازی یا تماشای فعالیت‌ها موقتاً از محل زندگی خود خارج می‌شوند.

امروزه رویدادهای ورزشی به دلیل منافع فراوانی که در زمینه‌های اقتصادی، فرهنگی، سیاسی، اجتماعی و زیست‌محیطی دارد، برای تمامی کشورها اهمیت فراوانی پیدا کرده است (Müller, 2015). بسیاری از کشورها یا شهرها، تقاضای برگزاری رویدادهای ورزشی هستند و به این دلیل اقدام‌های پنهان و آشکار بسیاری انجام می‌دهند تا بتوانند میزبانی آن‌ها را بر عهده بگیرند (Kargar & et al, 2017).

با توجه به اهمیت امنیت گردشگری در سال‌های اخیر شاهد رشد روزافزون مطالعات در این زمینه هستیم؛ همان‌طور که (Motag & et al (2017 بیان کردند، گردشگران پیش از ورود به ایران شناخت درستی از وضعیت امنیت گردشگری ندارند و ۵۵ درصد آن‌ها وضعیت امنیتی ایران را بد می‌دانند که در این بدبینی و نداشتن شناخت درست، نقش رسانه‌های غربی و تبلیغات منفی آن‌ها تأیید شد؛ همچنین (Asadi & et al (2015 معتقدند که در بخش‌های آموزش مدیریت بحران، تسلط مسئولان حفظ امنیت به زبان‌های بین‌المللی؛ شایستگی مسئولان در

تیم‌های فوتبال پرسپولیس و سپاهان (۱۳۹۸) که حدود ۳۰۰ نفر مجروح شدند، بی‌نظمی در جریان مسابقه بین تیم تراکتورسازی و پیکان (۱۳۹۸)، مرگ ۹ کوهنورد در اشتراکوه (۱۳۹۶)، کور شدن چشم سربازی در درگیری هواداران پرسپولیس و سپاهان (۱۳۸۹) و کلی حوادث و جرائم این‌گونه اشاره کرد. تاکید بر امنیت رویدادهای ورزشی می‌تواند تاثیر خوبی بر تجربه گردشگران ورزشی داشته باشد و باعث کسب درآمد بیشتر شود (Gordon & et al, 2016). با توجه به تعدد وقوع حوادث و جرائم مربوط به رویدادهای ورزشی و گسترش روزافزون تروریسم در جهان و مشاهده وقایع اتفاق افتاده در این زمینه همواره باید به مسئله تروریسم و امنیت به‌طور جدی نگرست و همواره باید این ذهنیت وجود داشته باشد که رویدادهای ورزشی می‌توانند جزء اهداف تروریست‌ها باشند و امنیت گردشگران می‌تواند به‌صورت بالقوه درخطر باشد، لذا اتخاذ تدابیر و راهکارهای پیشگیرانه از سوی مسئولان، مدیران و متصدیان حوزه گردشگری ضروری است لذا پژوهش حاضر با رویکرد کیفی به دنبال ارائه الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی و بررسی دیدگاه صاحب‌نظران در این زمینه می‌باشد.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ روش گردآوری در زمره پژوهش‌های کیفی است که با استفاده از روش راهبرد نظریه داده انجام شد. نظریه داده بنیاد در ساده‌ترین شکل ممکن، عبارت است از فرایند ساخت نظریه مدون از طریق گردآوری سازمان یافته داده و تحلیل استقرایی داده‌ها برای پاسخگویی به پرسش‌های نوین آن دسته از پژوهش‌های کیفی که فاقد

مدیریت بحران و عملکرد مدیران ورزش کشور در این بخش در سطح نامطلوب است. در پژوهش دیگری (Faraji & et al (2018) زیر ساخت‌ها را مهمترین عامل و حفاظت فیزیکی، پرسنل، مدیریت برگزاری را در رتبه‌های بعدی عوامل مؤثر بر امنیت استادیوم‌های فوتبال دسته بندی کردند. (Kiliclar & et al (2018) نیز از این ادعا که نیروهای امنیتی و مقامات غیرنظامی دیدگاه‌های مختلفی در پیشگیری از تروریسم دارند، حمایت کردند؛ مقامات غیرنظامی قریب به‌اتفاق جهت‌گیری آموزشی و مشارکتی داشتند، درحالی‌که نیروهای امنیتی اکثراً به پیش‌بینی و اقدامات فیزیکی اعتقاد داشتند.

در طول رقابت‌های مختلف ورزشی با توجه به وقوع حوادث متعدد، امنیت همواره از اساسی‌ترین دغدغه‌های مسئولان برگزاری رقابت‌ها بوده است؛ نتایج تحقیق (Menaker & et al (2019) نشان داد برگزاری رویدادهای ورزشی باعث تغییر در تعداد، نوع و زمان وقوع جرائم در اطراف اماکن ورزشی می‌گردد؛ بنابر گزارش Hall & et al (2017) از سال ۱۹۷۲ تا ۲۰۰۴، ۱۶۸ حمله تروریستی مرتبط با بازی‌های ورزشی در سرتاسر دنیا گزارش شده است که از این قبیل وقایع می‌توان به بمب‌گذاری در جریان بازی‌های المپیک ۱۹۹۲ بارسلونا، حمله به تیم کریکت سریلانکا در سال ۲۰۰۹ یا کشته شدن ۷ نفر در جریان یورش در فوتبال کنیا (۲۰۱۰) و بمب‌گذاری در مسیر اتوبوس تیم دورتموند در چارچوب رقابت‌های جام قهرمانان باشگاه‌های اروپا (۲۰۱۷) اشاره کرد؛ کشور ما نیز ازین قاعده مستثنی نیست و در طول رقابت‌های مختلف ورزشی شاهد وقوع همچنین حوادث و جرائمی بوده‌ایم ازجمله وقوع درگیری بین طرفداران

