

رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در ایران (مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران)

ناصر بیات^۱، ابراهیم داودی دهاقانی^۲، محمدحسن سوری^۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۰۹

چکیده

امنیت از کلیدی‌ترین نیازهای رشد و توسعه گردشگری است. هدف از این پژوهش، شناخت رویافتهای پیشگیری از جرم علیه گردشگران خارجی در کلان‌شهر تهران است. پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و براساس نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی - پیمایشی در چارچوب روش دلفی است. روش دلفی در سه گام شامل یک مرحله کیفی - اکتشافی و دو مرحله کمی پیمایش دلفی اجرا شد. در مرحله کیفی براساس نمونه‌گیری گلوله‌برفی، طی پانزده مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با متخصصان و خبرگان، داده‌ها به روش تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی تجزیه و تحلیل شد. در نهایت ۴۹ رویافتهای شناسایی شد و مبنای تهیه پرسش‌نامه دلفی قرار گرفت. سپس با جلب مشارکت پانزده نفر دیگر، تعداد اعضای پانل دلفی در مرحله نظرسنجی به سی نفر افزایش یافت. ۴۹ رویافتهای پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در چهار بخش، شامل ده گزاره در بخش حمل‌ونقل گردشگری، دوازده گزاره در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی، شانزده گزاره در مکان جاذبه‌های گردشگری، و یازده گزاره در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری دسته‌بندی شد. نتیجه آزمون ضریب توافقی کندال در دور دوم اجرای پرسش‌نامه دلفی، نشان‌دهنده حصول اجماع بالاتر از ۵۰ درصد میان مشارکت‌کنندگان در چهار بخش یادشده است. جلوگیری از فعالیت مسافربرهای شخصی و تاکسی‌های غیرمجاز در فرودگاه‌ها و پایانه‌های مسافربری، دسترسی بهنگام پلیس به سیستم‌های ثبت اطلاعات گردشگران در مراکز اقامتگاهی، فرهنگ‌سازی سفر گروهی و دورنشدن گردشگران از هم‌سفران، برخورد قانونی با مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف و جلوگیری از فعالیت آن‌ها، درحکم مهم‌ترین رویافتهای شناسایی شدند. نتایج پژوهش دربردارنده رویافتهای کاربردی برای گردشگران، فعالان و مدیریت بخش گردشگری، نهادهای امنیتی و پیشگیری از وقوع جرم است.

واژه‌های کلیدی: پیشگیری از جرم، گردشگری، گردشگر خارجی، روش دلفی، کلان‌شهر تهران.

۱. استادیار گروه جغرافیا، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران؛

۲. نویسنده مسئول: استادیار گروه پدافند غیرعامل، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران (davoodi57@chmail.ir)؛

۳. کارشناس ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی دانشکده فرماندهی و ستاد دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران؛

مقدمه

امنیت از عوامل کلیدی در میزان تقاضای گردشگران خارجی برای سفر به یک کشور است. وجود آمار بالایی جذب گردشگر خارجی در هر کشور، علاوه بر توسعه اقتصادی و تبادلات فرهنگی، آن کشور را به‌منزله قطبی امن به جهانیان معرفی می‌کند (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴، ص ۱). وقوع جرم و جنایت علیه گردشگران از مسائلی است که به‌شدت بر امنیت گردشگری تأثیرگذار است و به باور بسیاری از متخصصان صنعت گردشگری، حتی سطح پایینی از وقوع جرم در گردشگری علیه گردشگران خارجی، آثار منفی گسترده‌ای، به‌ویژه بر صنعت گردشگری، دارد. این موضوع سبب شده است که بسیاری از کشورهای جهان، همچون مالزی و کره جنوبی، به تشکیل رسته تخصصی پلیس گردشگری اقدام کنند (بیات و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۵۱)؛ بنابراین ضروری است با نگاه و بینش عمیق و راهبردی به مقوله امنیت گردشگری نگریسته شود و برنامه‌ریزی و مدیریت در بخش گردشگری، به‌ویژه در زمینه ایجاد نظم و امنیت و پیشگیری از جرم و جنایت، با رویکرد یکپارچه اتفاق بیفتد. بررسی سوابق مطالعاتی موجود نشان می‌دهد با وجود مطالعات گوناگون درباره ابعاد مختلف امنیت گردشگری در ایران، تاکنون کمتر با رویکردی جامع به موضوع پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران، به‌ویژه گردشگران خارجی، پرداخته شده است.

کلان‌شهر تهران، در حکم پایتخت سیاسی و اقتصادی جمهوری اسلامی ایران و بزرگ‌ترین قطب جمعیتی کشور، در ارتقای وجهه کلی صنعت گردشگری کشور نقش بارزی برعهده دارد. همچنین تهران، به‌منزله دروازه ورودی اکثر مسافران خارجی به کشور، در میزبانی از گردشگران خارجی، به‌ویژه در آغاز و پایان سفر، اهمیت بالایی دارد؛ بنابراین وقوع هرگونه پدیده ضد امنیتی علیه گردشگران خارجی، به‌ویژه اشکال گوناگون جرم، می‌تواند تأثیر منفی دامنه‌داری بر وجهه تهران به‌منزله برجسته‌ترین و بزرگ‌ترین مقصد گردشگری ایران برای مسافران خارجی در پی داشته باشد. براساس آمارهای رسمی موجود در سال ۱۳۹۵، تعداد جرایم رخ داده علیه اتباع خارجی در شهر تهران برابر با ۵۷۰ مورد به مراجع انتظامی گزارش شده که منجر به تشکیل پرونده شده است (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۶). هدف از پژوهش حاضر، شناسایی رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در چهار زیربخش صنعت گردشگری است که عبارت‌اند از: ۱. بخش حمل‌ونقل گردشگری؛ ۲. مراکز اقامتگاهی؛ ۳. محل جاذبه‌های گردشگری؛ ۴. مراکز پذیرایی و ارائه سایر خدمات. از این راه امنیت یکپارچه گردشگران خارجی در کل بخش گردشگری شهر تهران فراهم می‌شود. بی‌تردید عملیاتی کردن رهیافت‌های مدنظر در کلان‌شهر تهران، به‌منزله یکی از مقصدهای اصلی گردشگری و دروازه ورودی اکثر گردشگران خارجی به ایران، در سایر شهرهای مقصد گردشگری کشور، همچون مشهد، شیراز، اصفهان و تبریز نیز به برقراری امنیت برای گردشگران خارجی و احساس امنیت آنان کمک می‌کند. در نتیجه، از یک طرف در فراهم کردن تجربه‌های مطلوب سفر برای گردشگران و از طرف دیگر در بهبود تصویر ذهنی گردشگران بالقوه خارجی از کشور جمهوری اسلامی ایران (با توجه به تبلیغات منفی رسانه‌های بیگانه علیه جو امنیتی کشور ایران) و همچنین شکل‌گیری اطمینان بیشتر به قدرت نیروی امنیتی و انتظامی کشور ایران، تأثیر بسزایی خواهد داشت.

ادبیات پژوهش

طاهرلو (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثربخشی شیوه کنترل امنیتی انتظامی گردشگران خارجی در استان اصفهان» به این نتیجه دست یافته است که اقدامات انتظامی پلیس در مبادی ورود گردشگر، مسیرهای حمل‌ونقل

