

## بررسی تأثیر نقش پلیس بر امنیت گردشگران (مطالعه موردی: شهر شاندیز)

علی اکبر عنابستانی (دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران، نویسنده مسئول)

anabestani@um.ac.ir

معصومه حسینی (کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه حکیم سبزواری، سبزوار، ایران)

هاشم طالبی (کارشناس ارشد مدیریت، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران)

تاریخ تصویب: ۱۳۹۵/۱۱/۰۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۱/۱۷

صص ۱۵۹-۱۴۱

## چکیده

صنعت گردشگری بالأخص در کشورهای جهان سوم چون ایران اهمیت بسزایی دارد. از پیش نیازهای توسعه این صنعت نیز احساس امنیت گردشگران می‌باشد. به طوری که نبود امنیت می‌تواند این صنعت را با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو سازد. شهر شاندیز با داشتن جاذبه‌های متعدد طبیعی و فرهنگی سالانه پذیرای گردشگران بی‌شماری است و گردشگری در این شهر یکی از مهم‌ترین منابع اقتصادی به‌شمار می‌رود. در این راستا هدف پژوهش حاضر بررسی نقش پلیس (به‌عنوان نهاد تأمین‌کننده امنیت) بر امنیت گردشگران شهر شاندیز تعیین شد. برای سنجش این عوامل، نظرات ۳۸۴ نفر از گردشگران داخلی وارد شده به این شهر در سال ۱۳۹۴ با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس اخذ گردید. ماهیت پژوهش کاربردی و روش آن پیمایشی- توصیفی بوده و داده‌ها از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری گردیده است. روایی محتوا و صوری پرسش‌نامه تحقیق از طریق مشخص شدن سؤالات با توجه به مؤلفه‌های استخراج شده از پژوهش‌های معتبر گذشته و از طریق قضاوت تعدادی از اساتید و کارشناسان حوزه گردشگری مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. همچنین ضریب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷ برای سازه‌های مختلف پرسش‌نامه، پایایی آن را مورد تأیید قرار داد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش رگرسیون چندگانه، ضریب همبستگی پیرسون و آزمونی تک نمونه‌ای به کمک نرم‌افزار SPSS استفاده شد. نتایج پژوهش بیانگر اینست که میان تمامی مؤلفه‌های نقش پلیس (توانایی، عملکرد، جدیت) و مؤلفه‌های احساس امنیت گردشگران (مالی، جانی و فضاهای شهری) رابطه‌ای معنادار و مثبت وجود دارد. همچنین نقش عملکرد پلیس بیشترین تأثیرگذاری را بر احساس امنیت گردشگران شهر شاندیز دارد.

کلیدواژه‌ها: گردشگری، امنیت، پلیس، شهر شاندیز.

## ۱. مقدمه

## ۱.۱. طرح مسئله

امنیت یکی از نیازهای فطری انسان بوده و با ذات او آمیخته شده است. از همین رو، این نیاز همواره مورد توجه متفکران مکاتب فکری مختلف از جمله فلسفه، روان شناسی، جامعه‌شناسی و... بوده است و می‌توان گفت قدمت شناخت علوم امنیتی به پهنای علم بشر بوده و هر اجتماعی از انسان‌ها به تناسب نیازها و تحولات جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند از آن بهره می‌برده است. زوال امنیت می‌تواند آرامش خاطر انسان را از بین ببرد و به‌جای آن اضطراب را وارد دل انسان کند. برخی از اندیشمندان تا آنجا پیشرفته‌اند که مرتفع شدن بسیاری از نیازهای آدمی در گرو تأمین امنیت او می‌دانند (صنعت‌خواه، حقیقتیان، شیرینی‌امین‌لو و بحرینی‌زاده، ۱۳۹۲، ص. ۱۰۲). از گذشته دور، همواره امنیت به‌عنوان یکی از دغدغه‌های جوامع بشری به‌شمار می‌آمده و به تعبیر برخی از اندیشمندان در این زمینه، از دلایل اصلی دست شستن بشر از آزادی و حیات طبیعی و تن دادن به زندگی جمعی، همین امنیت اجتماعی (جمعی) است (ضرابی، شرفی و زنگنه، ۱۳۹۱، ص. ۱۰۴). بنابراین امنیت یک نیاز اولیه برای زندگی اجتماعی است و جزء مهمی از حقوق شهروندی محسوب می‌گردد، تأمین امنیت و افزایش احساس امنیت شهروندان از مهم‌ترین وظایف و تکالیف حکومت (دولت) به حساب می‌آید، زیرا اگر شهری نتواند تضمین‌کننده امنیت و احساس امنیت شهروندان باشد؛ قطعاً به تمام ظرفیت‌های منافع خود و شهروندانش دسترسی پیدا نخواهد کرد. اصولاً

احساس امنیت با نشانه‌های تحرک، پویایی، همگرایی، خوش‌بینی، امید به آینده و تلاش همراه می‌شود. همچنین احساس امنیت، موجب اعتماد به نفس شهروندان شده و در نتیجه به مثابه سرمایه انسانی شهروندان، قادر خواهند بود در توسعه اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی نقش بایسته خود را ایفا نمایند. از سوی دیگر احساس عدم امنیت موجب انهدام سرمایه انسانی و اجتماعی شده و باعث ظهور و بروز ناهنجاری‌ها و آشفتگی‌های اجتماعی می‌گردد (ابراهیم‌زاده، یاری، فراهانی و صحرایی، ۱۳۹۲، ص. ۹). بنابراین یکی از مهم‌ترین وظایف حکومت‌ها تأمین امنیت اجتماعی است و امنیت اجتماعی آرامش و آسودگی خاطر است که هر جامعه موظف است برای اعضای خود ایجاد کند (رمضان‌زاده لسبویی، اکبری‌ان‌رونیزی، رضانی‌فر و حیدری، ۱۳۹۴، ص. ۳۱۱) و اصل وجود دولت‌ها و جوامع مبتنی بر نیاز مردم به برخورداری از امنیت بوده است و هر جامعه‌ای به فراخور امکانات و شرایط خود، نهادهایی را جهت تأمین و تحقق کامل امنیت در جامعه ایجاد نموده است که هر یک وظایف خاصی را در این راستا برعهده دارند و از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به سازمان انتظامی جوامع یعنی پلیس اشاره کرد (تاجران و کلالی، ۱۳۸۸، ص. ۵۶۳). پلیس به‌عنوان بخش مهمی از نظام سیاسی یک کشور، وظیفه خطیر تأمین امنیت داخلی را برعهده دارد. این نیرو از جمله ارگان‌های خدمات‌رسانی به آحاد جامعه برای تأمین امنیت تلقی می‌گردد (طاهری، ربانی و ادیبی‌شده، ۱۳۹۱، ص. ۲۳)، حال آنکه مسئله امنیت و جرم فقط متوجه افراد ساکن و

مک‌الوری<sup>۶</sup>، ۱۹۹۹، ص. ۹۷۰). بنابراین امنیت و گردشگری دو موضوع بسیار مهم بوده که مورد توجه مسئولان و برنامه‌ریزان است. توسعه گردشگری با توجه به پیامدهایی که در جامعه به همراه دارد، مورد توجه بسیاری از نهادها و افراد قرار گرفته و ضرورت بحث در این زمینه را مشخص می‌کند. صنعت گردشگری در جوامع کنونی به مثابه تولیدکننده ثروت و ایجاد اشتغال شناخته شده است؛ به گونه‌ای که می‌توان بیان داشت در جوامعی که امکانات صنعتی برای رشد و توسعه وجود ندارد، گردشگری می‌تواند بهترین صنعت برای رشد آن‌ها باشد (رمضان‌زاده لسبویی، ۱۳۹۴، ص. ۳۱۰). از نظر تارلو<sup>۷</sup> حضور و عملکرد پلیس در تأمین امنیت گردشگران مؤثر است و با توجه به حمایت از بازدیدکنندگان زمینه لازم جهت حمایت از اقتصاد محلی را فراهم می‌آورد. از طرفی با تأمین خدمات امنیتی تصویر ذهنی مثبتی از آن مکان به فرد داده می‌شود و در بازدید دوباره آن مکان مؤثر واقع می‌شود. فرصت درک افراد از سایر سرزمین‌ها و فرهنگ‌ها را می‌دهد (تارلو، ۲۰۰۵، ص. ۲). نقش پلیس در حفظ جاذبه‌های تاریخی و تفریحی نیز بسیار مهم است. در ارتباط با حفظ جاذبه‌های طبیعی، پلیس باید اتخاذ روش‌های مناسب، امنیت لازم را برای گردشگران تأمین کند. یکی از روش‌هایی که به‌طور معمول مورد استفاده قرار می‌گیرد، حضور فیزیکی پلیس در محل به صورت سیار با کیوسک‌های پلیس موقت می‌باشد. هر منطقه با توجه به فصلی که جاذب جمعیت

