



جغرافیا و روابط انسانی، زمستان ۱۴۰۱، دوره ۵، شماره ۳، صص ۱-۱۵

## مدل‌سازی نوین گردشگری برای تداوم فعالیت کسب و کارهای بخش توریسم در شرایط کرونا و ویروس (مطالعه موردی: شهر توریستی سرعین)

فریبا اسفندیاری درآباد<sup>۱\*</sup>، بهروز نظافت تکلہ<sup>۲</sup>، زهرا شهبازی شرفه<sup>۳</sup>

۱- استاد دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده علوم اجتماعی، گروه جغرافیای طبیعی، اردبیل، ایران

[esfandvari@uma.ac.ir](mailto:esfandvari@uma.ac.ir)

۲- دانشجوی دکتری دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده علوم اجتماعی، گروه جغرافیای طبیعی (گرایش ژئومورفولوژی)،

اردبیل، ایران

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده علوم اجتماعی، گروه جغرافیای طبیعی (گرایش

ژئومورفولوژی)، اردبیل، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۲۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۹/۱۵

### چکیده

کرونا ویروس برای اولین بار در شهر ووهان چین در سال ۲۰۱۹ پیدا شد. در واقع کرونا ویروس یکی از بحران‌های است که اخیراً نه تنها سلامتی، بلکه تمام ابعاد زندگی انسان (اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی)، را در معرض خطر قرار داده است. بخش گردشگری یکی از بخش‌های اقتصادی است که ضررهای فراوانی را در اثر پیدایش و شیوع این ویروس به خود دیده است و متأسفانه برنامه‌ریزی‌های که در جهت مدیریت بحران کرونا ویروس اعمال می‌گردد آسیب‌های اقتصادی وارده را دوچندان کرده است. با این‌که کووید ۱۹ ناخوانده مشکلاتی برای جوامع انسانی ایجاد کرده است، اما با تلاش و سیاست‌گذاری مناسب می‌تواند از تهدید به یک فرصت تبدیل شده و زمینه شکوفایی و توسعه بلندمدت را در راستای ایجاد شرایط مناسب اقتصادی فراهم نماید. در این راستا، هدف از تحقیق حاضر ارائه مدل گردشگری ایمن برای تداوم بخشیدن کسب و کارهای بخش گردشگری در شرایط حال حاضر کرونا ویروس در شهر توریستی سرعین است. جامعه مورد مطالعه، صاحبان مشاغل‌های موجود در بخش توریسم در شهر سرعین بودند. برای گزینش مصاحبه‌شوندگان از نمونه‌گیری هدفمند از نوع گلوله برفی استفاده شد. معیار تعیین حجم نمونه رسیدن به اشباع نظری بود که در این تحقیق با بررسی ۵۶ نمونه از جامعه مذکور اشباع نظری به دست آمد. جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه باز، یادداشت‌برداری، مصاحبه و به‌کارگیری اسناد و مدارک انجام شد. تحلیل اطلاعات با استفاده از کدگذاری باز، انتخابی و محوری صورت پذیرفت. بر این اساس، مدل پژوهش ایجاد گردید. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که می‌توان از طریق برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری دقیق و مناسب و با رعایت کامل دستورالعمل‌های بهداشتی و با نظارت و هماهنگی دستگاه‌های مربوطه و استفاده از فناوری‌های نوین صنعت گردشگری در شرایط بحرانی کرونا مسائل مربوط به رونق گرفتن صنعت گردشگری در شهرستان سرعین را بهبود بخشید.

کلیدواژگان: "توریسم"، "شهرستان سرعین"، "کرونا ویروس"، "کسب و کار"، "مدل گردشگری"،



## مقدمه

شرایط سخت و بحرانی در همه زمان‌ها در جوامع بشری وجود داشته و همیشه بر زندگی آن‌ها تاثیر گذاشته است. در همین راستا کرونا ویروس برای اولین بار در دسامبر ۲۰۱۹ در شهر ووهان چین شیوع پیدا کرد و در ۱۱ مارس سال ۲۰۲۰ توسط سازمان بهداشت جهانی به‌عنوان یک بیماری فوق همه‌گیر اعلام شد (خالد و همکاران، ۲۰۲۱، نادری و همکاران، ۲۰۲۱، ویلیامز، ۲۰۲۰، رازر و همکاران، ۲۰۲۰، پارنل و همکاران، ۲۰۲۰). ویروس کرونا با سرعت بسیار زیاد در همه جهان گسترش یافت (شارما و ماهندرا، ۲۰۲۰). کرونا ویروس تا به امروز اثرات بسیار زیادی بر سیستم‌های بهداشتی، انسانی، سیاسی، اجتماعی و اقتصادی به‌خصوص در بخش گردشگری داشته است (راتن و همکاران، ۲۰۲۰، دانثو و کاستافاستون، ۲۰۲۰). اثرات منفی کرونا ویروس بر اقتصاد جهانی آن‌قدر زیاد بود که نظر کثیری از پژوهشگران را به خود جلب کرد (شارما، همکاران، ۲۰۲۱). چراکه راه‌کارهای اتخاذ شده جهت مقابله با این بحران بهداشتی، بیش‌ترین تاثیر منفی را بر اقتصاد و به‌مراتب کسب و کارهای مختلف گذاشته است که در این بین، کسب و کارهای حوزه گردشگری بیش از سایر صنایع و کسب و کارها متحمل آسیب شدند (باسکارا، ۲۰۲۱)، زیرا بسیاری از کشورها برای جلوگیری از شیوع ویروس، گردشگری و سفرهای بین‌المللی را محدود یا به حالت تعلیق درآورده‌اند (پن. همکاران، ۲۰۲۱). اگرچه گردشگری تاکنون با بحرانهای مختلفی روبرو شده است؛ اما اثرات کووید-۱۹ حداقل از نظر اقتصادی، ویرانگرتر از هر بحران دیگری در طول تاریخ برای این صنعت بوده است (هال و همکاران، ۲۰۲۰). بحران کرونا یک وضعیت جدید و پایدار با یک پیک زمانی نامشخص است (گازولین و همکاران، ۲۰۲۰). بر خلاف سایر بحرانهای که مدت زمان مشخصی دارند. در این بین در ایران به‌طور اعم و استان اردبیل به‌خصوص شهر توریستی سرعین به‌طور اخص بحران ناشی از بیماری کرونا برای کسب و کارهای حوزه گردشگری به‌شدت محسوس شده است. شهرستان سرعین یکی از مناطق مهم مستعد گردشگری در ایران، به دلیل برخورداری از ویژگی‌های منحصر به فرد تاریخی، فرهنگی، مذهبی و طبیعی طی دوره‌های مختلف تاریخی در سطح ملی و بین‌المللی از توانمندی‌های بالایی برای جذب گردشگران برخوردار بوده است و با توجه به آمار بالای بیکاری در این استان اردبیل، رونق و توسعه کسب و کارهای گردشگری از اهمیت بالایی برخوردار است. اما متأسفانه همه‌گیری کرونا ویروس و به‌مراتب اسرتراتی‌های غیراصولی و غیرعلمی از سوی سیاست‌گذاران ملی و استانی موجب رکود کسب و کارهای گردشگری در این استان شده است. روند شیوع کرونا ویروس و موج‌های ایجاد شده بر اساس نمودارها و تطابق آن با سیاست‌های اتخاذ شده در این استان حاکی از آن است که