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش کدگذاری سه مرحله‌ای باز، محوری و انتخابی اشتراوس و کوربین استفاده شد. به منظور اعتباربخشی به نتایج پژوهش معیارهای ارزشیابی لینکلن و گابا (۱۹۸۵) شامل اعتبار، قابلیت تعمیم و قابلیت اعتماد که به عنوان معیارهای قابلیت اعتماد پژوهش کیفی محسوب می‌شوند مدنظر قرار گرفتند (Gholipour, 2018). این مفاهیم مشابه واژگان معمول در تحقیق کمی استفاده می‌شوند؛ اصطلاح اعتبار متناسب با روایی داخلی، تعمیم معادل روایی بیرونی و قابلیت اعتماد معادل پایایی یا قابلیت اطمینان می‌باشد. به منظور بررسی قابلیت اعتماد، مصاحبه‌ها به صورت استاندارد با پاسخ‌های باز و برای تمام شرکت‌کنندگان یکسان برگزار شد. اعتبار یافته‌ها با استفاده از منابع مختلف و بررسی چندگانه و دقیق بهبود یافت و با بررسی مجدد رونوشت مصاحبه‌ها، انسجام پاسخ‌های شرکت‌کنندگان بررسی شد. جهت بررسی پایایی کدگذاری مصاحبه‌ها از روش پایایی درون موضوعی استفاده شد که بدین منظور از یک دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی با سابقه انجام کار کیفی درخواست شد تا با عنوان همکار در پژوهش شرکت کند سپس محقق به کمک همکار سه مصاحبه را کدگذاری کردند و درصد توافق درون موضوعی را با استفاده از فرمول ذیل محاسبه شد و نتایج در جدول ۱ گزارش شد. همان‌طور که داده‌های جدول نشان می‌دهند، پایایی کل بین دو کدگذار برابر با ۸۱ درصد است و با توجه به اینکه پایایی بیش از ۶۰ درصد است، قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها تأیید می‌شود.

مبانی نظری کافی در زمینه موضوع مورد مطالعه هستند. با مرور تاریخچه تئوری داده بنیاد با سه رویکرد عمده شامل رویکرد سیستماتیک (اشتراوس و کوربین)، رویکرد نوحاسته (گلیرز) و رویکرد سازنده گرا (چارماز) در فرآیند تحلیل اطلاعات مواجه هستیم؛ از آنجا که رویکرد سیستماتیک، در داده‌ها بنیان دارد و نسبت به نظریه‌ای که از مجموعه نظریه‌های موجود اقتباس شده و تطبیق داده می‌شود، تبیین بهتری ارائه می‌دهد؛ همچنین با موقعیت تناسب دارد، در عمل واقعاً کارآمد است، افراد موجود در یک محیط را در نظر گرفته و احساسات آن‌ها را درک می‌کند و ممکن است همه پیچیدگی‌هایی را که واقعاً در فرآیند یافت می‌شود، نشان دهد (Mehrabani & et al, 2011) در این پژوهش از رویکرد سیستماتیک استفاده شد.

جامعه آماری شامل صاحب‌نظران، اساتید و پژوهشگران حوزه‌ی گردشگری ورزشی و امنیت، برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی، تأمین‌کنندگان امنیت (پلیس، نیروی داوطلبی)، ورزشکاران و تماشاگران بود که نمونه‌گیری به صورت هدفمند و با استفاده از روش گلوله برفی انجام شد و تا اشیاع نظری داده‌ها ادامه یافت. در این مطالعه، ۱۷ مصاحبه نیمه ساختار یافته رودرو با متخصصان (شش نفر اساتید مدیریت ورزشی، ۴ نفر گردشگر ورزشی فعال، پنج نفر افسر پلیس و دو نفر برگزارکننده رویداد ورزشی) برای شناسایی عوامل مؤثر بر مدیریت امنیت انجام شد که از مصاحبه ۱۴ به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده شد؛ اما برای اطمینان بیشتر تا مصاحبه ۱۷ ادامه یافت.

برای بررسی سؤالات و شناسایی مقوله‌ها از مصاحبه فردی نیمه ساختاریافته استفاده شد؛

۱۰۰* (تعداد کل کدها / ۲*تعداد توافقات) = درصد پایایی

جدول ۱. نتایج پایایی بین دو کدگذار

عنوان مصاحبه	کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی
Pes1	۴۲	۱۸	۹	۸۶ درصد
Pes7	۳۶	۱۲	۸	۶۷ درصد
Pes11	۳۳	۱۴	۵	۸۴ درصد
کل	۱۱۰	۴۵	۲۳	۸۱ درصد

مصاحبه ایجاد شد؛ سپس به دلیل کثرت کدهای مشابه بر پایه قرابت مفهومی و معنایی در گروه خاص خود قرار گرفتند و به ۱۹ مقوله فرعی تقلیل یافتند و نهایتاً بر اساس کدهای باز ثانویه، ۷ مقوله اصلی ایجاد شد. در جداول شماره ۲ نحوه کدگذاری و تشکیل مقولات اصلی پژوهش نشان داده شده است.