گردشگر، مراکز اسکان و اقامت، و همچنین مکان‌های تفریحی و توریستی تا حدود مطلوبی اثربخش بوده است. به باور وی، بهبود اشراف اطلاعاتی پلیس، تربیت و آموزش نیروهای پلیس متخصص برای تأمین امنیت گردشگری، و جلب مشارکت‌های مردمی می‌تواند به ارتقای استانداردهای امنیتی انتظامی بخش گردشگری کمک کند. اسدی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «مطالعه ابعاد مختلف امنیت در گردشگری ورزشی ایران» به این نتیجه رسیده‌اند که گردشگران ورزشی قبل از سفر به ایران درباره دزدی، ناامنی در حریم شخصی و پرخاشگری اجتماعی احساس ناامنی می‌کردند؛ اما پس از حضور در ایران، این احساس ناامنی به میزان شایان توجهی کاهش یافت. فقدان احساس امنیت قبل از حضور در ایران، نتیجه تأثیر رسانه‌ها و عوامل ارتباطی مانند تلویزیون، اینترنت، خانواده و آشنایان بود. بیشتر گردشگران ورزشی احساس امنیت را در سطح متوسط می‌دانستند، اما رضایتشان از امنیت در سطح بالایی بود. اسدی و همکاران براساس یافته‌های پژوهش، معتقدند استفاده از رسته تخصصی پلیس گردشگری، به‌ویژه گردشگران ورزشی - که باید به زبان انگلیسی مسلط و دارای لباس ویژه‌ای باشند - به افزایش اعتماد گردشگران ورزشی خارجی کمک می‌کند (همان). ربانی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی که به نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگر در شهر اصفهان می‌پردازد نشان می‌دهند میزان رضایت‌مندی گردشگران خارجی از وضعیت امنیت در شهر اصفهان و مراکز تفریحی و اقامتگاهی مناسب بوده است، اما گردشگران خارجی از نحوه اطلاع‌رسانی پلیس درباره مسائل امنیتی و نحوه نظارت پلیس بر عملکرد (هتل‌ها، رستوران‌ها و آژانس‌های مسافرتی) رضایت بالایی نداشته‌اند. ربانی و همکاران به‌منظور بهبود نقش پلیس در کنترل انتظامی گردشگری پیشنهادهایی به شرح زیر ارائه کرده‌اند: تشکیل پلیس گردشگری؛ تشکیل دفتر پلیس گردشگری در مکان‌های مهم گردشگری؛ استفاده از ابزارهای الکترونیکی و دوربین‌های مداربسته در فضاهای گردشگری؛ رسیدگی فوری پلیس به شکایات گردشگران؛ نظارت دقیق و کنترل شده پلیس بر عملکرد هتل‌ها، سامانه‌های حمل‌ونقل، آژانس‌های گردشگری، مراکز تجاری و...؛ هماهنگی و همکاری بیشتر نیروی انتظامی با مدیریت کلان بخش گردشگری کشور (همان). خلیفه‌سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان» میزان احساس امنیت گردشگران را براساس دو متغیر اصلی، شامل عملکرد نیروی انتظامی و تبلیغات امنیت گردشگری در رسانه‌ها مطالعه کرده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میان دو متغیر حضور و عملکرد نیروی انتظامی و همچنین تبلیغات ارائه‌شده در رسانه‌های جمعی درخصوص مسائل امنیتی و احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در پیشنهادهای این پژوهش، بر موارد زیر تأکید شده است: ضرورت تعامل سازنده و همکاری متقابل میان پلیس و سازمان میراث فرهنگی صنایع‌دستی و گردشگری؛ آموزش‌های تخصصی به نیروی‌های پلیس مسئول در تأمین نظم و امنیت گردشگری؛ استفاده از فناوری‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری تأمین امنیت در گردشگری. حاجی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در مطالعه خود نشان دادند با توجه به مباحث امنیتی و ایمنی کشور، نمی‌توان برای گردشگران خارجی قوانین جداگانه‌ای به‌صورت حمایتی وضع کرد، اما می‌توان با تشکیل پلیس گردشگری از حقوق گردشگران و سیاحان حمایت کرد و ضریب امنیت گردشگری را بالا برد. اعظم و روح‌الله شادمان فخرآبادی (۱۳۹۲) در پژوهشی با رویکرد حقوقی، به بررسی ارتباط صنعت گردشگری (توریسم) با افزایش احساس امنیت (گردشگران) در ایران پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که با بررسی قوانین و مقرراتی که در ارتباط با گردشگری در ایران به تصویب رسیده است می‌توان دریافت که توجه به تمام ابعاد این مسئله (روادید، ورود و تمدید روادید، استفاده از اتومبیل شخصی، اقامت، فعالیت‌های تجاری و...)، در قوانین مدنظر بوده است. آنان براساس نتایج پژوهش خود بر این باورند که معیار قراردادن قوانین و مقررات بین‌المللی، حقوق بشر، معاهده‌های بین‌المللی و غیره می‌تواند بستری مناسب برای بهبود جذب گردشگر در

کشور باشد. تدوین ضوابط و قوانین اخلاقی گردشگری در سطح ملی و متناسب با ابعاد فرهنگی و محیطی، می‌تواند علاوه بر حفظ جامعه از آسیب‌های فرهنگی و محیطی گردشگری، زمینه‌ای مناسب را برای جذب گردشگر و گسترش روزافزون این صنعت فراهم آورد و در کنار این عوامل، محدودیت‌های نابه‌جا برای جذب گردشگر را حذف کند. سلیمی (۱۳۹۳) در پژوهشی که به موضوع امنیت و توسعه پایدار گردشگری در شهر تهران پرداخته، به این نتیجه دست یافته است که چهار عامل در احساس امنیت گردشگران در شهر تهران تأثیرگذارند که عبارت‌اند از: ضعف سرمایه اجتماعی میزبان و گردشگران؛ طراحی نامناسب شهر و تراکم جمعیت بالا؛ ضعف استانداردهای ایمنی؛ نارسایی نظارت مردمی و انتظامی. همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد میان احساس امنیت گردشگران و وفاداری گردشگری در شهر تهران، رابطه مستقیم وجود دارد. برخی از راهکارهای کاربردی این پژوهش عبارت‌اند از: تشکیل پلیس گردشگری؛ تدوین قوانین شفاف و لازم‌الاجرا؛ به‌کارگیری راهبردهای کارآمد در پیشگیری از جرایم علیه گردشگران؛ رسیدگی فوری پلیس به شکایات گردشگران؛ نظارت دقیق بر عملکرد مکان‌های اقامتی گردشگران و بخش حمل‌ونقل و مراکز تجاری؛ برقراری تعامل سازنده میان آژانس‌های مسافرتی و شرکت‌های گردشگری با نیروی انتظامی در زمینه برگزاری تورهای تهران‌گردی. نتایج پژوهش حامی و جلودار (۱۳۹۵)، که به بررسی رابطه میان ورود گردشگر خارجی و میزان وقوع جرایم مرتبط با گردشگری در ایران بین سال‌های ۱۳۷۰ تا ۱۳۹۱ می‌پردازد، نشان می‌دهد که طی دوره یادشده، افزایش گردشگران خارجی تأثیر مثبت و معناداری با وقوع جرایم مرتبط با گردشگری در ایران داشته است. آن‌ها براساس یافته‌های پژوهش بر ضرورت تقویت نقش پلیس در حکم عاملی کلیدی در تأمین امنیت گردشگری تأکید دارند.

از آنجا که مقصدهای گردشگری نقاط مستعدی برای وقوع انواع جرم است (Harper, 2001: 1054)، پیشگیری از وقوع جرم و تأمین امنیت گردشگران یکی از نیازهای بنیادین توسعه پایدار گردشگری به‌شمار می‌رود (Glensor & Peak, 2004: 50). پیزام و منسفیلد بر این باورند که توسعه گردشگری اغلب با افزایش انواع گوناگونی از جرم و جنایت همراه است (Pizam & Mansfeld, 1996). در مورد اینکه چگونه حضور گردشگران میزان جرایم در مناطق گردشگری را افزایش می‌دهد، فوجی و ماک دلایلی را همچون حمل اشیای گران‌بها و پول، برنامه‌ریزی نامناسب متولیان و فعالان بخش گردشگری و تغییر محیط بومی بر اثر حضور گردشگران نقل کرده‌اند (Fujii & Mak, 1980). برخی دیگر از پژوهشگران با بررسی معایب توسعه گردشگری در سطح ملی، به ناتوانی سامانه حمل‌ونقل در مقابل هجوم فصلی جمعیت و همچنین ناتوانی خدمات عمومی از جمله خدمات نیروی پلیس برای مقابله با فشارهای مقطعی، به افزایش جمعیت در هنگام هجوم گردشگران اشاره کرده‌اند (Murphy, 2013). دیدگاهی دیگر نیز به نقش نهادهای اجتماعی در کاهش نرخ وقوع جرایم اشاره دارد. براساس این دیدگاه، جوامعی که در آن‌ها نهادهایی مانند سازمان‌های گردشگری و آژانس‌های مسافرتی همگام با نیروی پلیس، بخشی از مسئولیت برقراری نظم و هنجارهای اجتماعی را به عهده می‌گیرند در درازمدت با نرخ پایین‌تری از وقوع جرایم مرتبط با گردشگری مواجه می‌شوند (Messner & Rosenfield, 2001)؛ زیرا این نهادها می‌توانند از طریق فراهم کردن فرصت‌های شغلی و تقویت نیروی پلیس، از مناطق گردشگری بیشتر محافظت کنند. کوهن نیز در یک طبقه‌بندی، «انواع جرایم گردشگری» را به چهار دسته تفکیک می‌کند:

۱. جرایم بومیان علیه گردشگران خارجی: این دسته از جرایم بیشترین ارتباط را با متولیان امور گردشگری و مراجع قانونی دارد؛

۲. جرایم گردشگران خارجی علیه بومیان: این دسته بسیار محدود است، ولی طبع آزادی‌گرایی، احساس آزادی از قیود و محدودیت‌های موجود در جامعه مبدا و آگاه‌نبودن از قوانین و آداب و رسوم محلی موجب وقوع

این جرایم می‌شود؛

۳. جرایم گردشگران علیه گردشگران: این دسته در آثار تحقیقی جایگاهی نداشته و توجهی به آن نشده است، اما می‌توان به جرایم خشونت‌آمیز بین گردشگرانی که به صورت گروهی هستند اشاره کرد؛

۴. جرایم افراد بومی علیه افراد بومی در ارتباط با گردشگری: رقابت افراد بومی با یکدیگر در موضوعاتی مانند دسترسی به گردشگران خارجی برای انجام کار، رقابت در تأسیس تشکیلات گردشگری مناسب و... ممکن است به جرایم خشونت‌آمیز میان محلی‌ها بینجامد (صیدایی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴).

