

## **Intra-organizational Challenges of the Police Force in Maintaining the Security of Tourists in the Resorts of Khorramabad**

Hossein Taheri<sup>1</sup>, Reza Andam<sup>2</sup>, Jamshid Siah-Mansour<sup>3</sup>

### **Abstract**

**Background and Aim:** Security is one of the most important and fundamental factors affecting the development of the tourism industry; As long as there is no security, there will be no travel and it will be useless to talk about tourism; Therefore, the purpose of this study is to identify the internal challenges of police in providing security for tourists in the resorts of Khorramabad.

**Method:** In terms of purpose, the present study is applied and in terms of nature, it is a mixed method research (qualitative-quantitative). In the qualitative section, 12 experts, specialists and experts in the field of security and tourism were interviewed to identify theoretical challenges. Challenges were identified using content analysis method. In the quantitative part of the research, in order to classify and identify the most important challenges, the Delphi method was performed in four stages with the help of 15 experts. For data analysis, Kendall, Kolmogorov-Smirnov and t-sample statistical tests were used.

**Results:** Out of 50 challenges identified in the interview stage, after four stages of questionnaire implementation in the Delphi group, with 16 Kendall agreement coordination coefficient, 16 important challenges were agreed upon and consensus of experts. In the accreditation stage, the results of one-sample t-test showed that the identified challenges, including the challenges of police experts and the Cultural Heritage and Tourism Organization, are in the field of action.

**Conclusion:** The most important challenges agreed upon by the group of experts in the field of order, security and tourism are suggested; In order to make the best use of the tourism potential of the region, the officials should pay serious attention to solving these challenges.

**Keywords:** Internal Organizational Challenges, Police, Security, Tourism.

---

1. Assistant Professor of Physical Education, Amin Police University (Corresponding Author). Email: hoseintaheri1363@chmail.ir

2. Associate Professor, Department of Management of Sports Organizations, Shahroud University of Technology. Email: reza.andam@gmail.com

3. MA in Police Command and Management. Email: jamshidsiyamansour@gmail.com

## فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال شانزدهم، شماره چهارم، زمستان ۱۴۰۰

صص ۳۵-۹

## چالش‌های درون‌سازمانی نیروی انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۴/۰۷

حسین طاهری<sup>۱</sup>، رضا اندام<sup>۲</sup>، جمشید سیاه‌منصور<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۱۶

## چکیده

**زمینه و هدف:** امنیت یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین عوامل مؤثر بر توسعه صنعت گردشگری است؛ به طوری که تا امنیت برقرار نباشد، سفری شکل نخواهد گرفت و سخن گفتن از گردشگری بیهوده خواهد بود؛ بنابراین هدف پژوهش حاضر، شناخت چالش‌های درون‌سازمانی نیروی انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد است.

**روش:** پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، در زمره پژوهش‌های آمیخته (کیفی- کمی) است که در بخش کیفی برای شناسایی چالش‌ها با تعداد ۱۲ نفر از خبرگان، متخصصان و صاحب‌نظران حوزه امنیت و گردشگری تا حصول اشباع نظری مصاحبه شد و چالش‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون، شناسایی شدند. در بخش کمی پژوهش، برای دسته‌بندی و شناسایی مهم‌ترین چالش‌ها، روش دلفی در چهار مرحله با کمک ۱۵ نفر از صاحب‌نظران انجام شد و در نهایت داده‌های حاصل از این بخش که در واقع خروجی نهایی بخش کیفی بود، برای اعتباربخشی، به صورت پرسشنامه تهیه و در بین ۷۳ نفر از کارشناسان توزیع شد. همچنین برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی توافقی کندال، کولموگرووف - اسمیرنوف و تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

**یافته‌ها:** از مجموع ۵۰ چالش شناسایی شده در مرحله مصاحبه، پس از چهار مرحله اجرای پرسشنامه در گروه دلفی، با ضریب همبستگی توافقی کندال ۰/۸۰۱، ۱۶ چالش مهم، مورد توافق و اجماع صاحب‌نظران قرار گرفت. در مرحله اعتباربخشی نیز نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که چالش‌های شناسایی شده، از جمله چالش‌های کارشناسان پلیس و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری در صحنه عمل هستند.

**نتیجه‌گیری:** از آنجایی که این چالش‌ها، مهم‌ترین چالش‌های مورد توافق گروه خبرگان و کارشناسان عرصه نظم و امنیت و گردشگری هستند، پیشنهاد می‌شود؛ برای بهره‌برداری بهینه از ظرفیت‌های گردشگری منطقه، مسئولان نسبت به رفع این چالش‌ها توجه جدی داشته باشند.

**کلیدواژه‌ها:** چالش‌های درون‌سازمانی، نیروی انتظامی، پلیس، امنیت، گردشگری.

استاد: طاهری، حسین؛ اندام، رضا؛ سیاه‌منصور، جمشید؛ (۱۴۰۰). چالش‌های درون‌سازمانی نیروی انتظامی در تأمین

امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد، ۱۶ (۴)، صص ۳۵-۹

DOI: <https://dx.doi.org/10.22034/pmsq.2021.23116.0>

۱. استادیار گروه تربیت‌بدنی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول). رایانامه:

hoseintaheri1363@chmail.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت سازمان‌های ورزشی دانشگاه صنعتی شاهرود. رایانامه: reza.andam@gmail.com

۳. کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی. رایانامه: jamshidsiyamansour@gmail.com

## مقدمه

امروزه صنعت گردشگری اهمیت فراوانی برای جوامع توسعه یافته و در حال توسعه دارد و مزایا و اهمیت آن برای همه انکارناپذیر است (سخنور و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸، ۹۸). گردشگری صنعتی پاک، پررونق و اشتغال‌زا است که پس از صنایع نفت و خودروسازی در رتبه سوم درآمدزاترین صنایع در دنیا قرار دارد؛ به گونه‌ای که براساس برآورد سازمان جهانگردی، ارزش وجوه حاصل از جهانگردی و مسافرت در دهه آینده با سرعتی افزون‌تر، به سطحی بالاتر از اقلام صادراتی در دیگر بخش‌های اقتصادی خواهد رسید (بخشی و همکاران، ۱۳۸۸، ۱۱۴). تاکنون صنعت جهانگردی بیش از صد میلیون فرصت شغلی مستقیم ایجاد کرده و مبنای تحول‌های شگرف اجتماعی - اقتصادی در سراسر جهان قرار گرفته است؛ از این رو با توجه به ویژگی‌های بارز گردشگری، می‌توان انتظار داشت این صنعت با جذب نیروی انسانی و ایجاد اشتغال به رشد اقتصادی و درآمدزایی کمک کند و بدین ترتیب، فرصتی برای توسعه همه‌جانبه فراهم کند (حق‌پناه و همکاران، ۱۳۹۲). سازمان جهانی گردشگری<sup>۲</sup> در سال ۲۰۱۶ میلادی در گزارشی اعلام کرد که مجموع سود صنعت گردشگری از ۱۲۰۰ میلیارد دلار عبور کرده است. صنعت گردشگری عملاً به‌طور توقف‌ناپذیری طی دهه‌های اخیر رشد کرده و سهم اقتصاد رو به توسعه از بازار جهانی گردشگری از ۳۰ درصد در سال ۱۹۸۰ به ۴۵ درصد در سال ۲۰۱۶ افزایش پیدا کرده است و انتظار می‌رود تا سال ۲۰۳۰ میلادی این سهم به ۵۷ درصد برسد (همتی، ۱۳۹۶، ۲۴۳). پرسش مهم در این خصوص این است که سهم ایران از این تعداد گردشگر در جهان چقدر است؟ جمهوری اسلامی ایران، طبق آمارهای سازمان جهانی جهانگردی از لحاظ جاذبه‌های طبیعی در رتبه پنجم و از نظر جاذبه‌های تاریخی در رتبه دهم قرار دارد و همچنین جزو پنج کشور جهان از نظر تنوع گردشگری و سه کشور اول از نظر تنوع صنایع دستی است (خوش‌نیت، ۱۳۹۲، ۱۰۴)؛ اما در بهره‌گیری از این منابع، سهم کمتر از یک درصد کل درآمدهای

1. Sokhanvar et al

2. World Tourism Organization

گردشگری جهان را به خود اختصاص داده و متأسفانه سهم جهانگردی در تولید ناخالص داخلی در حدود ۳/۳ درصد برآورد شده است (زندیه و همکاران، ۱۳۹۳). در ایران، تا به حال، این صنعت از زوایای مختلفی مورد بحث و بررسی قرار نگرفته، موانع و مشکلات جذب گردشگر به طور جدی و راهگشا شناسایی نشده؛ بنابراین برنامه‌ریزی مشخصی نیز در این زمینه صورت نگرفته است. توسعه صنعت گردشگری برای کشورهای در حال توسعه، مانند ایران که با معضلاتی مثل نرخ بالای بیکاری، تحریم و محدودیت منابع ارزی و اقتصاد تک‌محصولی مواجه هستند، از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ زیرا اقتصاد ایران به شدت متکی به درآمدهای نفتی است و متغیرهای کلان اقتصادی با پیروی از قیمت جهانی نفت در طول زمان دچار نوسانات شدید می‌شود (مه‌دیان بروجنی، ۱۳۸۹، ۳).

