

Research Paper

Contexts and Causes of Conflict in Rural Tourism Destinations: A Case Study of Torghabeh and Shandiz

Mitra Yarahmadi¹ , Hamdollah Sojasi Qeidari^{*2} , Hamid Shayan³ , Siamak Seyfi⁴ 

¹ PhD Student, Department of Geography, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University, Mashhad, Iran. (mit.yarahmadi75@yahoo.com)

² Associate Professor, Department of Geography, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University, Mashhad, Iran. (ssojasi@yahoo.com)

³ Professor, Department of Geography, Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University, Mashhad, Iran. (shayan34@yahoo.com)

⁴ Assistant Professor, Field Geography Research Unit of the University of Oulu, Oulu, Finland. (siamak.seyfi@oulu.fi)



© The Author(s)

publisher: University of Mazandaran



[10.22080/jtpd.2025.29177.3989](https://doi.org/10.22080/jtpd.2025.29177.3989)

Received:

May 6, 2025

Accepted:

June 21, 2025

Available online:

October 16, 2025

Keywords:

Stakeholder Conflict, Rural Tourism, Torghabeh and Shandiz, Quality Function Deployment, Fishbone Diagram

Abstract

Context and Purpose: This research aims to identify and prioritize the causes and contexts of conflict formation among stakeholders in rural tourism destinations in Torqabeh and Shandiz County. **Methodology:** The present research is fundamental-applied in terms of purpose and qualitative in terms of methodological nature. The necessary data for the theoretical section was obtained through documentary methods, while the field section gathered data through open interviews with 81 representatives from nine stakeholder groups identified in 19 tourism villages of this county. Furthermore, to rank and evaluate the extracted causes, the opinions of 17 experts were utilized. Data analysis was conducted using Quality Function Deployment (QFD) and Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), and ultimately, a cause-and-effect diagram of the causes of conflict was drawn. **Findings:** The research findings indicated that the most significant contexts of conflict among stakeholders in rural tourism destinations of Torqabeh and Shandiz include differences in goals and values, weak communication and cooperation among stakeholders, misperceptions and lack of information, competitive resources, and structural issues. **Conclusion:** Accordingly, the most important causes associated with these contexts include the lack of acceptance and respect for the values of others, incompatible behaviors of tourists, lack of awareness or insufficient information, disregard for the rights and interests of others, and stakeholder dissatisfaction with the existing conditions and issues of power, benefit, structures, policies, laws, and regulations. **Originality/value:** The results of this research emphasize the importance of thoroughly understanding these factors to adopt effective strategies in conflict management and advance the goals of sustainable rural tourism development in the studied region.

***Corresponding Author:** Hamdollah Sojasi Qeidari

Address: Faculty of Literature and Humanities, Ferdowsi University, Mashhad, Iran.

Email: ssojasi@yahoo.com

Tel: 09124170743



Extended Abstract

1. Introduction

Rural tourism is a complex system that includes five main stakeholder groups: tourists, residents, rural tourism developers, local managers and authorities, and relevant government organizations (Imran et al., 2014; Garcia et al., 2012; Hardy & Pearson, 2018). When stakeholder groups pursue different perceptions and goals regarding tourism development, conflicts with various contexts may arise among rural tourism stakeholders: socio-cultural, economic, managerial-governance, and environmental-physical (Wang, 2021). The rural areas of Torqabeh and Shandiz County, as a recreational region, have always been a hub for second-home tourism, nature-based tourism, and cultural-historical attractions tourism, due to their natural, climatic, and historical-cultural capacities. The influx of tourists into the rural areas of this county has led to conflicts of interest among stakeholders in the utilization of rural resources. The existence of such conflicts in tourism destinations can be considered a threat to individual and group relations of stakeholders (Chien & Ritchie, 2018), and can lead to the creation of fear and collective suspicion among residents (Cox et al., 2017), reduced support of residents for tourism development (Zhang & Kwong, 2017), and decreased travel satisfaction (Tsaur et al., 2018). These inefficient relationships among stakeholders hinder the realization of sustainable rural tourism goals (Farmaki, 2017). Therefore, studying and accurately identifying the causes of conflicts in the field of rural tourism is essential. Hence, the present research examines the existing conflicts and their causes in the rural tourism destinations of

Torqabeh and Shandiz County. The key question of this study focuses on the causes and contexts of stakeholder conflict in rural tourism destinations. And which one is of higher importance?

2. Research Methodology

This research is classified as fundamental-applied in terms of purpose and employs a qualitative approach in terms of methodological nature. The research data were collected through documentary methods and field studies, utilizing interviews with 81 representatives from nine stakeholder groups identified in 19 rural tourism destinations of Torqabeh and Shandiz County. Furthermore, to rank and evaluate the extracted causes, the opinions of 17 experts were utilized. Subsequently, using Quality Function Deployment (QFD) and Failure Mode and Effects Analysis (FMEA), the causes and contexts of conflict formation were identified, categorized, and prioritized. Finally, based on the information obtained from the two methods, a cause-and-effect diagram (fishbone diagram) of the causes of conflict among rural tourism stakeholders was drawn.

3. Research Findings

The findings indicate the existence of 80 conflict issues among stakeholders in the studied rural tourism destinations. For these conflicts, 12 causes were identified, which can be classified under five contexts: 1- Differences in goals and values (differences in socio-cultural concepts between parties, different goals and expectations, and lack of acceptance and respect for the values of others), 2- Misperceptions and lack of information (misunderstandings and different perceptions, and lack of awareness or insufficient information), 3- Weak communication and cooperation among

stakeholders (bias and discrimination, incompatible behaviors, and lack or weakness of communication and cooperation among stakeholders), 4- Structural issues (issues of power, benefit, structures, policies, laws, and regulations), and 5- Competitive resources (conflict of material interests with other values and the rights of other stakeholders, disregard for the rights and interests of others, and conflict between stakeholders due to dissatisfaction with the conditions). According to the Risk Priority Number (RPN) values, lack of awareness or insufficient information and incompatible behaviors of tourists (RPN = 620), lack of acceptance and respect for the values of others (RPN = 512), and differences in goals and expectations (RPN = 500) are the most influential causes of conflict among stakeholders in the studied rural tourism destinations. Furthermore, the influence of factors such as lack or weakness of communication and cooperation among stakeholders (RPN=200), issues of power, benefit, structures, laws, etc. (RPN = 192), misunderstandings and different perceptions, and conflict of material interests with the values and rights of others (RPN = 125) on the occurrence of conflict among the studied stakeholders was evaluated as low. Also, considering the Risk Priority Number values of the conflict contexts, it can be acknowledged that, overall, the identified conflict contexts and causes, especially the existence of different goals and values (SRPN = 1412) among stakeholders and the weak communication and cooperation between them (SRPN = 1160), have played a significant role and impact in the occurrence of conflict among different stakeholders in the studied rural tourism destinations.

4. Conclusion

The results of the present research showed that differences in goals and values, weak communication and cooperation among stakeholders, misperceptions and lack of information, competitive resources, and structural issues are the most important contexts of conflict among stakeholders in the studied rural tourism destinations. Accordingly, lack of acceptance and respect for the values of others, incompatible behaviors of tourists, lack of awareness or insufficient information, disregard for the rights and interests of others, and stakeholder dissatisfaction with the existing conditions and issues of power, benefit, structures, policies, laws, and regulations can be considered the most important causes of conflict formation among stakeholders in the studied rural tourism destinations. These results indicate that effective conflict management in rural tourism destinations requires a comprehensive and participatory approach. This approach should consider all contexts, emphasizing the balance of stakeholders' interests to achieve sustainable rural tourism development.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

The authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work.

Conflict of Interest

The authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the persons for scientific consulting in this paper.



علمی پژوهشی

تحلیل زمینه‌ها و علل شکل‌گیری تعارض در مقصدهای گردشگری روستایی (مطالعه موردی: شهرستان طرقله و شانديز)

میترا یاراحمدی^۱، حمدالله سجاسی قیداری^{۲*}، حمید شایان^۳، سیامک سیفی^۴

^۱ دانشجوی دکتری، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.
^۲ دانشیار، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.
^۳ استاد، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.
^۴ استادیار، جغرافیای گردشگری، گروه تحقیقات جغرافیایی، دانشکده، دانشگاه اولو، اولو، فنلاند.



© نویسندگان

ناشر: دانشگاه مازندران



[10.22080/jtpd.2025.29177.3989](https://doi.org/10.22080/jtpd.2025.29177.3989)

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف شناسایی و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری روستایی شهرستان طرقله و شانديز صورت گرفته است. روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، بنیادی-کاربردی و از نظر ماهیت روش‌شناسی، کیفی می‌باشد. داده‌های مورد نیاز در بخش نظری از طریق روش اسنادی و در بخش میدانی با استفاده از مصاحبه با ۸۱ نفر از نمایندگان ۹ گروه ذی‌نفع شناسایی شده در ۱۹ روستای گردشگری واقع در سه محور اصلی گردشگری شهرستان طرقله و شانديز، شامل: چهار روستا از دهستان ابرده در بخش شانديز، پنج روستا از دهستان جاقرق و ده روستا از دهستان طرقله در بخش طرقله، در بازه زمانی سال‌های ۱۴۰۲ تا ۱۴۰۳، جمع‌آوری گردید. همچنین، به منظور رتبه‌بندی و ارزش‌گذاری علل استخراج شده، از نظرات ۱۷ نفر از خبرگان بهره گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ابزار توسعه کیفیت (QFD) و روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA) صورت پذیرفت و در نهایت، نمودار علت و معلول علل تعارض ترسیم گردید. یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که مهم‌ترین زمینه‌های تعارض میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی طرقله و شانديز عبارت‌اند از: تفاوت در اهداف و ارزش‌ها، ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان، ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات، منابع رقابتی و مسائل ساختاری. نتیجه‌گیری و پیشنهاد: بر اساس این، مهم‌ترین علل مرتبط با این زمینه‌ها شامل عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین، رفتارهای ناسازگار گردشگران، عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی، نادیده گرفتن حقوق و منافع سایرین و نارضایتی ذی‌نفعان از شرایط موجود و مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، سیاست‌ها، قوانین و مقررات می‌باشد؛ لذا به منظور مدیریت تعارض در مقصدهای گردشگری روستایی، داشتن رویکردی جامع و چندجانبه به موضوعات تعارض، احترام به جوامع محلی، بهبود ارتباطات و آگاهی ذی‌نفعان و اجرای سیاست‌های عادلانه و مشارکتی در فرآیند برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری روستایی، پیشنهاد می‌گردد. نوآوری و اصالت: نتایج این پژوهش بر اهمیت شناخت دقیق این عوامل به منظور اتخاذ راهکارهای مؤثر در مدیریت تعارضات و پیشبرد اهداف توسعه پایدار گردشگری روستایی در منطقه مورد مطالعه تأکید دارد.

تاریخ دریافت:

۱۶ اردیبهشت ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش:

۳۱ خرداد ۱۴۰۴

تاریخ انتشار:

۲۴ مهر ۱۴۰۴

کلیدواژه‌ها:

تعارض ذی‌نفعان؛ گردشگری روستایی؛ طرقله و شانديز؛ توسعه کیفیت (QFD)

* نویسنده مسئول: حمدالله سجاسی قیداری

آدرس: دانشگاه فردوسی مشهد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا.

ایمیل: ssojasi@um.ac.ir

تلفن: ۰۹۱۲۴۱۷۰۷۴۳

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد است.