ریان نیز در تحقیقات خود پیرامون امنیت گردشگران و انواع جرایم علیه آن‌ها، طبقه‌بندی دیگری ارائه داده است: نوع اول: گردشگران قربانیان اتفاقی فعالیت‌های مجرمانه‌اند که این امر، مستقل از ماهیت اماکن گردشگری است؛

نوع دوم: به دلیل ماهیت و طبیعت اماکن و موقعیت‌های گردشگری، مجرمان از این اماکن استفاده می‌کنند، اما قربانیان فقط گردشگران نیستند، بلکه مانند هر قربانی دیگر، در موقعیت‌های جرم‌خیز قرار گرفته و قربانی می‌شوند؛ نوع سوم: گردشگری و موقعیت‌های آن، زمینه‌ای را برای جذب فعالیت‌های مجرمانه و مجرمان بالقوه و بانگیزه فراهم می‌سازد. به دلیل خصوصیات خاص گردشگران، آن‌ها طعمه‌های خوبی برای فعالیت‌های مجرمانه تلقی می‌شوند و همین مسئله موجب جذب مجرمان به این مناطق می‌شود. جرایم در اینجا به طور عمده غیرسازمان‌یافته و از نوع جرایم خرد و فرصت‌طلبانه است؛

نوع چهارم: فعالیت‌های مجرمانه برای برآورده کردن و تأمین انواع معینی از درخواست‌های گردشگران خارجی؛ نوع پنجم: مجرمان سازمان‌یافته و گروه‌های تروریستی گردشگران خارجی را وسیله‌ای برای رسیدن به اهداف خود می‌دانند. در این مورد، گروگان‌گیری و حتی به‌خطرات دادن جان گردشگران رخ می‌دهد (Ryan, 1993).

طی سال‌های اخیر در برخی کشورها، که اقتصاد وابسته به گردشگری دارند و جرم و جنایات مرتبط با گردشگری به مسئله‌ای جدی تبدیل شده است، «واحد‌های تخصصی پلیس گردشگری» تشکیل شده است. این رسته جدید پلیس، با هدف پیشگیری از جرایم یا حمایت از گردشگران در برابر اعمال و رفتارهای مجرمانه تشکیل می‌شوند. سازمان ملل متحد - در اجلاس سازمان جهانی گردشگری در بوئنوس آیرس، سال ۱۹۹۱ - نیاز به تشکیل واحد پلیس تخصصی گردشگری را مطرح کرد. این واحدهای تخصصی، برای ارائه خدمت به گردشگران به‌طور حرفه‌ای آموزش‌های لازم را فرامی‌گیرند تا بتوانند به شکایات گردشگران رسیدگی کنند و از وقوع جرم علیه آن‌ها پیشگیری کنند. کشورهای ایالات متحده آمریکا (ایالت‌های فلوریدا و میامی)، مالزی، کره جنوبی، مکزیک، یونان، مصر و تایلند از جمله مقصدهای گردشگری هستند که واحدهای پلیس تخصصی گردشگری تشکیل داده‌اند (بیات و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۵۱).

گلنسر و پیک (2004) یازده راهبرد کلیدی در زمینه پیشگیری از جرم علیه گردشگران را شناسایی و تشریح کرده‌اند: همکاری با مدیران و ذی‌نفعان صنعت گردشگری برای تبادل دانش و اطلاعات در زمینه مسائل امنیت و ایمنی گردشگری؛ آموزش اصول و مهارت‌های تأمین ایمنی و امنیت صنعت گردشگری به نیروهای پلیس و کارمندان امنیتی در واحدهای خصوصی؛ تسریع و تسهیل فرایندهای رسیدگی به پرونده‌های جرم علیه گردشگران؛ اعمال مالیات خاص مناطق گردشگری برای حمایت از تأمین امنیت گردشگران؛ تشویق مدیران هتل‌ها و دیگر اقامتگاه‌های گردشگری برای به‌کارگیری شیوه‌های کاهش جرم علیه گردشگران؛ ارائه پاداش برای اطلاعات منجر به دستگیری و محکومیت کسانی که مرتکب جرم و جنایت علیه گردشگران می‌شوند؛ آموزش و آگاهی‌بخشی به گردشگران برای کاهش خطر وقوع انواع جرم علیه آن‌ها؛ افزایش گشت‌های هدفمند در مناطق گردشگری؛ به‌کارگیری شهروندان در مقام همیار پلیس در تأمین امنیت نواحی گردشگرپذیر؛ بالا بردن

سطح نظارت و اشراف اطلاعاتی کارکنان پلیس در مکان‌های جرم‌خیز علیه گردشگران؛ سامان‌دهی کالبدی محیط نواحی گردشگرپذیر برای کاهش فرصت‌های مجرمانه و تسهیل اقدامات پیشگیری وضعی. همان‌طور که در شکل ۱ آمده است، تی.دبلیو.ای^۱ چارچوب نظری و مفهومی پژوهش حاضر مطابق چارچوب تقسیم‌بندی ابعاد مکانی - فضایی زیربخش‌های گردشگری را طراحی کرده است. در این چارچوب پیشگیری از جرم علیه گردشگران خارجی در چهار زیربخش اصلی مطرح در صنعت گردشگری مورد توجه است. این موارد عبارت‌اند از: مبادی ورود و خروج و مسیرهای جابه‌جایی گردشگران (حمل‌ونقل گردشگری)، مراکز پذیرایی و خدماتی و تجاری گردشگری، مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگری، محل جاذبه‌های گردشگری (TWA, 2009).



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (TWA, 2009)

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و براساس نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی - پیمایشی در چارچوب روش دلفی است. روش دلفی در دو گام شامل مرحله کیفی - اکتشافی و مرحله کمی نظرسنجی دلفی اجرا شد. در مرحله کیفی براساس نمونه‌گیری گلوله برفی، پانزده مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با متخصصان و خبرگان به عمل آمد و داده‌ها به روش تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی تجزیه و تحلیل شد و در نهایت ۴۹ رهیافت در چارچوب چهار راهبرد به دست آمد. یافته‌های مرحله کیفی اساس تهیه پرسش‌نامه دلفی قرار گرفت و با اضافه کردن پانزده نفر دیگر به افراد مشارکت‌کننده، تعداد اعضای پانل دلفی در مرحله نظرسنجی به سی نفر افزایش یافت. نظرسنجی دلفی طی دو دور اجرا شد. در این پژوهش، آزمون‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، میانگین رتبه‌ای برای تجزیه و تحلیل نتایج نظرسنجی دلفی و همچنین ضریب توافقی کندال (w) برای بررسی سطح اجماع میان مشارکت‌کنندگان به کار رفت. مقدار ضریب کندال بین صفر و یک متغیر است که در آن، مقادیر نزدیک به صفر نشان از توافق کمتر و مقادیر نزدیک به یک نشان‌دهنده توافق بیشتر میان پاسخ‌گویان در خصوص گزینه‌های دلفی است (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۹۱، ص ۶۹۸). چنانچه مقدار

1. Tourism Western Australia [TWA].

این ضریب کمتر از مقدار ۰/۵ یا ۵۰ درصد باشد، باید نظرخواهی از مشارکت‌کنندگان تا رسیدن به حد قابل قبول (بالاتر از ۵۰ درصد اجماع) تکرار شود.

یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ به اختصار ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در پانل دلفی به شرح سن، جنسیت، زمینه شغلی و تخصصی، و میزان تحصیلات آمده است. به لحاظ سنی، گروه سنی ۴۰ تا ۴۵ ساله با ۶۳ درصد، به لحاظ جنسیت مردان با ۸۶ درصد، به لحاظ شغل و تخصص کارشناسان و خبرگان انتظامی با ۴۰ درصد، و برخورداری از تحصیلات کارشناسی ارشد با ۶۳/۳ درصد بالاترین سهم را دارند.