با توجه به محرومیت و درصد بالای بیکاری در شهرستان خرم‌آباد و توجه به ارزش ویژه صنعت گردشگری نسبت به هزینه اندک و ظرفیت بسیار بالای اشتغال‌زایی، این شهرستان با دارا بودن مناطق ممتاز گردشگری مانند قلعه فلک‌الافلاک، پل شکسته، مناره آجری، سنگ نبشته، گرداب سنگی، دریاچه و سراب کیو، منطقه حفاظت‌شده سپید کوه، غار کوهگان، رودخانه خرم‌آباد (گللال)، آبشار نوریان، آبشار بیشه، ویژگی‌ها و پراکنش جنگل‌ها، تاریخ کهن و میراث فرهنگی کم‌نظیر و... دارای قابلیت‌های بسیار زیاد برای جذب گردشگر است که در صورت توسعه صنعت گردشگری در این شهرستان، می‌تواند بر اقتصاد منطقه تأثیر قابل توجهی داشته باشد. با وجود این، شواهد حاکی از رکود صنعت گردشگری در این شهرستان است و برنامه‌های مدون نیز برای توسعه گردشگری پایدار وجود ندارد (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۱، ۷۱).

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر گردشگری پایدار، امنیت گردشگران و مقصدهای گردشگری است. امروزه امنیت به‌عنوان مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین اصل در تدوین راهبرد توسعه گردشگری در جهان به‌شمار می‌آید (عبدالرحمانی و محمدی، ۱۳۹۹). بین گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه‌ای تعریف شده وجود دارد و هرگونه بروز

ناامنی و به‌کارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد (صیدایی و هدایتی‌مقدم، ۱۳۸۹، ۱۰۳).

«ایمن بودن مقصد سفر» را می‌توان یکی از اصلی‌ترین عوامل مؤثر در تعیین مقصد سفر دانست. هیچ گردشگری علاقه‌مند به حضور در شرایط بحرانی یا ناامن مقصد سفر خود نیست (خاک‌پور و همکاران، ۱۳۹۴، ۵۹). به‌طور کلی امنیت و گردشگری دو مقوله وابسته به هم هستند که قوت و ضعف هر کدام در ارتباط مستقیم با دیگری است. به این معنی که کاهش امنیت رکود اقتصاد گردشگری را به همراه خواهد داشت و رونق صنعت گردشگری نیز امنیت گسترده‌ای را به ارمغان خواهد آورد (وفادار، ۱۳۹۶، ۱۳۹)؛ بنابراین، امنیت یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین عوامل مؤثر بر گسترش صنعت گردشگری است. ضعف در امنیت و مدیریت انتظامی از جمله مسائلی است که می‌تواند رشد و توسعه صنعت گردشگری را با چالش‌های اساسی روبرو سازد و آن را دچار رکود کند (فیطری امیر<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۵، ۱۲۴).

شهرستان خرم‌آباد به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شهرستان‌های تاریخی با جاذبه‌های گردشگری فراوان است که تاریخ و سابقه آن به قبل از اسلام می‌رسد. این شهرستان با داشتن جاذبه‌های گردشگری فراوان به‌عنوان یکی از شهرستان‌های امن کشور برای گردشگری محسوب می‌شود (فرجی سبکبار و همکاران، ۱۳۹۲، ۱۲۸). با وجود این، بروز برخی از مسائل برای گردشگران مانند تبلیغات منفی، بروز برخی از حوادث امنیتی که برای گردشگران در شهر خرم‌آباد اتفاق افتاده است؛ مانند دزدی، زورگیری اموال آن‌ها توسط اراذل و اوباش، کیف‌قاپی توسط موتورسواران، جیب‌بری در بازارها و پایانه‌های اتوبوس‌رانی، رعایت ناکافی قوانین راهنمایی و رانندگی و خطراتی که ممکن است در اثر تصادفات برای گردشگران اتفاق افتد، حضور معتادان در ورودی شهر و مسائلی از این قبیل باعث شده در برخی از موارد به تبلیغات منفی و ناامنی در این شهر دامن زده شود. نظر به نقش کلیدی نیروی انتظامی به‌عنوان سازمان تأمین‌کننده نظم و

امنیت شهری و همچنین توان حفظ امنیت و آرامش در حوزه های مختلف استحضاطی از جمله تفرجگاه های شهری، شناسایی نقاط قوت و ضعف و چالش های درون سازمانی پلیس و مسائل مرتبط با مدیریت انتظامی در حوزه تأمین امنیت و آرامش برای گردشگران و اتخاذ تدابیر و راهکارهای مناسب در این خصوص حائز اهمیت باشد و در همین راستا، انجام مطالعات علمی و اقدامات کارشناسی به ویژه در حوزه فرماندهی و مدیریت انتظامی شهرستان خرم آباد ضرورت دارد. همچنین به کارگیری یافته های حاصل از مطالعات علمی در این زمینه در نظارت و کنترل مطلوب و در نهایت ارتقای امنیت گردشگری در قلمرو مورد مطالعه کمک خواهد کرد و شرایط مناسبی را برای بهبود عملکرد پلیس در برقراری امنیت گردشگران فراهم خواهد ساخت؛ بنابراین با توجه به نقش بنیادی امنیت در توسعه پایدار گردشگری و همچنین ارتباط امنیت گردشگری با مأموریت های ذاتی پلیس، هدف اصلی این مطالعه شناسایی چالش های درون سازمانی نیروی انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه های شهرستان خرم آباد است.

### پیشینه و مبانی نظری

تاکنون پژوهش هایی انجام شده که با توجه به ارتباط آن ها با موضوع مورد بررسی در پژوهش حاضر به تعدادی از آن ها اشاره می شود؛ حسین پور و مظلومی (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی» که بر روی ۳۰۲ نفر از مسئولان و مدیران واحدهای اقامتی و اتحادیه های مرتبط در سطح شهر مقدس مشهد انجام دادند، به این نتایج دست یافتند که بین رسیدگی به شکایات، ایجاد تعامل پلیس با سایر دستگاه ها و گشت های کنترل و پیشگیری، با امنیت گردشگران رابطه معناداری وجود دارد و در نتیجه تربیت نیروی انسانی و آموزش تخصصی در زمینه خدمات انتظامی و امنیتی به گردشگران، تقویت اقدامات کنترلی و نظارتی پلیس برای تأمین امنیت گردشگران را ضروری دانستند. خادمی، رضازاده و رضایی (۱۳۹۴) در نتایج پژوهش خود با عنوان «تحلیل تأثیر امنیت شهری در توسعه گردشگری» که بر روی ۳۸۴ نفر از گردشگران شهر کرمان انجام دادند، گزارش کردند

که عملکرد نیروی انتظامی در افزایش امنیت مؤثر است و امنیت در شهر با مدت اقامت گردشگران رابطه مثبت و معناداری دارد. جسارتی و آقایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «نقش ارتقای امنیت در توسعه گردشگری استان اردبیل» که ۱۷۰ نفر از گردشگران و کارکنان نیروی انتظامی را مورد مطالعه قرار دادند، گزارش کردند که بین حضور نیروی انتظامی و همچنین افزایش امنیت با توسعه گردشگری، رابطه مستقیمی وجود دارد. کواکبی و همکاران (۱۴۰۰)، در مطالعه‌ای به ارزیابی عوامل مؤثر بر صنعت گردشگری در منطقه آزاد ماکو پرداختند. این پژوهشگران در نتیجه مطالعه خود دریافتند که شاخص مالی و اقتصادی، شاخص زیرساختی و حاکمیتی شامل حذف موانع گمرکی، همراهی سازمان‌های همکار، اثرگذاری سیاست‌های ضد انحصاری و قدرت حمایت سرمایه‌گذاران، تقاضای گردشگری را افزایش داده و اثر مثبتی بر ورود گردشگران و رونق اقتصادی دارد. خلیل‌زاده<sup>۱</sup> (۲۰۲۲)، در مطالعه‌ای به منظور بررسی ارتباط بین جرم و جنایت و گردشگری، ۱۶۰۹۴۷ مشاهدات ساختاریافته از سوابق عمومی پلیس شهر اورلندو را مورد بررسی قرار داد. نتایج تحقیق این پژوهشگر نشان داد که جرائم در مکان‌های تفریحی و گردشگری دارای یک الگوی زمانی مکانی آشکار هستند. این محقق در نتیجه یافته‌های خود پیشنهاد کرد؛ می‌توان با مشارکت فعال مردم در روند ارتکاب جرم علیه گردشگران مداخله کرد و آن را کاهش داد. جورج<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) در پژوهش خود با عنوان «ادراک بازدیدکنندگان از جرم و امنیت و نگرش نسبت به خطر: مورد مطالعه پارک ملی شهر کیپ‌تاون»، به بررسی دیدگاه ۳۰۳ نفر از گردشگران داخلی و خارجی پارک ملی شهر کیپ‌تاون نسبت به جرم، امنیت و نگرش آن‌ها نسبت به خطر پرداخت. ایشان در نتیجه یافته‌های پژوهش خود گزارش کرد که هرچند گردشگران نسبت به امنیت شخصی خود نگران بودند؛ اما احتمالاً دوباره به پارک ملی شهر کیپ‌تاون برمی‌گردند و آنجا را برای بازدید به دیگران توصیه می‌کنند.