شهرنشینان نمی‌شود، بلکه امنیت گردشگران نیز مسئله مهمی است که بایستی بدان توجه گردد. به‌طوریکه جنایات اخیر علیه گردشگران توجه همگان را در سطح بین‌المللی به امنیت گردشگران جلب کرده است و سازمان جهانی گردشگری<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۷ درباره امنیت گردشگر علاوه بر مسئولیت گردشگر در تأمین سلامت خود، معتقد به مسئولیت جامعه میزبان در تأمین امنیت نیز می‌باشد (چیانگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶، ص. ۴۵). این مسئله در کشورهای که گردشگری یکی از منابع درآمد آن‌ها است جدی‌تر دنبال می‌شود. آن‌ها به دنبال راه‌هایی هستند برای متقاعد کردن گردشگران که سفرشان بی‌خطر است می‌باشد. بدین خاطر مسئله امنیت گردشگری از سازمان‌های اجرای قانون به‌عنوان یک جزء حیاتی در صنعت گردشگری ضروری است (موئیسام<sup>۳</sup> و تارلو<sup>۴</sup>، ۱۹۹۵، ص. ۱۲). براساس آمار، گردشگران بیشتر در معرض خطر قرار دارند به‌طور مثال داده جرم سالانه برای باربادوس در سالهای ۱۹۸۹ تا ۱۹۹۳ نشان می‌دهد که نرخ کلی قربانی جامعه مهمان‌بالاتر از نرخ میزبان است. البته نوع جرایم متفاوت است. ساکنان به میزان قابل توجهی به احتمال زیاد توسط جرم‌های خشونت‌آمیز قربانی می‌شوند در حالی که گردشگران به میزان قابل توجهی به احتمال بیشتری دچار سرقت اموال و سرقت می‌شوند. داده‌های ماهانه در قربانی مهمان برای ۱۹۹۰ تا ۱۹۹۳ الگوهای مشابهی را نشان می‌دهد (آلبوکرک<sup>۵</sup> و

1. World Tourism Organization
2. Chiang
3. Muehsam
4. Tarlow
5. Albuquerquea

6. McElroy

7. Tarlow

- سیویل<sup>۱</sup> و سولمز<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۸ در مقاله خود به بررسی رابطه مفاهیم تروریسم، بحران سیاسی و جنگ با گردشگری پرداخته‌اند. آن‌ها در این مقاله به بررسی مقالات و مبانی نظری در این خصوص پرداخته‌اند. براساس نتایج این مقاله بین تروریسم و بی‌ثباتی سیاسی و تقاضاهای مسافرتی رابطه معناداری وجود دارد. خشونت سیاسی بر روی تصویر مقصد تأثیر می‌گذارد. مدیریت بحران، و تلاش‌های بازاریابی بازاریابی نیز تأثیر مثبتی بر انگیزه گردشگران برای سفر می‌گذارد.

- پیزام<sup>۳</sup> و مانزفیلد<sup>۴</sup> در کتاب خود به بررسی رابطه بین ایمنی، آرامش و صلح و گردشگری پرداخته‌اند. این کتاب در مورد اثرات فقدان ایمنی، امنیت و صلح در گردشگری داخلی و بین‌المللی در سراسر جهان است. در بخش اول این کتاب به توصیف و تجزیه و تحلیل رابطه بین جهانگردی و جرم و جنایت پرداخته شده است و براساس نتایج آن رابطه معناداری بین جرم و جنایت و کاهش گردشگری وجود دارد. در بخش دوم به اثرات جرم و جنایت و خشونت بر گردشگری با مطالعه گردشگری در آفریقای جنوبی، تایلند، روسی در نیوزیلند، اثرات تروریسم در گردشگری در فلوریدا، ایالات متحده، برداشت از جرم و جنایت در میان گردشگران در شمال غربی اقیانوس آرام و بی‌ثباتی سیاسی اقیانوس آرام جنوبی، ایرلند شمالی و جمهوری ایرلند، مصر، قبرس و مکزیک پرداخته

گردشگر است، امنیت آن از طریق نیروی انتظامی تأمین می‌گردد. نقش پلیس در حفظ فضاهای تاریخی و فرهنگی نیز از دو جهت قابل بررسی است. به این صورت که اولاً این گونه از آثار نشان از فرهنگ، هنر، تاریخ و تمدن مردمان یک سرزمین می‌نمایند که سرقت، تخریب و یا تضعیف این گونه از آثار باعث تضعیف تمدن انسان‌های آن سرزمین می‌شود. ثانیاً، پلیس وظیفه دارد گردشگران را از حوادث و خطرات احتمالی در امان گذارد. اطلاع‌رسانی و حضور به موقع پلیس می‌تواند نقش عمده‌ای در کاهش این گونه خطرات برای گردشگران داشته باشد (ربانی، شاهپوندی، دهقان‌نیا و ناظر حضرت، ۱۳۹۰، ص. ۴۶). بنابراین با توجه به اهمیت گردشگری و موضوع امنیت و نقش مهم پلیس در این حوزه ضرورت پژوهش در این زمینه اثبات می‌گردد؛ بدین خاطر پژوهش حاضر به تأثیر نقش پلیس بر امنیت گردشگران داخلی شهر شان‌دیز به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شهرهای توریستی استان پرداخته است. ازین رو براساس چارچوب مفهومی پژوهش این پژوهش در پی پاسخگویی به سؤالات زیر است.

۱- وضعیت موجود احساس امنیت گردشگران شهر شان‌دیز چگونه است؟

۲- آیا نقش پلیس تأثیر مثبتی بر احساس امنیت گردشگران داخلی شهر شان‌دیز دارد؟

#### ۲.۱. پیشینه پژوهش و مبانی نظری

با توجه به اهمیت موضوع مورد مطالعه، مطالعاتی در این زمینه انجام گردیده است که در زیر به چند نمونه از آن‌ها اشاره می‌گردد:

1. Sevil
2. Sönmez
3. Pizam
4. Mansfeld

وجود رابطه معنادار بین عملکرد پلیس و امنیت شهروندان می‌باشد.

واژه امنیت<sup>۱</sup> از ریشه لاتین واژه سکيور<sup>۲</sup> گرفته شده است که در لغت به معنای «نداشتن دلهره و دغدغه» است و معنای لغوی آن رهایی از خطر، تهدید، آسیب، اضطراب، هراس، ترس، نگرانی یا وجود آرامش، اطمینان، آسایش، اعتماد، تأمین و ضامن است (اسماعیل پور و فخارزاده، ۱۳۹۲، ص. ۳). امنیت در معنای کلی آن یعنی تضمین تداوم ارضاء نیازهای انسانی (اصغرپور ماسوله و کامل قالیباف، ۱۳۹۲، ص. ۳). احساس امنیت به معنای احساس آرامش و اطمینان از عدم تعرض به جان، مال و سایر حقوق انسان است. این ارزش انحصاری، یکی از ضرورت‌های زندگی فردی و اجتماعی است (حقیقت بین و جلالی، ۱۳۹۲، ص. ۳). گرچه امنیت، و ایمنی<sup>۳</sup> هر دو از یک ریشه عربی گرفته شده‌اند، معنای آن‌ها را نباید با هم اشتباه کرد. امنیت مفهومی اجتماعی است و کاربرد آن نیز به‌گونه‌ای مرتبط با شهر و جامعه و جمع معنی پیدا می‌کند و ایمنی به معنی دوری از خطر و در سلامت زیستن است و کاربرد عمدتاً فردی دارد (پورموسوی و امینی، ۱۳۹۲، ص. ۴). امنیت را می‌توان به معنی مصونیت از تعرض و تصرف اجباری بدون رضایت و در مورد افراد، به نبود هراس و بیم نسبت به حقوق و آزادی و مصون بودن از تهدید و خطر مرگ، بیماری، فقر و حوادث غیرمترقبه و در کل، هر عاملی که آرامش انسان را از بین ببرد تعریف نمود (جونز، ۱۹۹۹، ص.