یافته های پژوهش

در اولین مرحله کدگذاری، داده های جمع آوری شده در مصاحبه ها به صورت مکتوب بر روی کاغذ درج، سپس با تجزیه و تحلیل خط به خط کدهای باز و مفاهیم ایجاد گردید. این مفاهیم اقتباسی از نوشته ها و در برخی موارد عین خود نوشته بود که در مجموع ۱۴۶ کد اولیه از مجموع ۱۷

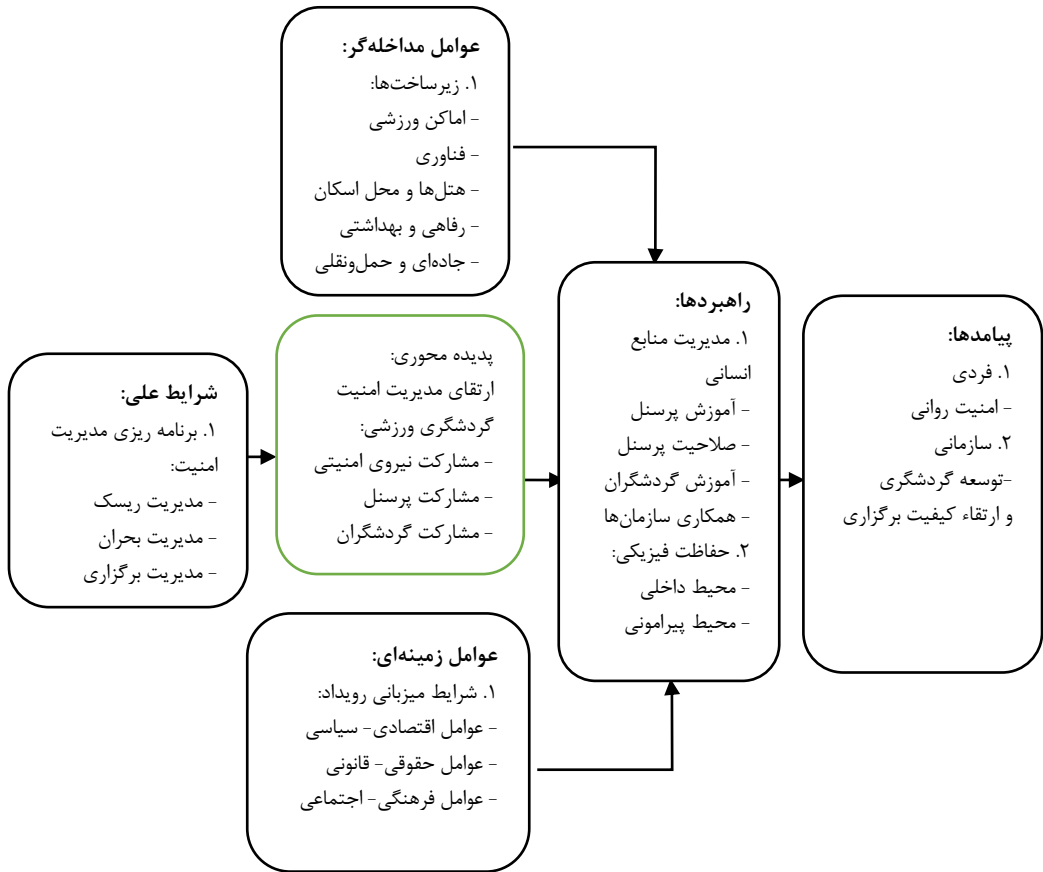
جدول ۲. کدگذاری نهایی نتایج تحلیل محتوای مصاحبه های نیمه ساختاریافته

مقوله اصلی	کدهای باز ثانویه	کدهای باز اولیه (مفاهیم)
تدوین برنامه مدیریت امنیت	مدیریت ریسک	برنامه ریزی - به روز رسانی مداوم - مشارکت همه جانبه - پیش بینی بیمه - تفاهم نامه با شرکت های معتبر - ژنراتورهای اضطراری - پیش بینی وضعیت جوی - هماهنگی با سازمان هواشناسی
	مدیریت بحران	برنامه ریزی - آمادگی حین برگزاری - اورژانس پزشکی - حضور تکنسین پزشکی - آمبولانس و بالگرد - تخلیه گردشگران - پاسخ اضطراری - تمرین مدیریت بحران
	مدیریت برگزاری رویداد	برنامه ریزی - اعضای راهبردی - تأمین نیروی انسانی - تأمین تجهیزات - برگزاری منظم شورا - طرح ترافیک - تفاهم نامه با سازمان های امنیتی
شرایط میزبانی	اقتصادی - سیاسی	تهدیدات امنیتی - گروه های تروریستی - خنثی سازی تهدیدات - تبلیغات سوء ناشی از مسائل سیاسی - بودجه بخش امنیتی - تسهیل استفاده از کارت اعتباری - عدم حمل پول نقد زیاد
	حقوقی - قانونی	آمار جرم در مقصد - تمهیدات امنیتی - جدیت دستگاه قضایی - برخورد با اوباشگری و اغتشاشات - تشدید مجازات - کسر امتیاز - بازی بدون تماشاگر
	فرهنگی - اجتماعی	فرهنگ رانندگی - حقوق شهروندی - تجربه های قبلی میزبان - حساسیت های قانونی - فرهنگی - قومی - سیاسی - کسب امتیاز میزبانی - مناطق امن - مشکلات امنیتی - بلایای طبیعی - حضور گردشگران با خانواده
زیرساخت ها	اماکن ورزشی	طراحی مناسب - تعداد کافی ورودی و خروجی - جداسازی مسیرهای دسترسی - ایمن سازی تجهیزات - بازدید مداوم - تعیین محل های ایمن فضاهای گردشگری طبیعی - تابلوهای اطلاع رسانی - هشدارهای امنیتی