---

1. Khalilzadeh

2. George

ویور و اپرمان<sup>۱</sup> (۲۰۱۴)، در پژوهشی به بررسی ارتباط امنیت و توسعه پایدار گردشگری پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که مهم‌ترین علل استقبال نکردن گردشگران از بسیاری مناطق و مقصدهای گردشگری دنیا، ضعف ساختارهای ایجاد امنیت و ایمنی از جمله امنیت جانی، امنیت مالی، امنیت روانی، امنیت محیط زیستی، امنیت فرهنگی، امنیت بهداشتی و سلامت، امنیت قضایی، امنیت سیاسی و مانند آن است. شین<sup>۲</sup> (۲۰۰۵)، در پژوهشی با عنوان «ایمنی، امنیت و گردشگری صلح» که با روش پیمایشی انجام داد، به مطالعه تأثیر ایمنی و امنیت و صلح بر گردشگری در مناطق تحت تأثیر مناقشه میان کره شمالی و کره جنوبی پرداخته و دیدگاه گردشگران خارجی و داخلی را در این زمینه مورد مقایسه قرار داده است. یافته‌های پژوهش وی بیانگر تفاوت معنادار میان دیدگاه گردشگران بومی و خارجی در خصوص تأثیر محیط امنیتی بر گردشگری است. نتایج پژوهش به‌طور خلاصه بیانگر آن است که گردشگران بین‌المللی در مقایسه با گردشگران بومی به شدت نسبت به حاکمیت صلح و امنیت بر شرایط محیطی حساس هستند و وقوع ناآرامی‌های سیاسی و نظامی تأثیر منفی بر تقاضای گردشگری بین‌المللی ایجاد می‌کند. پژوهشگر براساس نتایج پژوهش به عمل آمده معتقد است، اگرچه صلح و امنیت از عوامل مؤثر بر رونق انواع کسب‌وکار است، اما در خصوص گردشگری، وجود صلح و امنیت فراتر از یک عامل مؤثر، به‌عنوان عاملی حیاتی و نیازی اساسی شناخته می‌شود. در ادامه به بررسی مفاهیمی نظری پژوهش پرداخته می‌شود.

**گردشگر و گردشگری:** «گردشگر» کسی است که به‌منظور تفریح، بازدید از نقاط دیدنی، معالجه، تجارت، ورزش یا زیارت، به‌جایی غیر از مکانی که در آن اقامت دارد سفر می‌کند، مشروط بر این که حداقل مدت اقامت او از ۲۴ ساعت کمتر و از شش ماه بیشتر نباشد. «گردشگری» نیز عبارت است از: گذران اختیاری مدتی از اوقات فراغت خود در مکانی غیر از محل سکونت دائمی به قصد بهره‌برداری از لذت‌های گردشگری (صدرموسوی و دخیلی کهنمویی، ۱۳۸۶، ۱۳۰). تاکنون تعاریف متعددی از گردشگری

1. Weaver and Oppermann

2. Shin



ارائه شده است: در یک تعریف کلی، «گردشگری به سفر کوتاه‌مدت و موقتی گردشگر با هدف سیر و سیاحت، به منطقه‌ای خارج از محل سکونت و کار خود گفته می‌شود» (الوانی و پیروزبخت، ۱۳۸۵، ۷۵). براساس تعریف سازمان جهانی توریسم، گردشگری یا معادل دقیق و درست انگلیسی آن توریسم، به کلیه فعالیت‌های افرادی اطلاق می‌شود که به مکان‌هایی خارج از محیط عادی خود به‌منظور گذراندن ایام فراغت، انجام کار و سایر هدف‌ها، برای مدت کمتر از یک سال می‌روند. به این ترتیب، محدوده توریسم از مسافرت‌هایی که فقط به‌منظور گذراندن تعطیلات و سپری کردن چند روز برای دیدار دوستان و آشنایان و بازدید از مناطق جذاب انجام می‌گیرد، فراتر می‌رود. توریست در معانی وسیع آن، علاوه بر گروه اشاره‌شده، شامل افرادی می‌شود که در ارتباط با کار و حرفه خویش سفر می‌کنند و آنان که فعالیت‌های علمی و تحقیقاتی انجام می‌دهند. به این ترتیب، دامنه تأثیرگذاری بر محیط و تأثیرپذیری آن از محیط، بسیار وسیع‌تر می‌شود (فرجی‌راد و آقاجانی، ۱۳۸۸، ۶۲). دیدگاه دیگری، گردشگری را مجموعه مسافرت‌هایی که به‌منظور استراحت و تفریح و تجارت یا دیگر فعالیت‌های شغلی و یا اینکه به‌منظور شرکت در مراسم خاص انجام گیرد و غیبت شخص گردشگر از محل سکونت دائم خود در طی این مسافرت موقتی و گذراست می‌داند. بدیهی است کسانی که اقدام به مسافرت‌های شغلی منظمی بین محل کار و زندگی خود می‌کنند مشمول این تعریف نمی‌شوند (سقائی و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۰۵). امیرفخریان و معینی نیز بیان داشته‌اند، گردشگری عمل مسافرت و طی مسافت کردن و رفتن به جایی غیر از مکان همیشگی و متعارف زندگی به‌منظور تفریح و لذت بردن است، حتی اگر این کار شامل یک جابه‌جایی کوچک باشد یا این که هدف اصلی از این جابه‌جایی غیر از تفریح و لذت بردن باشد (امیرفخریان و معینی، ۱۳۹۳، ۲۸).

**امنیت، گردشگری و توسعه پایدار:** ایمنی و امنیت از نیازهای اساسی توسعه پایدار به شمار می‌آید. مطابق نظریه معروف و پر کاربرد سلسله‌مراتب نیازهای پنچ‌گانه انسان از

«آبراهام مزلو»<sup>۱</sup>؛ نیازهای ایمنی و امنیت بعد از نیازهای فیزیولوژیک انسان (آب، غذا، سرپناه یا مسکن، نیاز جنسی) در مرتبه دوم اهمیت قرار می‌گیرد. به‌طور خلاصه امنیت در معنای عینی عبارت است از نبود تهدید علیه دارایی‌های مادی و معنوی (ارزش‌ها) و در جنبه ذهنی به معنای نداشتن ترس و وحشت از تهدید علیه جان و مال و ارزش‌ها، است. امنیت گردشگری در امان بودن جان، مال، آبرو و حیثیت گردشگران (جامعه میهمان) و همچنین ساکنان مقصد گردشگری (جامعه میزبان) از هرگونه جرم و تهدیدات ضد امنیتی است (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ۱۰۵). تا امنیت برقرار نباشد سفری شکل نخواهد گرفت و سخن گفتن از گردشگری بیهوده خواهد بود. در واقع، هرگاه در سطح جامعه جهانی بستر مناسب امنیت فراهم باشد افراد سفر می‌کنند و این امر مبین آن است که فعالیت‌های مربوط به گردشگری رونق می‌یابد زیرا اگر گردشگران نسبت به مقصد احساس ناامنی داشته باشند هرگز به آنجا سفر نمی‌کنند. امنیت و گردشگری معیارهای یک معادله هستند که نسبتی مستقیم باهم دارند؛ به عبارت دیگر، همان‌طور که یکی از عوامل مهم توسعه گردشگری وجود امنیت است رونق گردشگری در یک منطقه و تردد گردشگران در یک مقصد نیز موجب به وجود آمدن امنیت می‌شود. البته نباید فراموش کرد که این قضیه همیشه صادق نیست زیرا در برخی مواقع وجود پدیده گردشگری و رفت‌وآمد گردشگران باعث ناامنی شده است (سلیمی سبحان، ۱۳۹۳، ۱۰۶). از طرفی، توسعه و امنیت نیز مکمل یکدیگرند. بدیهی است امنیت پایدار، مرهون توسعه پایدار است و توسعه پایدار تضمین‌کننده امنیت ملی است (صیدایی و هدایتی مقدم، ۱۳۸۹، ۱۰۲).