زمینه حرکت به سمت توسعه یافتگی استان را معکوس نموده است؛ چرا که در زمان اوج موج‌های شیوع کرونا ویروس به درستی اقدامات من تردد و ... اعمال نشده است و شواهد حاکی از آن است که در مابین موج‌ها، متأسفانه اقدامات جهت کاهش اثرات این ویروس به صورت یکباره رها شده و به زمانبندی مناسب اعمال قوانین توجه کافی نشده است که این امر زمینه ظهور موج‌های بعدی و البته قوی‌تر و با اثرات بیشتر را فراهم نموده است. (شکل ۱).



شکل ۱: روند موارد سرپایی مثبت بیماران کرونایی و موج‌های ایجاد شده در اثر شیوع کرونا ویروس از اسفند ۱۳۹۸ تا دی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی ۱۴۰۰

رتال جامع علوم انسانی

پیشینه تحقیق

در این راستا مطالعاتی صورت گرفته است که به آن‌ها اشاره می‌گردد. خسروی و همکاران (۱۳۹۹)، در پژوهشی نشان دادند که عوامل راهبردهای سازمانی، تمرکز بانکی، مزیت رقابتی، سپرده‌های بانکی و محصولات و خدمات کلیدی بر تاب‌آوری کسب و کارها موثر هستند.

طاهری و همکاران (۱۴۰۱)، بررسی پیامدهای فعالیت‌های گردشگری براکوسیستم‌های طبیعی پرداختند. ایشان بیان کردند که تاثیرگذاری فعالیت‌های گردشگری براکوسیستم‌های طبیعی دارد. در تغییر اکوسیستم‌های طبیعی

فعالیت های گردشگری از جمله حمل و نقل و مصرف سوخت می تواند شرایط موجود اکوسیستم های طبیعی را دچار دگرگونی و تحول نماید .

اکبرپور آلمه جوقی و حسینی گوگی (۱۴۰۱)، به منظور سیاست گذاری تأثیرات ویروس کرونا بر عدم امنیت غذایی و وضعیت مهاجرت: چارچوب مفهومی شکاف ساختاری پرداختند. ایشان به این نتیجه رسیدند که کرونا ویروس بر عدم امنیت غذایی و وضعیت مهاجرت از جمله مهاجرت روستا به شهر و مهاجرت بین المللی تأثیرگذار بوده است. این بحران توانسته است منجر به شکاف ساختاری در الگوهای مهاجرت شود و افراد از ورود به کشورهای متأثر از ویروس کرونا، اجتناب کرده اند. با توجه به ماهیت مداوم جریان های مهاجرت، این موضوع اثرات طولانی مدت داشته است. ضرورت دارد که در سیاست های ملی، وضعیت مهاجران وارد شده یا با احتمال بازگشت به مناطق آسیب دیده، مورد توجه قرار گیرد. همچنین، نیاز به ایجاد سیستم های غذایی انعطاف پذیر وجود دارد که می تواند ناامنی غذایی را کاهش دهد.

گریتل (۲۰۲۰)، در پژوهشی بیان میدارد که علم فناوری در بحران شیوع کووید ۱۹ به یک عامل مهم در بقا و تداوم گردشگری مبدل شده است.

هیراماتسو مارشال (۲۰۱۸)، در مطالعه خود به بررسی کسب و کارهای که از بحران استفاده کردند دارای قدرت پایداری و تداوم بیشتری در شرایط فاجعه بار هستند و همچنین با سرعت بیشتری به حالت تعادل اولیه خود قبل از کرونا بازگشتند.