جدول ۱: خلاصه ویژگی‌های توصیفی افراد مشارکت‌کننده در پانل دلفی (N=۳۰)

متغیر	طبقه‌بندی متغیر	تعداد (نفر)	درصد
سن	۳۰ تا ۳۵	۳	۱۰
	۳۶ تا ۴۰	۳	۱۰
	۴۰ تا ۴۵	۱۹	۶۳
	≥ ۴۶	۵	۱۶
جنسیت	مرد	۲۶	۸۶
	زن	۴	۱۴
تخصص / شغل	انتظامی (مدیران و کارشناسان انتظامی و مبادی ورودی و خروجی)	۱۲	۴۰
	حقوقی و قضایی	۶	۲۰
	گردشگری (مدیران گردشگری، راهنمایان گردشگری)	۶	۲۰
	مدیریت شهری	۶	۲۰
تحصیلات	کارشناسی	۶	۲۰
	کارشناسی ارشد	۱۹	۶۳/۳
	دکتری تخصصی	۵	۱۶/۷

در مرحله نخست پژوهش، از برآیند ضبط فایل صوتی پانزده مورد مصاحبه نیمه‌ساختاریافته حدود ۴۵ صفحه متن با حدود ۱۸۰۰۰ کلمه به دست آمد. در تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها، تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تلخیصی به کار رفت. به اختصار دستاورد تحلیل و تفسیر داده‌ها به ۴۳۸ گزاره انجامید. طی فرایند تلخیص نهایی یافته‌های کیفی، غربالگری در دستور کار قرار گرفت؛ بنابراین پس از حذف و تلخیص گزاره‌هایی که دارای محتوای یکسان ذیل یک گزاره، و همچنین ادغام گزاره‌های دارای مضمون و مفهوم مشترک با یکدیگر، در نهایت ۴۹ گزاره به‌منزله رهیافت‌های انتظامی در پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در کلان‌شهر تهران شناسایی شد. رهیافت‌های شناسایی شده با توجه به محتوای کلیدی برآمده از آن‌ها ذیل چهار راهبرد کلی دسته‌بندی شدند که عبارت‌اند: ده رهیافت ذیل راهبرد پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مبادی ورود و خروج و مسیرهای جابه‌جایی گردشگران (بخش حمل‌ونقل)؛ دوازده رهیافت ذیل راهبرد پیشگیری از

جرایم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگری؛ شانزده رهیافت ذیل راهبرد پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری؛ یازده رهیافت ذیل راهبرد پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری. پرسش‌نامه نظرسنجی دلفی براساس یافته‌های این مرحله و دست‌بندی انجام‌شده تهیه شد و مبنای کار در مرحله دوم پژوهش قرار گرفت.

۱. پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در بخش حمل‌ونقل

در دور نخست از نظرسنجی دلفی مقدار ضریب توافقی کندال ده رهیافت پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مبادی ورود و خروج و حمل‌ونقل گردشگری برابر با ۰/۲۰ به‌دست آمد، و با تکرار نظرسنجی در دور دوم این مقدار به ۰/۹۱ افزایش یافت که بیانگر سطح بسیار بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است. رهیافت‌های «جلوگیری از فعالیت مسافربرهای شخصی و تاکسی‌های غیرمجاز در فرودگاه‌ها و پایانه‌های مسافربری»، «تسهیل استفاده از امکانات حمل‌ونقل عمومی درون‌شهری (تاکسی، مترو، اتوبوس) برای گردشگران»، «تقویت نظارت پلیس بر امنیت و ایمنی وسایل و امکانات حمل‌ونقل تورهای گردشگری»، «آموزش زبان‌های خارجی، آداب معاشرت و الگوهای رفتاری با گردشگران به کارکنان پلیس شاغل در پایانه‌ها و فرودگاه‌ها»، به ترتیب با میانگین رتبه‌ای (۱۰)، (۹)، (۷/۳۵)، و (۷/۱۳) در بالاترین سطح قرار دارند، و ترتیب سایر رهیافت‌ها بدین شرح است: «به‌کارگیری روش‌های آگاه‌سازی گردشگران از نحوه دریافت خدمات انتظامی و امنیتی در مبادی ورود مانند فرودگاه» (۵/۶۵)، «استفاده از سیستم‌های پیشرفته پایش و مدیریت تصویر (مانند سیستم VMS) در پایانه‌ها، فرودگاه‌ها، مکان‌ها و مسیرهای حمل‌ونقل شهری» (۵/۳۲)، «تبلیغ کدهای رفتاری گردشگری^۱ در مسیرهای حمل‌ونقل و جابه‌جایی گردشگران» (۳/۶۵)، «حضور گشت‌های سواره و پیاده پلیس در فرودگاه‌ها و پایانه‌ها با پوشش نامحسوس» (۳/۳۲)، «آموزش زبان خارجی، آداب معاشرت و الگوهای رفتاری با گردشگران به رانندگان تاکسی شهری» (۱/۸۰)، «استقرار باجه‌های پلیس گردشگری در پایانه‌ها و فرودگاه‌ها» (۱/۷۸) (جدول ۲).

جدول ۲: رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در پایانه‌ها و مسیرهای حمل‌ونقل گردشگری

دور دوم دلفی (N=34)			دور اول دلفی (N=34)			مرحله اکتشافی (N=12)
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	رهیافت
۱۰/۰۰	۰/۰۸	۴/۶۲	۷/۱۸	۰/۵۶	۴/۶۳	۱. جلوگیری از فعالیت مسافربرهای شخصی و تاکسی‌های غیرمجاز در فرودگاه‌ها و پایانه‌های مسافربری
۷/۱۳	۰/۰۷	۴/۳۱	۵/۸۳	۰/۶۵	۴/۳۰	۲. آموزش زبان‌های خارجی، آداب معاشرت و الگوهای رفتاری با گردشگران به کارکنان پلیس شاغل در پایانه‌ها و فرودگاه‌ها
۵/۶۵	۰/۰۶	۴/۲۴	۵/۲۵	۰/۸۶	۴/۲۰	۳. به‌کارگیری روش‌های آگاه‌سازی گردشگران از نحوه دریافت خدمات انتظامی و امنیتی در مبادی ورود مانند فرودگاه
۳/۳۲	۰/۰۶	۴/۱۲	۴/۹۵	۰/۶۶	۴/۱۰	۴. حضور گشت‌های سواره و پیاده پلیس در فرودگاه‌ها و پایانه‌ها با پوشش نامحسوس

1. Code of conducts

دور دوم دلفی (N=34)			دور اول دلفی (N=34)			مرحله اکتشافی (N=12)
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	رهیافت
۱/۷۸	۰/۰۸	۴/۰۰	۴/۴۸	۰/۸۱	۳/۹۷	۵. استقرار باجه‌های پلیس گردشگری در پایانه‌ها و فرودگاه‌ها
۹/۰۰	۰/۰۵	۴/۴۷	۶/۳۸	۰/۵۷	۴/۴۶	۶. تسهیل استفاده از امکانات حمل‌ونقل عمومی درون‌شهری (تاکسی، مترو، اتوبوس) برای گردشگران
۳/۶۵	۰/۱۲	۴/۱۴	۴/۹۲	۰/۶۶	۴/۱۰	۷. تبلیغ کدهای رفتاری گردشگری در مبادی و مسیرهای حمل‌ونقل
۱/۸۰	۰/۱۱	۳/۹۱	۴/۵۵	۰/۸۶	۳/۹۳	۸. آموزش زبان خارجی، آداب معاشرت و الگوهای رفتاری با گردشگران به رانندگان تاکسی شهری
۵/۳۲	۰/۰۷	۴/۲۱	۵/۵۷	۰/۶۲	۴/۲۳	۹. استفاده از سیستم‌های پیشرفته پایش و مدیریت تصویر (در پایانه‌ها، فرودگاه‌ها، مکان‌ها و مسیرهای حمل‌ونقل شهری
۷/۳۵	۰/۰۶	۴/۳۲	۵/۵۸	۰/۶۶	۴/۳۳	۱۰. تقویت نظارت پلیس بر امنیت و ایمنی وسایل و امکانات حمل‌ونقل تورهای گردشگری

۲. رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال دوازده رهیافت پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگری برابر با ۰/۲۱ به‌دست آمد، و با تکرار نظرسنجی در دور دوم، این مقدار به ۰/۷۶ افزایش یافت که بیانگر سطح بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است. رهیافت‌های «دسترسی بهنگام پلیس به سیستم‌های ثبت اطلاعات گردشگران در مراکز اقامتگاهی»، «تقویت نظارت پلیس بر رعایت استانداردهای ایمنی و امنیتی در هتل‌ها و دیگر اقامتگاه‌های گردشگرپذیر و به‌روزرسانی آن‌ها»، «نصب سیستم‌های مدیریت تصویر در نقاط ضروری مراکز اقامتگاهی گردشگران»، «جلوگیری پلیس از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی»، به ترتیب با میانگین رتبه‌ای (۱۱/۴۳)، (۹/۸۰)، (۹/۷۲)، و (۹) در بالاترین سطح قرار دارند، و ترتیب سایر رهیافت‌ها بدین شرح است: «برخورد قانونی با مراکز اقامتگاهی فاقد امکانات و استانداردهای ایمنی و امنیتی» (۷/۵۸)، «اشتراک اطلاعات و راه‌حل‌های کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی بین مدیران هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتی» (۶/۲۷)، «برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارتی در مورد مسائل ایمنی و امنیتی برای کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی» (۵/۶۸)، «تقویت کنترل انتظامی پلیس در فضاهای پیرامونی هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتگاهی گردشگری» (۵/۶۲)، «ملزم کردن مالکان مراکز اقامتگاهی با طول عمر زیاد جهت بازسازی یا نوسازی» (۵/۳۰)، «تقویت الزامات امنیتی و انتظامی در ساخت‌وساز و صدور مجوز فعالیت مراکز اقامتگاهی گردشگری» (۴/۵۲)، «تسهیل دریافت بهنگام خدمات ضروری و انتظامی به گردشگران در هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتگاهی» (۱/۸۳)، «استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی نیروی انتظامی در نزدیک مراکز اقامتی» (۱/۳۰) (جدول ۳).