**مدیریت انتظامی و گردشگری:** مدیریت انتظامی علم و هنر به کارگیری همه امکانات مادی و معنوی پلیس به منظور برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل، برای دستیابی به اهداف سازمانی که همان برقراری و حفظ نظم، امنیت و آرامش در جامعه است می‌باشد (اسدی فرد و همکاران، ۱۳۹۶، ۹). قوانین و مقررات

بین‌المللی مسافرت و گردشگری و همچنین نهادهای قانون‌گذار در سطح ملی بسترهای قانونی ایجاد امنیت گردشگری را فراهم می‌سازند؛ ولی در عمل در اغلب کشورهای جهان سازمان‌های پلیسی وظیفه تأمین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرائم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده دارند (جوکار و همکاران، ۱۳۹۷، ۲۴۲). به عبارت ساده‌تر، مدیریت انتظامی و گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری و مقابله با تهدیدها و خطرهایی که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد شود (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴، ۴). هرگونه تعرض به گردشگر، به دلیل ناامنی، ممکن است مسئولیت ملی و پیامدهای ناگوار دیگر را به همراه داشته باشد؛ بنابراین لازم است، نیروی انتظامی به عنوان متولی اصلی تأمین امنیت و آرامش در تفرجگاه‌ها، اقدام‌های مدیریتی و انتظامی مناسب را برای جلوگیری از این قبیل حوادث به‌ویژه در مناطق گردشگرپذیر مانند شهرستان خرم‌آباد پیش‌بینی کرده و همچنین نسبت به شناسایی نقاط قوت، ضعف و همچنین چالش‌های سازمانی موجود در این زمینه به‌صورت علمی اقدام کند.

## روش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت در زمره پژوهش‌های آمیخته (کیفی - کمی) است. این پژوهش دارای سه بخش است: بخش اول شامل مصاحبه نیمه‌ساختاریافته برای شناسایی چالش‌ها است و در بخش دوم، برای دسته‌بندی و شناسایی مهم‌ترین چالش‌ها، از روش شناسایی دلفی در چهار مرحله استفاده شد. در بخش سوم، داده‌های حاصل از روش شناسایی دلفی برای اعتباربخشی به‌صورت پرسش‌نامه بین کارشناسان توزیع و نتایج آن به‌صورت کمی تحلیل شد. در مرحله مصاحبه نیمه-ساختاریافته و همچنین اجرای روش دلفی تلاش شد از استادان، خبرگان، متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت انتظامی، گردشگری و استانداری به‌عنوان جامعه مشارکت‌کننده بهره گرفته شود. حجم جامعه مشارکت‌کنندگان در بخش مصاحبه براساس اصل اشباع نظری کنترل و بر این اساس با تعداد ۱۲ نفر از افراد واجد شرایط که به‌صورت هدفمند انتخاب شده بودند، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. در بخش

دلفی نیز تعداد ۱۵ نفر از خبرگان، متخصصان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت انتظامی، گردشگری و استانداری که رضایت خود را برای مشارکت اعلام کرده بودند، شناسایی و در چهار مرحله و تا حصول توافق نهایی، پژوهش‌گران را یاری کردند. پرسش‌نامه‌های هر دور به روش حضوری یا رایانامه توزیع و جمع‌آوری شد. در تمام مراحل، برای تعیین میزان اهمیت عوامل از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (خیلی کم = ۱، کم = ۲، متوسط = ۳، زیاد = ۴ و خیلی زیاد = ۵) استفاده شد. همچنین در هر دور در مقابل هر عامل، میانگین پاسخ‌های اعضای پانل در دوره‌های پیش و پاسخ هر فرد نیز به صورت جداگانه به آگاهی پاسخگویان می‌رسید. در پژوهش حاضر برای تعیین میزان اتفاق‌نظر میان اعضای پانل از ضریب هماهنگی توافقی کندال استفاده شد. در تفسیر مقادیر ضریب هماهنگی کندال، ضرایب بالاتر از ۰/۷ اتفاق‌نظر قوی را نشان می‌دهد. در بخش کمی نیز از بین حدود ۸۸ نفر از کارشناسان پلیس و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان لرستان، ۷۳ نفر با استفاده از جدول مورگان به صورت تصادفی طبقه‌ای، انتخاب و پرسش‌نامه بین آن‌ها توزیع شد. برای سنجش روایی و اعتباریابی یافته‌ها در بخش مصاحبه، از فن بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان و فن ممیزی استفاده شد. در بخش کمی نیز پس از تهیه شاخص‌های پرسش‌نامه، با ۹ نفر از استادان و صاحب‌نظران مشورت و کمیّت و کیفیت پرسش‌ها از نظر آنان مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت پس از جمع‌بندی نظر آنان، پرسش‌نامه تنظیم و آماده اجرا شد. سپس برای سنجش پایایی، در یک مطالعه مقدماتی، پرسش‌نامه بین ۱۴ نفر از افراد جامعه آماری توزیع و با آزمون آلفای کرونباخ تحلیل شدند که نتایج نشان داد؛ ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسش‌نامه ۰/۸۴۲ است. همچنین در این مطالعه، برای تحلیل داده‌ها بخش مصاحبه از تکنیک تحلیل مضمون و برای تحلیل داده‌های بخش کمی از آزمون‌های آماری ضریب هماهنگی توافقی کندال، کولموگروف - اسمیرنوف و تی تک نمونه‌ای استفاده شد.

## یافته‌ها

**ویژگی‌های جمعیت‌شناختی:** همان‌طور که در جدول ۱ آمده است، بیشتر مشارکت‌کنندگان در این پژوهش در هر سه جامعه (مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، گروه دلفی و بخش کمی) را مردان تشکیل داده‌اند. از نظر سطح تحصیل نیز در هر سه جامعه، گروه کارشناسی ارشد و بالاتر دارای بیشترین درصد مشارکت‌کننده و از نظر وضعیت شغلی و اینکه مشارکت‌کنندگان در چه سازمانی مشغول به خدمت هستند، در گروه مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و بخش کمی، کارشناسان پلیس دارای بیشترین درصد مشارکت‌کننده و در گروه دلفی کارشناسان میراث فرهنگی و گردشگری دارای بیشترین درصد مشارکت‌کننده بودند. از نظر میزان سابقه کار؛ در هر سه جامعه، مشارکت‌کنندگان با سابقه ۱۰ تا ۲۰ سال، دارای بیشترین درصد مشارکت بودند. همچنین میانگین سنی سه جامعه مصاحبه نیمه‌ساختاریافته، گروه دلفی و بخش کمی، به- ترتیب؛ ۳۸/۲۹، ۳۷/۲۹ و ۳۵/۱۲ سال بود.

**جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه‌های پژوهش**

بخش کمی		گروه دلفی		مصاحبه نیمه ساختاریافته			
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۸۲/۱۹	۶۰	۹۳/۳۳	۱۴	۶۶/۶۷	۸	مرد	جنسیت
۱۷/۸۱	۱۳	۶/۶۶	۱	۳۳/۳۳	۴	زن	
۹/۵۸	۷	۰	۰	۰	۰	کاردانی	تحصیل
۳۶/۹۸	۲۷	۳۳/۳۳	۵	۱۶/۶۷	۲	کارشناسی	
۵۳/۴۳	۳۹	۶۶/۶۷	۱۰	۸۳/۳۳	۱۰	کارشناسی ارشد و بالاتر	
۵۳/۴۲	۳۹	۳۳/۳۳	۵	۵۰/۰	۶	کارشناسان پلیس	وضعیت
۲۶/۲۰	۱۹	۲۰	۳	۱۶/۶۷	۲	کارشناسان استانداری	
۲۰/۵۴	۱۵	۴۶/۶۷	۷	۳۳/۳۳	۴	کارشناسان میراث فرهنگی و گردشگری	شغل
۱۳/۶۹	۱۰	۰	۰	۰	۰	کمتر از ۱۰ سال	سابقه
۵۳/۴۲	۳۹	۸۶/۶۷	۱۳	۵۸/۳۳	۷	از ۱۰ تا ۲۰ سال	

بخش کمی		گروه دلفی		مصاحبه نیمه ساختاریافته			
۳۲/۸۷	۲۴	۱۳/۳۳	۲	۴۱/۶۷	۵	بین ۲۰ تا ۳۰ سال	
۳۵/۱۲ ± ۵/۹		۳۷/۲۹ ± ۴/۹		۳۸/۲۹ ± ۳/۷		سن (سال) انحراف معیار ± میانگین	
۷۳		۱۵		۱۲		تعداد کل	

پس از جمع‌بندی پیشینه و مبانی نظری پژوهش و انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته، چالش‌های مختلفی شناسایی و استخراج شد که با بررسی و دسته‌بندی آن‌ها موارد تکراری حذف و موارد دارای مفاهیم یکسان یا هم‌گرایی معنایی در یکدیگر ادغام شدند. در جدول ۲، بخشی از یک مصاحبه و کدها و مقوله‌های مستخرج از آن ارائه شده است. سرانجام تعداد ۵۰ چالش درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد شناسایی شد.