زیرساخت ها	فناوری	نظارت با تجهیزات الکترونیکی - نصب دوربین های مدار بسته - سیستم های هشدار آتش سوزی - دزدگیر - بلیت فروشی الکترونیکی - استفاده از رسانه های مجازی - سیستم ارتباطی یکپارچه بین پرسنل
	هتل ها و محل اسکان	احداث محل اسکان های جدید و ایمن - نوسازی - تجهیز محل اسکان های قدیمی - اسکان راحت گردشگر - امکانات رفاهی محل اسکان
	رفاهی - بهداشتی	ارتقاء استانداردها - پیشگیری از مسمومیت - ترورهای زیستی - احداث و نوسازی - پارکینگ - سرویس بهداشتی -
حفاظت فیزیکی	محیط داخلی اماکن ورزشی	بازرسی مخازن - مسیرهای دسترسی کنترل شده - حضور نیروی امنیتی - بازرسی وسایل نقلیه - ثبت ورود و خروج - ممناعت از ورود وسایل غیرمجاز - بازرسی بدنی - ممناعت از ورود کیف - مواد محترقه - سلاح سرد و گرم - اجرای پروتکل امنیتی - بررسی هویت پرسنل
	محیط پیرامونی اماکن ورزشی	بازرسی اماکن و بناهای اطراف - امنیت محل اسکان - گشت نیروی امنیتی - حضور نیروهای امنیتی تا اتمام رویداد - نظارت مداوم بوفه ها و فروشگاه ها
مدیریت منابع انسانی	آموزش پرسنل	نیروهای متخصص - آژانس های گردشگری - برخورد محترمانه - آموزش نحوه برخورد - حل مشکلات گردشگر - مدیریت صحیح تخلیه جمعیت - شیوه بازرسی - بررسی اعتبارنامه - آموزش تیم های تخصصی
	صلاحیت پرسنل	صدور کارت شناسایی به همراه هولوگرام معتبر - بررسی سابقه پرسنل - معرفی نمایندگان سازمان های درگیر قبل از برگزاری
	آموزش گردشگران	توزیع بولتن آموزشی - آشنایی با مصادیق مجرمانه - حفظ خونسردی در شرایط اضطراری - نحوه خروج ایمن - فرهنگ سازی - رعایت مقررات میزبان
	همکاری سازمان های درگیر رویداد	مشارکت پرسنل - پیش بینی نیروی انسانی - تجهیزات امنیتی و پزشکی - ارگان های معتبر - مانورهای آموزشی - تمرین پروتکل های امنیتی - شرکت در مانورها - آشنایی با سلسله مراتب مدیریت - تیم فرماندهی - تعیین سلسله مراتب
امنیت روانی	پوشش نامحسوس	کاهش اضطراب - نیروی داوطلبی - پوشش نامحسوس امنیتی - جلوگیری از برداشت امنیتی بودن شرایط - استفاده بیشتر از فناوری به جای نیروی انسانی
	تبلیغات	برگزاری برنامه های مفرح - استفاده از نیروی مسلط به زبان خارجی - آشنایی به فرهنگ گردشگر - تبلیغات رسانه ای - برنامه سازی و معرفی میزبان
توسعه گردشگری	ارتقا کیفیت	رشد گردشگری ورزشی - کیفیت برگزاری - درآمدزایی بیشتر - کسب میزبانی رویدادهای بزرگتر - رضایت گردشگر

پارادایمی شامل شرایط علی، پدیده، زمینه، شرایط مداخله گر، راهبردها و پیامدها انجام شد که نتایج در شکل شماره ۱ آورده شده است.

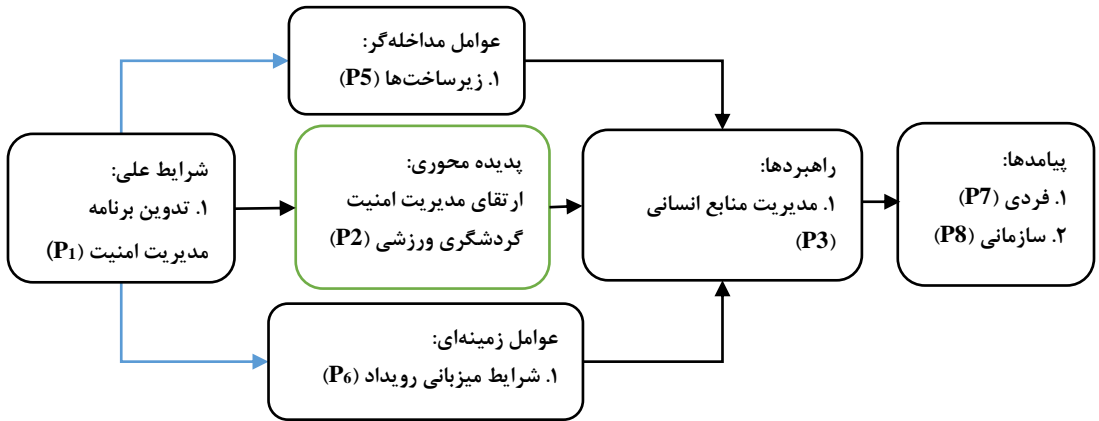
در مرحله بعد کدگذاری محوری انجام شد که هدف از آن برقراری رابطه بین مفاهیم تولیدشده در مرحله کدگذاری باز می باشد و بر تمرکز و تعیین یک مقوله به عنوان مقوله اصلی قرار دارد و سپس مقوله های دیگر به عنوان مقولات فرعی به آن ارتباط داده می شوند (Gholipour & et al 2018) این کار با به کار بردن یک الگوی



شکل ۱. الگوی پارادایمی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی

شوند. در این مرحله پژوهشگر برحسب فهم خود از متن پدیده مورد مطالعه، یا چارچوب مدل پارادایم را به صورت روایتی عرضه می‌کند یا مدل پارادایم را به هم می‌ریزد و به صورت ترسیمی نظریه نهایی را نشان می‌دهد (Danaeifard & Emami, 2007).