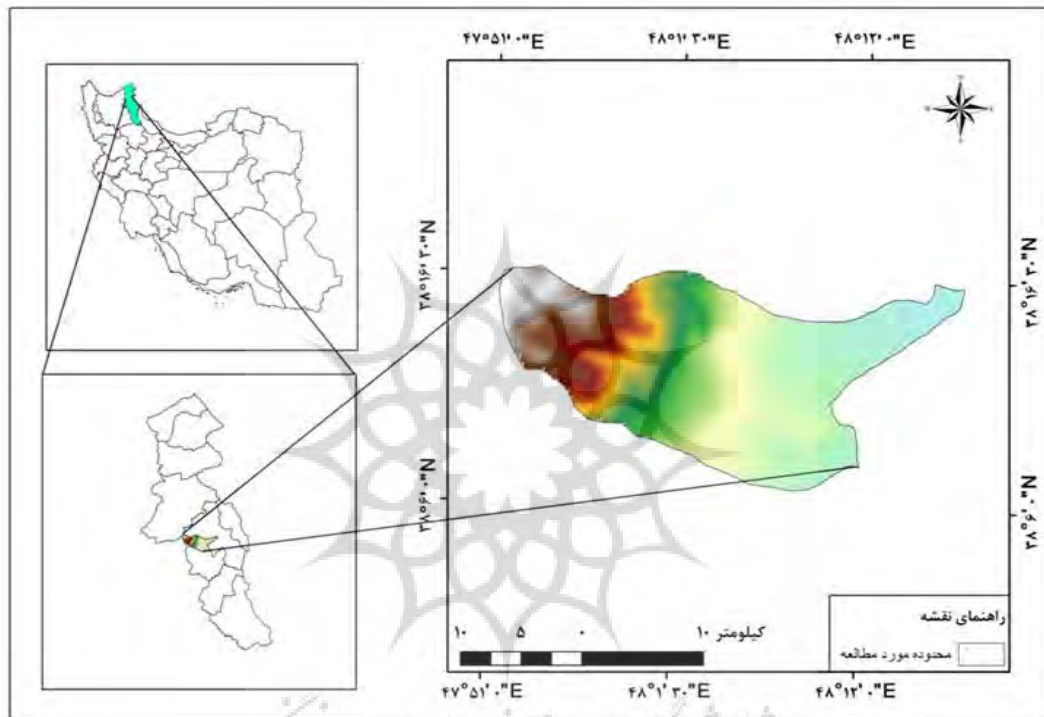
بنابراین هدف از پژوهش حاضر ایجاد مدل گردشگری مناسب برای تداوم فعالیت کسب و کارهای حوزه گردشگری در شرایط بحران کووید ۱۹ (مطالعه موردی: شهر توریستی سرعین) می باشد.

## روش شناسی

معرفی منطقه مورد مطالعه

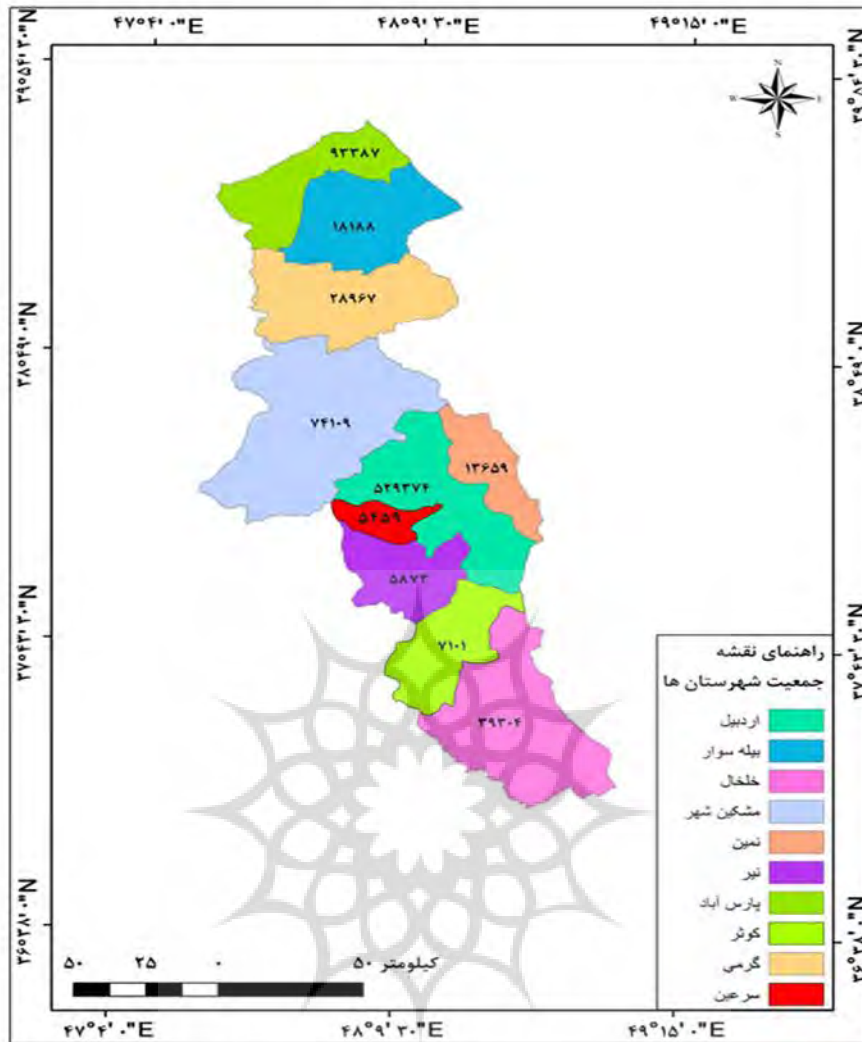
شهرستان سرعین در شمال غرب ایران و در محدوده جغرافیایی ۴۷ درجه و ۴۸ دقیقه تا ۴۸ درجه و ۱۱ دقیقه طول شرقی و ۳۸ درجه و ۳ دقیقه تا ۳۸ درجه و ۱۵ دقیقه عرض شمالی قرار دارد . وسعت این شهرستان حدود ۳۷۳/۵۴۶ کیلومتر مربع است. سرعین یکی از شهرهای گردشگری استان اردبیل است. این شهر به علت چشمه های آبگرم معدنی شهرت جهانی دارد و یکی از مناطق گردشگری، تفریحی در استان اردبیل است. جلوه های

خارق العاده طبیعت را میتوان در این شهر به وضوح دید. یکی از جاذبه های این شهر در فصل تابستان آب هوای بسیار دلپذیر شهر سرعین است که در وسط تابستان میتوان دمای هوای زیر ۱۵ درجه ای را تجربه کرد. یکی از نکات با اهمیت در سرعین، مدیریت بهره برداری مجتمع تجاری، آب درمانی و ... است که باعث شده به خصوص در زمستان شهر توریستی سرعین، مقصد هزاران گردشگر خارجی و ایرانی شده و مسافران معنای واقعی لذت طبیعت زمستانه کوه سبلان را با گرمای آبگرم معدنی گاومیش گلی را تجربه میکنند شکل (۲).