۱ مقدمه

گردشگری روستایی یک سیستم پیچیده است که شامل پنج گروه ذی‌نفع اصلی: گردشگران، ساکنان محلی، توسعه‌دهندگان گردشگری روستایی، مدیران و مقامات محلی و سازمان‌های دولتی مربوطه، می‌گردد (Imran et al, 2014; Garcia et al, 2012; Hardy & Pearson, 2018). براساس نظریه تبادل اجتماعی، نگرش و سطح حمایت ذی‌نفعان نسبت به توسعه گردشگری تحت تأثیر نتایج ارزیابی کلی هزینه‌ها و منافع واقعی یا درک شده قرار می‌گیرد (Chien & Ritchie, 2018). بنابراین، هنگامی که گروه‌های ذی‌نفع در مورد توسعه گردشگری، ادراکات و اهداف متفاوتی (مانند تفاوت بین منافع درک شده و منافع شخصی یا هزینه‌های کلی توسعه) را دنبال می‌کنند (Wang, 2021)، ممکن است بین ذی‌نفعان گردشگری روستایی، تعارض با زمینه‌های گوناگون؛ فرهنگی- اجتماعی (مانند: نارضایتی از نقض هنجارهای اجتماعی محلی و انجام رفتارهای نامناسب، احساس تبعیض و نارضایتی از برخورد ساکنان محلی (Tsaour et al, 2018)، اقتصادی (نارضایتی از توزیع ناعادلانه منافع اقتصادی ناشی از گردشگری (Kreiner et al, 2015)، محدودیت در فرصت‌های کسب سود اقتصادی باشد (Wang & Yotsumoto, 2019)، اختلاف نظر در اختصاص مشوق‌ها و امتیازات مالی به ذی‌نفعان (Kim & Jamal, 2015)، مدیریتی- حاکمیتی (ممانعت از توسعه فعالیت‌های گردشگری ناشی از وضع مقررات زیست‌محیطی (Almeida et al, 2018)، نارضایتی از مقررات ساخت‌وساز در مقاصد گردشگری (Cornet, 2015)، سلب حق مالکیت (Wang, 2021)، نادیده گرفتن منافع و خواسته‌های گوناگون اقشار مختلف جامعه (Yang et al, 2013) و محیطی- کالبدی (نارضایتی از طراحی معماری واحدهای مسکونی و استفاده از مصالح غیر بومی در ساخت‌وساز (Long Ma et al, 2022)، نارضایتی از تغییر کاربری اراضی (Almeida et al, 2018).

نارضایتی از تبعات زیست‌محیطی ناشی از توسعه گردشگری (Metilelu et al, 2022) بروز نماید.

نواحی روستایی شهرستان طرقله و شان‌دیز به- عنوان یک منطقه ییلاقی همواره به دلیل برخورداری از ظرفیت‌های طبیعی، اقلیمی و تاریخی- فرهنگی خاستگاه گردشگری خانه‌های دوم، گردشگری مبتنی بر طبیعت، گردشگری جاذبه‌های فرهنگی- تاریخی و ... روستایی است. ورود گردشگران به مناطق روستایی این شهرستان، سبب ایجاد تضاد منافع میان ذی‌نفعان در بهره‌برداری از منابع روستایی شده است. به‌عنوان مثال تمایل شهروندان در سال‌های اخیر به سمت و سوی ساخت خانه‌های دوم، به- واسطه پیامدهایی چون رواج ناهنجاری‌های اجتماعی، افزایش قیمت مسکن در نواحی روستایی، تضاد و دوگانگی اجتماعی بین گردشگران و مردم و ... موجب کنش‌ها و تعارضاتی در ابعاد اقتصادی و اجتماعی بین اهالی بومی و گردشگران خانه‌های دوم شده است (Sojasi Qeidari et al., 2023, 535). همچنین گردشگری مبتنی بر طبیعت در نواحی روستایی این شهرستان مشکلات اکولوژیکی و ناپایداری‌های زیست‌محیطی- کالبدی ازجمله: تغییر در الزامات و الگوهای استفاده از زمین، افزایش فعالیت‌های ساختمانی غیر قانونی، تخریب فضایی و تغییر چشم‌انداز، تعرض ساختمان‌ها به زیستگاه‌های گیاهی و جانوری، در نتیجه افزایش تقاضا را برای مکان‌ها و مراکز بازدید، پارکینگ اتومبیل، خانه‌ها و مراکز اقامتی و ... ایجاد کرده است (Sadeghloo et al., 2024, 1199). این پیامدهای زیست‌محیطی، سبب شکل‌گیری تعارضات میان جوامع محلی و فعالیت‌های گردشگری و یا تعارض میان سازمان‌های حفاظت از محیط زیست و فعالیت‌های گردشگری شده است. وجود چنین تعارضاتی در مقاصد گردشگری می‌تواند به‌عنوان تهدیدی برای روابط فردی و گروهی ذی- نفعان تلقی شود، واکنش‌های شدید عاطفی را بین جامعه میزبان و گردشگران به همراه داشته باشد و دامنه رفتارهای تلافی‌جویانه را فراتر از افراد درگیر



در ورود سازمان‌ها و دستگاه‌های اداری برای خرید زمین‌های گروهی به‌عنوان تفرجگان سازمانی، صدور مجوزهای بی‌رویه کسب‌وکارهای گردشگری، رشد پرونده‌های مربوط به زمین‌خواری، تغییر کاربری، اخلاف بین جامعه میزبان و میهمان در محل پارک خودرو، اتراق مسیرهای حرکت طبیعت‌گردان مشاهده کرد؛ لذا سؤال کلیدی این مطالعه متمرکز بر این مسأله می‌باشد که علل و زمینه‌های تعارض ذی-نفعان در مقاصد گردشگری روستایی کدامند؟ و کدامیک از اهمیت بالاتری برخوردار می‌باشد؟

۲ ادبیات پژوهش

تعارض بخشی ذاتی و اجتناب‌ناپذیر از وجود انسان است که نمی‌تواند از زندگی اجتماعی حذف شود، تعارض در گردشگری روستایی نیز بخشی طبیعی از زندگی اجتماعی (Wang & Yotsumoto, 2019) و فرآیندی پویا و پیچیده از تعاملات میان ذی‌نفعان متعدد (McKercher et al, 2005) در وضعیتی است که در آن دو (یا چند) طرف وابسته به یکدیگر تفاوت‌های «ناسازگار» یا ناتوانی در دستیابی به خواسته‌های خود را درک می‌کنند و برای تغییر این وضعیت اقدام می‌کنند (Kruczek et al, 2022). در رابطه با علل احتمالی بروز این تعارضات در توسعه گردشگری روستایی، رویکردهای متعددی وجود دارد. در ادبیات ذی‌نفعان گردشگری، تعارض اغلب به-عنوان نتیجه چالش‌های توسعه گردشگری (Dredge, 2010; Curcija et al, 2019)، عدم تعادل قدرت بین ذی‌نفعان و یا وجود ذی‌نفعان قالب در فرآیند مدیریت گردشگری و عدم مشارکت سایر ذی‌نفعان (Curcija et al, 2019) و سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی نادرست (Almeida et al, 2018) ذکر گردیده است. به‌عنوان مثال یانگ و همکاران (۲۰۱۳) به بررسی تعارض بین گروه‌های ذی‌نفع در منطقه‌ای از چین پرداخته و نشان می‌دهند که تفاوت‌های اجتماعی فرهنگی ذی‌نفعان سبب شکل‌گیری تعارض شده است (Yang et al, 2013). وانگ (۲۰۲۱) در تحلیل علی تعارض در گردشگری روستایی، نقض حقوق و منافع اولیه دهقانان، انگیزه

اولیه گسترش دهد (Chien & Ritchie, 2018). همچنین باعث ایجاد ترس و سوء ظن جمعی در میان ساکنان محلی شود که می‌تواند انسجام اجتماعی و نتایج اقتصادی توسعه گردشگری را تضعیف کند (Cox et al, 2017). از سویی دیگر تعارض میان گردشگران و ساکنان محلی که ناشی از ادراک ساکنان از پیامدهای توسعه گردشگری روستایی است، می‌تواند بر حمایت ساکنان از توسعه گردشگری تأثیر بگذارد، به‌طوری‌که اگر پیامدها منفی (هزینه‌ها) درک شده از اثرات مثبت (مزایا) فراتر رود، حمایت آن‌ها از توسعه گردشگری کمتر خواهد بود (Zhang & Kwong, 2017). همچنین تعارض گردشگر و میزبان می‌تواند بر رضایت سفر و نیت رفتاری گردشگران تأثیر بگذارد، اگر گردشگران سطح بالایی از تعارض را میان خود و ساکنان درک کنند، احتمال بیشتری وجود دارد که احساس کنند که خدمات مقاصد، انتظارات آن‌ها را برآورده نمی‌کند و در نتیجه رضایت کمتری از سفر خواهد داشت (Tsaur et al, 2018). درنهایت این روابط ناکارآمد میان ذی‌نفعان، مانع تحقق اهداف گردشگری پایدار روستایی خواهد شد (farmaki, 2017)؛ لذا مطالعه و شناسایی دقیق علل بروز تعارضات میان ذی‌نفعان در عرصه گردشگری روستایی از ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برخوردار است؛ زیرا این مهم، ضمن فراهم آوردن بستری مناسب جهت درک عمیق‌تر از تعاملات قدرت و منافع موجود میان ذی‌نفعان، مبنایی برای تدوین راهبردهای کارآمد به منظور ایجاد تفاهم متقابل، تسهیل فرآیندهای مذاکره و ارتقاء سطح همکاری میان گروه‌های ذی-نفع، در راستای کاهش و مدیریت مؤثر این تعارضات مهیا می‌کند که درنهایت، دستیابی به توسعه پایدار را در حوزه گردشگری روستایی تسهیل خواهد کرد. از این‌رو پژوهش حاضر به بررسی تعارضات موجود و علل شکل‌گیری آن‌ها در مقاصد گردشگری روستایی شهرستان طرقله و شان‌دیز می‌پردازد؛ زیرا در این منطقه توسعه گردشگری منجر به شکل-گیری تعارض‌های مختلف بین ذی‌نفعان در گردشگری شده است که نشانه‌های آن‌ها را می‌توان

میان جوامع محلی و توسعه‌دهندگان خارجی (مزایای اقتصادی گردشگری) و میان گردشگران و افراد محلی (منابع محدود) ایجاد می‌شود (Kruczek et al, 2022; Kreiner et al, 2015). وانگ و یوتسوموتو (۲۰۱۹) در مطالعه خود تعارضات را عمدتاً ناشی از ناسازگاری ارزش‌ها و باورها، منابع و قدرت می‌دانند (Wang & Yotsumoto, 2019). علی‌رغم این تفاوت‌های رویکردی، بسیاری از پژوهشگران (Zhang et al, 2015; Almeida et al, 2017; Kruczek et al, 2022) اذعان نموده‌اند که یکی از روش‌های تحلیلی برای شناسایی علل بالقوه تعارض در مقاصد گردشگری روستایی، "دایره تعارض" است که توسط کریستوفر مور^۲ در دهه ۱۹۸۰ ارائه شده است. مور در این مدل با تأکید بر مؤلفه‌هایی چون: ارزش‌ها و نگرش‌ها، منافع، روابط بین طرف‌های درگیر، دسترسی به اطلاعات و شرایط ساختاری، منابع این گونه تعارض‌ها را تفسیر و علل تعارضات را در ۵ دسته به شرح جدول (۱) طبقه‌بندی می‌کند (Moore, 2014).