در سومین مرحله با استفاده از کدگذاری انتخابی، به طراحی الگوی نهایی مدیریت امنیت در گردشگری ورزشی پرداخته شد که این الگو مشتمل بر ۸ مقوله نهایی می‌باشد که نتایج آن در شکل شماره ۲ ارائه شده است. برای تبدیل تحلیل‌ها به نظریه، طبقه‌ها باید به طور منظم به یکدیگر مربوط



شکل ۲. الگوی نهایی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی

مفروضه‌ها:

- (P1): برنامه‌ریزی استراتژیک در راستای مدیریت امنیت گردشگری ورزشی می‌باشد.
- (P2): برگزاری موفق رویدادها و ایمنی گردشگران در گرو توسعه مدیریت امنیت گردشگری می‌باشد.
- (P3): با استفاده از مدیریت صحیح منابع انسانی می‌توان تغییرات بزرگی در این زمینه ایجاد کرد.
- (P4): یکی از مهم‌ترین راهبردها برای توسعه مدیریت امنیت بهبود حفاظت فیزیکی مکان برگزاری رویداد می‌باشد.
- (P5): تأسیس، اصلاح و بهبود زیرساخت‌ها لازمه دستیابی به توسعه مدیریت امنیت گردشگری می‌باشد.
- (P6): با بررسی شرایط میزبان برگزارکننده رویداد می‌توان تحولات اساسی در این زمینه ایجاد کرد.
- (P7): افزایش امنیت روانی فرد از جمله نتایج عوامل فوق می‌باشد.
- (P8): انجام صحیح مفروضه‌ها می‌تواند باعث رشد صنعت گردشگری و ارتقا کیفیت برگزاری رویداد شود.

بحث و نتیجه‌گیری

امنیت، زیرساخت‌ها و شرایط میزبانی رویداد قرار دارد. یکی از عواملی که پدیده محوری را تحت تأثیر قرار می‌دهد شرایط علی می‌باشد، این شرایط با مجموعه‌ای از طبقه‌ها و ویژگی‌هایشان باعث شکل‌گیری پدیده یا طبقه محوری می‌شوند که در این پژوهش تدوین برنامه مدیریت امنیت به‌عنوان شرایط علی شناخته شد که به مواردی شامل تدوین برنامه برگزاری مناسب رویداد ورزشی، تدوین برنامه مدیریت ریسک و تدوین برنامه مدیریت بحران اشاره دارد؛ مدیریت رویداد، گروه فرماندهی امنیت و سایر دست‌اندرکاران برگزاری رویداد مسئول

در این پژوهش با استفاده از نظریه داده بنیاد تلاش شد الگوی مدیریت امنیت گردشگران ورزشی در ایران طراحی و تدوین گردد؛ که بر این اساس الگوی نهایی با ۷ مقوله اصلی استخراج گردید. در این الگو ارتقا مدیریت امنیت گردشگری ورزشی با مقولات فرعی مشارکت پلیس و نیروی امنیتی، مشارکت پرسنل برگزارکننده و مشارکت گردشگران ورزشی به‌عنوان مقوله اصلی و پدیده محوری انتخاب گردید که به‌عنوان متغیری وابسته تحت تأثیر عوامل گوناگون مانند تدوین برنامه مدیریت

و عوامل فرهنگی- اجتماعی می‌باشد، تهدیدات ایمنی و امنیتی برای متصدیان رویدادهای ورزشی پیامدهای حقوقی و اقتصادی بالقوه‌ای دارد، یکی از عمده‌ترین حوزه‌های مورد بحث از جانب افراد مورد مطالعه مقوله امنیت اقتصادی- سیاسی است که هم از منظر موانع اقتصادی پیش روی برگزارکنندگان رویداد ورزشی و هم از نگاه گردشگران قابل بررسی است؛ رسیدن به هر هدف تعیین‌شده، نیاز به برنامه‌ریزی و از آن مهم‌تر تأمین مالی برای اجرای برنامه طراحی شده دارد و همچنین از آنجایی که منابع مالی و تأمین آن‌ها از موارد کلیدی در هر بخش و سازمانی می‌باشد، عدم تأمین و عدم سهولت در تأمین این منابع می‌تواند سازمان مربوطه را با مشکلات عدیده‌ای در مسیر پیش رو و مأموریت‌های خود روبرو سازد. در نتیجه اختصاص بودجه‌های تعیین‌شده و مقرر و تأمین مالی به‌موقع از سوی سازمان‌ها و نهادهای ذی‌ربط ورزشی برای این رویدادها می‌تواند میزبان را یک گام بزرگ برای برگزاری رویداد ورزشی بدون ریسک و ایمن نزدیک کند، همچنین از نگاه صاحب‌نظران عواملی همچون نبود تعرفه برای خرید خدمات گردشگری ورزشی، مشکل در حمل پول نقد، سرقت پول و مدارک گردشگر عواملی هستند که می‌توانند امنیت گردشگران ورزشی را تحت شعاع قرار دهند. از طرفی می‌توان گفت که موضوع امنیت و سلامت برای ورزشکاران، تماشاگران از هر چیزی مهم‌تر است پس بدیهی است که از نظر مسئولان و ورزشکاران برخورد با جرماتی که امنیت و سلامت آن‌ها را به خطر می‌اندازد جز مهم‌ترین مواردی است که می‌توان مدنظر قرار داد و عوامل حقوقی - قانونی نقشی ویژه و غیر