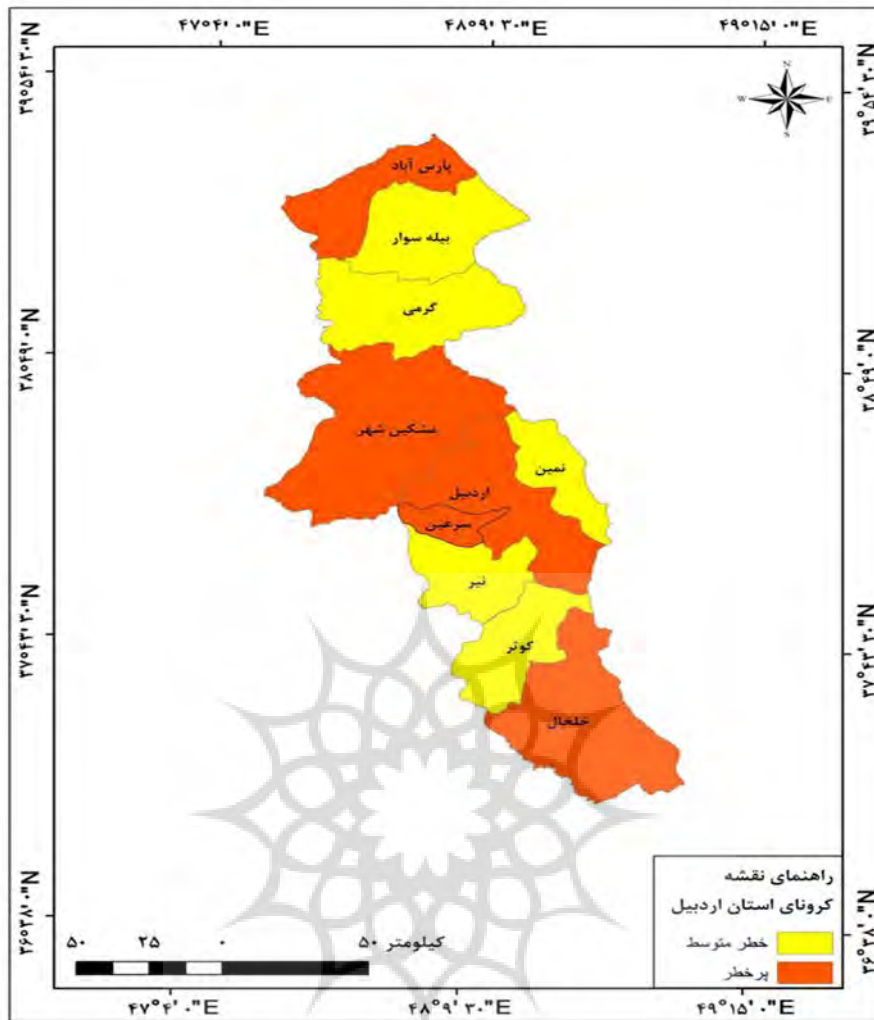
شکل ۲ موقعیت جغرافیایی شهرستان سرعین (منبع: نگارندگان، ۱۴۰۱)

شکل (۳)، جمعیت استان اردبیل و شهرستان های آن را نشان میدهد بر اساس شکل فوق جمعیت شهرستان سرعین براساس آخرین سرشماری انجام گرفته حدود ۵۴۵۹ نفر میباشد که این تعداد جمعیت به دلیل توریستی بودن منطقه در طول فصل سال متغیر بوده و در تابستان نیز به دلیل بیشتر بودن مسافر منجر به افزایش جمعیت در این شهرستان می گردد.



شکل ۳ نقشه جمعیت استان اردبیل و شهرستان‌ها (منبع: نگارندگان، ۱۴۰۱)

شکل (۴)، نقشه میزان مبتلایان به کرونا در سطح استان اردبیل و شهرستان‌ها را نشان می‌دهد. بر این اساس در بازه زمانی مطالعاتی در دی ماه سال ۱۴۰۰ میزان مبتلایان در شهرستان توریستی سرعین پرخطر بوده که بر این اساس کلیه کسب و کارها در این بازه تعطیل بودند.



شکل ۴ نقشه کرونایی استان اردبیل و شهرستان‌ها (منبع: نگارندگان، ۱۴۰۱)

### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر رویکرد، جزء تحقیقات کیفی؛ از لحاظ هدف، کاربردی و با روش نظریه بنیانی انجام گرفت. نظریه بنیانی یک روش برای استخراج مفاهیم از دل داده‌ها و سپس ترکیب آن‌ها می‌باشد (گلیزر و استراوس، ۱۹۶۷). با توجه به این‌که مسئله مورد پژوهش، مسئله روز می‌باشد و بر اساس بررسی‌های صورت گرفته به نظر می‌رسد که تاکنون در مورد آن به طور مستقیم و بخصوص در شرایط حین بحران کروناویروس پژوهشی صورت نگرفته است، لذا به نظر می‌رسد در بین روش‌های مختلف پژوهش، مناسب‌ترین پاسخ را نظریه بنیانی ارائه می‌دهد. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش، تمام صاحبان کسب و کارهای حوزه گردشگری در استان اردبیل (مطالعه