است. در بخش سوم این کتاب به بررسی اثرات جنگ بر گردشگری اختصاص یافته است. در این بخش اثرات منفی جنگ بر گردشگری به‌طور کلی و در اسلورونی به‌طور خاص مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در بخش چهارم، به تجزیه و تحلیل بروز جنایات در هتل‌ها، مسئولیت قانونی مدیران هتل‌ها نسبت به مهمانان خود پرداخته و در نهایت اقداماتی جهت پیشگیری از جرم از طریق طراحی محیطی ارائه می‌کند.

- نایب پور، ویسیان، اصغری و محمدی حمیدی (۱۳۹۳) در مقاله ای تحت عنوان «نقش پلیس در احساس امنیت اجتماعی پایدار» (مطالعه موردی: شهر دهگلان) به این موضوع پرداخته‌اند. براساس نتایج حاصل از این پژوهش بین سه شیوه (توانایی، عملکرد، جدیت) پلیس و احساس امنیت اجتماعی شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

- پورموزن (۱۳۸۹) نیز از جمله افرادی است که به بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت پرداخته است. نمونه مورد مطالعه این تحقیق شهروندان شمال تهران و تعداد نمونه ۲۹۱ نفر می‌باشد. براساس یافته‌ها بین توانمندی پلیس و احساس امنیت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد.

- بیات (۱۳۸۸) در مقاله ای تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان تهرانی» با تأکید بر رسانه‌های جمعی، عملکرد پلیس و بروز جرایم» به این موضوع پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش ۷۸۸ نفر و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای بوده است. نتایج تحقیق نیز بیانگر

1. Security  
2. Secures  
3. Safety

۱۰۳). برخی از صاحب نظران تولید امنیت را از جنس پیشگیری می دانند و بین آن‌ها تفاوتی قائل نیستند. در حالی که تولید امنیت یک گام پیش از پیشگیری است. عده‌ای هم معتقدند در صورتی که پلیس بتواند با اقتدار کافی نقش محوری در کنترل جامعه ایفا کند، در نهایت آزادی فرد و جامعه تأمین خواهد شد. برای حفظ امنیت پلیس باید بتواند در مورد همه جنبه‌های زندگی اجتماعی اطلاعات مختلف را جمع کند سپس آن را تجزیه و تحلیل کرده و راهکار و پیشنهاد ارائه نماید. از آنجا که پلیس به‌عنوان محوری‌ترین نهاد برقراری امنیت و آسایش خاطر مردم می‌باشد و تلاش می‌کند با تعامل همه سازمان‌ها حداکثر امنیت و نظم را در جامعه برقرار نماید، زمانی احساس امنیت محقق می‌شود که ملاحظات و آزادی‌های تک‌تک افراد مراعات گردد و نقطه عزیمت برای رسیدن به جامعه‌ای امن، امنیت فرد فرد شهروندان می‌باشد (رحیمی خورشیدوند، ۱۳۸۸، ص. ۲۳-۲۴).

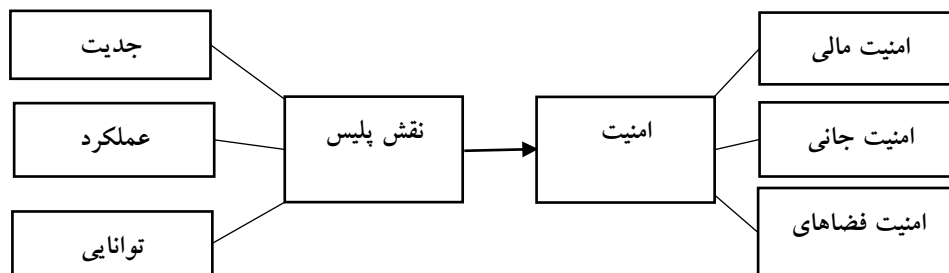
**تئوری پنجره شکسته:** در دهه ۱۹۹۰، ایالات متحده آمریکا شاهد گسترش روزافزون جرایم خشن بود. نگرانی شهروندان در مورد امنیت مدارس، مبارزه با حمل سلاح و مواد مخدر، آشوب و رفتارهای ضداجتماعی و مدنی روز به روز در حال افزایش بود. در چنین شرایطی دو جرم شناس به نام‌های جرج کلینگ و جیمز ویلسون، تئوری پنجره‌های شکسته را معرفی کردند و این چنین استدلال کردند که جرم از بی‌نظمی به وجود نمی‌آید، بلکه جرم از تسامح و تساهل نسبت به انحرافات کوچک و بی‌نزاکتی‌های اجتماعی بوجود می‌آید. چنانچه شهروندان یک جامعه و ضابطین، نسبت به جرایم خفیف و

انحرافات خود با اغماض است. این تسامح در دراز مدت، سبب می‌شود که در آن منطقه و محله بی‌نظمی به وجود آید و چنین تصور شود که آن محله یا گروه به زعم برخی، صاحب ندارد که به انحرافات و کج‌روی‌ها پاسخ بدهد. از دل این بی‌نظمی ناشی از عدم برخورد با جرایم ساده و خفیف، جرایم بزرگ و شدید به وجود می‌آیند. پس جرم خود، ناشی از استمرار بی‌نظمی است. لذا برخورد قوی و قاطع و بدون اغماض با جرایم ساده از ظهور جرایم بزرگ‌تر جلوگیری خواهد کرد (تقوایی و حقیقت، ۱۳۹۴، ص. ۱۶۸). براساس این نظریه تنها جلوگیری کردن از تکرار جرم و اوجگیری تخلفات، واکنش فوری و سریع نشان دادن به تک‌تک آن‌هاست. بدین ترتیب با محکوم کردن فوری مرتکبان، آن‌ها را قانع می‌کنیم که هر عمل خلاف و انحراف علیه جامعه، چنین عکس‌العملی را در پی دارد و بدین‌سان، احساس مصونیت از تعقیب از بین خواهد رفت. در واقع کسانی که با پرسه زدن، استفاده از مواد مخدر، فعالیت در گروه‌های جنایی کوچک و نوشیدن علنی مشروبات الکلی، نظم عمومی را در سطوح پایین مختل می‌کنند. از این رو کنترل آن‌ها مؤثرترین راه برای کاهش بی‌نظمی اجتماعی و کاهش ترس مردم است و مانع رشد جرایم مهم‌تر می‌شود (عبدی، شرافتی‌پور و سجادی، ۱۳۸۸، ص. ۵۹۰). از این رهگذر، با توجه به تئوری پنجره‌های شکسته نقش نظارت اجتماعی و نیروی پلیس در تأمین امنیت بسیار مهم می‌باشد.

در پژوهش‌هایی که تاکنون در ایران انجام شده است به نقش پلیس در امنیت شهروندان پرداخته شده

امنیت گردشگران پرداخته شده است و مدل نظری تحقیق به شرح ذیل است:

است؛ اما با توجه به اهمیت گردشگری و امنیت گردشگران در این پژوهش به بررسی نقش پلیس بر



شکل ۱. مدل نظری پژوهش

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

آمار اخذ شده از شهرداری شهر شاندیز تعداد گردشگر داخلی سالانه این شهر ۱۳۴۰۰۰۰ نفر می‌باشد. بر این اساس ابتدا پیش‌نمونه‌گیری از جامعه آماری به تعداد ۳۰ نفر انجام شد. با توجه به مقدار ۰,۶۷، واریانس پیش‌نمونه،  $Z=1.96$ ،  $e=0.05$  براساس فرمول کوکران با اطمینان ۹۵ درصد حجم نمونه پژوهش ۳۸۴ نفر برآورد گردید.