جدول ۳: رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی

دور دوم دلفی (N=34)			دور اول دلفی (N=34)			مرحله اکتشافی (N=12)
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	رهیافت
۹/۸۰	۰/۲۰	۴/۴۵	۷/۹۸	۰/۶۲	۴/۴۳	۱. تقویت نظارت پلیس بر رعایت استانداردهای ایمنی و امنیتی در هتل‌ها و دیگر اقامتگاه‌های گردشگرپذیر و به‌روزرسانی آن‌ها
۹/۷۲	۰/۲۸	۴/۴۷	۸/۵۰	۰/۸۶	۴/۵۰	۲. نصب سیستم‌های مدیریت تصویر در نقاط ضروری مراکز اقامتگاهی گردشگران
۱۱/۴۳	۰/۵۴	۴/۷۴	۹/۱۰	۰/۶۷	۴/۶۰	۳. دسترسی بهنگام پلیس به سیستم‌های ثبت اطلاعات گردشگران در مراکز اقامتگاهی
۵/۶۲	۰/۲۶	۴/۰۰	۵/۹۷	۰/۸۲	۳/۹۳	۴. تقویت کنترل انتظامی پلیس در فضاهای پیرامونی هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتگاهی گردشگری
۱/۳۰	۰/۰۶	۳/۷۴	۴/۶۲	۰/۷۵	۳/۶۶	۵. استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی نیروی انتظامی در نزدیک مراکز اقامتی
۵/۳۰	۰/۲۰	۴/۰۷	۵/۳۸	۰/۷۵	۳/۹۰	۶. ملزم کردن مالکان مراکز اقامتگاهی با طول عمر زیاد جهت بازسازی یا نوسازی
۱/۸۳	۰/۱۲	۳/۷۴	۵/۱۸	۰/۹۸	۳/۷۳	۷. تسهیل دریافت بهنگام خدمات ضروری و انتظامی به گردشگران در هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتگاهی
۶/۲۷	۰/۰۹	۴/۰۷	۶/۳۲	۰/۶۳	۴/۰۶	۸. اشتراک اطلاعات و راه‌حل‌های کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی بین مدیران هتل‌ها و دیگر مراکز اقامتی
۷/۵۸	۰/۰۹	۴/۱۲	۶/۴۳	۰/۶۶	۴/۰۶	۹. برخورد قانونی با مراکز اقامتگاهی فاقد امکانات و استانداردهای ایمنی و امنیتی
۵/۶۸	۰/۳۹	۴/۱۴	۵/۶۲	۰/۸۰	۳/۹۰	۱۰. برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارتی درمورد مسائل ایمنی و امنیتی برای کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی.
۴/۵۲	۰/۰۹	۳/۹۵	۵/۵۰	۰/۵۸	۳/۹۳	۱۱. تقویت الزامات امنیتی و انتظامی در ساخت‌وساز و صدور مجوز فعالیت مراکز اقامتگاهی گردشگری
۹/۰۰	۰/۱۲	۴/۲۳	۷/۳۲	۰/۳۲	۴/۲۶	۱۲. جلوگیری پلیس از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی

۳. پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال شانزده رهیافت پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری برابر با ۰/۳۸ به‌دست آمد، و با تکرار نظرسنجی در دور دوم، این مقدار به ۰/۷۸ افزایش یافت که بیانگر سطح به‌نسبت بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است. رهیافت‌های «فرهنگ‌سازی سفر گروهی و دورنشدن گردشگران از همراهان به‌ویژه در جاذبه‌های طبیعت‌گردی»، «آگاهی‌بخشی به گردشگران درباره حساسیت‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه میزبان»، «ارائه توصیه‌های لازم به گردشگران درباره حفاظت از اسناد و مدارک خود و حمل‌نکردن اشیای گران‌قیمت و پول نقد به مقدار

غیرضروری»، «نورپردازی مناسب مکان‌های توریستی و جاذبه‌های مورد بازدید گردشگران در هنگام شب»، به ترتیب با میانگین رتبه‌های (۱۵/۳۳)، (۱۳/۹۰)، (۱۳/۰۲)، و (۱۳/۰۰) در بالاترین سطح قرار دارند. ترتیب سایر رهیافت‌ها بدین شرح است: «آموزش، سامان‌دهی و استقرار راهنمایان در محل جاذبه‌های گردشگری و جلوگیری از فعالیت راهنمایان مستقل بدون مجوز» (۱۱/۵۷)، «تقویت تعامل و همکاری پلیس با جامعه تورگردانان در راستای بهبود استانداردهای ایمنی و امنیتی تورهای گردشگری» (۱۰/۴۵)، «نصب تابلوهای هشداردهنده مسائل امنیتی و ایمنی در مکان‌های مورد نیاز به زبان‌های خارجی» (۹/۸۴)، «تقویت اقدامات کنترل انتظامی برای جلوگیری از فعالیت فروشندگان مواد مخدر و مشروبات الکلی در محله‌های تاریخی و قدیمی» (۸/۵۵)، «فرهنگ‌سازی مشارکت شهروندان در زمینه گزارش جرم و رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران به پلیس» (۸/۳۳)، «آگاه کردن گردشگران از انواع رایج جرم در مقصد گردشگری» (۷/۸۵)، «آگاهی بخشی به گردشگران درباره پرهیز از رفتارهای محرک جرم در محل جاذبه‌های گردشگری» (۵/۹۲)، «حضور گشت‌های سواره و پیاده پلیس در محل جاذبه‌های گردشگری با پوشش نامحسوس» (۵/۳۲)، «استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در فواصل نزدیک به محل جاذبه‌های گردشگری» (۴/۴۰)، «پاک‌سازی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری از وجود متکدیان و معتادان» (۴/۱۵)، «ارتقای استانداردهای طراحی محیطی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری» (۳/۵۰)، «سامان‌دهی مشاغل کاذب و دست‌فروشی در نزدیکی جاذبه‌های گردشگری» (۱/۵۰) (جدول ۴).

جدول ۴. رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری

دور دوم دلفی (N=34)		دور اول دلفی (N=34)		مرحله اکتشافی (N=12)	
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین رتبه‌ای	رهیافت
۱۱/۵۷	۰/۰۶	۴/۱۴	۱۰/۲۸	۴/۱۳	۱. آموزش، سامان‌دهی و استقرار راهنمایان در محل جاذبه‌های گردشگری و جلوگیری از فعالیت راهنمایان مستقل بدون مجوز
۱۰/۴۵	۰/۰۵	۴/۱۲	۹/۸۲	۴/۱۱	۲. تقویت تعامل و همکاری پلیس با جامعه تورگردانان در راستای بهبود استانداردهای ایمنی و امنیتی تورهای گردشگری
۴/۱۵	۰/۰۶	۳/۹۵	۵/۵۸	۳/۹۶	۳. پاک‌سازی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری از وجود متکدیان و معتادان
۵/۳۲	۰/۰۹	۳/۹۴	۶/۸۲	۴/۰۳	۴. حضور گشت‌های سواره و پیاده پلیس در محل جاذبه‌های گردشگری
۴/۴۰	۰/۱۹	۴/۰۲	۵/۶۷	۴/۰۱	۵. استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در فواصل نزدیک به محل جاذبه‌های گردشگری
۵/۹۲	۰/۰۴	۴/۰۵	۶/۶۷	۴/۰۱	۶. آگاهی بخشی به گردشگران درباره پرهیز از رفتارهای محرک جرم در محل جاذبه‌های گردشگری
۱/۵۰	۰/۰۸	۳/۸۳	۳/۸۷	۳/۹۰	۷. سامان‌دهی مشاغل کاذب و دست‌فروشی در نزدیکی جاذبه‌های گردشگری
۱۳/۹۰	۰/۰۴	۴/۳۱	۱۲/۶۸	۴/۳۰	۸. آگاهی بخشی به گردشگران درباره حساسیت‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه میزبان