موردی: شهرستان سرعین) میباشد. در این پژوهش، از روش نمونه گیری هدفمند از نوع گلوله برفی استفاده گردید. در نهایت مرحله جمع آوری داده‌ها تا رسیدن به پاسخ نهایی ادامه یافت. در این پژوهش با تعداد ۵۶ نفر اشباع نظری حاصل گردید. در نهایت تعداد نمونه مورد مطالعه در این پژوهش ۵۶ نفر میباشد. در این تحقیق از پرسشنامه، مصاحبه، یادداشت برداری و در نهایت ترکیبی از این موارد جهت جمع آوری داده های اولیه (با رعایت تمامی دستورالعمل‌های بهداشتی و استفاده از فناوری های نوین ارتباطی استفاده شد. داده‌ها به طور همزمان جمع آوری و تجزیه و تحلیل شدند. سپس در مرحله بعد اعتبارپذیری و اطمینان‌پذیری یافته‌های تحقیق از طریق تکنیک مثلث‌سازی حاصل گردید. در تکنیک مثلث‌سازی سعی شد چهار مفهوم مرتبط از جمله اعتبارپذیری، انتقال پذیری، تأییدپذیری و اطمینان پذیری مورد توجه قرار گیرد. بدین منظور جهت افزایش اعتبارپذیری در مرحله گردآوری اطلاعات، برای طرح سوالات متنوع، صریح و شفاف از کارشناسان در زوایای مختلف و در مرحله تحلیل داده‌ها از روش زاویه‌بندی تحلیلی استفاده شد. سپس با استفاده از راهبرد منابع مختلف جمع‌آوری و تحلیل داده در چند جلسه و درگیری بیشتر با افراد شرکت‌کننده نتایج در این پژوهش محقق گردید. در نهایت به منظور اطمینان‌پذیری داده‌ها از تکنیک بازبینی یافته‌ها توسط مشارکت کنندگان و بازبینی توسط گروه پژوهش استفاده شد.

### نتایج و تجزیه و تحلیل داده‌ها

نتایج تحقیق حاضر در قالب کدگذاری سه مرحله باز، محوری و انتخابی حاصل شده است. در این مرحله ۳۲ کد اساسی استخراج گردید. سپس بعد از استخراج مفاهیم دقیق و اساسی طی کدگذاری باز، مرحله کدگذاری محوری انجام گرفت. در این مرحله با استفاده از تکنیک مقایسه دائمی داده‌ها، ارتباط بین مفاهیم مشخص گردید و طبقه بندی صورت گرفت (جدول ۱). نتایج حاصله از جدول ۱ نشان داد که برنامه‌ریزی‌ها هر چند که از نظر رعایت اصول بهداشتی به درستی تدوین و تصویب شده بودند اما سیاستگذاران برای دید کوتاه مدت، کنترل شیوع ویروس را تدوین کرده بودند و اعمال سیاست‌گذاریهای سخت‌گیرانه صرفاً به زمان اوج شیوع کرونا و در اوج موج‌ها محدود شده است و متأسفانه پس از تغییر در شرایط و بهبودی اولیه، محدودیت‌های کرونایی و نظارت‌ها به یکباره رها شده و زمینه را برای ایجاد موجی سهمگین تر فراهم نموده است. به عبارتی، در کنترل شیوع ویروس کرونا به زمان‌شناسی توجه خاصی نشده است و مسئولان در هر موج، زمانی به فکر ارائه راهکار و اجرای قوانین سخت و سخت‌پرداختند



که موج شیوع گسترده اتفاق افتاده بود؛ درحالیکه باید قبل از رسیدن به هر موج تصمیمات و برنامه‌ریزیهای مناسب تدوین گردد. همچنین مسئله دیگری که در نقد سیاستگذاریهای دولت در دوران کرونا میتوان به آن اشاره داشت، شیوه اجرای قوانین کرونایی از سمت دولت می‌باشد. درحالیکه به دیو شیوع گسترده این ویروس، مسئولان کشوری مدام "در خانه ماندن" و "رعایت فاصله‌گذاری اجتماعی" را به مردم توصیه می‌کنند، اما سیاستهای در نظر گرفته شده، جریان را به سمتی پیش می‌برد که ناخودآگاه مردم را ناچار به عدم رعایت پروتکل‌های بهداشتی کرده است. به عنوان مثال "فروش مرغ با تعرفه دولتی" و "تسهیلات بانکی حمایتی ویژه یارانه بگیران" باعث ازدحام جمعیت شده و زمینه برای شیوع موجی قویتر فراهم میکند. لذا این امر در حوزه کسب و کارهای در منطقه توریستی سرعین از نظر دیدگاه سیستمی آسیب‌های بسیار فراوانی از نظر کنترل شیوع کرونا بر سایر سیستم‌ها به خصوص بخش اقتصادی دربر خواهد داشت و این امر تاثیر منفی بر توسعه اقتصاد استان اردبیل به خصوص شهر توریستی سرعین خواهد شد در مدل ارائه شده در این تحقیق تاکید اساسی برای ایجاد راهکارهای مناسب کسب و کار در شهر توریستی سرعین بود که تمرکز اصلی بر داشتن یک نگاه سیستماتیک بر تمامی ابعاد گردشگری از جمله، اقتصادی، اجتماعی، نظارتی، زیرساختی، بهداشتی و ارتباطی در سایه برنامه‌ریزی‌های مناسب دولتی و با رعایت تمامی دستورات عمل‌های بهداشتی می‌باشد.