#### ۲.۲. متغیرها و شاخص‌های پژوهش

روایی محتوا و صوری پرسش‌نامه تحقیق از طریق مشخص شدن سؤالات با توجه به مؤلفه‌های استخراج شده از پژوهش‌های معتبر گذشته و همچنین از طریق قضاوت تعدادی از اساتید رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی و کارشناسان حوزه گردشگری شهری مورد بررسی و تایید قرار گرفت. برای تعیین پایایی، پس از تکمیل پرسش‌نامه‌ها و وارد کردن آن‌ها در نرم‌افزار Spss ضریب آلفای کرونباخ برای آن‌ها محاسبه شد که میزان ضریب برای تمامی ابعاد و متغیرها بیشتر از ۰/۷ به‌دست آمد. بر مبنای عدد حاصله، دلیلی بر رد هماهنگی درونی میان سؤالات

#### ۲. روش‌شناسی پژوهش

##### ۲.۱. روش پژوهش

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی است. همچنین از لحاظ روش، این تحقیق از جمله تحقیقات توصیفی و از نوع پیمایشی است. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسش‌نامه محقق‌ساخته جمع‌آوری شده است. مطالعه بر برخی مکان‌ها و نقاط گردشگری شهر شاندیز از جمله پارک طبیعی شهرداری شاندیز و خیابان امام خمینی و آبشار متمرکز شد، چرا که طبق مشاهدات، این مکان‌ها مورد استقبال بیشترین تمرکز گردشگران داخلی قرار دارند. بنابراین، چارچوب نمونه‌گیری بر مبنای نمونه‌گیری خوشه‌ای طراحی و تعیین شد. بدین صورت که این مکان‌ها به‌عنوان سه خوشه جغرافیایی انتخاب شده و در این سه خوشه از نوع نمونه‌گیری در دسترس، نمونه‌ها انتخاب و اطلاعات لازم از آن‌ها گردآوری شد. جامعه آماری کلیه گردشگران داخلی وارد شده در نیمه اول سال ۱۳۹۴ به شهر شاندیز می‌باشد. براساس

پرسش نامه وجود ندارد و پایایی پرسش نامه تأیید گردید (جدول ۱).

جدول ۱. تعریف عملیاتی متغیرها به همراه ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌ها در پرسش‌نامه

متغیرها	ابعاد	گویه	تعداد گویه‌ها	ضریب پایایی ابعاد	ضریب پایایی متغیرها
امنیت	مالی	خالی گذاشتن منزل، پارک ماشین در خیابان، حمل پول نقد، استفاده از زیور آلات، خرید از طریق آگهی روزنامه، ترس از کیف‌قاپی، ترس از سرقت در مکان‌های شلوغ، رعایت ایمنی به‌خاطر ترس از سرقت	۷	۰/۸۵۴	۰/۸۰۴
	جانی	تردد در ساعات پایانی شب، ترس از آزار و اذیت، تردد با مسافركش شخصی، رفتن به پارکف فرستادن فرزند در مسیر طولانی به مدرسه، پذیرفتن خوراکی از افراد غریبه، دوستی با افراد غریبه، ترس از اراذل و اوباش، نداشتن نگرانی فکری	۸	۰/۸۱۷	
	فضاهای شهری	ترافیک، جای مناسب چراغ‌ها و تیرهای برق، قدم زدن در پیاده رو، مبلمان شهر، حمایت‌های اجتماعی در میان گروه‌های خاص، مناسب بودن برای سرمایه‌گذاری، آرامش در مراکز تفریحی و اقامتگاه‌های شهر	۷	۰/۷۹۱	
نقش پلیس	عملکرد	داشتن گشت در طول شبانه‌روز، ارائه خدمت مبتنی بر قانون، برخورد توأم با احترام، دقت در ماموریت	۴	۰/۸۰۶	۰/۸۳۷
	جدیت	سرعت پلیس در هنگام نیاز مردم، قاطعیت در برخورد با مجرمان، دقت عمل در شکایات، در دسترس بودن	۴	۰/۹۰۷	
	توانایی	داشتن تجهیزات لازم، توانایی در مقابله با جرایم، داشتن نیروی متخصص، داشتن مهارت لازم	۴	۰/۸۶۲	

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

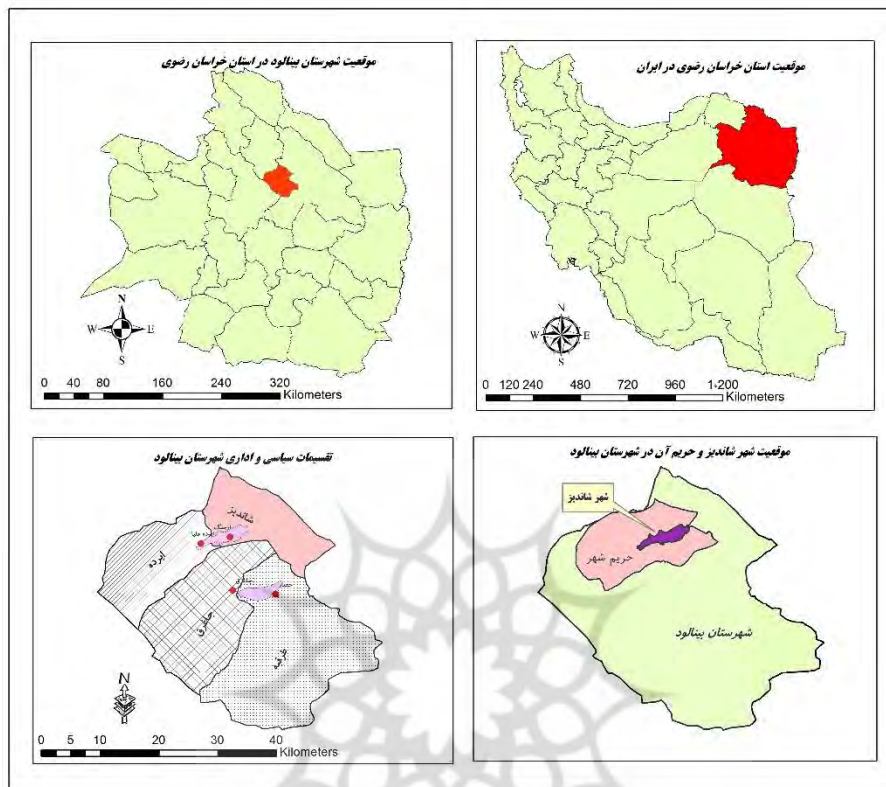
### ۳.۲. قلمرو تحقیق

شهرستان بینالود در شمال شرق ایران و مرکز استان خراسان رضوی و در غرب و شمال غربی شهر مقدس مشهد واقع شده است. این شهرستان در حال حاضر شامل دو بخش طرقله و شاندیز بوده که از اواخر سال ۱۳۸۷ در تقسیمات کشوری تبدیل به شهرستان شده است (ثابت کوشکی نیان، حاتمی‌نژاد و حاتمی‌نژاد، ۱۳۹۲، ص. ۵۴). مرکزیت گردشگری

منطقه شاندیز مربوط به شهر شاندیز می‌باشد. این شهر در شمال غرب شهر مشهد واقع شده و دارای وسعتی در حدود ۱۴۰۰ هکتار می‌باشد. شهر شاندیز مرکز دهستان شاندیز می‌باشد که با ارتفاع ۱۴۰۰ متری از سطح دریا در دامنه‌های شمالی سلسله‌ارتفاعات بینالود قرار گرفته است و اقتصاد آن بر پایه باغداری، گردشگری، کشاورزی، صنایع



دستی، اداری و خدماتی می‌باشد (تقوایی و زنگنه، ۱۳۹۱، ص. ۹۶).