اقتصادی و رفتار ناعادلانه را دلیل تعارض می‌دانند (Wang, 2021). کورسیجا و همکاران (۲۰۱۹) دلایل تعارض در گردشگری را به مدیریت منابع طبیعی، درگیری انسان با حیات وحش، سطوح بازدید، حفاظت از میراث فرهنگی و منابع مالی و انسانی گردشگری نسبت می‌دهند (Curcija et al, 2019). برخی از مطالعات پیچیدگی تعاملات بین ذی‌نفعان را مورد توجه قرار داده و شکل‌گیری تعارضات را به تفاوت‌ها در دیدگاه‌ها و نگرش نسبت به تأثیرات گردشگری بین ذی‌نفعان اصلی در گردشگری (Stoffelen & Vanneste, 2015; Almeida et al, 2017; Kuvan & Akan, 2013)، تضاد معیشتی (Jamal et al, 2022; Hoefle, 2016)، تضاد برنامه‌ریزی کاربری اراضی و دیدگاه‌های توسعه گردشگری (Almeida et al, 2018)، نسبت داده‌اند. کروچک و همکاران (۲۰۲۲) و کالینز کرینر و همکاران (۲۰۱۵) بیان می‌دارند که تعارضات شکل گرفته در گردشگری معمولاً حول محور منافع، ارزش‌ها و اهداف متضاد مورد حمایت ذی‌نفعان مختلف می‌چرخد و معمولاً

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

² Christopher Moore, 1980

¹ Circle of Conflict

جدول ۱. علل زمینه‌ای بروز تعارض در مقاصد گردشگری براساس مدل دایره تعارض مور

دسته‌بندی	علل	مسائل
ارزش‌ها	تعارض‌ها نتیجه ساختارهای مختلف در سلسله مراتب ارزش‌ها و شیوه‌های مختلف درک است. یک طرف این حق را به عهده می‌گیرد که به طرف دیگر بگوید مسأله باید چگونه باشد و اجازه نظرات متفاوت را نمی‌دهد. این امر نیاز به دفاع از ارزش‌ها و ایده‌های خود را به وجود می‌آورد.	تفاوت در مفاهیم اخلاقی بین طرفین (درست یا غلط، خوب یا بد، منصفانه یا ناعادلانه) ایدئولوژی‌های مختلف اهداف و انتظارات مختلف که منعکس-کننده تجربیات شخصی متفاوت است. ناتوانی در پذیرش سایر ارزش‌ها
ارتباط	ذی‌نفعان نگرش عاطفی منفی نسبت به طرف مقابل دارند که به‌عنوان مثال مربوط به برداشت‌های کلیشه‌ای یا سوء تفاهم است. هریک از طرفین تصمیم به انتقام گرفته‌اند و بنابراین از این طریق ارتباط برقرار می‌کنند.	شخصیت‌های مختلف سوء تفاهم عدم اعتماد تعصب و تبعیض رفتارهای ناسازگار انتظارات، نگرش‌ها و رویکردهای متفاوت برای حل مسأله فقدان یا ضعف ارتباط، سابقه درگیری یا جو سنگین بین افراد
اطلاعات	ذی‌نفعان قادر به شناسایی اطلاعات واقعی نیستند (آن‌ها داده‌های نادرست دارند یا آن را به گونه‌ای متفاوت تفسیر می‌کنند و یا بر اطلاعات نادرست تکیه می‌کنند. به‌عنوان مثال بر شایعات تکیه می‌کنند).	عدم آگاهی نسبت به برخی موضوعات استدلال‌های مبتنی بر شکاف‌های اطلاعاتی (دسترسی به داده‌های مختلف، اطلاعات اشتراک‌گذاری نشده) عدم شفافیت اطلاعات (دسترسی، اشتراک-گذاری) روش‌های مختلف ارزیابی یا تفسیر اطلاعات اختلاف نظر در مورد قابلیت اطمینان اطلاعات عدم یک‌نواختی مفاهیم
مسائل ساختاری	حقوق قانونی یک ذی‌نفع حقوق سایرین را محدود کند.	مشکلات ساختاری که خارج از طرف‌های درگیر هستند: مسائل قدرت، کنترل، ساختارها، منابع، سیاست‌ها، رویه‌ها، قوانین و مقررات که دسترسی به منابع یا توزیع آن را مشروط می‌کنند. عوامل بازدارنده همکاری مانند ساختار سلسله مراتبی و مسؤولیت در تصمیم-

گیزی، محدودیت زمانی، موقعیت جغرافیایی		
نیازها و آرزوهای متفاوت منافع رقابتی فقدان علایق مشترک انواع علایق: مادی: پول، دارایی، زیرساخت‌ها، منابع. رویه‌ای: نحوه عملکرد فرآیند: انصاف، شفافیت و برابری. روان‌شناختی: احساس یک فرد در مورد موقعیت، احترام، شناخت، اعتبار	یک گروه از سهام‌داران خود یا گروهی دیگر را به‌عنوان طرف قوی‌تر و ممتازتر می‌بینند.	منافع

ماخذ: Moore, 2014; Kruczek et al, 2022; Almeida et al, 2017; soleymani et al., 2024

۳ روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف در زمره تحقیقات بنیادی- کاربردی و از نظر ماهیت روش‌شناسی از نوع پژوهش‌های کیفی می‌باشد. اطلاعات مورد نیاز پژوهش، در بخش نظری از طریق روش اسنادی و در بخش میدانی با بهره‌گیری از مصاحبه باز و پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. منطقه مورد مطالعه پژوهش حاضر شهرستان طرقله و شانديز، از شهرستان‌های استان خراسان رضوی است که از نظر موقعیت نسبی، در غرب و شمال غربی شهرستان مشهد، در دامنه رشته‌کوه بینالود، به مساحت ۱۸۶۰۰۰ هکتار و به لحاظ موقعیت ریاضی (طول و عرض جغرافیایی) بین ۵۹ درجه ۳ دقیقه الی ۵۹ درجه ۳۵ دقیقه طول شرقی و ۳۶ درجه ۵ دقیقه الی ۳۶ درجه ۳۰ دقیقه عرض شمالی واقع شده است. برای عملیاتی‌سازی مطالعه، ۱۹ روستا مقصد گردشگری روستایی واقع در سه محور اصلی گردشگری شهرستان طرقله و شانديز (بخش شانديز، دهستان ابرده چهار روستا و بخش طرقله دهستان جغرق پنج روستا و دهستان طرقله ده روستا) به‌عنوان منطقه مورد مطالعه انتخاب گردید (جدول ۲) (نقشه ۱)؛ زیرا نواحی روستایی این شهرستان در استان خراسان رضوی، با توجه به

مروری بر ادبیات پیشین، حاکی از آن است که مطالعات موجود عمدتاً در بسترهای گردشگری روستایی مناطقی با ویژگی‌های جغرافیایی و فرهنگی متفاوت با جامعه ایرانی صورت گرفته است؛ لذا پژوهش حاضر با بهره‌گیری از چارچوب "دایره تعارض" مور و تلفیق آن با سایر رویکردهای موجود، به بررسی علل و زمینه‌های تعارض با در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص توسعه گردشگری روستایی در ایران (مقاصد گردشگری روستایی طرقله و شانديز)، از جمله نقش نهادهای دولتی و محلی، تأثیرات فرهنگی- اجتماعی، اقتصادی و محیطی گردشگری بر جوامع محلی و چالش‌های مربوط به توسعه و مدیریت پایدار گردشگری، پرداخته است. همچنین این پژوهش با بهره‌گیری از ابزار توسعه کیفیت (QFD)^۱ و ادغام آن با روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA)^۲ و نمودار علت و معلول به بررسی تعامل چندگانه این عوامل در بروز تعارضات پرداخته است. این رویکرد امکان شناسایی وزن و اهمیت نسبی هریک از علل و زمینه‌های دایره تعارض و نحوه تأثیرگذاری متقابل آن‌ها را در ایجاد و تشدید تعارضات میسر ساخته است.

² Failure Mode and Effect Analysis

¹ Quality Function Deployment



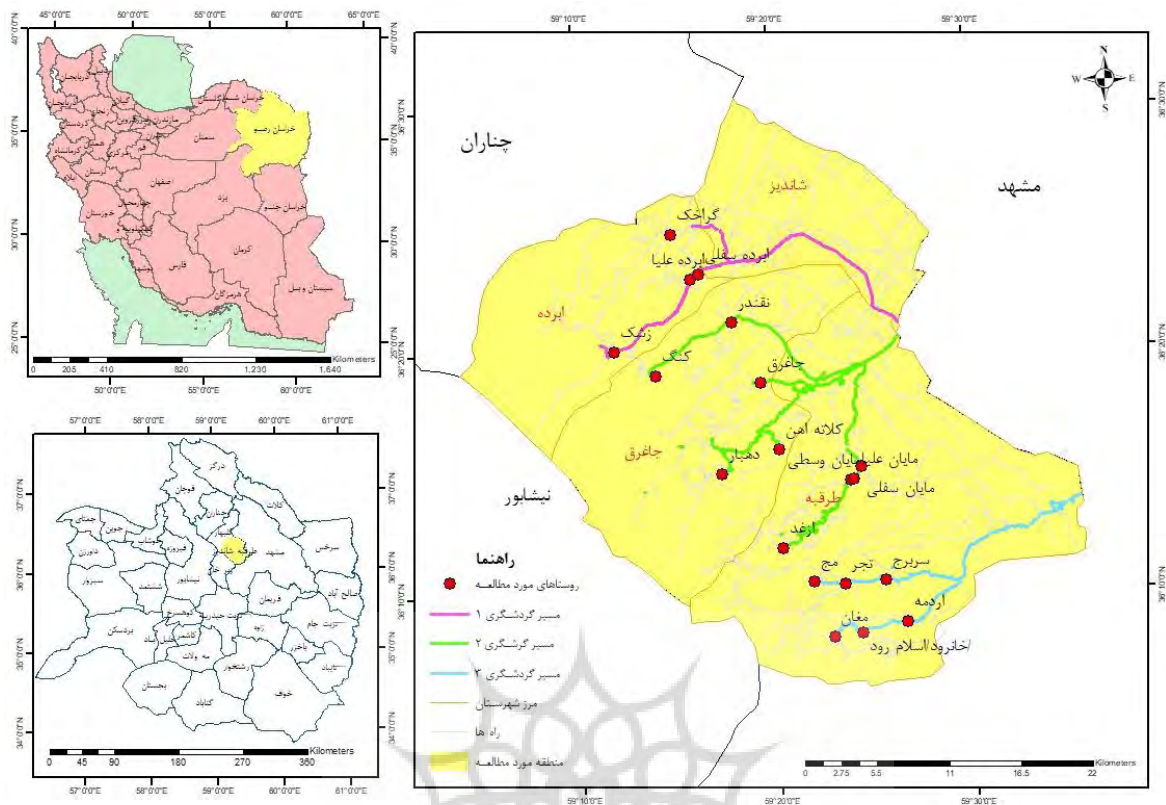
نماینده از هر گروه ذی‌نفعان، ساکن در هریک از روستاهای مورد مطالعه و نمایندگان سازمان‌های مربوطه به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده است؛ لذا در مجموع با ۸۱ نفر از نمایندگان گروه‌های ذی‌نفعان مرتبط با گردشگری روستایی، با استفاده از پرسش‌نامه باز پاسخ، مصاحبه عمیق انجام شده است. همچنین در بخش‌هایی از فرآیند تحلیل داده‌ها که رتبه‌بندی و ارزش‌گذاری عبارات استخراج‌شده از مصاحبه‌ها، ضرورت می‌یابد با بهره‌گیری از روش برآورد حجم نمونه تخمینی، ۲۰ درصد از کل ذی‌نفعان مورد مطالعه که شامل ۱۷ نفر از ذی‌نفعان می‌گردد، به‌عنوان خبرگان و صاحب نظران، تعارض ذی‌نفعان گردشگری روستایی، انتخاب شده است (جدول ۳). پس از گردآوری داده‌ها، با استفاده از ابزار توسعه کیفیت (QFD) و روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA)، نسبت به شناسایی، دسته‌بندی و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض، اقدام گردیده است. درنهایت مطابق با اطلاعات حاصل از دو روش فوق، نمودار علت و معلول (نمودار استخوان ماهی) علل تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری روستایی، ترسیم شده است.