دور دوم دلفی (N=34)			دور اول دلفی (N=34)			مرحله اکتشافی (N=12)
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	رهیافت
۷/۸۵	۰/۰۹	۴/۰۹	۸/۵۵	۰/۹۹	۴/۰۶	۹. آگاه کردن گردشگران از انواع رایج جرم در مقصد گردشگری
۹/۸۴	۰/۰۴	۴/۰۹	۸/۴۸	۰/۷۶	۴/۱۶	۱۰. نصب تابلوهای هشداردهنده مسائل امنیتی و ایمنی در مکان‌های مورد نیاز به زبان‌های خارجی
۱۳/۰۲	۰/۰۹	۴/۲۴	۱۱/۴۸	۰/۶۴	۴/۲۵	۱۱. ارائه توصیه‌های لازم به گردشگران درباره حفاظت از اسناد و مدارک خود و حمل نکردن اشیای گران‌قیمت و پول نقد به مقدار غیرضروری
۳/۵۰	۰/۰۴	۳/۹۹	۵/۴۵	۰/۹۱	۳/۹۵	۱۲. ارتقای استانداردهای طراحی محیطی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری
۸/۵۵	۰/۰۷	۴/۰۱	۸/۸۲	۰/۷۸	۴/۰۸	۱۳. تقویت اقدامات کنترل انتظامی برای جلوگیری از فعالیت فروشندگان مواد مخدر و مشروبات الکلی در محله‌های تاریخی و قدیمی
۱۵/۳۳	۰/۱۰	۴/۳۵	۱۲/۹۸	۰/۵۶	۴/۳۸	۱۴. فرهنگ‌سازی سفر گروهی و دورنشدن گردشگران از همراهان به‌ویژه در جاذبه‌های طبیعت‌گردی
۸/۳۳	۰/۰۸	۴/۰۷	۷/۹۷	۰/۵۳	۴/۱۰	۱۵. فرهنگ‌سازی مشارکت شهروندان در زمینه گزارش جرم و رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران به پلیس
۱۳/۰۰	۰/۰۳	۴/۲۹	۱۰/۸۸	۰/۷۲	۴/۳۱	۱۶. نورپردازی مناسب مکان‌های توریستی و جاذبه‌های مورد بازدید گردشگران در شب

۳. پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال یازده رهیافت پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری برابر با ۰/۴۵ به دست آمد؛ با تکرار نظرسنجی در دور دوم این مقدار به ۰/۵۸ افزایش یافت که بیانگر سطح قابل قبولی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است. رهیافت‌های «برخورد قانونی با مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف و جلوگیری از فعالیت آن‌ها در صورت تکرار»، «آموزش و آگاهی‌بخشی به کارکنان بخش‌های مختلف مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری در مورد مسائل امنیتی و ایمنی گردشگری»، «نظارت مستمر بر غذاخوری‌ها و رستوران‌ها و مراکز پذیرایی و برخورد با تخلفات و رفتارهای غیرقانونی علیه گردشگران»، به ترتیب با میانگین رتبه‌ای (۹/۶۰)، (۸/۶۷)، و (۸/۲۲) در بالاترین سطح قرار دارند، و ترتیب سایر رهیافت‌ها بدین شرح است: «حضور گشت‌های موتوری و پیاده نیروی انتظامی در مکان‌های گردشگری پربازدید با پوشش نامحسوس» (۷/۸۸)، «حضور فیزیکی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران» (۶/۵۰)، «ملزم کردن مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به تجهیز شدن به امکانات ایمنی و امنیتی» (۶/۲۳) «ملزم کردن فعالان بخش گردشگری به انجام اقدامات لازم درخصوص بیمه گردشگران خارجی و آگاهی‌بخشی درخصوص مراکز ارائه‌دهنده خدمات بیمه سفر» (۴/۷۳)، «معرفی مکان‌های مطمئن مبادله ارز به

گردشگران» (۴/۴۵)، «راه‌اندازی خط تلفن ویژه گردشگری برای گزارش گران‌فروشی و جرایم اقتصادی علیه گردشگران» (۴/۳۳)، «استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری پربازدید» (۳/۰۰)، «معرفی مکان‌های خرید مطمئن و تحت نظارت به گردشگران» (۲/۳۸) (جدول ۵).

جدول ۵: پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری

دور دوم دلفی (N=34)		دور اول دلفی (N=34)			مرحله اکتشافی (N=12)	
میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین رتبه‌ای	انحراف استاندارد	میانگین
۸/۲۲	۰/۰۲	۴/۳۵	۸/۲۲	۰/۷۲	۴/۴۳	۱. نظارت مستمر بر غذاخوری‌ها و رستوران‌ها و مراکز پذیرایی و برخورد با تخلفات و رفتارهای غیرقانونی علیه گردشگران
۶/۵۰	۰/۱۲	۴/۳۴	۶/۵۸	۰/۸۳	۴/۳۸	۲. حضور فیزیکی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران
۸/۶۷	۰/۱۶	۴/۴۹	۸/۱۷	۰/۵۶	۴/۴۹	۳. آموزش و آگاهی‌بخشی به کارکنان بخش‌های مختلف مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری در مورد مسائل امنیتی و ایمنی گردشگری
۲/۳۸	۰/۱۱	۴/۰۵	۲/۹۰	۰/۸۰	۴/۰۸	۴. معرفی مکان‌های خرید مطمئن و تحت نظارت به گردشگران
۷/۸۸	۰/۰۹	۴/۴۳	۷/۴۷	۰/۶۹	۴/۴۰	۵. حضور گشت‌های موتوری و پیاده نیروی انتظامی در مکان‌های گردشگری پربازدید با پوشش نامحسوس
۳/۰۰	۰/۱۰	۴/۱۳	۳/۲۰	۰/۵۴	۴/۱۲	۶. استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری پربازدید
۶/۲۳	۰/۰۲	۴/۲۳	۶/۲۲	۰/۸۰	۴/۲۴	۷. ملزم کردن مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به تجهیز شدن به امکانات ایمنی و امنیتی
۴/۴۵	۰/۱۰	۴/۱۹	۴/۶۳	۰/۷۷	۴/۲۰	۸. معرفی مکان‌های مطمئن مبادله ارز به گردشگران
۹/۶۰	۰/۲۰	۴/۵۳	۸/۹۷	۰/۵۷	۴/۵۳	۹. برخورد قانونی با مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف و جلوگیری از فعالیت آن‌ها در صورت تکرار
۴/۷۳	۰/۱۳	۴/۲۰	۴/۹۵	۰/۶۸	۴/۲۷	۱۰. ملزم کردن فعالان بخش گردشگری به انجام اقدامات لازم درخصوص بیمه گردشگران خارجی و آگاهی‌بخشی درخصوص مراکز ارائه‌دهنده خدمات بیمه سفر
۴/۳۳	۰/۰۹	۴/۱۶	۴/۷۰	۰/۷۷	۴/۲۰	۱۱. راه‌اندازی خط تلفن ویژه گردشگری برای گزارش مشکلات و جرایم علیه گردشگران

براساس نتایج آزمون ضریب توافقی کندال، بالاترین درجه اجماع در دور نهایی نظرسنجی دلفی به راهبرد «پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مبادی ورود و خروج و مسیرهای جابه‌جایی گردشگران (وسایل حمل‌ونقل)» مربوط است؛ به طوری که حدود ۹۱ درصد اجماع حاصل شد. به لحاظ میزان اجماع میان اعضای

مشارکت‌کننده در نظرسنجی دلفی راهبرد «پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری» با ۷۸ درصد اجماع، راهبرد «پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگری» با ۷۶ درصد اجماع، و «پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری» با ۵۸ درصد اجماع به ترتیب در جایگاه‌های بعدی قرار دارند (جدول ۶).

جدول ۶: اجماع نظری میان اعضای پانل دلفی و ضریب توافقی کنдал (W)

دور دوم دلفی (N=34)			دور اول دلفی (N=34)			راهبرد
سطح معناداری	کای اسکوئر	ضریب کنдал	سطح معناداری	کای اسکوئر	ضریب کنдал	
۰/۰۰	۲۴۱/۶۸	۰/۹۱۴	۰/۰۰	۴۹/۵۴	۰/۲۰۹	پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مبادی ورود و خروج و مسیرهای جابه‌جایی گردشگران (وسایل حمل‌ونقل)
۰/۰۰	۲۵۲/۶۴	۰/۷۶۶	۰/۰۰	۷۰/۵۸	۰/۲۱۴	پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی
۰/۰۰	۳۵۲/۸۰	۰/۷۸۴	۰/۰۰	۱۱۲/۶۲	۰/۳۸۴	پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری
۰/۰۰	۱۷۳/۵۹	۰/۵۷۹	۰/۰۰	۱۳۴/۶۵	۰/۴۴۹	پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری

سرانجام با توجه به حصول اجماع قابل‌قبول میان اعضای شرکت‌کننده در نظرسنجی دلفی در ارتباط با چهار راهبرد اساسی تحقیق نظرسنجی دلفی به پایان رسید.