شکل ۲. معرفی منطقه مورد مطالعه

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

۳. یافته‌های تحقیق

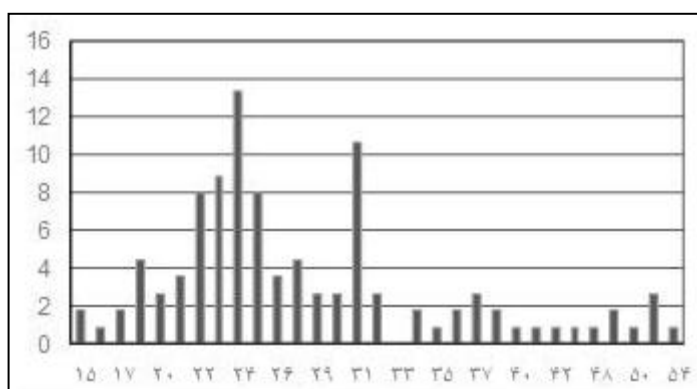
۳.۱. ویژگی‌های فردی گردشگران

برای تبیین و شرح داده‌های جمع‌آوری شده در پژوهش از آمار توصیفی استفاده می‌شود. در اینجا مشخصات ۳۸۴ پرسش‌شونده پژوهش به صورت نمودار و آمار توصیفی درباره سن، تأهل و سطح تحصیلات آن‌ها ارائه می‌شود.

میانگین سن بازدید کنندگان پرسش‌شده، ۳۲ سال بوده است. کمترین ۱۵ سال و بیشترین ۵۴ سال بوده است. ۴۴٫۷ درصد پاسخ‌دهندگان زن و ۵۵٫۳ درصد

مرد بوده‌اند و از نظر تأهل، ۵۱٫۱۶ درصد متأهل و

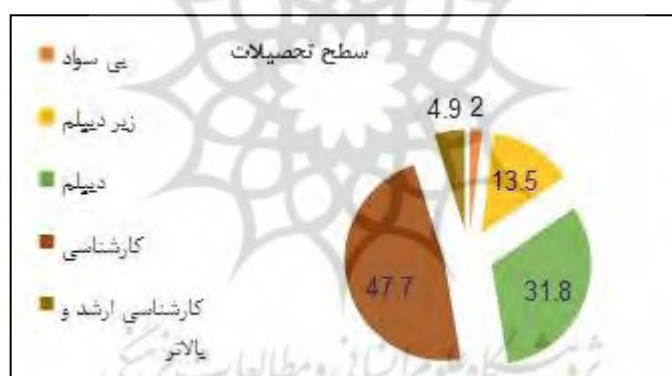
۴۸٫۸۳ درصد مجرد بوده‌اند.



شکل ۳. سن پرسش شدگان بنا به درصد

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

نمونه‌های مورد نظر از لحاظ سطح تحصیلات، ۲ درصد پاسخ دهندگان بی سواد، ۱۳٫۵ درصد ابتدایی، ۳۱٫۸ درصد زیر دیپلم، ۴۷٫۷ درصد کارشناسی و ۴٫۹ درصد دارای کارشناسی ارشد و بالاتر بوده‌اند.



شکل ۴. سطح تحصیلات پرسش شدگان بنا به درصد

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

خراسان (جنوبی، رضوی، شمالی)، ۱۳/۶ استان‌های مرکزی ایران (اصفهان، فارس، یزد)، ۱۲/۱ درصد از استان‌های غربی (آذربایجان غربی، شرقی و اردبیل)، ۱۱/۳ درصد از استان‌های شمالی کشور (گیلان، مازندران، گلستان)، ۸/۲ استان تهران، و بقیه از سایر استان‌ها بوده‌اند.

۲۲ درصد پاسخ دهندگان بیکار، ۶۷٫۷ درصد دارای شغل آزاد، ۷٫۸ درصد خانه دار، ۶٫۸ درصد کارمند، ۹٫۹ درصد محصل و ۲٫۱ درصد بازنشسته بوده‌اند و ۲۰ درصد پاسخ دهندگان زیر پانصد هزار، ۴۵٫۶ درصد زیر یک میلیون، ۲۳٫۴ درصد بین یک تا دومیلیون و ۱۰ درصد بالای ۲ میلیون درآمد داشته‌اند. همچنین ۲۸/۱ درصد گردشگران از استان‌های

## ۲.۳. بررسی میزان احساس امنیت گردشگران در

شهر شاندیز

## جدول ۲. نتایج آماری آزمون تی تک نمونه‌ای

احساس امنیت گردشگران شهر شاندیز

شاخص	میانگین	انحراف معیار	آماره t	درجه آزادی	معناداری
احساس امنیت	۳/۱۷	۰/۵۱۶	۶/۷۴۵	۳۸۳	۰/۰۰۰

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

بر اساس نتایج جدول ۲ و ۳ که با استفاده از آزمون تی تک نمونه‌ای در پاسخ به سؤال اول پژوهش انجام شده است، میانگین احساس امنیت گردشگران بالاتر از مقدار بحرانی جدول بوده که حاکی از میزان بالا بودن احساس امنیت گردشگران در شهر شاندیز دارد.

## جدول ۳. نتایج آماری آزمون تی تک نمونه‌ای ابعاد احساس امنیت گردشگران شهر شاندیز

شاخص‌ها	آماره		
	میانگین	آماره t	درجه آزادی
امنیت مالی	۳/۴۴	۸/۲۱۸	۳۸۳
امنیت جانی	۳/۲۳	۵/۳۸۳	۳۸۳
امنیت فضاهای شهری	۲/۸۶	-۵/۱۰۵	۳۸۳

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

میزان معنی داری دو دامنه نیز در همه شاخص‌ها کمتر از آلفای ۰/۰۵ است. پس به جز شاخص امنیت فضاهای شهری سایر شاخص‌ها در حد مناسبی قرار دارد (جدول ۲).

همچنین یافته‌های پژوهش حاکی از این است که درصد بالایی از گردشگران حاضر به مسافرت و تفریح مجدد به شهر شاندیز می‌باشند. با توجه به مؤلفه‌های گردشگری و مسائل امنیت اجتماعی موجود در شهر، ۳۵۰ نفر از گردشگران (معادل ۹۱ درصد) اظهار نموده‌اند که تمایل به مسافرت مجدد به این شهر را دارند و این در حالی است که تنها ۱۳ نفر (معادل ۳/۳۸ درصد) اظهار عدم تمایل به مسافرت مجدد به این شهر نموده‌اند (جدول ۴).

با توجه به اینکه سؤالات در طیف ترتیبی از بسیار کم تا بسیار زیاد طراحی شده و به هر کدام از گزینه‌ها یک امتیاز (بسیار کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴ و بسیار زیاد =۵) داده شده است، وضعیت پاسخ‌ها با توجه به عدد سه که حد متوسط (میانۀ نظری) است، بررسی شد. این عدد سه، در آزمون تی تک نمونه‌ای، (Test Value) خوانده می‌شود. اگر میانگین پاسخ‌ها به گونه‌ای باشد که از عدد سه بیشتر و به علاوه میزان (2-tailed) معناداری دو دامنه، کمتر از ۰/۰۵۰ باشد، می‌توان ادعا کرد که شاخص مورد نظر در حد بالاتر از متوسط یا مطلوب قرار دارد. با توجه به نتایج این آزمون، میانگین در همه شاخص‌ها، بالاتر از میزان Test Value؛ یعنی عدد سه (عدد متوسط) است.

## جدول ۴. بررسی انگیزه مسافرت مجدد به این شهر از دیدگاه گردشگران

درصد	تعداد	انگیزه مسافرت مجدد به شهر شاندریز
۱/۵۶	۶	کاملاً مخالف
۱/۸۲	۷	مخالف
۵/۷۱	۲۲	نه موافق و نه مخالف
۳۰/۳۹	۱۱۷	موافق
۶۰/۵۲	۲۳۳	کاملاً موافق

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

شده است. براساس نتایج حاصل، باتوجه به سطح معناداری ۰,۰۰۰ می‌توان بیان کرد بین نقش پلیس و احساس امنیت گردشگران رابطه معناداری وجود دارد همچنین با توجه به آزمون همبستگی و مقدار ۰,۴۳۱ می‌توان بیان کرد که بین این دو متغیر رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد.