مجاورت و نزدیکی به شهر زیارتی مشهد و نیز برخورداری از جاذبه‌های طبیعی (مانند: رودخانه و آبشار، پارک جنگلی، باغات میوه و طبیعت بکر، چشمه آب، مسیر کوهنوردی و ...)، فرهنگی و هنری (مانند: معماری و بافت تاریخی، جشن‌های محلی، بازارچه‌های محلی و فروشگاه‌های صنایع دستی، محصولات و غذاهای محلی، اقامتگاه‌های بوم‌گردی و ...) فراوان، یکی از مناطق پر رونق گردشگری طبیعی و توسعه خانه‌های دوم می‌باشد که خود زمینه‌ساز شکل‌گیری تعارضات متعدد میان ذی‌نفعان مختلف گردیده است. جامعه آماری پژوهش نیز شامل ۹ گروه می‌باشد که با بهره‌گیری از مطالعات نظری و میدانی به‌عنوان ذی‌نفعان گردشگری روستایی شناسایی شده است. ازجمله: ساکنان محلی روستاهای مورد مطالعه، دهیاران یا اعضای شورای های روستایی، صاحبان کسب‌وکارهای گردشگری، گردشگران روزانه و صاحبان خانه‌های دوم، نمایندگان از سازمان‌های میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، اداره منابع طبیعی و آبخیزداری، سازمان حفاظت از محیط زیست، سازمان جهاد کشاورزی و بنیاد مسکن؛ لذا انتخاب مشارکت‌کنندگان به این صورت انجام گرفته است که یک

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۲. روستاهای مورد مطالعه و توزیع نمونه‌ها

بخش	دهستان	روستا	جمعیت	خانوار	روستاییان	گردشگران	مشاغل گردشگری	مدیران روستایی	سازمان‌های ذی‌ربط
شاندیز	ابرده	گراخک	۷۴۲	۲۵۸	۱	۱	۱	۱	-
		ابرده علی	۳۱۷۷	۱۰۰۴	۱	۱	۱	۱	-
		ابرده سفلی	۲۵۰	۸۳	۱	۱	۱	۱	-
		زشک	۱۸۳۶	۵۸۲	۱	۱	۱	۱	-
طرقبه	جاغرق	جاغرق	۲۴۱۲	۷۶۱	۱	۱	۱	۱	-
		نقندر	۸۵۵	۲۶۶	۱	۱	۱	۱	-
		کنگ	۱۴۶۳	۴۳۲	۱	۱	۱	۱	-
		کلاته آهن	۳۴۲	۱۰۸	۱	۱	۱	۱	-
	طرقبه	دهبار	۳۹۳	۱۲۹	۱	۱	۱	۱	-
		مایان علیا	۳۲۹	۱۱۲	۱	۱	۱	۱	-
		مایان وسطی	۳۲۵	۸۵	۱	۱	۱	۱	-
		مایان سفلی	۱۲۸	۱۰۶	۱	۱	۱	۱	-
		ازغند	۵۰۰	۱۸۳	۱	۱	۱	۱	-
		سربرج	۲۶۲	۸۲	۱	۱	۱	۱	-
		تجر	۲۷۸	۸۲	۱	۱	۱	۱	-
		مج	۱۶۸	۵۸	۱	۱	۱	۱	-
سازمان‌ها	مجموع	اردمه	۶۰	۲۸	۱	۱	۱	۱	-
		خانرود	۴۰۳	۱۲۸	۱	۱	۱	۱	-
		مغان	۹۹۸	۳۱۸	۱	۱	۱	۱	-
			۱۴۹۲۱	۴۸۰۵	۱۹	۱۹	۱۹	۱۹	۵
		سازمان میراث فرهنگی							
		منابع طبیعی و آب‌خیزداری							
سازمان‌ها		حفاظت از محیط زیست							
		سازمان جهاد کشاورزی							
		بنیاد مسکن و شهرسازی							



نقشه ۱. پراکنش مقاصد گردشگری مورد مطالعه در محورهای گردشگری شهرستان طرقله و شانديز
(ماخذ: سازمان ميراث فرهنگي، صنايع دستي و گردشگري شهرستان طرقله و شانديز، ۱۴۰۱)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

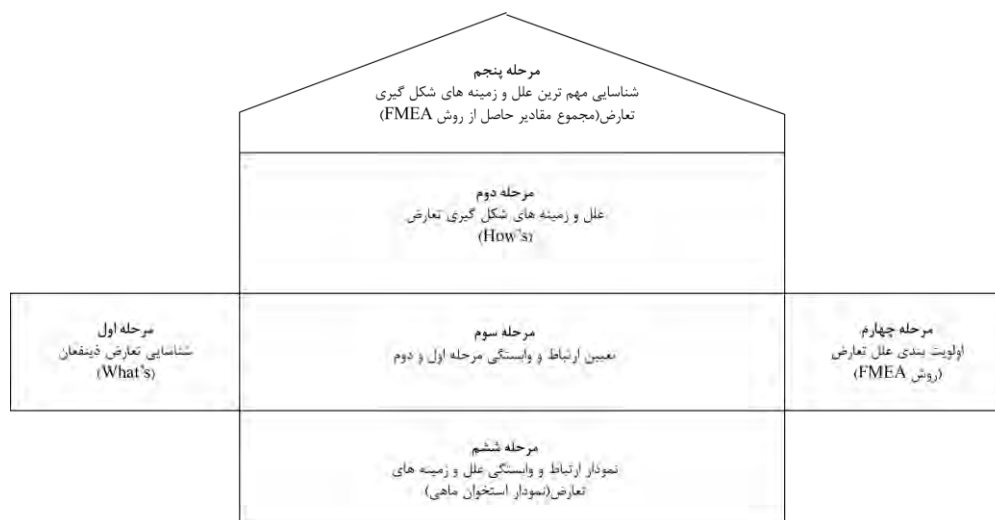
جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی ذی‌نفعان و خبرگان مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه

شاخص		گروه		ذی‌نفعان گردشگری		خبرگان	
				فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
سن		۲۰-۲۹		۵	۶/۱۷	۱	۵/۸۸
		۳۰-۳۹		۱۸	۲۲/۲۲	۱	۵/۸۸
		۴۰-۴۹		۳۷	۴۵/۶۸	۱۰	۵۸/۸۲
		۵۰-۵۹		۱۵	۱۸/۵۲	۴	۲۳/۵۳
		بیشتر از ۶۰		۶	۷/۴۱	۱	۵/۸۸
		میانگین		۴۴/۱۱		۴۶/۰۶	
جنسیت		انحراف معیار		۹/۶۸۱		۷/۳۶۱	
	زن			۱۳	۱۶/۰۵	۳	۱۷/۶۵
	مرد			۶۸	۸۳/۹۵	۱۴	۸۲/۳۵
	مجرد			۷	۸/۶۴	-	-
تأهل	متاهل			۷۴	۹۱/۳۶	۱۷	۱۰۰/۰۰
	دیپلم			۲۳	۲۸/۴۰	۲	۱۱/۷۶
تحصیلات	فوق دیپلم			۱۴	۱۷/۲۸	-	-
	لیسانس			۳۳	۴۰/۷۴	۷	۴۱/۱۸
	فوق لیسانس و بالاتر			۱۱	۱۳/۵۸	۸	۴۷/۰۶
	کشاورزی			۲	۲/۴۷	-	-
نوع شغل	صنعت			۴	۴/۹۴	۲	۱۱/۷۶
	خدمات			۷۰	۸۶/۴۲	۱۵	۸۸/۲۴
	سایر			۵	۶/۱۷	-	-
	ارتباط مستقیم			۲۰	۲۴/۶۹	۴	۲۳/۵۳
ارتباط شغل با گردشگری	ارتباط غیر مستقیم			۹	۱۱/۱۱	۱	۵/۸۸
	غیر مرتبط			۵۲	۶۴/۲۰	۱۲	۷۰/۵۹
	مجموع			۸۱	۱۰۰	۱۷	۱۰۰

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

ازجمله مباحث برنامه‌ریزی روستایی مورد استفاده قرار گرفته است (Hajinejad & tuolabi nejad, 2020: 125). در این پژوهش از چارچوب توسعه کیفیت، پیشنهاد شده توسط (Chen & Yang, 2004) الهام گرفته شده است. بر اساس این، به منظور شناسایی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه، شش مرحله طی گردیده است (شکل ۱).

چارچوب ابزار توسعه کیفیت: که تحت عنوان خانه کیفیت شناخته می‌شود، ابزار کیفی پیشرفته، اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (مجموعه‌ای از فرایندها و سیستم‌های مدیریتی که هدف آن بهبود مستمر محصول و خدمت با مشارکت تمامی کارکنان و سازمان می‌باشد) است (Hesaminezhad et al, 2016: 71) که ابتدا در مباحث مدیریتی مطرح شد، اما به تدریج به‌طور گسترده در زمینه‌های مختلف،



شکل ۱. چارچوب ابزار توسعه کیفیت (QFD)

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳ برگرفته از Chen & Yang, 2004

پتانسیل‌های خطای یک طرح، آن را به وسیله معیار «عدد اولویت خطری»^۱ رتبه‌بندی می‌کند و در نهایت خطاهایی که عدد ریسک بالایی دارند با پیشنهادات مختلف و اقدامات اصلاحی بهبود می‌بخشد. میزان اولویت ریسک یا RPN اساس تحلیل در تکنیک FMEA است. عدد اولویت خطری، مطابق با رابطه: $RPN = S \times O \times D$ ، از ارزیابی اثر شدت^۲ (S)، نرخ وقوع^۳ (O) و قابلیت کشف خطا^۴ (D)، به دست می‌آید (Hesaminezhad et al, 2016: 71). به این منظور، نمایندگان ذی‌نفعان گردشگری روستایی، هریک از آیتم‌ها (علل تعارض) را به صورت جداگانه، براساس فاکتورهای S, O, D، مطابق با مقیاس ارائه‌شده توسط Len et al, 2006، (جدول ۴) بین ۱ تا ۱۰ رتبه‌بندی می‌کنند. نمره نهایی بین ۱ تا ۱۰۰۰ در نوسان خواهد بود؛ لذا بیشتر بودن مقدار RPN به معنای اهمیت بیشتر علت و اولویت بالاتر آن می‌باشد (Chin et al, 2009: 1768).

به این منظور، ابتدا با بهره‌گیری از مصاحبه و روش پدیدارشناسی تعارض‌های موجود میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه شناسایی و به‌عنوان مرحله اول خانه کیفیت در نظر گرفته شده است. در محله دوم و سوم، پس از استخراج علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض، با استفاده از روش کتابخانه‌ای مبتنی بر مدل نظری دایره تعارض مور، (مرحله دوم)، با توجه به چارچوب ابزار توسعه کیفیت، ارتباط هر تعارض با هر عامل، از متن مصاحبه‌های صورت‌گرفته با ۸۱ نفر از ذی‌نفعان گردشگری روستایی، تعیین و در ماتریس ارتباط نمایش داده شده است (مرحله سوم). در مرحله چهارم؛ هریک از آیتم‌های که در مرحله دوم تعریف شده‌اند (علل تعارض)، با کمک ۱۷ نفر از نمایندگان ذی‌نفعان گردشگری روستایی (خبرگان) و با بهره‌گیری از روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA)، اولویت‌بندی شده است. FMEA روش تحلیل کیفی است، جهت پیشگیری از مسائل و مشکلات مهم و تأثیرگذار که با تجزیه و تحلیل

³ Occurrence

⁴ Detection

¹ Risk priority Number (RPN)

² Severity

جدول ۴. مقیاس‌های محاسبه مقدار اولویت خطرپذیری (RPN)

مؤلفه	شدت اثر (S)	نرخ وقوع (O)	قابلیت شناسایی (D)
رتبه / پرسش	میزان تأثیرگذاری هریک از علل زیر بر بروز تعارض میان ذی-نفعان تا چه میزان می‌باشد؟	احتمال شکل‌گیری هریک از تعارض‌های زیر به چه میزان می‌باشد؟	هریک از تعارض‌های زیر تا چه میزان برای ذی‌نفعان قابل ادراک می‌باشد؟
۱	فاقد اثر	بسیار اندک	غیر قابل ادراک
۲	خیلی کم	خیلی کم	
۳	کم	کم	احتمال ادراک پایین
۴	کم تا متوسط	کم تا متوسط	
۵	متوسط	متوسط	احتمال ادراک متوسط
۶	متوسط به بالا	متوسط به بالا	
۷	زیاد	زیاد	قابل ادراک
۸			
۹	کاملاً تأثیر گذار	بسیار زیاد	احتمال ادراک بسیار زیاد
۱۰			

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳ براساس مقیاس ارائه‌شده توسط Len et al, 2006

تعارض میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه، ترسیم شده است.