جدول ۲. نمونه مضمون‌های برگرفته از مصاحبه

مقوله اصلی	مفاهیم	متن مصاحبه	کد مصاحبه‌شونده
نمود ساختار پلیس گردشگری در سیستم امنیتی و انتظامی استان لرستان	ضعف نهادسازی در حوزه گردشگری	یکی از ویژگی‌های سازمان‌های پلیسی در جهان معاصر گرایش به تخصصی شدن در حوزه‌های مختلف است. این مسئله برآمده از پیچیدگی روزافزون محیط امنیتی - انتظامی است. گردشگری نیز از جمله پدیده‌های مدرن است که طی حدود یک قرن اخیر با رشد فزاینده‌ای همراه بوده است. با توجه به منافع اقتصادی گردشگری و اهمیت استراتژیک آن برای بسیاری از کشورها، دولت‌ها اقدام به ایجاد سازمان‌های تخصصی در سطح وزارتخانه گردشگری کرده‌اند. با توجه به نقش حیاتی امنیت و توسعه گردشگری و آسیب‌پذیری شدید این صنعت در برابر تهدیدهای امنیتی - انتظامی نگرش تخصصی به امنیت گردشگری یکی	۰۰۱
	ساختار مدیریتی		
	ناکارآمدی در حوزه گردشگری		
	نگرش غیر تخصصی به امنیت گردشگری		

مقوله اصلی	مفاهیم	متن مصاحبه	کد مصاحبه‌شونده
	نبود رسته تخصصی پلیس گردشگری	از ضرورت‌های انکارناپذیر شناخته می‌شود. در همین راستا بسیاری از کشورها مانند کره جنوبی، ترکیه، هند، استرالیا، چین، ایتالیا و ... اقدام به ایجاد رسته تخصصی پلیس گردشگری کرده‌اند.	

سپس با شناسایی اعضای مشارکت‌کننده پانل دلفی، در چهار مرحله فرایند روش دلفی اجرا شد که هر کدام از مراحل و نتایج به شرح زیر است:

**مرحله اول روش دلفی:** در دور اول، فهرست ۵۰ چالش درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد که از طریق مطالعه پیشینه و مصاحبه با صاحب‌نظران تا حصول اشباع نظری به دست آمده بود، برای تعیین میزان اهمیت در اختیار اعضای گروه دلفی قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد علاوه بر عوامل موجود، عوامل موردنظر خود را پیشنهاد کنند. عامل مؤثر جدیدی به عوامل قبلی اضافه نشد و تنها تعدادی از آن‌ها که دارای هم‌پوشانی و قرابت معنایی بودند ادغام شدند، به طوری که تعداد گویه‌ها از ۵۰ گویه به ۳۰ گویه کاهش پیدا کرد.

**مرحله دوم روش دلفی:** در این مرحله ۳۰ عامل شناسایی شده در مرحله اول به همراه میانگین ارزیابی گروه و نظر قبلی مشارکت‌کننده برای اعضای گروه ارسال شد. مشارکت‌کنندگان نیز با توجه به میانگین نظر گروه و نظر قبلی خود برای هر عامل در مرحله اول دوباره میزان اهمیت هر عامل را ارزیابی کردند. پس از جمع‌بندی داده‌های به دست آمده، ضریب هماهنگی توافقی کنдал برای سنجش میزان اتفاق نظر خبرگان محاسبه و مقدار آن ۰/۷۶ گزارش شد. با هدف دستیابی به کلیدی‌ترین و مهم‌ترین چالش‌ها، عواملی که دارای میانگین بالاتر از ۴ (دارای اهمیت زیاد و خیلی زیاد) بودند ( $M \geq 4$ )، به همراه میانگین پاسخ‌های قبلی اعضای پانل دلفی در دوره‌های پیشین و پاسخ هر فرد به صورت جداگانه، دوباره برای نظرسنجی از اعضای گروه دلفی ارسال شد. با در نظر گرفتن این پیش شرط تعداد ۸ گزاره (شامل: ۱۰، ۱۲، ۲۱، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶ و ۳۰)

که دارای میانگین پایین‌تر از ۳ بودند حذف و تعداد ۲۲ گزاره باقی‌مانده جهت بررسی مجدد میزان اهمیت برای گروه دلفی ارسال شد.

**مرحله سوم روش دلفی:** در این مرحله ۲۲ چالش کلیدی شناسایی شده با شرایط مرحله قبل ( $M \geq 4$ )، از نظر میزان اهمیت توسط گروه خبره همکار در گروه دلفی مورد بررسی قرار گرفتند. با جمع‌بندی نتایج این مرحله و با در نظر گرفتن شرط ( $M \geq 4$ )، تعداد ۶ چالش درون‌سازمانی (شماره‌های ۶، ۷، ۸، ۲۲، ۲۷ و ۲۸) نیز دارای میانگین کمتر از ۴ بودند و از فهرست مهم‌ترین و مؤثرترین چالش‌ها حذف و در مرحله چهارم برای نظرسنجی گروه دلفی ارسال نشدند. همچنین ضریب هماهنگی توافقی کندال برای این دوره ۰/۷۹۸ بود که نشان‌دهنده توافق بسیار بالا و معنادار بین اعضای گروه دلفی است؛ اما با توجه به اینکه در این مرحله نیز ۶ چالش از چالش‌های مورد بررسی کم شد و بین مقدار ضریب هماهنگی توافقی کندال این مرحله با مرحله قبلی ۰/۰۳۷ تفاوت وجود دارد، پژوهش‌گران تصمیم گرفتند برای دستیابی به میزان اجماع و اتفاق نظر بالاتر، ۱۶ عامل باقیمانده را دوباره برای ارزیابی برای اعضای گروه دلفی ارسال کنند.

**مرحله چهارم روش دلفی:** در این مرحله نیز پس از ارزیابی چالش‌ها توسط گروه دلفی و جمع‌بندی نظرات آن‌ها، همه ۱۶ چالش درون‌سازمانی با شرط ( $M \geq 4$ ) مورد تأیید قرار گرفت و ضریب هماهنگی توافقی کندال نیز ۰/۸۰۱ محاسبه شد. با توجه به این که تعداد اعضای گروه دلفی بیش از ۱۰ نفر بودند، این میزان از ضریب کندال کاملاً معنادار بوده و نشان‌دهنده میزان اجماع و توافق نظر بسیار بالای اعضای گروه دلفی بر روی ۱۶ عامل نهایی شناسایی شده است. نتایج میانگین نظر گروه برای هر عامل در ستون مربوط به میانگین دور چهارم جدول ۳ آمده است. از آنجا که مقدار ضریب هماهنگی در دور چهارم نسبت به دور سوم افزایش بسیار ناچیزی (۰/۰۰۲) داشته است و از طرفی انحراف معیار پاسخ‌های اعضای پانل در دوره‌های دوم، سوم و چهارم به ترتیب ۰/۴۲، ۰/۳۱ و ۰/۲۸ را نشان می‌دهد و از ۰/۴۲ در دور دوم به ۰/۲۸ در دور چهارم کاهش یافته است، می‌توان به تکرار دوره‌های دلفی پایان داد.