## ۳.۳. بررسی تأثیر نقش پلیس بر احساس امنیت

## گردشگران

قبل از وارد شدن به بحث آزمون فرضیه و پاسخ به سؤال دوم پژوهش، ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق محاسبه شده است تا شمایی کلی از روابط بین متغیرها و مؤلفه‌های آن‌ها بدست آید. در جدول ۵ میزان همبستگی متغیرها به نمایش گذاشته

## جدول ۵. نتایج آماری آزمون پیرسون و همبستگی بین شاخص‌ها

احساس امنیت	نقش پلیس	
۰/۴۳۱	۱/-	ضریب همبستگی پیرسون Pearson Correlation
۰/۰۰۰		سطح معناداری sig
۳۸۴	۳۸۴	تعداد (n)

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

## جدول ۶. نتایج آماری آزمون پیرسون و همبستگی بین شاخص‌ها

امنیت فضاهای شهری		احساس امنیت جانی		احساس امنیت مالی		
سطح معناداری	شدت رابطه	سطح معناداری	شدت رابطه	سطح معناداری	شدت رابطه	
۰/۰۰۰	۰/۲۲۶	۰/۰۰۰	۰/۱۸۹	۰/۰۰۰	۰/۲۴۳	جدیت
۰/۰۰۰	۰/۲۵۵	۰/۰۰۰	۰/۳۰۴	۰/۰۰۰	۰/۲۶۶	عملکرد
۰/۰۰۰	۰/۲۳۷	۰/۰۰۰	۰/۲۷۵	۰/۰۰۰	۰/۲۶۰	توانایی

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

به ترتیب مؤلفه‌های عملکرد، توانایی و جدیت قرار دارند.

در گام بعدی برای بررسی تأثیر نقش پلیس بر احساس امنیت گردشگران از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شده است. برای تعیین سهم هر کدام از متغیرهای مستقل در تبیین تغییرات وابسته، روش‌های متعددی وجود دارد که در این تحقیق از روش گام به گام استفاده شده است. این روش به لحاظ آماری، پیچیده ترین روش است. برازش کلی مدل رگرسیون، با استفاده از تحلیل واریانس، به منظور آزمون روایی مدل رگرسیونی نیز انجام شد که در قالب جدول تحلیل واریانس مدل رگرسیونی ارائه گردید. در صورتی که مقدار سطح معنی‌داری در هر مدل کمتر از ۰/۰۵ باشد، حاکی از برازش مناسب آن خواهد بود. در نهایت نیز مدل نهایی با استفاده از ضرایب استاندارد رگرسیون نوشته می‌شود.

از آنجایی که فرضیه مورد نظر با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه مورد بررسی قرار گرفته، ابتدا مدل رگرسیونی مربوطه تدوین و سپس شرایط صحت مدل مورد بررسی قرار گرفت. مدل مذکور در ذیل تدوین شده است:

احساس امنیت گردشگران  $1 + =$  نقش عملکرد پلیس  $2 +$  نقش توانایی پلیس  $3 +$  نقش جدیت پلیس

اولین گام در بررسی روابط رگرسیونی، ترسیم نمودار پراکنش برای متغیرهای مستقل و وابسته است. با توجه به نمودارهای حاصل، اگرچه در برخی موارد، روابط خطی قدری غیرشفاف بودند، به جهت

در بررسی اثر مؤلفه‌های نقش پلیس بر مؤلفه‌های احساس امنیت گردشگران همانطور که جدول ۶ نشان می‌دهد در بعد جدیت پلیس با بعد امنیت مالی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ می‌توان بیان کرد بین نقش پلیس و احساس امنیت گردشگران ارتباط وجود دارد. همچنین با توجه به آزمون همبستگی و مقدار ۰/۴۳۱ می‌توان بیان کرد که بین این دو متغیر رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد. در بعد عملکرد پلیس با بعد امنیت مالی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ ضمن تایید رابطه معناداری با توجه به آزمون همبستگی و مقدار (۰/۲۶۶) می‌توان بیان کرد که بین این دو متغیر رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد به این معنا که با افزایش نقش عملکرد پلیس میزان احساس امنیت مالی گردشگران نیز بالاتر خواهد رفت. همچنین در بعد توانایی پلیس با بعد امنیت مالی باتوجه به سطح معناداری ۰/۰۰۰ می‌توان اظهار داشت که میان نقش پلیس و احساس امنیت گردشگران رابطه معناداری وجود داشته و با توجه به آزمون همبستگی و مقدار ۰/۲۶۰ می‌توان بیان کرد که بین این دو متغیر نیز رابطه همبستگی مثبتی وجود دارد. در بررسی رابطه میان بعد احساس امنیت در فضاهای شهری با مؤلفه‌های نقش پلیس ضمن تایید معناداری تمام روابط ملاحظه می‌شود که عملکرد با شدت رابطه ۰/۲۵۵ دارای بالاترین درجه و پس از آن به ترتیب ابعاد توانایی با ۰/۲۳۷ و جدیت با ۰/۲۲۶ قرار می‌گیرند. در مجموع تمامی مؤلفه‌های نقش پلیس رابطه معناداری با احساس امنیت جانی داشته و با توجه به شدت رابطه بر اساس آزمون همبستگی

نرمال بودن متغیر پذیرفته می‌شود. در آزمون نرمال بودن خطاها، برای فرضیه میانگین خطاها نزدیک به صفر و انحراف معیار آن نزدیک به یک حاصل شد. همچنین مقدار آماره دوربین-واتسون (۱/۸۶۱) بیانگر استقلال خطاها می‌باشد. برای فرضیه پژوهش، مدل رگرسیونی با استفاده از روش گام‌به‌گام محاسبه شد. سطح معناداری محاسبه شده بیانگر معنادار بودن مدل مستخرج در سطح ۹۵٪ اطمینان می‌باشد. جدول (۷) مقادیر ضرایب محاسبه شده را نشان می‌دهد.

عدم قطعیت در مدل وارد شدند تا آزمون‌های آماری تعیین‌کننده صحت رابطه آن‌ها باشد. همچنین قبل از انجام آزمون فرضیه، ابتدا می‌بایست پیش فرض‌های آزمون رگرسیون انجام شود. از همین رو نرمال بودن توزیع خطاها، استقلال و عدم همبستگی خطاهای مدل رگرسیون و نرمال بودن متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. برای بررسی نرمال بودن متغیر وابسته از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. با توجه به سطح معناداری بدست آمده برای متغیر احساس امنیت که بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، فرض

جدول ۷. ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون بر اساس جدول Anova

متغیر	ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )	ضریب تعیین تعدیل شده	سطح معناداری برای اصلاح F
عملکرد پلیس	۰/۷۵۲	۰/۵۶۶	۰/۵۶۴	۰/۰۰۰
توانایی پلیس	۰/۷۷۷	۰/۶۰۴	۰/۶۰۲	۰/۰۰۰
جدیت پلیس	۰/۷۸۳	۰/۶۱۳	۰/۶۱۰	۰/۰۰۳

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده در آخرین مدل نشان می‌دهد که مدل توسعه داده شده توانسته است ۶۱٪ از تغییرات متغیر وابسته را توجیه نماید. برآزش کلی مدل رگرسیون، با استفاده از تحلیل واریانس

جدول ۸. تحلیل واریانس مدل رگرسیونی

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجذورات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۹۰/۹۵۲	۱	۳۰/۳۱۷	۲۰۰/۹۹۵	۰/۰۰۰
باقیمانده	۵۷/۳۱۸	۳۸۲	۰/۱۵۱		
کل	۱۴۸/۲۷	۳۸۳			

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

مقدار صفر برای سطح معنی‌داری در مورد مدل نشان از برازش مناسب آن دارد. در نهایت مدل نهایی رگرسیون چندگانه با استفاده از ضرایب استاندارد

رگرسیون (ضرایب بتا) بر اساس جدول ۹ نوشته شده است.