همچنین به منظور سنجش قابلیت اعتماد ابزار پژوهش، بر مبنای روش ارزیابی گوبا و لینکلن^۱ (۱۹۸۵)، از راهبردهای مختلفی همچون: الف) افزایش اعتبار داده‌ها، از طریق کنترل یافته‌ها توسط مشارکت‌کنندگان، ب) اطمینان از ثبات یافته‌ها، از طریق ارزیابی صحت یافته‌ها توسط سه تن از کارشناسان و متخصصان مجرب، ذی‌ربط دانشگاهی ج) کسب اطمینان از تأییدپذیری، از طریق شرح کامل تمامی مراحل پژوهش، شامل جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل داده‌ها، تا سایرین بتوانند در مورد تأیید آن قضاوت کنند، د) افزایش قابلیت انتقال، از طریق نمونه‌گیری با حداکثر تنوع، به گونه‌ای که تمام ذی‌نفعان توسعه گردشگری روستایی را شامل شود تا این تنوع منابع، به انتقال‌پذیری یافته‌ها در شرایط دیگر کمک نماید، استفاده شده است.

در مرحله پنجم: زمینه‌های تعارض میان ذی‌نفعان، اولویت‌بندی می‌شود. به این منظور از مجموع RPN های به‌دست‌آمده در مرحله قبل استفاده شده است. در مرحله ششم و آخرین مرحله خانه کیفیت، می‌بایست ارتباط و وابستگی بین علل و زمینه‌های تعارض، ترسیم گردد. به این منظور از نمودار علت و معلول (استخوان ماهی) استفاده شده است. به نموداری که ارتباط میان یک مشخصه کیفی و عوامل مؤثر بر آن را نشان می‌دهد، نمودار علت و معلول گفته می‌شود. این نمودار کلیه علل بالقوه ایجاد مشکل را نشان می‌دهد که به دلیل شباهت به شکل استخوان ماهی، به آن نمودار استخوان ماهی نیز گفته می‌شود. در این نمودار، در میان علت‌هایی که می‌بایست رسم شوند، دلایل مهم‌تر به سر ماهی نزدیک‌تر و دلایل کم اهمیت‌تر به دم ماهی نزدیک‌تر رسم می‌شوند. همچنین در هر شاخه، دلایل مهم‌تر، به ستون فقرات ماهی نزدیک‌تر ترسیم می‌شود (Hesaminezhad et al, 2016: 71). بر اساس این، مطابق با اطلاعات حاصل از تکنیک‌های QFD و FMEA، نمودار علت و معلول، علل و زمینه‌های بروز

¹ Guba & Lincoln, 1985



۴ یافته‌ها و بحث

در این بخش از پژوهش، با استفاده از ابزار توسعه کیفیت (QFD) و روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA)، نسبت به شناسایی، دسته‌بندی و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض، اقدام گردیده است که در ذیل سه بخش: شناسایی موضوعات، علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض میان ذی‌نفعان، ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض و ترسیم شبکه ارتباطی عوامل مؤثر بر تعارض، قابل بررسی می‌باشد.

۴/۱ شناسایی موضوعات، علل و

زمینه‌های شکل‌گیری تعارض میان ذی‌نفعان

اولین مرحله از فرآیند روش خانه کیفیت، شناسایی نیازها، خواسته‌ها، مسائل و یا مشکلات جامعه هدف می‌باشد. بر اساس این، ۸۰ تعارض شناسایی شده میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه که از تحلیل پدیدارشناسانه، مصاحبه‌های صورت‌گرفته با نمایندگان ذی‌نفعان استخراج شده، به‌عنوان مرحله اول خانه کیفیت در نظر گرفته شده است. دومین مرحله از فرآیند خانه کیفیت، شناسایی عواملی است که می‌تواند نیازها و خواسته‌های جامعه هدف را بر طرف و یا زمینه‌ساز بروز مشکل برای آنان شود. در این راستا استفاده از مبانی نظری و نظریه‌های مرتبط، می‌تواند راه‌گشا باشد؛ لذا به منظور، شناسایی علل و زمینه‌های بروز

تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری، از روش کتاب-خانه‌ای و تحلیل متون نظری مبتنی بر مدل دایره تعارض مور که علل تعارضات را در ۵ دسته: مسائل ساختاری (مسائل قدرت، کنترل، ساختارها، منابع، سیاست‌ها، رویه‌ها، قوانین و مقررات و عوامل بازدارنده همکاری مانند ساختار سلسله مراتبی و مسؤولیت در تصمیم‌گیری و ...)، منافع رقابتی (منافع مادی، روانی و رویه‌ای)، تفاوت در ارزش‌ها (تفاوت در مفاهیم اخلاقی بین طرفین، اهداف و انتظارات مختلف و ناتوانی در پذیرش سایر ارزش‌ها)، ضعف اطلاعات (عدم آگاهی، استدلال‌های مبتنی بر شکاف‌های اطلاعاتی و روش‌های مختلف ارزیابی یا تفسیر اطلاعات) و روابط ذی‌نفعان (شخصیت‌های مختلف، سوء تفاهم، عدم اعتماد، تعصب و تبعیض، رفتارهای ناسازگار و فقدان یا ضعف ارتباط)، طبقه‌بندی می‌کند (Moore, 2014; Kruczek et al, 2022; Almeida et al, 2017). بهره گرفته شده است. پس از استخراج علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض، در محله سوم، با توجه به چارچوب ابزار توسعه کیفیت، ارتباط هر تعارض با هر عامل، از متن مصاحبه‌های صورت‌گرفته با ۸۱ نفر از ذی‌نفعان گردشگری روستایی، تعیین و در ماتریس ارتباط نمایش داده شده است (جدول ۵). در مجموع ۱۲ علل شناسایی شد که ذیل ۵ زمینه: تفاوت در اهداف و ارزش‌ها، ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات، ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان، مسائل ساختاری و منابع رقابتی، قابل طبقه‌بندی می‌باشد.

جدول ۵. ماتریس ارتباط موضوع، علل و زمینه‌های تعارض ذی‌نفعان (مراحل اول تا سوم خانه کیفیت)

مرحله اول خانه کیفیت		مراحل دوم و سوم خانه کیفیت		
موضوعات تعارض		علل تعارض		
زمینه‌های تعارض		تفاوت در اهداف و ارزش‌ها		
مغایرت توسعه گردشگری روستایی با اعتقادات جامعه محلی عادات و سلاقی متفاوت گردشگران نسبت به جامعه محلی ارزش‌های اخلاقی متفاوت گردشگران نسبت به جامعه محلی تفاوت در سبک زندگی گردشگران و جامعه محلی تفاوت هنجارهای اجتماعی گردشگران و جامعه محلی تغییر در باورها و اعتقادات مذهبی تغییر سبک پوشش جوانان روستایی ناسازگاری طرح‌های توسعه گردشگری با ضوابط کالبدی ناسازگاری طرح‌های توسعه گردشگری با ضوابط زیست محیطی ناسازگاری طرح‌های توسعه روستایی با ضوابط میراث فرهنگی تفاوت در اهداف و انتظارات توسعه گردشگری روستایی ناسازگاری و عدم هماهنگی اهداف سازمان‌های مربوطه با یکدیگر اختلاف نظر در تعیین کاربری زمین بی‌توجهی گردشگران به ارزش‌های جامعه محلی بی‌توجهی و عدم اقدام در حفظ و احیاء میراث فرهنگی و تاریخی	تفاوت در مفاهیم اجتماعی- فرهنگی بین طرفین	اهداف و انتظارات مختلف	ادراکات متفاوت هریک از ذی‌نفعان از آثار توسعه گردشگری روستایی	
			تصور و نگرش نادرست نسبت به افراد غیر بومی	
			سوء تفاهم و ادراک نادرست از گردشگران	
			عدم آشنایی و آگاهی روستاییان از نحوه برخورد با گردشگران	
			عدم آگاهی از فرصت‌های اقتصادی ناشی از گردشگری	
			عدم آگاهی از اصول و مزایای گردشگری روستایی	
			اطلاعات کم روستاییان و ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری	
	عدم پذیرش افراد غیر بومی توسط ساکنان محلی رفتار تبعیض‌آمیز با گردشگران عدم بهره‌مندی تمامی ساکنان از فرصت‌های شغلی و درآمدی گردشگری عدم مشارکت جوامع محلی در فعالیتهای گردشگری پوشش نامناسب گردشگران افزایش تجمل‌گرایی و مصرف‌گرایی در زندگی روستایی کاهش انسجام و وحدت اجتماعی	تعبص و تبعیض	رفتارهای ناسازگار	عدم پذیرش افراد غیر بومی توسط ساکنان محلی
				رفتار تبعیض‌آمیز با گردشگران
				عدم بهره‌مندی تمامی ساکنان از فرصت‌های شغلی و درآمدی گردشگری
				عدم مشارکت جوامع محلی در فعالیتهای گردشگری
				پوشش نامناسب گردشگران
				افزایش تجمل‌گرایی و مصرف‌گرایی در زندگی روستایی
				کاهش انسجام و وحدت اجتماعی



		برهم خوردن عدالت و توازن اقتصادی اجتماعی و ایجاد دوگانگی در جامعه روستایی
		تخریب منابع طبیعی
		آلودگی رودخانه و محیط روستا
		عدم رعایت ایمنی و آتش‌سوزی در بیلاقات و ایجاد هزینه‌های مدیریت بحران
		ساخت‌وسازهای غیر مجاز
		تغییر در معماری و بافت روستایی
		تغییر کاربری اراضی
	فقدان یا ضعف ارتباطات و همکاری بین‌ذی‌نفعان	دشواری برقراری ارتباط با گردشگران
		مخالفت و ممانعت از توسعه گردشگری
		عدم مشارکت و همکاری ساکنان محلی و مسئولان دینی روستاها
		عدم سرمایه‌گذاری ساکنان در زمینه توسعه گردشگری
		نارضایتی از عدم مشارکت و همکاری مسئولان ذی‌ربط
		ضعف در حمایت مالی از مشاغل گردشگری محور
مسائل ساختاری	مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، سیاست‌ها، قوانین و مقررات	سرمایه‌گذاری ضعیف بخش دولتی در زمینه گردشگری
		عدم اقدام موثر دهیارها و شوراها در جهت توسعه گردشگری روستایی
		عدم توجه به مشارکت و منافع تمامی ذی‌نفعان در توسعه گردشگری روستایی
		محدودیت اختیارات دهیاران به منظور برنامه ریزی و اجرا طرح‌های گردشگری
		عدم ثبات قوانین مرتبط با فعالیت‌های گردشگری
		قوانین و محدودیت‌های وضع‌شده توسط میراث فرهنگی
		نارضایتی از وضع قوانین نامناسب با شرایط (تفاوت ضوابط هتل با بوم‌گردی)
		عدم حمایت ارگان‌ها و سازمان‌های مربوطه از توسعه گردشگری روستایی
		قوانین سخت‌گیرانه و پرسه طولانی اخذ مجوز به منظور ساخت ویلا
		ممانعت از اجرا برنامه‌ها و مراسم
		نارضایتی از فرآیند طولانی و دشوار اخذ مجوز برای راه اندازی کسب‌وکار
		مقایرت خواسته‌های گردشگران با صرفه اقتصادی کسب‌وکار گردشگری
		مقارن بودن فصل گردشگری با فعالیت‌های کشاورزی (حق تفریح در مقابل حقوق مالکیت)
		مقایرت منافع اقتصادی ذی‌نفعان در برابر حق برخورداری عادلانه از محیط و منابع طبیعی
منافع رقابتی	تقابل منافع مادی با سایر ارزش‌ها و حقوق سایر ذی‌نفعان	تعرض گردشگران به باغ‌ها و تخریب درختان