سیستم مدیریت امنیت رویداد و گردشگران می‌باشند. در حوزه امنیت نبود برنامه‌ریزی مؤثر می‌تواند پیامدهای مخربی به همراه داشته باشد و مهم‌تر اینکه می‌تواند احتمال بروز فاجعه را افزایش دهد. در این نوع برنامه‌ریزی سرمایه‌ها و دارایی‌ها تعریف، ریسک‌ها ارزیابی، تهدیدها تجزیه و تحلیل و در نهایت برنامه‌ها و سیاست‌ها و تدابیر پیشگیرانه توسعه داده می‌شود. یکی از مقوله‌های علی تدوین برنامه مدیریت ریسک و بحران می‌باشد؛ عدم موفقیت در تشخیص و بررسی ریسک‌ها ممکن است موجب صدمه به طرفداران و تماشاچیان، شرکت‌کنندگان و کارکنان شده و مبنایی برای دعاوی حقوقی ایجاد نماید. این نتایج با یافته‌های Faraji (2014) مبنی بر اینکه یکی از عوامل مؤثر بر امنیت استادیوم‌های فوتبال عامل مدیریت و برنامه‌ریزی می‌باشد همسو است؛ همچنین (2006) Shahmansouri & Mozafari در بررسی عوامل بروز بحران‌های ورزشی به این نکته اشاره کردند که عدم توجه به مدیریت و برنامه‌ریزی، هماهنگی، شناسایی عوامل بحران‌زا و داشتن طرح و برنامه جهت مقابله با بحران در برگزاری مسابقات ورزشی می‌تواند منجر به وقوع بحران شود. به عقیده (2010) Hall & et al سازمان‌های ورزشی و نهادهای برگزارکننده رویدادهای ورزشی باید بین برنامه‌ریزان و مجریان برنامه‌ها، خط‌مشی‌ها و اقدامات امنیتی رابطه کاری خوبی برقرار نمایند.

در الگوی نهایی مقوله شرایط میزبانی رویداد به دلیل بستری که در اختیار برگزاری رویداد ورزشی قرار می‌دهد به‌عنوان عامل زمینه‌ای شناخته شد که خود شامل مقوله‌های فرعی - عوامل اقتصادی- سیاسی، عوامل حقوقی- قانونی

مورد تأیید قرار گرفته است، (Kousha(2012) ضعف کمی و کیفی زیرساخت‌های حمل‌ونقل، اسکان، سالن‌ها و استادیوم‌ها را از نقاط ضعف شهر میزبان در مسیر برگزاری رویداد ورزشی عنوان کرد که با نتایج این پژوهش همسو است. برگزاری رویدادهای ورزشی به امکانات خاصی نیاز دارد و محرکی برای شهرهای میزبان است که برای برگزاری رویدادهای ورزشی، امکانات ورزشی و زیرساخت‌های عمومی خود را بهبود بخشند. استادیوم‌ها، سالن‌ها، تجهیزات ورزشی، محل‌های اسکان، حمل‌ونقل و درواقع تمامی عوامل و امکانات مناسب و استاندارد باید مهیا باشد، (Faraji & et al (2018) & Shahmansouri & Mozafari (2006) نیز از دیگر پژوهش‌هایی بود که نتایجشان همسو با نتایج حاضر بود.

همان‌طور که در الگوی نهایی پژوهش مشخص است توسعه مدیریت امنیت گردشگری ورزشی می‌تواند منجر به پیامدهای فردی مانند ارتقا امنیت روانی گردشگران و پیامدهایی سازمانی از جمله توسعه صنعت گردشگری کشور و ارتقاء کیفیت برگزاری رویداد شود؛ البته همان‌گونه که در الگوی نهایی مشخص است توسعه مدیریت امنیت گردشگری و پیامدهای آن علاوه بر توجه به عوامل مداخله‌گر، شرایط علی و عوامل زمینه‌ای منوط به مدیریت صحیح منابع انسانی شامل آموزش و تمرین پرسنل، بررسی صلاحیت پرسنل، آموزش گردشگران و همکاری سازمان‌های درگیر رویداد و همچنین ارتقا حفاظت فیزیکی رویداد شامل حفاظت از محیط داخلی محل برگزاری رویداد و حفاظت از محیط پیرامونی محل برگزاری می‌باشد.

قابل‌انکار در این زمینه دارد و می‌تواند با خاصیت بازدارندگی خود بسیاری از مشکلات در زمینه امنیتی گردشگران را رفع کنند. سومین مقوله از شرایط زمینه‌ای شامل عوامل فرهنگی اجتماعی انتخاب گردید که می‌تواند تأثیر بسزایی در امنیت گردشگران و کاهش مشکلات در این زمینه به همراه داشته باشد، نتایج پژوهش در این زمینه با نتایج Kousha(2012) & Asadi (2010) & et al (2010) همسو می‌باشد، Asadi & et al (2010) در پژوهش خود مهم‌ترین مواردی که گردشگران ورزشی در طول حضور خود در ایران از آن احساس ناامنی کردند را ناامنی در حریم شخصی، پرخاشگری اجتماعی و احساس ناامنی روانی بیان نمودند.