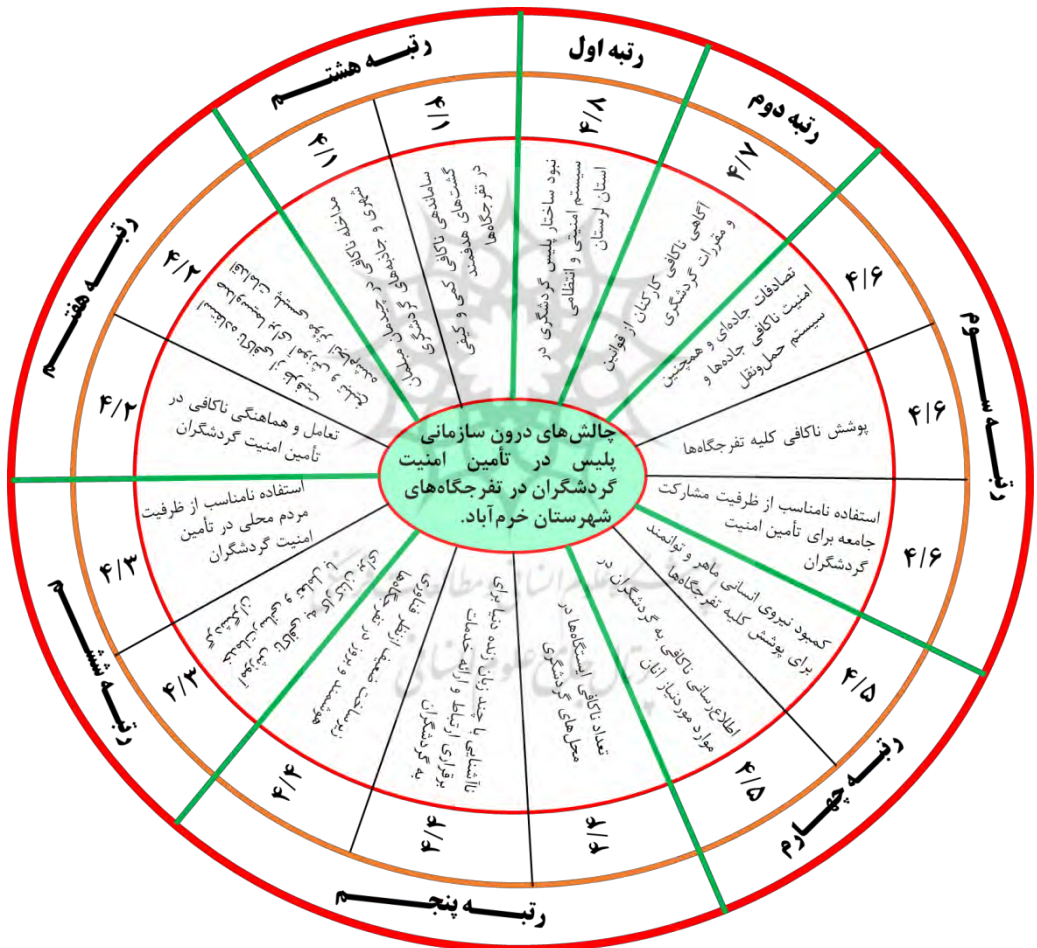


## جدول ۳. نتایج چهار مرحله روش دلفی

ردیف	چالش‌های درون‌سازمانی پلیس در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد.	میانگین دور اول	میانگین دور دوم	میانگین دور سوم	میانگین دور چهارم
۱	نبود ساختار پلیس گردشگری در سیستم امنیتی و انتظامی استان لرستان	۴/۵	۴/۷	۴/۶	۴/۸
۲	تعداد ناکافی ایستگاه‌ها در محل‌های گردشگری	۴/۵	۴/۶	۴/۴	۴/۴
۳	ساماندهی ناکافی کمی و کیفی گشت‌های هدفمند در تفرجگاه‌ها	۴/۲	۴/۱	۴/۲	۴/۱
۴	آموزش ناکافی به کارکنان برای خدمات‌رسانی و تعامل با گردشگران	۴/۲	۴/۳	۴	۴/۳
۵	ناآشنایی با چند زبان زنده دنیا برای برقراری ارتباط و ارائه خدمات به گردشگران	۴/۴	۴/۴	۴/۳	۴/۴
۶	آمادگی ناکافی در برقراری ارتباط فرهنگی با گردشگران	۴/۱	۴/۲	۳/۸	
۷	تعامل نامناسب با آژانس‌های مسافرتی در راستای تأمین امنیت گردشگران	۴	۴/۱	۳/۸	
۸	پاسخگویی نامناسب به خواسته‌های گردشگران	۳/۵	۳/۸	۳/۹	
۹	تصادفات جاده‌ای و همچنین امنیت ناکافی جاده‌ها و سیستم حمل‌ونقل	۴/۳	۴/۴	۴/۶	۴/۶
۱۰	استقرار ناکافی نگهبان‌های مسلح در محل‌های گردشگری حساس	۳/۷	۳/۵		
۱۱	آگاهی ناکافی کارکنان از قوانین و مقررات گردشگری	۴/۳	۴/۴	۴/۶	۴/۷
۱۲	اجرای ناقص طرح جمع‌آوری معتادان در تفرجگاه‌ها	۳/۶	۳/۶	۳/۶	
۱۳	تعامل و هماهنگی ناکافی در تأمین امنیت گردشگران	۴/۳	۴/۳	۴/۲	۴/۲
۱۴	پوشش ناکافی کلیه تفرجگاه‌ها	۴/۳	۴/۳	۴/۴	۴/۶
۱۵	مداخله ناکافی در چیدمان مبلمان شهری و جاذبه‌های گردشگری	۴	۴	۴/۱	۴/۱
۱۶	کمبود نیروی انسانی ماهر و توانمند برای پوشش کلیه تفرجگاه‌ها	۴/۶	۴/۴	۴/۴	۴/۵

ردیف	چالش های درون سازمانی پلیس در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه های شهرستان خرم آباد.	میانگین دور اول	میانگین دور دوم	میانگین دور سوم	میانگین دور چهارم
۱۷	زیرساخت ضعیف از نظر فناوری هوشمند و بروز در تفرجگاه ها	۴/۳	۴/۲	۴/۳	۴/۴
۱۸	استفاده نامناسب از ظرفیت مشارکت جامعه برای تأمین امنیت گردشگران	۴/۵	۴/۶	۴/۶	۴/۶
۱۹	اطلاع رسانی ناکافی به گردشگران در موارد مورد نیاز آنان	۴/۲	۴/۲	۴/۳	۴/۵
۲۰	استفاده ناکافی از ظرفیت صداوسیما برای آموزش و همچنین تبلیغ اقدامات پلیسی مؤثر انجام شده	۴/۲	۴/۱	۴	۴/۲
۲۱	کمبود اقدامات انتظامی سریع و به هنگام برای تأمین امنیت گردشگران	۳/۹	۳/۵		
۲۲	تعامل ناکافی پلیس با مراجع قضایی در راستای تأمین امنیت گردشگران	۴/۱	۴/۱	۳/۹	
۲۳	استفاده ناکافی از دستگاه های بیسیم توسط پلیس	۳/۵	۳/۳		
۲۴	اقدامات پوششی نامناسب مانند کنترل نامحسوس رفتار راهنمایان تورهای گردشگری در راستای تأمین امنیت گردشگران	۳	۳		
۲۵	استفاده ناکافی از ظرفیت بسیج در تأمین امنیت گردشگران	۳	۳/۱		
۲۶	استفاده ناکافی از ظرفیت اصناف مرتبط با گردشگری	۳/۵	۳/۸		
۲۷	مدیریت دانش پلیس (فرایند شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم، نگهداری و ارزیابی دانش مورد نیاز سازمان) مرتبط با بحث گردشگری	۴/۲	۴/۱	۳/۹	
۲۸	آمادگی ناکافی در انجام اقدامات مناسب در هنگام وقوع بحران در راستای تأمین امنیت گردشگران	۳/۴	۳/۶	۳/۸	
۲۹	استفاده نامناسب از ظرفیت مردم محلی در تأمین امنیت گردشگران	۴/۱	۴/۲	۴/۳	۴/۳
۳۰	بازبینی های ناکافی امنیتی - انتظامی و کنترل مداوم مشتریان مشکوک برای اصلاح سیستم ها	۳/۷	۳/۴		

**اولویت‌بندی چالش‌ها:** با عنایت به این‌که برای شناسایی ۱۶ مورد از مهم‌ترین و کلیدی‌ترین چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد از روش دلفی استفاده شد و میانگین امتیاز مرحله چهارم چندین مرحله توسط مشارکت‌کنندگان مورد بازنگری قرار گرفت؛ بنابراین میانگین به‌دست‌آمده برای مرحله چهارم، به‌عنوان معیار رتبه‌بندی و اولویت‌بندی چالش در نظر گرفته شد که نتایج رتبه‌بندی این چالش‌ها در شکل ۱ آمده است.



شکل ۱. نتایج رتبه‌بندی چالش‌ها براساس روش دلفی

در ادامه، برای اعتباربخشی به داده‌های به‌دست آمده از فرایند دلفی و اینکه آیا موارد شناسایی شده در صحنه عمل کارشناسان پلیس و سازمان میراث فرهنگی و گردشگری را با چالش مواجه می‌کند یا خیر؛ گزاره‌های به‌دست آمده در این مرحله به صورت پرسش‌نامه بین ۷۳ نفر از کارشناسان پلیس و همچنین سازمان میراث فرهنگی و گردشگری توزیع و داده‌های آن پس از تأیید وضعیت نرمال بودن آن‌ها، با آزمون تی تک نمونه‌ای تحلیل شد. براساس داده‌های به‌دست آمده، می‌توان ادعا کرد که همه چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی، در عمل نیز امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد را متأثر می‌کند.