	ناراضایتی از خدمات و زیرساخت‌های روستایی	بهره‌برداری بیش از حد از خدمات و زیرساخت‌های روستایی
		کاهش دسترسی جوامع محلی به منابع آب
		کاهش دسترسی جوامع روستایی به فضاهای عمومی
		عدم وجود فضا برای پارک اتومبیل‌های گردشگران و ورود به حریم‌های روستایی
ناراضایتی آنان از شرایط- منافع روانی	ناراضایتی از فقدان حقوق و منافع سایرین- منافع روبه‌ای	نارضایتی از بهداشت محیط مراکز گردشگری
		نارضایتی از قیمت بالا خدمات
		نارضایتی از دریافت ورودی برای ورود به روستا
		نارضایتی از کیفیت پایین خدمات گردشگری
		نارضایتی از نامناسب بودن و عدم کفایت تأسیسات و تجهیزات رفاهی
		نارضایتی از کیفیت و امنیت شبکه راهی‌های ارتباطی و عدم پیگیری مسئولان
		نارضایتی از نبود زیرساخت‌های مناسب جمع‌آوری زباله‌ها
		نارضایتی از بهره‌برداری بیش از حد از منابع به‌ویژه منابع آب
		نارضایتی از سروصدا اقامتگاه‌ها (مانند صدای موسیقی و ...)
		نارضایتی از ازدحام و شلوغی ایجاد شده ناشی از حضور گردشگران
		نارضایتی از افزایش تردد وسایل نقلیه و آلودگی‌های ناشی از آن (مانند آلودگی صوتی، کاهش کیفیت هوا و ...)
		نارضایتی از افزایش زباله و آلودگی محیط روستا
		نارضایتی از ورود مهاجران غیر بومی به روستا و کاهش امنیت
		نارضایتی از گسترش آسیب‌های اجتماعی مانند اعتیاد، مصرف مشروبات الکلی و ...
		نارضایتی گردشگران از عدم وجود امنیت مالی
		نارضایتی از هزینه‌های گردشگری و نداشتن سود برای دهیاری
		نارضایتی از افزایش هزینه‌های پاک‌سازی روستا به دلیل حضور گردشگران
		نارضایتی از افزایش قیمت زمین و مسکن به دلیل کاهش توان ساکنان محلی در خرید یا اجاره آن

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

۴٫۲ ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی علل و

زمینه‌های شکل‌گیری تعارض

چهارمین مرحله از فرآیند روش خانه کیفیت، تعیین اهمیت نسبی، نیازها، خواسته‌ها و یا علل مشکلات جامعه هدف با بهره‌گیری از روش تجزیه و تحلیل اثرات و حالات خطا (FMEA) و محاسبه عدد اولویت خطرپذیری (RPN)، می‌باشد. به این منظور هریک

از ۱۲ علل تعارض شناسایی شده در مرحله دوم، توسط ۱۷ نفر از نمایندگان ذی‌نفعان گردشگری روستایی، براساس فاکتورهای؛ قابلیت شناسایی (D)، نرخ وقوع (O) و شدت اثر (S)، ارزش‌گذاری و مطابق با مقیاس‌های ارائه‌شده در جدول (۴)، رتبه نهایی قابلیت شناسایی، نرخ وقوع و شدت اثر، علل تعارض، تعیین شده است. سپس عدد اولویت خطرپذیری هریک از علل تعارض شناسایی شده،



می‌باشند. همچنین میزان تأثیرگذاری عواملی چون: فقدان یا ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان (RPN ۲۰۰)، مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، قوانین و ... (RPN ۱۹۲)، سوء تفاهم و ادراکات متفاوت و تقابل منافع مادی با ارزش‌ها و حقوق سایرین (RPN ۱۲۵)، بر بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه در سطح کم می‌باشد. اما با توجه به مقادیر اعداد اولویت خطرپذیری زمینه‌های بروز تعارض، می‌توان اذعان نمود که به‌طور کلی، زمینه‌ها و علل تعارض شناسایی شده، به‌ویژه وجود اهداف و ارزش‌های متفاوت (SRPN۱۴۱۲) در میان ذی‌نفعان و ضعف ارتباطات و همکاری بین آنان (SRPN۱۱۶۰)، نقش و تأثیر قابل توجه و بسزایی در بروز تعارض میان ذی‌نفعان مختلف در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه داشته است.

مطابق با رابطه: $RPN=S \times O \times D$ ، محاسبه و در مرحله پنجم، با اجماع RPN های حاصله، زمینه‌های تعارض میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه، اولویت‌بندی شده است (جدول ۶). با توجه به آنکه بیشتر بودن مقدار RPN به معنای اهمیت بیشتر علت و اولویت بالاتر آن می‌باشد، به‌طور قراردادی (محاسبه دامنه نوسانات و فاصله طبقات)، علت‌هایی با مقادیر بین از ۱۲۵ تا ۲۹۷: کم اهمیت، بین ۲۹۷ تا ۴۷۰: متوسط و مقادیر بیش از ۴۷۱: دارای تأثیرگذاری بالا، ارزیابی می‌شوند. بر اساس این، عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی و رفتارهای ناسازگار گردشگران با عدد اولویت خطرپذیری ۶۲۰، عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین (RPN ۵۱۲) و تفاوت در اهداف و انتظارات (RPN ۵۰۰)، تأثیرگذارترین علل بروز تعارض میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه

جدول ۶. ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض (مراحل چهار و پنج)

مرحله ۵		مرحله ۴		شدت اثر	نرخ وقوع	قابلیت شناسایی	علل تعارض	زمینه‌های تعارض
رتبه	SRPN	رتبه	RPN					
۱	۱۴۱۲	۴	۴۰۰	۱۰	۵	۸	تفاوت در مفاهیم اجتماعی- فرهنگی بین طرفین	تفاوت در اهداف و ارزش‌ها
		۳	۵۰۰	۱۰	۵	۱۰	تفاوت در اهداف و انتظارات	
		۲	۵۱۲	۸	۸	۸	عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین	
۳	۷۶۵	۸	۱۲۵	۵	۵	۵	سوء تفاهم و ادراکات متفاوت	ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات
		۱	۶۴۰	۸	۸	۱۰	عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی	
۲	۱۱۶۰	۵	۳۲۰	۸	۵	۸	تعصب و تبعیض	ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان
		۱	۶۴۰	۸	۸	۱۰	رفتارهای ناسازگار گردشگران	
		۶	۲۰۰	۵	۸	۵	فقدان یا ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان	
۵	۱۹۲	۷	۱۹۲	۸	۸	۳	مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، قوانین و ...	مسائل ساختاری
۴	۷۶۵	۸	۱۲۵	۵	۵	۵	تقابل منافع مادی با ارزش‌ها و حقوق سایرین	منابع رقابتی
		۵	۳۲۰	۸	۸	۵	نادیده گرفتن حقوق و منافع سایرین	
		۵	۳۲۰	۸	۸	۵	نارضایتی ذی‌نفعان از شرایط موجود	

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

۴٫۳ شبکه‌های ارتباطی علت و معلول زمینه‌های تعارض

در آخرین مرحله (ششم) فرآیند روش خانه کیفیت، مدل علت و معلولی (نمودار استخوان ماهی)، زمینه‌های بروز تعارض میان ذی‌نفعان مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه، مطابق با ارتباط و

وابستگی زمینه‌ها با علل و موضوعات تعارض و اولویتهای شناسایی‌شده، ترسیم شده است. در این نمودار، دلایل با اهمیت و تأثیرگذاری بیشتر، نزدیک به سر ماهی و دلایل کم اهمیت‌تر نزدیک به دم ماهی ترسیم شده است. همچنین در هر شاخه، دلایل مهم‌تر، نزدیک به ستون فقرات ماهی ترسیم شده است (نمودار ۱).



نمودار ۱. زمینه‌ها و علل تعارض ذی‌نفعان مقاصد گردشگری روستایی

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

مدل تعاملی تفاوت در اهداف و ارزش‌ها و بروز تعارض

مطابق با نتایج حاصل از ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی علل و زمینه‌های شکل‌گیری تعارض (مراحل چهارم و پنجم خانه کیفیت)، تفاوت در اهداف و ارزش‌های ذی‌نفعان گردشگری با یکدیگر، مهم‌ترین زمینه بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه می‌باشد که به ترتیب: الف) عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین، مانند: بی‌توجهی گردشگران به ارزش‌های فرهنگی-اجتماعی و زیست‌محیطی، جامعه محلی و یا بی‌توجهی و عدم اقدام سازمان‌های مربوطه در حفظ و احیاء میراث فرهنگی و تاریخی، چون بناهای تاریخی و آداب، رسوم و مراسم سنتی مورد اهمیت ساکنان محلی، ب) اهداف و انتظارات مختلف ذی-نفعان، مانند: تضاد اهداف، خواسته‌ها و منافع اقتصادی، صاحبان کسب‌وکارهای گردشگری و

گردشگران (صاحبان خانه‌های دوم) با اهداف حفاظتی (ارزش‌های فرهنگی و محیطی-کالبدی) سازمان‌های مربوطه و یا ناسازگاری و عدم هماهنگی اهداف سازمان‌های مربوطه با یکدیگر (مانند اختلاف نظر در تعیین کاربری زمین میان سازمان میراث فرهنگی و بنیاد مسکن) و ج) تفاوت در مفاهیم اجتماعی-فرهنگی بین طرفین، مانند: مغایرت توسعه گردشگری روستایی با اعتقادات جامعه محلی، عادات و سلاقی متفاوت گردشگران نسبت به جامعه محلی، ارزش‌های اخلاقی متفاوت گردشگران نسبت به جامعه محلی، تفاوت در سبک زندگی گردشگران و جامعه محلی، تفاوت هنجارهای اجتماعی گردشگران و جامعه محلی، تغییر در باورها و اعتقادات مذهبی و تغییر سبک پوشش جوانان روستایی، از مهم‌ترین دلایل این گروه از تعارضات می‌باشد.