در الگوی مذکور عامل زیرساخت به‌عنوان عامل مداخله‌گر شناخته شد شرایط مداخله‌گر، شرایط ساختاری هستند که مداخله سایر عوامل را تسهیل یا محدود می‌کنند این عامل هم به‌صورت مستقیم بر مدیریت امنیت گردشگری تأثیر دارد و هم بر روی ارتباط عوامل علی و پدیده محوری تأثیرگذار می‌باشد و خود شامل مقوله‌های فرعی اماکن ورزشی، فناوری، هتل‌ها و محل اسکان، امکانات رفاهی و بهداشتی و امکانات جاده‌ای و حمل‌ونقلی می‌شود. یکی از مهم‌ترین مشکلات در مسیر برگزاری رویدادهای ورزشی و امنیت گردشگران، نبود یا کمبود یا غیراستاندارد بودن امکانات زیرساختی - سخت‌افزاری می‌باشد، رعایت استانداردهای لازم در زیرساخت‌های ورزشی از جمله استادیوم‌ها، از جنبه‌های مختلفی نظیر ایمنی، بالا بردن کیفیت مسابقات، جلب تماشاگر بیشتر، دریافت مجوز میزبانی رویداد در سطوح بین‌المللی و غیره حائز اهمیت است، این امر در پژوهش‌های مختلف نیز

- Asadi, H., Pournaghi, A., Esfahani, N., & Zeytunli, H. (2010). Study of Various Dimensions of Security in Iran's Sport. *Tourism Management Studies*, 5(13), 47-64. [Persian].
- Canavan, B. (2016). Tourism culture: Nexus, characteristics, context and sustainability. *Tourism Management*, 53, 229-243.
- Danaeifard, H., & Emami, S. M. (2007). Strategies of Qualitative Research: A Reflection on Grounded Theory. *Strategic Management Thought*, 1(2), 69-97. [Persian].
- Emery, P. R. (2002). Bidding to host a major sports event: The local organising committee perspective. *International Journal of Public Sector Management*, 15(4), 316-335.
- Faraji, R. (2014). Security enhancement model for the Iranian football stadiums. (phd), University of Guilan. [Persian].
- Faraji, R., Hemmatinezhad, M., & Taylor, T. (2018). Critical factors affecting stadiums security. *Journal of applied security research*, 1-17.
- Firouzjah, J. A., Kouzehchian, H., & Ehsani, M. (2009). A study of the effect of natural sport attractions on developing sport tourism in Iran from the viewpoint of the sport and tourism experts. *Journal of Sport Management*, 1(1), 67-81. [Persian].
- Ghiami Rad, A., Moharramzade, M., & Hosseinpour, B. (2008). Relationship between the attitude of sport managers and tourism managers and the factors of sport tourism in Iran. *journal of Olympic*, 16(2), 51-61. [Persian].

در نهایت به مدیران و مسئولین تأمین امنیت و برگزارکنندگان رویدادهای ورزشی با توجه به راهبردهای شناسایی شده پیشنهاد می‌شود جهت مدیریت صحیح منابع انسانی در استخدام و به‌کارگیری نیروی انسانی، سابقه و پیشینه آن‌ها دقت کافی به عمل آید، به آموزش صحیح و مورد نیاز نیروی انسانی در زمینه کنترل و مدیریت جمعیت، مدیریت ریسک و بحران، مقابله با تهدیدات تروریستی، تخلیه جمعیت و همچنین برگزاری مانورهای آموزشی جهت حفظ و ارتقا آمادگی آن‌ها توجه ویژه شود.

همچنین با توجه به پیامدهای شناسایی شده در الگوی مدیریت امنیت، جهت ارتقای امنیت اماکن ورزشی و کاهش برداشت از امنیتی بودن شرایط و در نتیجه افزایش امنیت روانی گردشگران هنگام برگزاری رویداد، زمینه‌های استفاده از فناوری‌های نوین از جمله دوربین‌های مداربسته، اتاق کنترل، بلیت‌های الکترونیکی و موارد مشابه را فراهم نمایند و با افزایش کمیت و کیفیت خدمات رفاهی همچون سرویس‌های بهداشتی، بوفه‌ها، رستوران‌ها و دستگاه‌های خودپرداز زمینه ارتقا امنیت روانی گردشگران و جلوگیری از برخوردهای فیزیکی بین آنان فراهم آید.

منابع

- Asadi, H., Pournaghi, A., Eftekhari, E., & Fallahi, A. (2015). The Study of Objective Dimensions of Security in Iran Sport Tourism and the Role of Sport Organizations in Providing and Developing Security. *Journal of Sport Management*, 7(1), 1-15. [Persian].