جدول ۹. ضرایب رگرسیون گام به گام

سطح معنی‌داری	T	ضرایب غیراستاندارد		مقدار ثابت	مدل
		Beta	خطای استاندارد		
۰/۰۰۰	-۰/۸۰۵		۰/۱۶۷	-۰/۱۳۴	۱
۰/۰۰۰	۲۲/۳	۰/۷۵۲	۰/۰۴۴	۰/۹۷۹	
۰/۰۰۰	-۰/۳۶۹		۰/۱۶۰	-۰/۰۵۹	۲
۰/۰۰۰	۱۳/۵۶	۰/۵۸۰	۰/۰۵۶	۰/۷۵۵	
۰/۰۰۰	۶/۱۱	۰/۲۶۲	۰/۰۴۲	۰/۲۵۹	جدیت
۰/۰۰۰	-۰/۵۵		۰/۱۵۸	-۰/۰۸۷	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۹/۲۴	۰/۴۸۷	۰/۰۶۹	۰/۶۳۳	عملکرد
۰/۰۰۱	۳/۳۱	۰/۱۷۲	۰/۰۵۱	۰/۱۷۰	جدیت
۰/۰۰۳	۲/۹۹	۰/۱۹۲	۰/۰۷۵	۰/۲۲۶	توانایی

مدل رگرسیون با استفاده از ضرایب استاندارد

$$+۰/۲۲۶ \text{ (نقش عملکرد پلیس)} + ۰/۶۳۳ - ۰/۸۰۷ = \text{احساس امنیت گردشگران}$$

$$\text{(نقش جدیت پلیس)} + ۰/۱۷۰ \text{ (نقش توانایی پلیس)}$$

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

#### ۴. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

احساس امنیت شهر شان‌دیز تعیین شد. با توجه به اینکه در ابتدای پژوهش برخی سؤالات و فرضیات مبنای تحقیق قرار گرفتند، مسیر تجزیه و تحلیل اطلاعات در راستای همین سؤالات و فرضیات تعیین شد. با استفاده از مطالعه ادبیات تحقیق و آزمون‌های آماری پاسخ به هر یک از موارد مورد آزمون واقع شد. نتایج آزمون فرضیات تحقیق را می‌توان به اختصار در جدول ۱۰ ملاحظه نمود.

در ادامه به مطرح کردن فرضیات و سؤالات پژوهش و نتایج برآمده از تحقیق در رابطه با هر یک

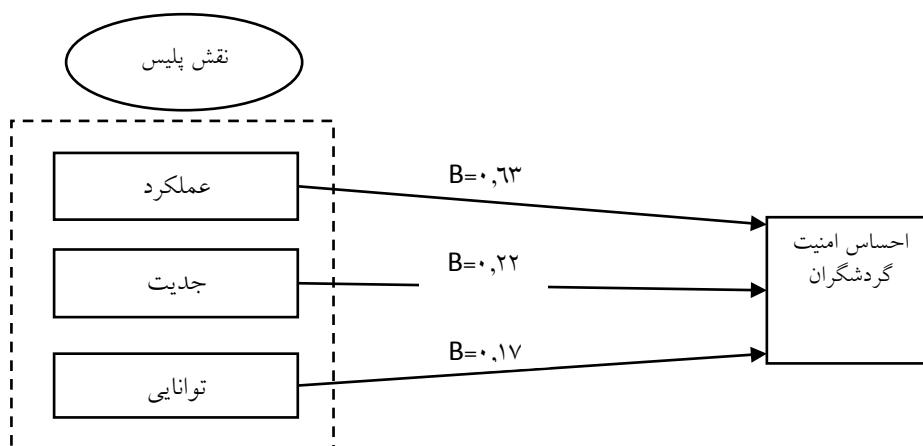
امروزه با توجه به اهمیت صنعت گردشگری در بین جوامع مختلف و ارزش درآمدزایی آن، عوامل مؤثر بر رضایت گردشگر و ماندگاری او اهمیت می‌یابد. یکی از مهم‌ترین عوامل در این راستا احساس امنیت می‌باشد. طبیعی است در صورت ناامنی منطقه توریستی و یا احساس عدم امنیت تعداد گردشگران کاهش خواهد یافت. بنابراین می‌توان امنیت را از ملزومات صنعت گردشگری نام برد. بنابراین هدف پژوهش حاضر بررسی نقش پلیس در

از آن‌ها می‌پردازیم. در پاسخ به سؤال یک که وضعیت موجود احساس امنیت گردشگران شهر شانندیز چگونه است؟ نتایج حاصل از آزمونی تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که میزان رضایت گردشگران از وضعیت امنیت در شهر شانندیز مناسب بوده است و این مسئله باعث تمایل به سفر مجدد به این شهر شده است و در مقیاس ریزتر می‌توان عنوان نمود میزان رضایت از امنیت مالی و امنیت جانی بالا و امنیت فضاهای شهری پایین می‌باشد. و در پاسخ به سؤال دو که آیا نقش پلیس تأثیر مثبتی بر احساس امنیت گردشگران دارد؟ نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون رابطه معناداری بین نقش پلیس و امنیت گردشگران وجود دارد و همچنین بین مؤلفه‌های نقش پلیس و مؤلفه‌های احساس امنیت نیز رابطه معنادار و مثبتی برقرار است. با توجه به شدت رابطه بر اساس آزمون همبستگی ملاحظه می‌شود که بعد عملکرد و امنیت جانی با شدت رابطه ۰/۲۵۵ دارای بالاترین درجه و بعد جدیت با امنیت فضاهای شهری با شدت رابطه ۰/۲۲۶ در پایین‌ترین درجه قرار می‌گیرند. نتایج پژوهش با یافته‌های تحقیق پیشین پیزام و مانزفیلد، نایپ‌پور و همکاران (۱۳۹۳) مطابقت و هماهنگی دارد. در بررسی این سؤال از آزمون رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون بیانگر تأثیر معنادار و مثبت ابعاد نقش پلیس بر احساس امنیت گردشگران دارد. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل شده نشان می‌دهد که مدل توسعه داده شده توانسته است ۶۱٪ از تغییرات متغیر امنیت را توجیه نماید. همان‌گونه که در ادبیات پژوهش بیان شد، حضور و عملکرد پلیس

در تأمین امنیت گردشگران مؤثر است و با توجه به حمایت از بازدیدکنندگان زمینه لازم جهت حمایت از اقتصاد محلی را فراهم می‌آورد. از طرفی با تأمین خدمات امنیتی تصویر ذهنی مثبتی از آن مکان به فرد داده می‌شود و در بازدید دوباره آن مکان مؤثر واقع می‌شود. همچنین نقش پلیس در حفظ جاذبه‌های تاریخی و تفریحی نیز بسیار مهم است. چراکه پلیس می‌تواند با اتخاذ روش‌های مناسب، امنیت لازم را برای گردشگران تأمین کند.

اهداف پژوهشی تحقیق را می‌توان در قالب مدل تحقیق که پس از انجام تجزیه و تحلیل‌های آماری و بررسی روابط رگرسیونی ترسیم شده، خلاصه نمود. این مدل را می‌توان در شکل ۵ ملاحظه نمود. با بررسی معادله رگرسیون به دست آمده درمی‌یابیم که در میان ابعاد نقش پلیس، نقش عملکرد پلیس به‌عنوان مؤثرترین بعد شناخته شده است. براساس مطالعات پیشین که پیش‌تر بدان پرداخته شد؛ پلیس تأثیر مثبتی در گردشگری دارد و نتایج این بخش نیز موید تأیید تحقیقات پیشین می‌باشد.





شکل ۵. تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت گردشگران

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

مشخص کند و در تدوین و جهت دهی استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌ها برای شهر مفید باشد لذا، در درجه اول بیشترین توجه باید به بعد بهبود نقش عملکرد پلیس بوده و در درجات بعد به متغیرهای دیگر توجه شود. انجام این پژوهش در سایر شهرهای توریستی از جمله طبقه توصیه می‌گردد. مجموعه مطالعات انجام شده در راستای هدف این پژوهش راهنمای مفیدی برای مدیران، مشاوران و کارشناسان فعال و درگیر در حوزه گردشگری شهری می‌باشد. در تحقیق‌های آتی می‌توان تأثیر دیگر عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران را مورد بررسی و آزمون قرار داد. همچنین می‌توان تأثیرات هم‌زمان نقش‌های پلیس بر یکدیگر و نحوه ارتباط و تأثیرگذاری آن‌ها بر یکدیگر را (به‌عنوان نمونه تأثیر توانایی بر عملکرد) با استفاده از رویکرد سیستمی و یا تکنیک‌های ISM و DEMATEL آزمود.