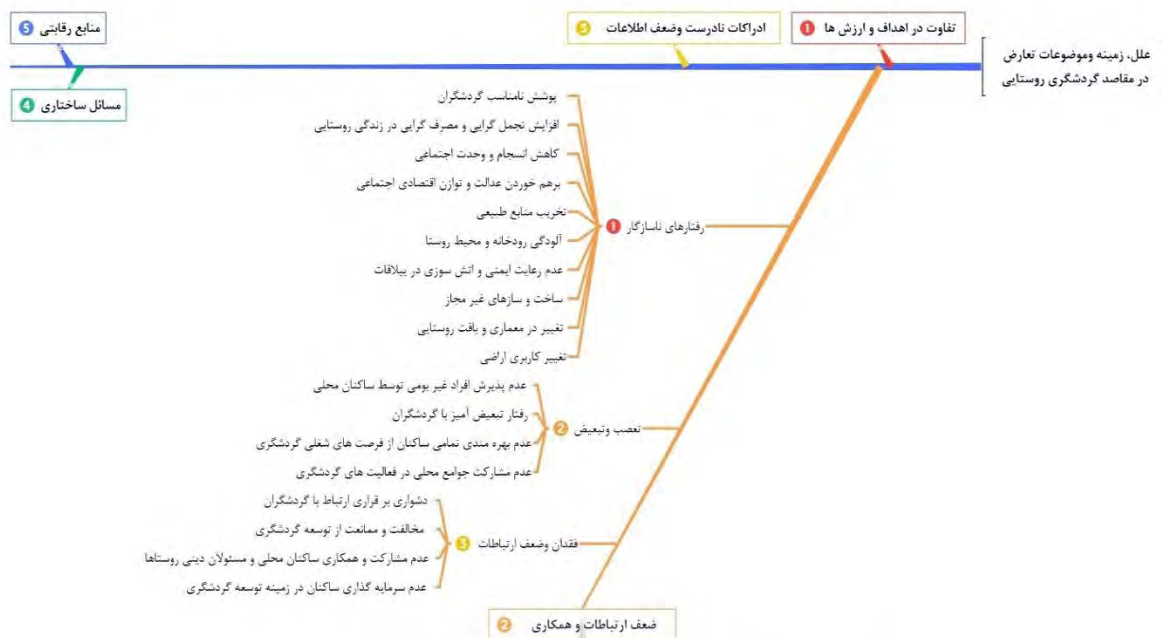
نمودار ۲. مدل علت و معلول تعارضات ناشی از تفاوت در اهداف و ارزش‌ها

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

مدل تعاملی ضعف ارتباطی- مشارکتی ذی-نفعان و بروز تعارض

ضعف ارتباط و همکاری ذی‌نفعان، دومین زمینه بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه می‌باشد که به ترتیب: الف) رفتارهای ناسازگار ذی‌نفعان و تأثیرات آن بر جامعه محلی، مانند: پوشش نامناسب گردشگران، افزایش تجمل‌گرایی و مصرف‌گرایی در زندگی روستایی، کاهش انسجام و وحدت اجتماعی، برهم خوردن عدالت و توازن اقتصادی اجتماعی و ایجاد دوگانگی در جامعه روستایی، تخریب منابع طبیعی، آلودگی رودخانه و محیط روستا، عدم رعایت ایمنی و آتش‌سوزی در بیلاغات و ایجاد هزینه‌های مدیریت بحران، ساخت‌وسازهای غیر مجاز، تغییر در

معماری و بافت روستایی و تغییر کاربری اراضی، ب) تعصب و تبعیض مانند: عدم پذیرش افراد غیر بومی توسط ساکنان محلی، رفتار تبعیض‌آمیز با گردشگران، عدم بهره‌مندی تمامی ساکنان از فرصت‌های شغلی و درآمدی گردشگری و عدم مشارکت جوامع محلی در فعالیت‌های گردشگری و ج) فقدان یا ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی-نفعان مانند: دشواری برقراری ارتباط با گردشگران، مخالفت و ممانعت از توسعه گردشگری، عدم مشارکت و همکاری ساکنان محلی و مسئولان دینی روستاها و عدم سرمایه‌گذاری ساکنان در زمینه توسعه گردشگری، از مهم‌ترین دلایل این گروه از تعارضات می‌باشد.



نمودار ۳. مدل علت و معلول تعارضات ناشی از ضعف ارتباط و همکاری ذی‌نفعان

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

اقتصادی ناشی از گردشگری، عدم آگاهی از اصول و مزایای گردشگری روستایی و اطلاعات کم روستاییان و ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری و (ب) سوء تفاهم و ادراکات متفاوت هریک از ذی‌نفعان، مانند: ادراک متفاوت ذی‌نفعان از آثار توسعه گردشگری روستایی، تصور و نگرش نادرست نسبت به افراد غیر بومی و سوء تفاهم و ادراک نادرست از گردشگران گردشگران، از مهم‌ترین دلایل این گروه از تعارضات می‌باشد.

مدل علت و معلول ضعف اطلاعاتی- ادراکی و بروز تعارض

ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات ذی‌نفعان، سومین زمینه بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه می‌باشد که به ترتیب: الف) عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی، روستاییان، مدیران محلی، صاحبان کسب‌وکارهای گردشگری و حتی سیاست‌گذاران، مانند: عدم آشنایی و آگاهی روستاییان از نحوه برخورد با گردشگران، عدم آگاهی از فرصت‌های اقتصادی ناشی از گردشگری، عدم آگاهی از اصول و مزایای گردشگری روستایی، اطلاعات کم روستاییان و ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری



نمودار ۴. مدل علت و معلول تعارضات ناشی از ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

مدل تعاملی مسائل ساختاری و بروز تعارض

مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، سیاست‌ها، قوانین و مقررات، چهارمین زمینه بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه می‌باشد که نارضایتی از عدم مشارکت و همکاری مسئولان ذی‌ربط، ضعف در حمایت مالی از مشاغل گردشگری محور، سرمایه‌گذاری ضعیف بخش دولتی در زمینه گردشگری، عدم اقدام مؤثر دهیاری‌ها و شوراهای جهت توسعه گردشگری روستایی، عدم توجه به مشارکت و منافع تمامی ذی‌نفعان در توسعه گردشگری روستایی،

محدودیت اختیارات دهیاران به منظور برنامه‌ریزی و اجرای طرح‌های گردشگری، عدم ثبات قوانین مرتبط با فعالیت‌های گردشگری، قوانین و محدودیت‌های وضع‌شده توسط میراث فرهنگی، نارضایتی از وضع قوانین نامناسب با شرایط، عدم حمایت ارگان‌ها و سازمان‌های مربوطه از توسعه گردشگری روستایی، قوانین سختگیرانه و پرسه طولانی اخذ مجوز به منظور ساخت ویلا و راه‌اندازی کسب‌وکار و ممانعت از اجرا برنامه‌ها و مراسم، از مهم‌ترین دلایل این گروه از تعارضات می‌باشد.



نمودار ۵. مدل علت و معلول تعارضات ناشی از مسائل ساختاری

ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

مدل تعاملی منابع رقابتی و بروز تعارض

کمبود و رقابت برسر منابع محدود، پنجمین زمینه بروز تعارض میان ذی‌نفعان مورد مطالعه می‌باشد که به ترتیب: الف) نادیده گرفتن حقوق و منافع سایرین (تضاد در منافع رویه‌ای)، مانند: تعرض گردشگران به باغ‌ها و تخریب درختان، بهره‌برداری بیش از حد از خدمات و زیرساخت‌های روستایی، کاهش دسترسی جوامع محلی به منابع آب، کاهش دسترسی جوامع روستایی به فضاهای عمومی و عدم وجود فضا برای پارک اتومبیل‌های گردشگران و ورود به حریم‌های روستایی، ب) نارضایتی ذی‌نفعان از شرایط موجود (تضاد در منافع روانی)، ازجمله:

نارضایتی از آثار منفی محیط- کالبدی در روستا، مانند: بهره‌بردای بیش از حد از منابع به‌ویژه منابع آب، نارضایتی از سرو صدا اقامتگاه‌ها، ازدحام و شلوغی و ترافیک ایجاد شده در محیط روستا، افزایش زباله و آلودگی محیط روستا، نارضایتی از کیفیت خدمات زیربنایی مقاصد و خدمات رفاهی- بهداشتی مراکز گردشگری، مانند: بهداشت محیط مراکز گردشگری، کیفیت پایین خدمات گردشگری، نامناسب بودن و عدم کفایت تأسیسات و تجهیزات رفاهی، کیفیت و امنیت شبکه راهی‌های ارتباطی و عدم پیگیری مسئولان، نبود زیرساخت‌های مناسب جمع‌آوری زباله‌ها، نارضایتی از پیامدهای منفی

اجتماعی، مانند: رود مهاجران غیر بومی به روستا و کاهش امنیت، گسترش آسیب‌های اجتماعی و نارضایتی گردشگران از عدم وجود امنیت مالی و نارضایتی از هزینه‌های اقتصادی، مانند: قیمت بالای خدمات، دریافت ورودی برای ورود به روستا، افزایش هزینه‌های پاک‌سازی روستا و نداشتن سود برای دهیاری و نارضایتی از افزایش قیمت زمین و مسکن به دلیل کاهش توان ساکنان محلی در خرید یا اجاره



ماخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۳-۱۴۰۲

۵ نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که تفاوت در اهداف و ارزش‌ها، ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان، ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات، منابع رقابتی و مسائل ساختاری، مهم‌ترین زمینه‌های تعارض میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه می‌باشد که براساس RPN

های حاصله، تفاوت در اهداف و ارزش‌ها، با اختصاص بالاترین سطح اولویت‌بندی خطر (RPN)، به‌عنوان مهم‌ترین زمینه تعارض میان ذی‌نفعان شناسایی شده است و عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین، اهداف و انتظارات مختلف ذی‌نفعان و تفاوت در مفاهیم اجتماعی- فرهنگی بین طرفین، از مهم‌ترین دلایل این گروه از تعارضات می‌باشد. از سوی دیگر، ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان، به دلایلی چون: رفتارهای ناسازگار ذی‌نفعان و تأثیرات آن بر جامعه محلی، تعصب و تبعیض و فقدان یا ضعف ارتباطات و همکاری بین ذی‌نفعان، نیز ازجمله زمینه‌ها و علل حائز اهمیت می‌باشد که در بروز تعارضات گوناگون میان ذی‌نفعان نقشی انکارناپذیر ایفا نموده است. همچنین مطابق با نتایج حاصله، ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات، به دلیل عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی و سوء تفاهم و ادراکات متفاوت هر یک از ذی‌نفعان، مسائل ساختاری چون: قدرت، منفعت، سیاست‌ها، قوانین و مقررات و کمبود و رقابت برسر منابع محدود، به دلایلی چون: نادیده گرفتن حقوق و منافع سایرین (تضاد در منافع رویه‌ای)، نارضایتی ذی‌نفعان از شرایط موجود (تضاد در منافع روانی) و تقابل منافع مادی ذی‌نفعان با سایر ارزش‌ها و حقوق سایرین، در رتبه‌های سوم تا پنجم مدل ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی زمینه‌ها و علل شکل‌گیری تعارض ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه قرار می‌گیرند. بر اساس این، می‌توان عدم پذیرش و احترام به ارزش‌های سایرین، رفتارهای ناسازگار گردشگران، عدم آگاهی یا اطلاعات ناکافی، نادیده گرفتن حقوق و منافع سایرین و نارضایتی ذی‌نفعان از شرایط موجود و مسائل قدرت، منفعت، ساختارها، سیاست‌ها، قوانین و مقررات را به‌عنوان مهم‌ترین علل شکل‌گیری تعارض میان ذی‌نفعان در مقاصد گردشگری روستایی مورد مطالعه برشمرد. این نتایج با یافته‌های مطالعات انجام‌شده توسط؛ Zhang et al, 2015 و Almeida et al, 2017 که با بهره‌گیری از مدل مور، علل و زمینه‌های تعارض میان ذی‌نفعان گردشگری را از تعارض‌های مربوط به

استفاده از منابع تا تعارض بر سر ارزش‌ها دسته‌بندی می‌کنند و نتایج مطالعات Kruczek et al, 2022 که کمترین میزان بروز تعارض را مربوط به مسائل ساختاری و بیشترین آن مربوط به تضاد ارزش‌ها و منافع، می‌دانند، هم‌سو می‌باشد. این همخوانی، اعتبار و اهمیت عوامل شناسایی شده را در زمینه مورد مطالعه تقویت می‌کند و نشان می‌دهد که ماهیت چندوجهی تعارض در مقاصد گردشگری روستایی، نیازمند توجه به ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، ارتباطی، اقتصادی و ساختاری است؛ لذا بر مبنای نتایج پژوهش، به منظور مدیریت اثربخش تعارضات و دستیابی به توسعه پایدار گردشگری روستایی، پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

با توجه به آنکه تفاوت در اهداف و ارزش‌ها مهم‌ترین عامل بروز تعارض می‌باشد، التزام گردشگران و مشاغل گردشگری، به احترام به ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی جوامع محلی، توجه به اهداف و انتظارات متکثر ذی‌نفعان به‌صورت متوازن، انجام مطالعات مردم‌نگاری و جامعه‌شناختی به منظور شناخت عمیق‌تر نظام‌های ارزشی و اولویت‌های ذی‌نفعان و مشارکت فعال آنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری می‌تواند به نحو چشمگیری از بروز تعارضات ناشی از تفاوت‌های ارزشی جلوگیری کند. همچنین با عنایت به نقش محوری ضعف ارتباطات، استقرار سازوکارهای تسهیل‌گر گفت‌وگو و تبادل آرا میان ذی‌نفعان مختلف، ازجمله: برگزاری جلسات هم‌اندیشی، ایجاد بسترهای مشارکتی، در مدیریت تعارضات ضروری است. از سویی ارتقاء سطح آگاهی ذی‌نفعان از طریق ارائه اطلاعات دقیق و به‌موقع پیرامون قوانین، حقوق و تکالیف، اصول گردشگری پایدار و مسائل فرهنگی- اجتماعی مقاصد، می‌تواند نقش مؤثر در کاهش تعارضات ناشی از ادراکات نادرست و ضعف اطلاعات، ایفا نماید. در راستای مدیریت منابع رقابتی نیز، تدوین و اجرای سازوکارهای عادلانه و شفاف برای دسترسی و بهره‌برداری از منابع و توجه

علت و معلولی بین عوامل تعارض و پیامدهای آن کمک کند و ابزاری قدرتمند برای مدیران و برنامه‌ریزان گردشگری فراهم کند.