#### جدول ۱- مفهوم‌سازی داده‌ها (کدگذاری باز) و طبقات حاصل از مفاهیم (کدگذاری محوری)

| کد | جملات کلیدی  | مفهوم استخراج شده  | طبقه محوری       |
|----|--|--|------------------|
| A1 | من خیلی برای رونق کسب و کارم وام گرفتم ولی متأسفانه با این اوضاع کرونا نه تنها کسب و کارم رونق نگرفت بلکه از رونق افتاد آنگاه وام‌های قبل از کرونا امهال شوند بسیار موثر خواهد بود | امهال وام‌های ماقبل کرونا                                    | اقتصادی          |
| A2 | بسیاری از کسب و کارها خیلی متضرر شدن. بهتر است وام بلاعوض بدهند تا برخی از مشکلاتمان حل شود.   | ارائه وام بلاعوض در دوران کرونا                              |                  |
| A3 | دولت باید به فکر مردم هم باشد تا گردشگری رونق یابد   | مناسب کردن وضعیت اقتصادی مردم                                |                  |
| A4 | در دوران همه‌گیری کرونا وام به مراکز دادند باید تا پایان کرونا امهال شوند.   | امهال وام کرونا تا دوران پسا کرونا                           |                  |
| B1 | افراد دارای تست مثبت کرونا   | شناسایی افراد مبتلا به کرونا و عدم ارائه خدمات دولتی به آنان | مدیریتی و نظارتی |
| B2 | افراد شناسایی شده از نظر تست کرونا در حال رصد باشند  | پس از شناسایی افراد کرونایی و کنترل تحرکات آنها              |                  |
| B3 | اطلاع رسانی به افراد دارای تست مثبت کرونا  | اخطار به عاملان انتقال کرونا                                 |                  |
| B4 | قرنطینه ولی از نظر گرانی بسیار زیاد شده است  | اجرای صحیح قوانین کرونایی از سوی مسئولان                     |                  |

|  |   |   |    |
|--|---|---|----|
|  | انخاب معیارهای مناسب برای شناسایی و تبیین افراد کرونایی ناقص قوانین | پلیس راهور به جای جریمه در راهها تست کرونا بگیرد                            | B5 |
|  | داشتن برنامه و اطلاع رسانی به مراکز گردشگری                         | ررزو گردشگر داشته به محض وارد شدن به استان منع تردد اعلام شد                | B6 |
|  | نظارت بر روند اجرای دستورالعملها                                    | کرونا مدتها هست هرچقدر قانون سخت باشد ولی اجرا نشود ارزشی ندارد             | B7 |
| بهداشتی                                      | رعایت دستورالعملهای بهداشتی در مراکز تفریحی                         | در مراکز گردشگری مسائل بهداشتی رعایت گردد                                   | C1 |
|  | تست کرونا از گردشگران   | گردشگران که به صورت مجازی ثبت نام میکنند باید به صورت آنلاین تست کرونا دهند | C2 |
|  | حمایت بهداشتی   | باید به کسب و کارها وسایل بهداشتی توزیع گردد                                | C3 |
|  | نظارت بر مراکز  | در صورت تصویب قانون باید اجرا شود   | C4 |
|  | نظارت بر ظرفیت پذیرش گردشگران در مراکز تفریحی                       | رعایت فاصله اجتماعی   | C5 |
| بازاریابی                                    | افزایش همکاری اداره کل  | عدم وجود سایت گردشگری   | D1 |
|  | تبلیغات گردشگری   | ارائه راهکارها در سایت گردشگری  | D2 |
|  | افزایش اعتمادسازی از طریق تور                                       | احتمال خطر در تورهای گردشگری  | D3 |
| ارتباطی                                      | اجرای قوانین به صورت دقیق   | همکاری بین سازمانها وجود ندارد  | E1 |
|  | افزایش هماهنگی بین دستگاه های اجرای                                 | دستگاههای اجرای با کمک یکدیگر مسائل رو حل کنند                              | E2 |
| زیرساختی و تکنولوژی                          | طراحی سامانه ثبت نام گردشگران                                       | طراحی فضای مجازی گردشگری  | F1 |
|  | طراحی اپلیکیشن  | طراحی اپلیکشن جهت ارائه خدمات   | F2 |
|  | انجام خدمات مجازی   | ارائه خدمات به صورت مجازی   | F3 |
|  | توسعه مهارت فناوری اطلاعات  | آموزش مجازی   | F4 |
|  | توسعه زیرساختهای فناوری اطلاعات                                     | تقویت آنتن دهی و اینترنت  | F5 |
| سیاست گذاری صحیح جهت ساماندهی و گردشگری ایمن | ارائه مجوز تردد کوتاه مدت   | افراد فاقد کرونا مجوز تردد داشته باشند                                      | G1 |
|  | برخورد قاطع قانونی  | بستن مراکز بدون مجوز  | G2 |
|  | معرفی مراکز دارای مجوز  | معرفی مراکز دارای مجوز  | G3 |
|  | تداوم در اعمال قوانین   | عدم اعمال مقررات در بازههای مختلف   | G4 |
|  | الزام به رفت و آمد با ماشین شخصی                                    | استفاده از وسایل شخصی   | G5 |
|  | ارائه مجوز به گردشگران سالم برای مسافرت                             | افراد دارای مجوز به مناطق دارای مجوز تردد کنند                              | G6 |

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۱)

نتایج پژوهش نشان داد افرادی که از آنها مصاحبه گرفته شد به بهبود وضعیت اقتصادی جامعه به عنوان راهکاری برای تداوم کسب و کارها اشاره داشتند و از نظر آنها بر اینکه صنعت گردشگری بتواند توسعه پیدا کند باید وضعیت اقتصادی مسافران و مردم بهبود یابد. در نهایت بر اساس نتایج حاصله مصاحبه شوندهگان اذعان داشتند که باید علاوه بر بهبود وضعیت اقتصادی جامعه باید وضعیت اقتصادی صاحبان مراکز گردشگری نیز از طرف حمایت‌های دولتی مانند ارائه یارانه، ارائه وام بدون سود، به تعویق انداختن اجاره بهاها، نگرفتن مالیات بهبود پیدا کند تا در دوران پسا کرونا به حالت عادی برگردد. یافته‌های این بخش از مطالعه حاضر با یافته‌های هیراماتسو و مارشال (۲۰۱۸)، داهلس و سوسیلوواتی (۲۰۱۵)، خسروی و همکاران (۱۳۹۹)، خسروی و همکاران (۱۴۰۰)، مشابهت فراوانی دارد. طبق نتایج حاصله از پژوهش فوق پس از بهبود وضعیت اقتصادی برای رونق کسب و کارها که در نهایت به تعادل رسیدند باید زیرساخت‌های برای ارائه خدمات هرچه بهتر کسب و کارها تدوین گردد تا صاحبان مشاغل گردشگری بتوانند در شرایط بحرانی به توسعه گردشگری کمک کنند. به عبارتی باید از طریق سیاست‌گذاری‌های مناسب و تدوین راهکارهای مناسب در شهر توریستی سرعین به توسعه صنعت گردشگری و جذب گردشگر اقدام گردد.