به‌طور کلی بررسی نتایج پژوهش نشان می‌دهد که گردشگران از وضعیت امنیت در شهر شان‌دیز رضایت داشته‌اند. البته میزان رضایت از امنیت فضاهای شهری پایین می‌باشد. در این راستا رسیدگی به شاخص امنیت فضاهای شهری (ترافیک، جای مناسب چراغ‌ها و تیرهای برق، قدم زدن در پیاده‌رو، مبلمان شهر و...) پیشنهاد می‌گردد. با توجه به اهمیت روشنایی و نقش مؤثر آن در گردشگری و رضایت کم گردشگران، این مسئله بایستی مورد توجه جدی مسئولین در این شهر قرار گیرد. ضرایب معادله ساختاری میزان اولویت به متغیرها را نشان می‌دهند که بمنظور ارتقاء شاخص‌های نقش پلیس و در نتیجه بهبود احساس امنیت گردشگران در سطح جامعه آماری باید مورد توجه قرار گیرند. تقویت هر یک از متغیرها بر اساس ضریب هر یک از آن‌ها در معادله رگرسیونی تحقیق، ابزاری است که می‌تواند نقاط قوت و ضعف جامعه آماری (شهر شان‌دیز) را

## کتابنامه

۱. ابراهیم‌زاده، ع.، یاری، م.، فراهانی، ر.، و صحرائی، ا. (۱۳۹۲). احساس امنیت شهروندان و عملکرد پلیس (مورد مطالعه شهر زاهدان). *پژوهش/انتظام اجتماعی*، ۵(۱)، ۷-۳۶.
۲. اسمعیل‌پور، ن.، و فخارزاده، ز. (۱۳۹۲). بررسی عوامل کالبدی مؤثر بر ناامنی و جرم‌خیزی فضا با تأکید بر رویکرد CPTED (مطالعه موردی: محله گودال مصلی در شهر یزد). مقاله ارائه شده در پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، ص. ۱-۱۵. دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
۳. اصغرپور ماسوله، ا.، و کامل‌قالیباف، ا. (۱۳۹۲). ارائه چارچوب مفهومی جامعه‌شناختی برای امنیت شهروندی در محله. مقاله ارائه شده در پنجمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، ص. ۱-۱۲. دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
۴. بیات، ب. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان تهرانی (با تأکید بر رسانه‌های جمعی، عملکرد پلیس و بروز جرایم). *انتظام اجتماعی*، ۱(۱)، ۳۱-۵۵.
۵. پورموزن، ع. (۱۳۸۹). بررسی رابطه نقش اجتماعی پلیس و احساس امنیت خانواده‌ها (مطالعه موردی: شمال تهران). *نظم و امنیت انتظامی*، ۲(۳)، ۱۰۱-۱۲۶.
۶. پورموسوی، س. م.، و امینی، م. (۱۳۹۲). شاخص‌های شهر امن در اسلام و جایگاه حقوق شهروندی و مدیریت شهری در ارتقای امنیت اجتماعی. مقاله ارائه شده در پنجمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری، ص. ۱-۱۰. دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
۷. تاجران، ع.، و کلالی، ح. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر عملکرد پلیس بر احساس امنیت شهروندان تهرانی. *فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی*، ۴(۴)، ۵۶۱-۵۸۶.
۸. تقوایی، م.، و حقیقت، م. (۱۳۹۴). فضاسازی پارک‌های شهر تهران و تأثیر آن بر احساس امنیت اجتماعی (مطالعه موردی: پارک‌های لویزان و پلیس). *جغرافیا، دوره جدید*، ۱۳(۴۴)، ۱۶۱-۱۸۱.
۹. تقوایی، م.، و زنگنه، م. (۱۳۹۱). تحلیلی بر توسعه گردشگری در منطقه تفرجگاهی شان‌دیز مشهد. *جغرافیا و برنامه‌ریزی*، ۱۶(۴۲)، ۸۹-۱۱۲.
۱۰. ثابت‌کوشکی‌نیا، م.، حاتمی‌نژاد، ح.، و حاتمی‌نژاد، ح. (۱۳۹۲). سنجش پارامترهای فیزیکی مؤثر در بافت‌های فرسوده (نمونه موردی: شهر طرکبه). *فصلنامه آمایش محیط*، ۲۳(۲)، ۵۱-۷۸.
۱۱. حقیقت‌بین، م.، و جلالی، آ. (۱۳۹۲). ارتقای معابر شهری با تأکید بر نورپردازی (نمونه موردی: خیابان‌های امامت و فرهنگ در مشهد). مقاله ارائه شده در پنجمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، ص. ۱-۱۶. دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد.
۱۲. خورشیدوند، ر. (۱۳۸۸). نقش خانواده در تأمین امنیت و جایگاه پلیس در ارتقاء آن. *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۶(۳۶)، ۲۱-۳۹.
۱۳. ربانی، ر.، شاه‌یوندی، ا.، دهقان‌نیا، م.، و ناظر حضرت، ج. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی: شهر اصفهان). *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*، ۲۶(۲)، ۳۹-۶۰.

۱۴. رمضان زاده لسبوئی، م.، اکبریان رونیزی، س.، ر.، رمضانی فر، ح.، و حیدری، ز. (۱۳۹۴). توسعه گردشگری در شهرهای ساحلی و امنیت اجتماعی (مطالعه موردی: شهر تنکابن). پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، ۳(۳)، ۳۰۹-۳۲۴.
۱۵. صنعت خواه، ع. ر.، حقیقتیان، م.، شیرینی امین لو، ش.، و بحرینی زاده، ا. (۱۳۹۲). رابطه میان مأموریت‌های پلیس پیشگیری و احساس امنیت شهروندان تهرانی. فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی، ۵(۱)، ۸۱-۱۰۴.
۱۶. ضرابی، ا.، شرفی، ز.، و زنگنه، م. (۱۳۹۱). سنجش عوامل مؤثر بر احساس امنیت شهروندان مشهد با تأکید بر عملکرد پلیس و رسانه‌های جمعی. پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، ۱(۲)، ۱۰۳-۱۲۱.
۱۷. طاهری، ز.، ربانی، ر.، و ادیبی شده، م. (۱۳۹۱). رابطه نقش پلیس و احساس امنیت در شهر اصفهان سال ۱۳۸۸. پژوهش‌های راهبردی، ۱(۱)، ۲۱-۳۸.
۱۸. عبدی، ت.، شرافتی پور، ج.، و سجادی، س. غ. (۱۳۸۸). تأثیر عملکرد پلیس اجراییات در افزایش احساس امنیت شهروندان مراجعه‌کننده به بوستان‌های تهران. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۴(۴)، ۵۸۷-۶۰۰.
۱۹. نایب پور، م.، ویسیان، م.، اصغری، ا.، و محمدی حمیدی، س. (۱۳۹۳). نقش پلیس در احساس امنیت اجتماعی پایدار (مطالعه موردی: شهر دهگلان). جغرافیای انتظامی، ۲(۸)، ۷۷-۹۶.
20. Chiang, L. C. (2000). Strategies for safety and security in tourism: A conceptual framework for the Singapore hotel industry. *Journal of Tourism Studies*, 11(2), 44-51.
21. De Albuquerque, K., & McElroy, J. (1999). Tourism and crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 968-984.
22. Jones, R. W. (1999). *Security, strategy and critical theory*. London, England: Lynne Rienner.
23. Muehsam, M. J., & Tarlow, P. E. (1995). Involving the police in tourism. *Tourism management*, 16(1), 9-14.
24. Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1996). *Tourism, crime, and international security issues*. London, Wiley.
25. Sönmez, S. F. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25(2), 416-456.
26. Tarlow, P. E. (2005, March). *Tourism security different places/ different faces*. Paper presented at the Hawaii, United State of America.