نتیجه‌گیری

طی دهه‌های اخیر گردشگری به یکی از کلیدی‌ترین صنایع خدماتی رو به رشد در جهان تبدیل شده است؛ به طوری که براساس آمار شورای جهانی سفر و گردشگری^۱ در سال ۲۰۱۷ حدود ۱۰/۴ درصد از تولید ناخالص داخلی و ۹/۹ درصد از کل اشتغال در اقتصاد جهانی به صنعت گردشگری اختصاص داشته است (WTTC, 2018, p. 3). «امنیت و ایمنی» نقش کلیدی در این پیشرفت دارد و یکی از پنج رکن اصلی و حیاتی در توسعه گردشگری به‌شمار می‌رود (Chiang, 2010, p. 44). با توجه به حساسیت بسیار بالای بخش گردشگری در برابر هرگونه جرم و جنایت علیه گردشگران، بالا بردن سطح استانداردهای ایمنی و امنیتی سفر یکی از استراتژی‌های کلان و ضروری در این زمینه به‌شمار می‌رود. از این‌رو، امنیت گردشگری و بهبودبخشی به شاخص‌های آن، پیش از هر چیز نیازمند رویکرد پیشگیرانه در ابعاد گوناگون است؛ بنابراین پژوهش حاضر با بهره‌گیری از روش دلفی به شناسایی رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در کلان‌شهر تهران پرداخته، و براساس ادبیات مرسوم بین‌المللی این رهیافت‌ها را به تفکیک چهار زیربخش اصلی گردشگری دنبال کرده است. این بخش‌ها عبارت‌اند از: حمل‌ونقل، مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی، جاذبه‌های گردشگری، مراکز

1. World Travel and Tourism Council (WTTC)

پذیرایی، خدماتی و تجاری.

در بخش حمل و نقل گردشگری ده رهیافت شناسایی شد که برآیند آن‌ها به ترتیب اهمیت و به اختصار عبارت است از: جلوگیری از فعالیت خدمات مسافری غیرمجاز، تسهیل استفاده از امکانات حمل و نقل عمومی برای گردشگران، تقویت نظارت پلیس بر امنیت امکانات حمل و نقل تورهای گردشگری، آموزش و توانمندسازی کارکنان پلیس در حوزه خدمات انتظامی گردشگری، آگاه‌سازی گردشگران از نحوه دریافت خدمات انتظامی و امنیتی، استفاده از سیستم‌های پیشرفته پایش و مدیریت تصویر، تبلیغ کدهای رفتاری گردشگری، تقویت گشت‌های پلیسی در مبادی ورود و خروج و جابه‌جایی گردشگران، توانمندسازی کارکنان بخش حمل و نقل عمومی در زمینه خدمات گردشگری، استقرار باجه‌های پلیس گردشگری در مبادی حمل و نقل گردشگری. برآیند یافته‌های این بخش از پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت بخش حمل و نقل عمومی و کنترل و نظارت مؤثر بر آن در بالاترین اولویت مشارکت‌کنندگان قرار دارد. برآیند این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش افرادی چون آلبالیت و بل همخوانی دارد؛ نتایج این پژوهش اهمیت و ارتباط تنگاتنگ کیفیت خدمات بخش حمل و نقل عمومی در زمینه توسعه گردشگری در شهرهای بزرگ اروپایی را آشکار ساخته است (Albalate & Bel, 2010).

بر اساس یافته‌های پژوهش دوازده رهیافت در زمینه پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در مکان‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگری شناسایی شد، که ترتیب اهمیت آن‌ها به اختصار عبارت است از: دسترسی بهنگام پلیس به سیستم‌های اطلاعات گردشگران در مراکز اقامتگاهی، تقویت نظارت پلیس بر استانداردهای ایمنی و امنیتی هتل‌ها و مراکز اقامتگاهی، الزام به استفاده از سیستم‌های مدیریت تصویر در مراکز اقامتگاهی، جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی، اشتراک اطلاعات کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی بین مدیران مراکز اقامتی، آموزش و مهارت‌آموزی ایمنی و امنیتی به کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی، تقویت کنترل انتظامی پلیس بر فضاهای پیرامونی هتل‌ها و مراکز اقامتگاهی، ملزم کردن بازسازی یا نوسازی اقامتگاه‌های فرسوده، بالابردن استانداردهای ایمنی و امنیتی صدور مجوز فعالیت مراکز اقامتگاهی گردشگری، تسهیل دسترسی بهنگام خدمات فوریت‌های پلیسی به گردشگران در هتل‌ها و مراکز اقامتگاهی، استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در نزدیک مراکز اقامتی. برآیند این بخش از نتایج پژوهش نشان می‌دهد میزان دسترسی پلیس و نهادهای نظارتی به اطلاعات اقامتی گردشگران و همچنین کنترل و نظارت مؤثر نهادهای رسمی و نظارتی کشور، به‌ویژه پلیس، بر استانداردهای ایمنی و امنیتی مراکز و مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در صدر اولویت امنیت بخش اسکان و اقامت گردشگری قرار دارد. در این باره، مانسفلد و پیزام و همچنین تارلو از جمله صاحب‌نظران حوزه مطالعات امنیت گردشگری هستند که در آثار خود اهمیت کنترل و نظارت مؤثر نهادهای رسمی بر اسکان و اقامت گردشگران را مطالعه و بررسی می‌کنند (Mansfeld & Pizam, 2006; Tarlow, 2014).

در حوزه پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در محل جاذبه‌های گردشگری در کلان‌شهر تهران شانزده رهیافت شناسایی شد که به ترتیب اهمیت عبارت‌اند از: فرهنگ‌سازی سفر گروهی به‌ویژه در جاذبه‌های طبیعت‌گردی، آگاهی‌بخشی به گردشگران درباره حساسیت‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه میزبان، توصیه‌های لازم به گردشگران درباره حفاظت از اسناد و مدارک و اشیای گران‌قیمت و پول نقد، نورپردازی مناسب مکان‌های توریستی در هنگام شب، جلوگیری از فعالیت راهنمایان بدون مجوز فعالیت، تقویت تعامل و همکاری پلیس با جامعه تورگردانان، نصب تابلوهای هشداردهنده مسائل امنیتی و ایمنی، تقویت اقدامات کنترل انتظامی برای جلوگیری از فعالیت فروشندگان مواد مخدر و مشروبات الکلی در محله‌های تاریخی و قدیمی، فرهنگ‌سازی مشارکت شهروندان در حوزه گزارش جرم و رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران به پلیس، آگاه‌کردن گردشگران

از انواع رایج جرم در مقصد، آگاهی‌بخشی به گردشگران برای پرهیز از رفتارهای محرک جرم، حضور گشت‌های پلیس در محل جاذبه‌های گردشگری، استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در نزدیکی جاذبه‌های گردشگری، پاک‌سازی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری از متدکیان و معتادان، ارتقای استانداردهای طراحی محیطی فضاهای پیرامونی جاذبه‌های گردشگری، سامان‌دهی مشاغل کاذب در نزدیکی جاذبه‌های گردشگری.

برآیند یافته‌های این بخش از پژوهش نشان می‌دهد که رهیافت‌های مبتنی بر پیشگیری اجتماعی از جرم، به‌ویژه از طریق آموزش، اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به گردشگران، و سپس رهیافت‌های مبتنی بر پیشگیری وضعی مانند بالابردن کیفیت نورپردازی و طراحی محیطی جاذبه‌های گردشگری در بهبود امنیت فضاها و مکان‌های دارای جاذبه برای گردشگران در کلان‌شهر تهران اولویت بالاتری دارند.

در حوزه پیشگیری از جرایم علیه گردشگران خارجی در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری در کلان‌شهر تهران یازده رهیافت شناسایی شد که به‌ترتیب اهمیت عبارت‌اند از: اعمال قانون در برابر مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف، آموزش و آگاهی‌بخشی مسائل ایمنی و امنیتی به کارکنان بخش‌های مختلف مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری، نظارت مستمر بر غذاخوری‌ها و رستوران‌ها و مراکز پذیرایی، تقویت حضور گشت‌های تخصصی پلیس در مکان‌های پر بازدید، اعمال سریع قانون در برابر رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران، ملزم کردن مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به استفاده از سیستم‌های ایمنی و امنیتی، ملزم کردن فعالان بخش گردشگری به انجام اقدامات لازم در خصوص بیمه گردشگران خارجی، معرفی مکان‌های مطمئن مبادله ارز به گردشگران، راه‌اندازی خط تلفن ویژه گردشگری برای گزارش گران‌فروشی و جرایم اقتصادی علیه گردشگران، استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری پر بازدید، معرفی مکان‌های امن و با قیمت منصفانه به گردشگران برای خرید. یافته‌های این بخش از پژوهش بیانگر آن است که قدرت کنترل و نظارت رسمی بر کسب‌وکارهای بخش گردشگری، بالابردن سطح اطلاعات گردشگران، و همچنین بالابردن قدرت و سرعت اعمال قانون علیه مجرمان و متخلفان در این حوزه، اولویت‌های برتر در زمینه امنیت اماکن خدماتی و تجاری گردشگری به‌شمار می‌آیند.