نتایج حاکی از آن بود بعد از بهبود اقتصادی در شرایط کرونایی در مناطق توریستی باید از طریق طراحی سامانه‌های آنلاین مجازی تحت نظارت مراکز دولتی و در راستای گردشگری ایمن و همچنین جذاب در شرایط فوق کرونایی در بستر فناوری اطلاعات صورت گیرد. بر این اساس لازم است سامانه‌ها و اپلیکیشن‌های طراحی گردد و مراکز گردشگری مجاز اط نظر سالم بودن کرونایی به گردشگران معرفی گردد. همچنین طبق نتایج حاصله در این تحقیق باید همواره به مدیریت و نظارت مستمر اهمیت داده شود چرا که نویسندگان این پژوهش به این نتیجه رسیدند که صاحبان کسب و کارها پس از پاسخ‌های موقتی و واکنشی کوتاه مدت، باید از طریق تقویت زیرساخت‌های سازگار با بحران کرونا، نظیر زیرساخت‌های فیزیکی، اطلاعاتی، نظارتی و بازاریابی، توانایی مشاغل را برای آمادگی و مقابله با این بلا یا ارتقاء دهند. در تحقیق حاضر نیز نتایج نشان داد باید در حین سفر اقدامات مدیریتی - نظارتی نیز انجام گیرد و فقط گردشگرانی در مراکز گردشگری پذیرفته شوند که ابتدا سلامتی آنان به صورت آنلاین و سپس به صورت حضوری در مراکز معتمد اداره کل گردشگری و وزارت بهداشت تأیید شود و سپس اقدام به رزرو آنان در مراکز ایمن و با نظارت و حمایت‌های بهداشتی مستمر همراه با رعایت پروتکل‌های بهداشتی شود. در نهایت هماهنگی کل ارگان‌ها را می‌طلبد. به عنوان مثال همه ارگان‌ها مانند اداره گردشگری، پلیس راهور، اداره

بهداشت و... باید به اطلاعات گردشگران که در سامانه ثبت شده است دسترسی داشته باشند و پلیس راهور فقط برای افراد سالم مجوز تردد صادر نماید. در واقع لازم است با هماهنگی بین مراکز و دستگاههای ذیربط، به طور مداوم بر فعالیت گردشگران و مراکز گردشگری نظارت شود. این فرایند حتی در دوران پس از سفر و تا حداقل ۱۵ روز پس از سفر ادامه یابد و افراد در محل سکونت خود به مدت چند روز تست مداوم از آنان گرفته شود تا از عدم ناقل بودن آنان اطمینان حاصل گردد.

### نتیجه گیری

با توجه به نتایج حاصله این پژوهش تلاش دارد تا از طریق برنامه‌ریزی های مناسب و صحیح و در نهایت نگاه سیستمی، با رعایت تمامی دستورالعمل‌های بهداشتی و با نظارت بهداشت، مراکز گردشگری و از همه مهم‌تر به‌کارگیری فناوری‌های نوین گردشگری و بهداشتی در حین بحران کرونا، فرایند گردشگری شهر توریستی سرعین را ساماندهی و ایمن‌سازی کند و مدل کسب و کارهای صاحبان مراکز گردشگری را براساس بحران کرونا بازطراحی و مدل‌سازی کند تا از این طریق به تداوم کسب و کارها و توسعه اقتصادی و گردشگری شهر سرعین در حین بحران کرونا محیا گردد و سهم گردشگری استان اردبیل را در دوران کرونا نسبت به سایر مناطق توریستی کشور و خارج از کشور افزایش دهد. تحقیق خسروی و همکاران (۱۴۰۱) نیز مشابهتی دارد زیرا این محققین به این نتیجه رسیدند که با سیاستگذاری مناسب میتوانند باعث توسعه توریسم در استان کرمانشاه گردد. بنابراین در مواقع بحرانی طراحی سامانه‌های آنلاین جهت توسعه توریسم، مراکز گردشگری مجازی، توسعه توریسم از طریق گردشگری مجازی پیشنهاد می‌گردد.

### منابع

اداره کل گردشگری، صنایع دستی و میراث فرهنگی استان اردبیل، آمار تعداد مراکز گردشگری.

اکبرپور آلمه جوقی، ع، حسینی گوکی، ز. (۱۴۰۱). سیاست‌گذاری تأثیرات ویروس کرونا بر عدم امنیت غذایی و وضعیت مهاجرت: چارچوب مفهومی شکاف ساختاری. جغرافیا و روابط انسانی، ۵(۲)، ۱۱۹-۱۰۵. doi:

10.22034/gahr.2022.340600.1714

خسروی، ا، نادری، ن، رضایی، ب، آزادی، حسین . ۱۴۰۰، ارائه مدل گردشگری ایمن برای تداوم کسب و کار گردشگری در شرایط بحران کووید ۱۹، جغرافیا و مخاطرات محیطی، شماره ۳۸، صص ۱۴۷-۱۶۵.

طاهری، ک، حسینی، آ، امیری، ا. (۱۴۰۱). بررسی پیامدهای فعالیت های گردشگری براکوسیستم های طبیعی. جغرافیا و روابط انسانی، ۵(۱)، ۳۸۲-۳۶۹.