حامی مالی

بنا به اظهار نویسنده مسؤول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری نویسنده اول، به راهنمایی نویسندگان دوم و سوم و مشاوره نویسنده چهارم می‌باشد.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان، از همه افراد، به دلیل مشاوره و راهنمایی علمی و مشارکتشان در این مقاله تشکر و قدردانی می‌کنند.

به حقوق تمامی ذی‌نفعان، به‌ویژه جوامع محلی، و ایجاد مکانیسم‌های جبرانی برای آسیب‌های احتمالی توصیه می‌شود. درنهایت، بازنگری و اصلاح سیاست‌ها، قوانین و مقررات مرتبط با توسعه گردشگری روستایی با هدف کاهش ابهامات و نابرابری‌ها و با مشارکت ذی‌نفعان می‌تواند به افزایش مشروعیت آن‌ها کمک کند. در مجموع مدیریت اثربخش تعارض در مقاصد گردشگری روستایی نیازمند رویکردی جامع و مشارکتی با در نظر گرفتن تمامی زمینه‌ها با تأکید بر ایجاد تعادل میان منافع ذی‌نفعان برای تحقق توسعه پایدار گردشگری روستایی است.

با توجه به رویکرد کیفی پژوهش، در جهت تکمیل یافته‌ها پیشنهاد می‌شود، مطالعات آتی به توسعه مدل‌های کمی برای سنجش و میزان و فراوانی تعارضات و اثرات آن، بپردازند. استفاده از روش‌های آماری پیشرفته نظیر تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل عاملی می‌تواند به شناسایی روابط

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



منابع

- Almeida, Joana. Costa, Carlos. Silva, Fernando Nunes da, (2017), *A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism*, Tourism Management Perspectives, Volume 24, 94-106.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.021>
- Almeida, Joana. Costa, Carlos. Silva, Fernando Nunes da, (2018), Collaborative approach for tourism conflict management: A Portuguese case study, *Land Use Policy*, Volume 75, 166-179.
<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2018.03.034>
- Chen, Shun-Hsing. & Yang, Ching-Chow. (2004). *Applications of Web-QFD and E-Delphi method in the higher education system*. *Human Systems Management*, 23(4), 245-256.
10.3233/HSM-2004-23406
- Chien, P. Monica. and Ritchie, Brent W, (2018), *Understanding intergroup conflicts in tourism*, *Annals of Tourism Research*, Volume 72, 177-179.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.03.004>
- Chin, Kwai-Sang. Wang, Yingming. Kwai Poon, Gary Ka. Yang, Jian-Bo, (2009), *Failure mode and effects analysis using a group-based evidential reasoning approach*, *Computers & Operations Research*, Volume 36, Issue 6, 1768-1779.
<https://doi.org/10.1016/j.cor.2008.05.002>
- Cornet, Candice, (2015), *Tourism development and resistance in China*, *Annals of Tourism Research*, Volume 52, 29-43.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2015.02.002>
- Cox, Fletcher. D, Orsborn, Catherine. Sisk, Timothy D. (2017). *Peacebuilding for social cohesion: Findings and implications*. In F. D. Cox, & T. D. Sisk (Eds.). *Peacebuilding in deeply divided societies* (pp. 287-309). Cham: Palgrave Macmillan.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-50715-6_10
- Curcija, Marcus. Breakey, Noreen. Driml, Sally, (2019), *Development of a conflict management model as a tool for improved project outcomes in community-based tourism*, *Tourism Management*, Volume 70, 341-354.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.016>
- Dredge, Dianne. (2010). *Place change and tourism development conflict: Evaluating public interest*. *Tourism Management*, 31(1), 104-112.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.01.004>
- Farmaki, Anna, (2017), *The tourism and peace nexus*, *Tourism Management*, Volume 59, 528-540.

- <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.012>
- Garcia, Juan A. Gómez, Mar. Molina, Arturo, (2012), *A destination-branding model: An empirical analysis based on stakeholders*, Tourism Management, Volume 33, Issue 3, 646-661. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.07.006>
- Guba, Egan G, and Lincoln, Yonn A. S, (1984), *Competing paradigms in qualitative research*. Handbook of qualitative research, In Norman K. Denzin and Yonn A S. Lincoln (Eds), Newbury Park, CA: Sage.
- Hajinejad, A. and tuolabi nejad, M. (2020). *Relationship between Rural Independent Landscape Development Factors and Coastal Tourism Development Benefits Using Quality function deployment (QFD)*. Geographical Studies of Coastal Areas Journal, 1(2), 111-140. doi: 10.22124/gscj.2021.13897.1059. (In Persian)
- Hardy, Anne, & Pearson, Leonie J. (2018), *Examining stakeholder group specificity: An innovative sustainable tourism approach*, Journal of Destination Marketing & Management, Volume 8, 247-258. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.05.001>
- Hesaminezhad, Mohammad Amin. Zarei, Mahnaz. Moayedi Mohammad, Bagher, (2016). *Using cause and Effect Diagram to Survey the Cause of Bankruptcy and Slump Domestic Industries by QFD & FMEA Approach*, Journal of Strategic Management in Industrial Systems, 11(35), 69-84. <https://sanad.iau.ir/Journal/imj/Article/923389/FullText>. (In Persian)
- Hoefle, Scott William, (2016), *multi-functionality, juxtaposition and conflict in the Central Amazon: Will tourism contribute to rural livelihoods and save the rainforest?* Journal of Rural Studies, Volume 44, 24-36. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2015.12.009>
- Imran, Sophia. Alam, Khorshed. Beaumont, Narelle, (2014), *Environmental orientations and environmental behaviour: Perceptions of protected area tourism stakeholders*, Tourism Management, Volume 40, 290-299. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.07.003>
- Jamal, Shahid. Ghosh, Aratrika. Hazarika, Rashmi. Sen, Anjan, (2022), *Livelihood, conflict and tourism: An assessment of livelihood impact in Sundarbans, West Bengal*, International Journal of Geoheritage and Parks, Volume 10, Issue 3, 383-399. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2022.07.004>
- Kim, soyeun & Jamal, Tazmal. (2015). *The co-evolution of rural tourism and sustainable rural development in Hongdong, Korea: Complexity, conflict and local response*. Journal of Sustainable Tourism, 23(8-9),



- 1363-1385.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1022181>
- Kreiner, Noga Collins. Shmueli, Deborah F. Ben Gal, Michal, (2015), *Understanding conflicts at religious-tourism sites: The Baha'i World Center, Israel*, *Tourism Management Perspectives*, Volume 16, 228-236.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.04.001>
- Kruczek, Zygmunt. Szromek, Adam R. Walas, Bartłomiej. Mazanek, Leszek, (2022), *Sources of conflict among tourism stakeholders in historical cities*, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*,
<https://doi.org/10.1080/19407963.2022.2027953>
- Kuvan, Yalçın. & Akan, Perran, (2013), *Conflict and agreement in stakeholder attitudes: residents' and hotel managers' views of tourism impacts and forest-related tourism development*, *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 20, Issue 4, 571-584.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2011.617824>
- Long Ma, Xiao. Wang, Rong. Ling, Dai Mei. Hong Ou, Yang, (2022), *The action logic and interpretation framework of residents' resistance in rural tourism development*, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 51, 79-87.
<https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.02.031>
- McKercher. Bob. Ho. Pamela S.Y, du Cros. Hilary., (2005), *Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong*, *Tourism Management*, 26(4), 539-548.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.02.018>
- Metilelu, Olumide. Adeniyi, Michael. Ekum, Matthew, (2022), *Modelling the Dynamic Effect of Environmental Pollution on Coastal Tourism*, *Scientific African*, Volume 17, e01364.
<https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2022.e01364>
- Moore. Christopher W., (2014), *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (4th edition), San Francisco: Jossey-Bass.
<https://doi.org/10.1558/mtp.33140>
- Sadeghloo, T., Seyfi, S., Yarahmadi, M., Michael Hall, C., & Vo-Thanh, T. (2024). *Integrating second home owners into conservative rural communities in a developing country*. *Tourism Geographies*, 26(7), 1197-1222.
- Sojasi Qeidari, H., Moeini, A., Shayan, H., & Mohammadi Abdevand, M. (2023). *Exploring the perceived conflicts by rural residents in relation to the expansion of the second-homes*. *Journal of Tourism and Cultural Change*, 21(5), 534-552.
- soleymani, Z., sojasi Qeidari, H., shayan, H., seyfi, S., & Pourtaheri, M. (2023).

- Identifying and explaining the factors influencing the creation of memorable experiences for tourists from rural destinations (Razavi Khorasan province). *Journal of Tourism Planning and Development*, 12(47), 59-89. doi: 10.22080/jtpd.2023.26095.3836
- Stoffelen, Arie. Vanneste, Dominique, (2015), *An Integrative Geotourism Approach: Bridging Conflicts in Tourism Landscape Research*, *International Journal of Tourism Space, Place and Environment*, Volume 17, Issue 4, 544- 560.
<https://doi.org/10.1080/14616688.2015.1053973>
- Tsaur, Sheng-Hsiung. Yen, Chang-Hua. Teng, Hsiu-Yu, (2018), *Tourist-resident conflict: A scale development and empirical study*, *Journal of Destination Marketing & Management*, Volume 10, 152-163.
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.09.002>
- Wang, Ligu, (2021), *Causal analysis of conflict in tourism in rural China: The peasant perspective*, *Tourism Management Perspectives*, Volume 39, 100863.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100863>
- Wang, Ligu. Yotsumoto, Yukio, (2019), *Conflict in tourism development in rural China*, *Tourism Management*, Volume 70, 188-200.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.012>
- Yang, Jingjing. Ryan, Chris. Zhang, Lingyun, (2013), *Social conflict in communities impacted by tourism*, *Tourism Management*, Volume 35, 82-93.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.06.002>
- Zhang, Chaozhi. Fyall, Alan. Zheng, Yanfen, (2015), *Heritage and tourism conflict within world heritage sites in China: a longitudinal study*, *Current Issues in Tourism*, Volume 18, Issue 2, 110-136.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2014.912204>
- Zhang, J.J. and Kwong, Y.M, (2017), *Reconceptualising host-guest relations at border towns*, *Annals of Tourism Research*, Volume 66, 196-199.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2017.06.007>