#### جدول ۴. آزمون تی تک نمونه‌ای برای اعتباربخشی به داده‌ها

۳= مقدار مورد آزمون						
میانگین	درجه آزادی	سطح معناداری	مقدار تی	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد بالا	حد پایین
۴/۴۷۲	۷۲	۰/۰۰۰	۲۱/۱۰	۱/۴۷۲	۰/۴۲۷۲	۰/۵۱۶

#### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به ظرفیت‌های مناسب گردشگری در استان لرستان و به‌ویژه شهرستان خرم‌آباد و اهمیت تأمین امنیت گردشگران در توسعه این صنعت؛ پژوهش حاضر به شناسایی مهم‌ترین چالش‌های درون‌سازمانی مدیریت انتظامی در تأمین امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد پرداخته است. در همین راستا، نتایج پژوهش حاضر نشان داد؛ با اینکه چالش‌ها و کاستی‌های بسیار زیادی با سطوح اهمیت متفاوت در این خصوص وجود دارد، اما از نظر خبرگان و صاحب‌نظران مشارکت‌کننده در این پژوهش، تعداد ۱۶ چالش به‌عنوان کلیدی‌ترین چالش‌ها شناسایی شدند و در مرحله اعتبارسنجی نیز نشان داده شد که این عوامل می‌توانند در عمل امنیت گردشگران در تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد را متأثر کنند؛ البته با توجه به اینکه سایر موارد و گزاره‌هایی که در مراحل اولیه دلفی حذف شدند نیز دارای امتیاز نسبتاً بالایی بودند ( $M \geq 3$ )، می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های بلندمدت مورد توجه قرار گیرد.

نتایج این مطالعه به نوعی با نتایج پژوهش‌های عزیزی (۱۳۹۶)، جوکار و همکاران (۱۳۹۷)، سلیمی سبحان (۱۳۹۳)، ربانی و همکاران (۱۳۹۰) و گیسون (۲۰۰۵) همخوانی دارد. یکی از مهم‌ترین چالش‌های درون‌سازمانی شناسایی شده در این مطالعه «نبود ساختار پلیس گردشگری در سیستم امنیتی و انتظامی استان لرستان» است. در همین راستا عزیزی و همکاران (۱۳۹۶)، اذعان داشتند که نبود نیروهای پلیس آموزش‌دیده در حوزه گردشگری، وقوع جرائمی مانند سرقت، گران‌فروشی و اخاذی علیه گردشگران را افزایش می‌دهد. همچنین سلیمی سبحان (۱۳۹۳)، نیز بیان کردند که با توجه به مباحث امنیتی و ایمنی کشور نمی‌توان برای گردشگران خارجی قوانین جداگانه‌ای به صورت حمایتی وضع کرد؛ اما می‌توان با تشکیل پلیس گردشگری از حقوق گردشگران حفاظت کرد. همچنین ایجاد پلیس گردشگری در استان‌های کشور می‌تواند ضریب امنیت جهانگردان را افزایش دهد و این امر منافع سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی زیادی را برای کشور در پی دارد.

یکی دیگر از چالش‌های مرتبط با امنیت گردشگران؛ تصادفات جاده‌ای و همچنین امنیت ناکافی جاده‌ها و سیستم حمل‌ونقل جاده‌ای است. در کشور ایران نیز مانند سایر کشورها مشکل ترافیک به‌ویژه در ابعاد تراکم و تصادفات نگران‌کننده است. پایین بودن ظرفیت حمل‌ونقل کشور در مقایسه با حجم مسافرت‌ها، غیراستاندارد بودن جاده‌ها و وسایل نقلیه، تصادفات جاده‌ای، وضعیت فرهنگ رانندگی در کشور به‌خصوص در مورد موتورسیکلت‌ها و رعایت نکردن قوانین راهنمایی و راهنمایی و خطراتی که ممکن است بر اثر تصادفات برای گردشگران اتفاق افتد، از جمله مواردی هستند که می‌تواند امنیت گردشگران را به خطر بیندازد؛ بنابراین اقدام به موقع پلیس و حضور فعال در محورهای مواصلاتی به‌ویژه در مناطق گردشگری و تفرجگاه‌ها می‌تواند در به حداقل رساندن تصادفات و سوانح جاده‌ای مؤثر بوده و نواقص مربوط به ایمنی راه و وسیله نقلیه را پوشش داده و مانع رفتار پرخطر رانندگان قانون‌گریز شوند تا گردشگران بتوانند با آسودگی خاطر بیشتری به مسافرت و تفریحات خود پردازند (ربانی و همکاران، ۱۳۹۰، ۴۲).

### پیشنهادها

- با توجه به این که چالش «نبود ساختار پلیس گردشگری» در این پژوهش رتبه اول را به دست آورده است، پیشنهاد می‌شود، رسته تخصصی پلیس گردشگری در ساختار نیروی انتظامی تشکیل و در این رسته خدمتی، افراد دارای رشته‌های مرتبط با گردشگری نظیر جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، روان‌شناسی، حقوق، جغرافیا و تاریخ و باستان‌شناسی به کارگیری شوند.
- پیشنهاد می‌شود، پلیس از تجهیزات و فناوری‌های نوین از جمله «جی.پی.اس» و «جی.آی.اس» برای کنترل تردد گردشگران به ویژه در اطراف جاذبه‌های توریستی از جمله محور منتهی به پل کشکان، غار کوگان، جاده تفریحی توریستی خرم‌آباد - پلدختر، اتوبان خرم‌آباد - پل زال، استفاده کند.
- پیشنهاد می‌شود، فرماندهی انتظامی استان با بهره‌گیری از ظرفیت صداوسیما استانی مرکز لرستان، فعالیت‌های انجام‌شده پلیس در امور مربوط به تأمین امنیت گردشگران را گزارش کند تا از این طریق احساس امنیت در بین مردم و گردشگران ارتقا یابد.
- به علت وقوع برخی از جرائم علیه گردشگران در بعضی از تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد مانند آبشار نوژیان، دریاچه کیو، پارک جنگلی شوراب و مانند آن، پیشنهاد می‌شود پلیس گشت‌های محسوس و نامحسوس خود را به صورت کمی و کیفی در این تفرجگاه‌ها ساماندهی کند.
- حضور پلیس راهور در محورهای مواصلاتی منتهی به تفرجگاه‌های شهرستان خرم‌آباد برای جلوگیری از رفتارهای پرخطر رانندگان قانون‌گریز به ویژه در ایام تعطیل، استمرار یابد.
- از ظرفیت پلیس افتخاری و مشارکت مردم محلی در راستای تأمین امنیت گردشگران، استفاده شود.

- به تعامل مثبت فرماندهی انتظامی استان لرستان با شهرداری و اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان در راستای مدیریت شهری و چیدمان مبلمان شهری برای پیشگیری از جرم، توجه بیشتری شود.

### سیاسگزاری

پژوهشگران لازم می‌دانند از کارکنان استانداری، فرماندهی انتظامی و اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان لرستان و تمام کسانی که در انجام پژوهش آن‌ها را یاری کردند، تشکر و قدردانی کنند.

### منابع

اسدی‌فرد، محمد. ذوالفقاری، حسین. دعاگویان، داود و هندیانی، عبدالله. (۱۳۹۶). مؤلفه‌ها و شاخصه‌های تعاملات اجتماعی پلیس در مدیریت انتظامی پیشگیری از جرم. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی. ۸ (۵۱). ۲۸-۱.

[http://sss.jrl.police.ir/article\\_12036.html](http://sss.jrl.police.ir/article_12036.html)

الوانی، مهدی و پیروزیخت، معصومه. (۱۳۸۵). فرایند مدیریت جهانگردی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ اول.

امیرفخریان، مصطفی و معینی. علیرضا. (۱۳۹۳). برنامه‌ریزی گردشگری و گذران اوقات فراغت در شهر مشهد با تأکید بر شناسایی الگوهای گذران اوقات فراغت ساکنان مناطق شهری. نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی. ۱۴ (۳۳). ۲۷-۴۹.

<https://jgs.khu.ac.ir/article-1-1960-fa.html>

بخشی، سامان، غفاری، سید رامین، ترکی هرچگانی، معصومه. (۱۳۸۸). نقش گردشگری در توسعه اجتماعی - اقتصادی مناطق روستایی استان چهارمحال و بختیاری: مطالعه موردی بخش سامان: فصلنامه روستا و توسعه. ۱۲ (۲). ۱۱۳-۱۲۶.

[http://rvt.agri-peri.ac.ir/article\\_59237.html](http://rvt.agri-peri.ac.ir/article_59237.html)

جسارتی، عسگر و آقایی، واحد. (۱۳۹۳). نقش ارتقاء امنیت در توسعه گردشگری استان اردبیل. پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی. ۲ (۵). ۱۲۵-۱۴۸.