- Affecting Security of Iranian Sport Events. *Scientific Journal Management System*, 8(4), 157-190. [Persian].
- Kılıçlar, A., Uşaklı, A., & Tayfun, A. (2018). Terrorism prevention in tourism destinations: Security forces vs. civil authority perspectives. *Journal of destination marketing & management*, 8, 232-246.
 - Kousha, M. (2012). Analysis of strengths, weaknesses, opportunities and threats, application for hosting and organizing major sporting events in Iran. (Master's thesis), Razi University of Kermanshah. [Persian].
 - Mehrabi, A., Khanifar, H., Amiri, A., Zarei Matin, H., & Ghandaghi, G. R. (2011). An Introduction to the Methodology of Grounded Theory for Islamic Research (Presentation of a Sample). *Organizational Culture Management*, 9(23), 5-30. [Persian].
 - Menaker, B. E., McGranahan, D. A., & Sheptak Jr, R. D. Game Day Alters Crime Pattern in the Vicinity of Sport Venues in Cleveland, OH. *Journal of Sport Safety and Security*, 4(1), 1.
 - Motagi, S., Sadeqi, M., & Delalat, m. (2017). Security role in the development of foreign tourism (Case Study: Yazd foreign tourists). *journal of Urban Tourism*, 3(1), 77-91. [Persian].
 - Müller, M. (2015). What makes an event a mega-event? Definitions and sizes. *Leisure Studies*, 34(6), 627-642.
 - Gholipoor, R., Esmaili, M. r., Honari, H., & Ghorbani, M. H. (2018). Codification the Development Model of Knowledge Management in Ministry of Youth and Sports by Using Grounded Theory. *Research on Educational Sport*, 5(13), 193-214. [Persian].
 - Gibson, H. J. (1998). Sport tourism: a critical analysis of research. *Sport management review*, 1(1), 45-76.
 - Gordon, K. O., Czekanski, W. A., & DeMeo, J. A. (2016). Assessing the influence of sport security operations on the guest experience: Using the Delphi method to understand practitioner perspectives. *Journal of Sport Safety and Security*, 1(1), 2.
 - Hall, S. A., Cooper, W. E., Marciani, L., & McGee, J. A. (2017). Security management in sports events (Hematinejad, Faraji, & Sadeghi, Trans.): Tanin Danesh. [Persian].
 - Hall, S., Cooper, W. E., Marciani, L. M., & McGee, J. (2011). Security management for sports and special events: An interagency approach to creating safe facilities: *Human Kinetics*, 1-41.
 - Hezar Jaribi, J. (2011). Feeling Social Security from the Viewpoint of Tourism Expansion. *Geography and Environmental Planning*, 22(2), 121-143. [Persian].
 - Higham, J., & Hinch, T. (2006). Sport and tourism research: a geographic approach. *Journal of Sport & Tourism*, 11(1), 31-49.
 - Kargar, G.-A., Ghafouri, F., Mohammadi Moghaddam, Y., & Moradi Siasar, G.-R. (2017). Presenting a Model of Factors

- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (2005). *Tourism, security and safety: From theory to practice*: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Sedaghati, P., Hematinezhad, M., & Moharramzade, M. (2011). *Investigating the Factors Affecting Sport Tourism in East Azarbaijan Province, Emphasizing Industrial Orientation*. Paper presented at the the 2nd National Conference on Sport Management, Shahrood University of Technology. [Persian].
- Seidaei, E., & Hedaiatimoghadam, Z. (2010). *The role of security in the development of tourism*. *journal of social sciences*, 4(8), 97-110. [Persian].
- Shahmansouri, E., & Mozafari, S. A. (2006). *The factors of the occurrence of sports crises and their prevention in the fields of software and hardware, equipment and media*. *Journal of Research in Sport Sciences*, 12(4), 87-106. [Persian].
- Strauss, A., & Corbin, j. (2012). *Principles of qualitative research: Techniques and stages of production of underlying theory* (Afshar, Trans.): Ney. [Persian].
- Van den Berghe, P. L. (2007). *Tourism and ethnic relations: The obvious connection*. *The Study of Tourism: Anthropological and sociological beginnings*. London: Elsevier, 209-222.



Compilation a Pattern of Iran Sport Tourism Security Management with Grounded Theory approach

Sobhani Abbas.¹, Andam Reza.^{*2}, Bahrololoum Hassan.³, Faraji Rasoul⁴

Received: Feb 4, 2019

Accepted: Jul 28, 2019

Abstract

Objective: The present study objective was to compile and investigate a Pattern of Iran Sport Tourism Security management with Grounded Theory approach.

Methodology: The study Methodology was qualitative based on grounded theory and systematic approach. The statistical population included experts, the professors and researchers in the field of sports and security, sports events organizers, sport event security providers, athletes and spectators on sports events that Purposive Sampling used based on Theoretical approach and data collection continued until theoretical saturation and 17 semi-structured interviews were conducted. In order to analyze the data, Strauss and Corbin's systematic method including Open, axial, and selective three-step encodings was used.

Results: Totally 146 initial code were created, Then due to the plurality of codes, all the same code were placed in its own category and reduced to 19 Subcategory, Eventually, 7 main categories were created based on secondary open source codes which included Promotion of Sport Tourism Security Management, human resource management, infrastructure, physical protection, Security Management Planning, event hosting conditions and individual and organizational Consequences. In the following and through axial and selective codinf the identified categories were placed in paradigm model and the relation between them were determined. This paradigmatic model includes core phenomena, casual conditions, context conditions, meddeler conditions, strategies and consequences. So Sport Tourism Security Management Model was was compiled.

Conclusion: According to the study findings we can say that managers and staff of sports tourism can focus on the developing of human resources management, security management plan compilation, physical protection, infrastructures and improving hosting candidations for events to Increase sports spectators mental security and better holding of sports events.

Keywords: Pattern, Grounded Theory, Security Management, Sport Tourism

1. Ph.D. of Sport Management, Shahrood University of Technology, Shahrood, Iran

2, 3. Associate Professor, Shahrood University of Technology, Shahrood, Iran.

4. Assistant Professor, Azarbaijan Shahid Madani University, Tabriz, Iran.

** Corresponding author's e-mail address: reza.andam@gmail.com