خسروی، س، نجفی، ا، مرجانی، م ر، محمدی، نبی الله. ۱۳۹۹، بررسی رابطه بین مولفه های تاب آوری سازمانی با موفقیت و تداوم کسب و کار بانکها، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۴۰، صص ۲۵-۳۲

Barney G, Holton j., 2004. Remodeling Grounded Theory. Forum: Qualitative Social Research 5(2): 1-22

Baum T, Hai NTT., 2020. Hospitality, tourism, human rights and the impact of COVID-19. International Journal of Contemporary Hospitality Management 32(7): 2397-2407.

Bhaskara GI, Viachaslau F., 2021. The COVID-19 pandemic and organisational learning for disaster planning and management: A perspective of tourism businesses from a destination prone to consecutive disaster. Journal of Hospitality and Tourism Management 1(46): 364- 375 .

Breier A, Kallmuenzer A, Clauss T, Gast J, Kraus S, Tiberius V., 2021. The role of business model innovation in the hospitality industry during the COVID-19 crisis. International Journal of Hospitality Management 92(1): 102723.

Corbin J, Strauss A., 1990. Ground theory research procedures, canons and evaluative criteria. Qual. Sociol 13 (1): 3-21.

Corbin J, Strauss A., 2008. Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory (3rd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage .

Dahles H, Susilowati TP., 2015. Business resilience in times of growth and crisis. Annals of Tourism Research 51: 34-50 .

Fuchs C., 2020. Everyday life and everyday communication in coronavirus capitalism TripleC: communication, capitalism & critique. J Glob Sustain Inf Soc 18(1): 375-399.

Glaser BG, Strauss AL., 1967. The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Aldine Publications Company, New York.

- Goodwin H., 2020. Latest developments in responsible tourism. Responsible Tourism Partnership. <https://responsibletourismpartnership.org/2020/04/12/latest-developments-inresponsible-tourism-04-2020> . /
- Gossling S, Scott D, Hall CM., 2020. Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism* 29(1): 1–20 .
- Gretzel U, Fuchs M, Baggio R, Hoepken W, Law R, Neidhardt J, Pesonen J, Zanker M, Xiang Z., 2020. e-Tourism beyond COVID-19: a call for transformative research. *Information Technology & Tourism* 22: 187-203 .
- Hall CM, Scott D, Gossling S., 2020. Pandemics, transformations and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism geographies* 22(3): 577-598.
- Hiramatsu T, Marshall M., 2018. The Long-Term Impact of Disaster Loans: The Case of Small Businesses after Hurricane Katrina. *Sustainability* 10(7): 2364.
- Ioannides D, Gyimóthy S., 2020. The COVID-19 crisis as an opportunity for escaping the unsustainable global tourism path. *Tourism Geographies* 22(3): 1–9.
- Janssen M, van der Voort H., 2020. Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID-19 pandemic. *International Journal of Information Management* 55: 102180.
- Jovanovic M, Mas A, Mesquida A, Lalic B., 2017. Transition of organizational roles in Agile Transformation Process: A Grounded Theory approach. *Journal of Systems & Software* 133(1): 174-194.
- Khalid U, Okafo LE, Burzynska K., 2021. Does the size of the tourism sector influence the economic policy response to the COVID-19 pandemic?, *Journal of Tourism* 15(24): 1-20
- Kimmelman C. 2020. The great empty: New York Times. [https:// www.nytimes.com/interactive/ 2020/03/23/world/coronavirus-great-empty.html](https://www.nytimes.com/interactive/2020/03/23/world/coronavirus-great-empty.html).
- Kirk CP, Rifkin LS. 2020. I'll Trade You Diamonds for Toilet Paper: Consumer Reacting, Coping and Adapting Behaviors in the COVID-19 Pandemic. *Journal of Business Research* 117: 124–131.
- Milano C, Cheer JM, Novelli M. 2019. *Overtourism: Excesses, discontents and measures in travel and tourism*, CABI: 1-263 .

- Pan T, Shu F, Kitterlin-Lynch M, Beckman E., 2021. Perceptions of cruise travel during the COVID-19 pandemic: Market recovery strategies for cruise businesses in North America. *Tourism Management* 85: 104275.
- Ratten V., 2020. Coronavirus (covid-19) and entrepreneurship: changing life and work landscape. *Journal of Small Business & Entrepreneurship* 32(5): 503-516 .
- Roser M, Ritchie H, Ortiz-Ospina E, Hasell J., 2020. Coronavirus Pandemic (COVID-19). Published online at Our World In Data.org. Retrieved from: 'https:// ourworldindata.org/ coronavirus .' .
- Sharma GD, Mahendru M., 2020. Lives or livelihood: Insights from locked-down India due to COVID19. *Social Sciences & Humanities Open* 2(1): 100036.
- Sharma GD, Thomas A, Paul J., 2021. Reviving tourism industry post-COVID-19: A resiliencebased framework. *Tourism Management Perspectives* 37(1): 100786
- UNWTO., 2020a. COVID-19: Putting people first. UNWTO. Available on: <https:// www.unwto.org/ tourism-covid-19> .
- UNWTO., 2020b. International tourism numbers could fall 60–80% in 2020. [Press Release –7 May 2020]. Retrieved July 22, 2020, Available on: <https://www.unwto.org/news/covid-19- international-tourist-numbers-could-fall-60-80-in-2020> .
- Williams CC., 2020. Impacts of the coronavirus pandemic on Europe's tourism industry: Addressing tourism enterprises and workers in the undeclared economy. *International Journal of Tourism Research* 23(1): 79-88.
- World Health Organisation (WHO). ,2020, Coronavirus Disease (COVID-19) outbreak. <https://www.who.int/ emergencies/ diseases/ novel-coronavirus-2019> .
- Xu S, Li Y., 2020. Beware of the second wave of COVID-19. *The Lancet* 395(1): 1321-1322.