یکی از ویژگی‌های بارز سازمان‌های پلیسی در عصر حاضر، حرکت به‌سوی تشکیل واحدهای پلیس‌های تخصصی در بخش‌های گوناگون است. واحدهای پلیس گردشگری نیز یکی از پیشرفت‌های اخیر در حوزه تخصص‌گرایی سازمان‌های پلیسی در بسیاری از کشورهای جهان به‌شمار می‌آید؛ به‌ویژه در جاهایی که اقتصاد گردشگری ترقی کرده و رو به رشد است و جرم و ناامنی می‌تواند تاثیر مخربی در امنیت صنعت گردشگری داشته باشد (Mawbya et al., 2015: 378). در این پژوهش نیز رویکرد تخصصی به امنیت گردشگری از طریق تشکیل پلیس گردشگری کلیدی‌ترین پیشنهاد اغلب مشارکت‌کنندگان برای تحقق رهیافت‌های شناسایی‌شده در حوزه‌های یادشده است. در این‌باره مانسفلد و پیزام در این زمینه می‌گویند که یگان‌های پلیس گردشگری کارآمد که در زمینه مقابله و پیشگیری از جرم علیه گردشگران فعالیت دارند، به طور معمول فعالیت‌های زیر را انجام می‌دهند:

۱. کارکنان خود را در مسائل مربوط به گردشگری آموزش می‌دهند؛
۲. برای گردشگران قابل مشاهده، در دسترس، و دوستانه‌اند؛
۳. ارتباط نزدیکی با جامعه محلی و فعالان صنعت گردشگری دارند؛
۴. در زمینه تکنیک‌های پیشگیری از جرم به کارکنان صنعت گردشگری مشاوره و آموزش می‌دهند؛
۵. از طریق بررسی پیشینه افراد در زمینه استخدام و نظارت بر صلاحیت کارمندان به صنعت گردشگری

کمک می‌کنند؛

۶. به تسهیل شهادت قربانیان جرایم ناشی از گردشگری، در پرونده‌های قضایی کمک می‌کنند؛
۷. کسب و کارهای گردشگری را تشویق به به‌کارگیری اقدامات مؤثر بر کنترل و پیشگیری از جرم می‌کنند؛
۸. به توسعه و پیاده‌سازی برنامه‌های آموزش گردشگری با هدف کاهش خطر قربانی‌شدن و در معرض جرم قرارگرفتن کمک می‌کنند؛

۹. از افسران برخوردار از یونیفورم پلیس گردشگری در مکان‌ها و نواحی گردشگری پذیر استفاده می‌کنند
(Mansfeld & Pizam, 2006: 19)

در پژوهش‌هایی که با روش دلفی انجام می‌شود، مراجعه چندباره به خبرگان و اعضای پانل، موضوعی است که به‌منزله یکی از محدودیت‌های پژوهش بیان می‌شود؛ زیرا ممکن است محقق امکان دسترسی چندباره به آن‌ها را نداشته باشد و در نتیجه تعداد اعضای پانل دلفی با پیشرفت مراحل، ریزش داشته باشند. در این پژوهش نیز مشارکت‌دادن همه اعضای پانل دلفی به‌دفعات، یکی از محدودیت‌های پژوهش بود.



منابع

- اسدی، حسن، پورنقی، امنی، اصفهان، نوشین و زیتولی، حمید (۱۳۸۹). «مطالعه ابعاد مختلف امنیت در گردشگری ورزشی ایران»، *مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)*، شماره ۱۳، ص ۴۷-۶۴
http://tms.atu.ac.ir/article_5063.html
- بیات، ناصر، بختیاری، تقی و باقری، فاطمه (۱۳۹۷). *نقش پلیس در امنیت گردشگری*. انتشارات دانشگاه علوم انتظامی امین.
- حبیب‌پور، کرم و صفری، رضا (۱۳۹۱). *راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی*. تهران: انتشارات متفکران.
- حاجی‌نژاد، علی، تقی‌زاده، زهرا و رحیمی، دانا (۱۳۹۱). «بررسی ضرورت ایجاد پلیس گردشگری در شهرهای توریستی با تأکید بر شهرهای مرزی کشور». همایش ملی شهرهای مرزی و امنیت؛ چالش‌ها و فرصت‌ها، زاهدان. DOI: NCBCS01_031
- حامی، مهیار و تقوی جلودار، مریم (۱۳۹۵). «بررسی رابطه ورود گردشگران خارجی و میزان وقوع جرم در ایران». *مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، سال پنجم، شماره ۱۷، ص ۶۵-۸۱
http://tourismpd.journals.umz.ac.ir/article_1277.html
- خلیفه سلطانی، سیدمحسن، معینی طباء، فاطمه‌السادات و قلانی، نسرين (۱۳۹۱). «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان». *پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی*، سال اول، شماره ۱، ص ۳۹-۵۸
http://ssoss.ui.ac.ir/article_17057.html
- ربانی، رسول، شاهینودی، احمد، دهقان‌نیا، محمدمنصور و ناظر حضرت، جعفر (۱۳۹۰). «نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی شهر اصفهان)». *فصل‌نامه مطالعات امنیت اجتماعی*، شماره ۲۶، ص ۳۹-۶۰
- سلیمی سبحان، محمدرضا (۱۳۹۳). «امنیت و توسعه پایدار گردشگری (مطالعه موردی: شهر تهران)». *پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی*، سال دوم، شماره ۸، ص ۹۷-۱۲۸.
- شادمان فخرآبادی، اعظم و شادمان فخرآبادی، روح‌الله (۱۳۹۲). «بررسی رابطه صنعت گردشگری (توریسم) با افزایش احساس امنیت (گردشگران) در ایران». *فصل‌نامه انتظام اجتماعی*، سال پنجم، شماره ۳، ص ۱۷۱-۱۸۶.
- صیدایی، سید اسکندر و هدایتی‌مقدم، زهرا (۱۳۸۹). «نقش امنیت در توسعه گردشگری»، *فصل‌نامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر*، سال چهارم، شماره ۸، ص ۹۷-۱۱۰.
- طاهرلو، نعمت‌الله (۱۳۸۸). «بررسی اثربخشی شیوه کنترل امنیتی انتظامی گردشگران خارجی (استان اصفهان ۱۳۸۸)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده اطلاعات: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۴). *دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی*. معاونت عملیات ناجا.
- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۶). *آمار جرایم علیه اتباع خارجه در تهران*. پلیس پیشگیری فاتب.
- Albalate, D., & Bel, G. (2010). "Tourism and urban public transport: Holding demand pressure under supply constraints". *Tourism Management*, 31(3), 425-433. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.04.011>
- Chiang, L. C. (2010). "Strategies for safety and security in tourism". *Journal of Tourism Studies*, 11(2), 44-53. <https://pdfs.semanticscholar.org/24f2/8958e832a72f10ead30de20fe4e599f86ce3.pdf>
- Fujii, E. T., & Mak, J. (1980). "Tourism and crime: Implications for regional development policy". *Regional Studies*, 14, 27-36. [<https://doi.org/10.1080/09595238000185031>]
- Glensor, R. W., & Peak, J. (2004). *Crimes against Tourists (Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series No. 26)*. U.S. Department of Justice: Office of Community Oriented Policing Services.
- Harper, D. W. (2001). "Comparing tourists' crime victimization. *Annals of Tourism*

- Research". 28(4), 1053-1056. Retrieved from: [DOI: 10.1016/S0160-7383(01)00016-0]
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. Butterworth-Heinemann is an imprint of Elsevier.
- Mawbya, R., Boakyeb, K., & Jonesc, C. (2015). "Policing tourism: the emergence of specialist units. *Policing and Society*", 25(4), 378-392. <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2013.870174>.
- Messner, S., & Rosenfield, R. (2001). *Crime and American Dream*, Belmont, CA: Wadsworth.
- Murphy, P. E. (2013). *Tourism: A Community Approach (RLE Tourism)*, Routledge.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996). *Tourism, Crime and Security Issues*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Ryan, C. (1993). "Crime, violence, terrorism, and tourism: An accidental or intrinsic relationship?" *Tourism Management*, 14, 173-183. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(93\)90018-G](https://doi.org/10.1016/0261-5177(93)90018-G)
- Tarlow, P. (2014). *Tourism Security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Oxford: Elsevier.
- Tourism Western Australia [TWA] (2009). 'Five A's of tourism', found at www.tourism.wa.gov.au
- World Travel and Tourism Council (2018). *Travel & Tourism Economic Impact 2018 World*. <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2019/world2019.pdf>