[http://pogra.jrl.police.ir/article\\_9647.html](http://pogra.jrl.police.ir/article_9647.html)

جوکار، قاسم. بیات، ناصر و ترکمان، مهدی. (۱۳۹۷). مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد گردشگری. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی.

http://pmsq.jrl.police.ir/article\_18873.html .۲۶۰-۲۳۵. (۲)۱۳

حسین پور، جعفر و مظلوم، سیدمحمدرضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی. فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی. ۱۰(۳). ۱۰۳-۱۱۶

http://icra.jrl.police.ir/article\_18158.html .۱۱۶

حق‌پناه، یعقوب؛ ارغان، عباس و ابوذری، پانته‌آ. (۱۳۹۲). عوامل مؤثر در بازاریابی گردشگری ورزشی در ایران، اولین همایش ملی مدیریت گردشگری، طبیعت‌گردی و جغرافیا، همدان، انجمن ارزیابان محیط‌زیست هگمتانه.

http://www.civilica.com/Paper-CTHG01-CTHG01\_127.html.

خادمی، حسین؛ رضازاده، ساجد و رضایی، زهرا. (۱۳۹۴). تحلیل تأثیر امنیت شهری در توسعه گردشگری (مورد مطالعه: شهر کرمان). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۱۲(۳)، ۱۰۳-۱۲۶

http://pogra.jrl.police.ir/article\_9689.html .۱۲۶

خاکپور، براتعلی؛ کمانداری، محسن؛ شفیعی، فهیمه و ابراهیمی، مجتبی. (۱۳۹۴). بررسی نقش امنیت در توسعه پایدار گردشگری. فصلنامه دانش انتظامی خراسان رضوی. ۷(۲۸)، ۵۹-۷۸

http://khorasan.jrl.police.ir/article\_15158.html .۷۸-۵۹

خوش‌نیت، محمد. (۱۳۹۲). بررسی مفهوم و ماهیت گردشگری الکترونیکی و توسعه پایدار.

اطلاعات جغرافیایی (سپهر). ۲۲(۸۵). ۱۰۲-۱۰۹

http://www.sepehr.org/article\_26068.html

ربانی، رسول؛ شاهینوند، احمد؛ دهقانان، محمدمنصور و ناظر حضرت، جعفر. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی: شهر اصفهان). مطالعات امنیت اجتماعی، ۲۶(۲۶). ۳۹-۶۰

http://sss.jrl.police.ir/article\_11888.html

زندیه، مهدی؛ رحمتی گواری، رمیضاء و پاک‌جو، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه گردشگری

فرهنگی و معماری ایران. اولین همایش ملی توریسم و گردشگری سبز. همدان.

سقائی، محسن؛ امینی‌نژاد، غلامرضا و صبوحی، غلامرضا. (۱۳۹۵). بررسی توانمندی‌های

گردشگری شهر ساحلی بوشهر براساس مدل سوات و تاپسیس. جغرافیا و برنامه‌ریزی

محیطی. ۲۷(۱)، ۹۹-۱۲۶.

https://gep.ui.ac.ir/article\_21359.html



سلیمی سبحان، محمدرضا. (۱۳۹۳). امنیت و توسعه پایدار گردشگری (مطالعه موردی: شهر تهران). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی. ۲(۸). ۹۷-۱۲۸.

[http://pogra.jrl.police.ir/article\\_9665.html](http://pogra.jrl.police.ir/article_9665.html)

صدرموسوی، میرستار و دخیلی کهنمویی، جواد. (۱۳۸۶). ارزیابی وضعیت تسهیلات گردشگری استان آذربایجان شرقی از دید گردشگران. پژوهش‌های جغرافیایی. ۳۹(۶۱)، ۱۲۹-۱۴۳.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=68466>

صدیایی، سیداسکندر و هدایتی مقدم، زهرا. (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعه گردشگری. فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی - واحد شوشتر. ۸(۴). صص ۹۷-۱۱۰. قابل بازیابی از:

<http://ensani.ir/storage/Files/20170222043303-9861-180.pdf>

عبدالرحمانی، رضا، محمدی، داود. (۱۳۹۹). عوامل ارتباطی مؤثر بر کنترل امنیت گردشگران خارجی در ایران. پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۵(۴)، ۵۹۹-۶۱۸.

[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_94327.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_94327.html)

عزیزی، عباس؛ بیات، ناصر و هلالی، خلیل. (۱۳۹۶). اثرات امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان: پژوهشی در چارچوب روش‌شناسی کیو. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۱۲(۴)، ۶۵۹-۶۸۲.

[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_18862.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_18862.html)

فرجی‌راد، عبدالرضا و آقاجانی، سمیه. (۱۳۸۸). تحلیلی نو پیرامون گردشگری و جدیدترین طبقه‌بندی آن. فصلنامه جغرافیایی سرزمین. ۶(۲۳)، ۶۱-۷۲.

[https://sarzamin.srbiau.ac.ir/article\\_5428.html](https://sarzamin.srbiau.ac.ir/article_5428.html)

فرجی سبکبار، حسنعلی؛ سلمانی، محمد و عیاشی، اطهره. (۱۳۹۲). ارزیابی سطح ریسک در فرایند توسعه سیستم‌های گردشگری (مطالعه موردی: شهرستان خرم‌آباد). جغرافیا و مخاطرات محیطی. ۶(۲). ۱۲۳-۱۴۰.

[https://geoeh.um.ac.ir/article\\_26656.html](https://geoeh.um.ac.ir/article_26656.html)

کاظمی، مهدی؛ اسماعیلی، محمودرضا و بیگی فیروزی، اله‌یار. (۱۳۹۱). تدوین و اولویت‌بندی مناسب توسعه استراتژی‌های گردشگری پایدار (مطالعه موردی: استان لرستان). مطالعات مدیریت گردشگری. ۷(۱۹)، ۶۹-۸۹.

[https://tms.atu.ac.ir/article\\_5118.html](https://tms.atu.ac.ir/article_5118.html)

کواکبی، محمد، حسین زاده دلیر، کریم، آذر، علی. (۱۴۰۰). ارزیابی عوامل مؤثر بر رونق اقتصادی مناطق مرزی با تأکید بر صنعت گردشگری مطالعه موردی منطقه آزاد ماکو.

پژوهش نامه مطالعات مرزی، ۹(۳)، ۶۵-۸۴

[http://bss.jrl.police.ir/article\\_96821.html](http://bss.jrl.police.ir/article_96821.html)

مهیدیان بروجنی، محسن. (۱۳۸۹). توسعه گردشگری: عامل اشتغال، دشمن بیکاری (مطالعه موردی شهرستان بروجن، استان چهارمحال و بختیاری). همایش منطقه‌ای توریسم و توسعه. دانشگاه آزاد اسلامی بروجن

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. (۱۳۹۴). دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی. تهران: معاونت عملیات نیروی انتظامی

همتی، سیما. (۱۳۹۶). تأثیر برنامه ریزی در توسعه صنعت هتلداری بر توسعه گردشگری و اقتصاد ایران: ارائه مدلی راهبردی برای ایران. فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه‌ای.

[http://www.jgeoqeshm.ir/article\\_54760.html](http://www.jgeoqeshm.ir/article_54760.html) ۲۶۷-۲۴۱، (۴)۷

وفادار، حدیث. (۱۳۹۶). بازنمایی و تبیین نقش امنیت در جذب گردشگران (نمونه موردی گردشگران ورودی به شهر کرمان، ۱۳۹۵). فصلنامه دانش انتظامی کرمان. ۸(۲۱).

[http://kerman.jrl.police.ir/article\\_19670.html](http://kerman.jrl.police.ir/article_19670.html) ۱۶۰-۱۲۳

Fitri Amir, Ahmad, Ismawi, Ismail. Mohd Noor & Poh See, Toh. (2015). Sustainable Tourist Environment: Perception of International Women Travelers on Safety and Security in Kuala Lumpur. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 168(9). 123-133.

<https://core.ac.uk/download/pdf/82261401.pdf>

George, Richard. (2010). Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town. *Tourism Management*. 31(6). 806-815. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517709001630>

Gibson, Heather. (2005). Sport tourism: concepts and theories, an introduction, sport in society. <http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/getDocument.pl?id=1013>

Khalilzadeh, Jalayer. (2021). Predictive policing in hospitality and tourism venues- The case of Orlando. *Journal of Destination*

- Marketing & Management. Volume 19, March 2021, 100535.  
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100535>.
- Shin, Young-Sun. (2005). Safety, security and peace tourism: The case of the DMZ area, Asia Pacific. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(4), 411-426.  
<https://doi.org/10.1080/10941660500363777>
- Sokhanvar, Amin., Çiftçioğlu, Serhan, Javid, Elyeh. (2018). Another look at tourism- economic development nexus. *Tourism Management Perspectives*. (26), 97-106.  
<http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/91406.pdf>
- Weaver, D. & Opperman, M. (2014). *Tourism Management*, John Wiley and Sons Australia.





پروشکاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی