

تحلیل احساس امنیت گردشگران با تأکید بر برنامه‌ریزی شهری (مطالعه موردی زائران کلانشهر مشهد)

محمد حسن شربتیان^۱

مربی جامعه‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ایران

پویا طوافی

کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشگاه پیام نور، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۱۴

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۰۸/۲۶

چکیده

هدف این تحقیق شناخت میزان احساس امنیت زائران در کلانشهر مشهد با تأکید بر نقش برنامه‌ریزی شهری در حوزه گردشگری است. در این نوشتار با توجه به رهیافت‌های جامعه‌شناختی امنیت، احساس امنیت گردشگران با تأکید بر عواملی مانند (اعتماد، کیفیت خدمات شهری، عملکرد پلیس و سلامت معنوی و روانی) مورد نظر است. روش تحقیق پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه زائران هتل آپارتمان‌های مستقر در منطقه ثامن شهرداری مشهد بوده، است؛ که حجم نمونه آماری ۳۷۵ نفر براساس فرمول کوکران و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده است. نتایج تحقیق بیانگر این است که احساس امنیت در بین گردشگران حریم رضوی دارای کارکردهای اثرگذاری بر توسعه گردشگری دینی در کلانشهر مشهد خواهد بود. تحلیل یافته‌ها حاکی از آن است که متغیر کیفیت خدمات شهری و سلامت معنوی بیشترین تأثیر را بر احساس امنیت گردشگران (زائران) داشته‌اند.

واژگان کلیدی: احساس امنیت، برنامه‌ریزی شهری، توسعه پایدار، گردشگری دینی، مشهد.

مقدمه

توسعه پایدار شهری علاوه بر توجه به بخش‌های مختلف اکولوژی، فرهنگی، سیاسی، امنیتی، اقتصادی و اجتماعی، در برنامه‌ریزی‌های مختلف نیز مورد توجه قرار گرفته است، به طوری که امروزه پایداری به نحو گسترده‌ای به‌عنوان رویکرد اساسی برای هر نوع توسعه گردشگری پذیرفته شده است. (Kazemi, 2006: 126). در واقع دو نوع برنامه‌ریزی که در دهه‌های اخیر در کشورهای در حال توسعه مورد تأکید قرار می‌گیرد عبارت‌اند از: برنامه‌ریزی شهری و برنامه‌ریزی گردشگری. که این دو بعد ارتباط متقابلی با یکدیگر دارند و به صورت سیستمی به یکدیگر وابسته‌اند. علت این ارتباط متقابل شاید به این مطلب بر می‌گردد که گسترش شهرنشینی از علل مهم شکل‌گیری گردشگری قلمداد می‌شود. بنابراین هرگونه برنامه‌ریزی برای گردشگری و گردشگر در شهرها باید با توجه به ابعاد برنامه‌ریزی شهری و شهرها باشد. در واقع برای رسیدن به یک توسعه همه جانبه پایدار در گردشگری و برنامه‌ریزی، نیازمند یک برنامه‌ریزی سیستمی هست که این نوع برنامه‌ریزی تمامی ابعاد مختلف گردشگری و به‌ویژه امنیت گردشگران (زائران) را نیز مورد بررسی و تحلیل قرار دهد.

گردشگری مقوله‌ای است چند بعدی، که با نهادها و ساخت‌های اجتماعی در رابطه است و با مشاغل زیادی سرو کار دارد. در توسعه این صنعت به دو مؤلفه سخت افزاری و نرم‌افزاری توجه می‌شود. در بعد سخت افزاری به تأسیسات و اماکن مانند جاده‌ها و هتل‌ها و... و در بعد نرم‌افزاری به عوامل اجتماعی و انسانی و اطمینان خاطر توجه می‌شود. (Lotfi & et al, 2014:2). رشد و گسترش ناامنی در شهرها با مطرح شدن پیچیدگی فناوری و تقسیم کار اجتماعی بیش از توسعه فیزیکی شهرها بوده و این امر احساس امنیت و آسایش و رفاه شهروندان را مورد تهدید قرار داده است. (Behian & Firouzabadi, 2013:122). توجه به مفهوم امنیت شهروندان و همچنین زائران و روش‌های ارتقای آن به‌عنوان یکی از اولویت‌های اساسی مدیران و برنامه‌ریزان شهری می‌باشد. (Lotfi & et al, 2014:39).

در حال حاضر روش‌هایی که در برنامه‌ریزی توسعه به کار می‌رود دارای هدف دسترسی به توسعه پایدار است. از فواید مهم توسعه گردشگری آن است که اگر بر اساس مفهوم پایداری به درستی توسعه یابد، می‌تواند به‌طور مؤثر به توجیه حفظ منابع طبیعی و فرهنگی یک منطقه و پرداختن هزینه برای آن کمک کند. از نظر اجتماعی این نوع گردشگری می‌تواند فوایدی برای اجتماعات محلی داشته و بیشترین منافع گردشگری را به ساکنان محلی برساند. از جمله اصول گردشگری پایدار می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: ۱- حفظ تنوع موجود ۲- استفاده در خور و پایدار از منابع ۳- جلوگیری از به هدر رفتن منابع ۴- حمایت از اقتصاد محلی ۵- دخیل کردن جامعه محلی در تصمیم‌گیری‌ها ۶- آموزش پرسنل (Erisian, 2003: 108).

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، احساس امنیت آن‌ها، رفاه عمومی و... را بر عهده دارند. (Shie, 2003:47).

جوهر برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری شهری، شناسایی منابع و عوامل مؤثر در توسعه گردشگری و استفاده بهینه و پایدار از آن‌هاست که در راستای تأمین نیازهای فراغتی عامه شهروندان و بازید کنندگان در مقیاس محلی ملی و فراملی به کار می‌رود. که در این میان مدیریت شهری نقش بسیار مهم و مؤثری را در ایجاد هماهنگی و تعامل در این نهاد مؤثر برعهده خواهد داشت (Madhoushi, 2003:30).

امروزه امنیت به‌عنوان مهمترین و زیربنایی‌ترین اصل در تدوین استراتژی توسعه گردشگری در جهان به شمار می‌آید. میان گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه‌ای تعریف شده وجود دارد، چرا که توسعه زیر ساخت‌های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل‌ونقل در امور جهانگردی وابسته است و هرگونه بروز ناامنی و بکارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد. امنیت و گردشگری در تعامل دو جانبه هم می‌توانند تأثیر افزایشی بر هم داشته باشند و هم تأثیر کاهش‌ی. به این معنا که افزایش (یا کاهش) امنیت، باعث رونق (یا رکود) گردشگری خواهد شد و بالعکس. احساس امنیت در گردشگاه‌ها دارای کارکردهای فردی و اجتماعی مهمی است که در صورت اختلال در این کارکردها، در گردشگاه‌ها احساس ناامنی ایجاد می‌شود. در فضاهای شهری، گردشگاه‌ها موقعیت و مقام ویژه‌ای دارند؛ به طوری که هر چه کمیت و کیفیت این فضاهای اجتماعی-فرهنگی بیشتر باشد، شهروندان فرصت‌های بیشتری برای گذران فراغت و تفریح به دست می‌آورند. امنیت از حیاتی‌ترین نیازهای انسانی می‌باشد که در فضای شهری از طریق شناخت شاخص‌ها و ارزیابی صحیح کارکرد آن‌ها بر مبنای مدیریتی منسجم و مشارکتی می‌تواند عملکردهای شهر را روان و پویا سازد. (Salari, 2012:1).

با توجه به نبود یک رویکرد جامع در برنامه‌ریزی شهری و مدیریت یکپارچه در سیاست‌های کلان توسعه گردشگری در کشور (ایران) می‌توان گفت که هنوز جایگاه گردشگری شهری در نظام برنامه‌ریزی توسعه و عمران شهری به درستی تعریف و تبیین نشده است. به‌طور کلی می‌توان مشکلات بنیادی در توسعه گردشگری شهری را فقدان رویکردی جامع و هماهنگ در توسعه گردشگری شهری در مقیاس محلی و بین‌المللی، ناهماهنگی میان نهادهای شهری، زیست محیطی، گردشگری و میراث فرهنگی، نقش کم رنگ دولت و شهرداری‌ها در توسعه گردشگری شهری، نقش ضعیف برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای در تأمین زیرساخت‌ها و تسهیلات گردشگری شهری، نارسایی و ناهماهنگی در قانون‌ها و تشکیلات اجرایی توسعه گردشگری شهری، حضور کم رنگ بخش خصوصی و ضعف مشارکت در زمینه‌ی گردشگری شهری و نیز کافی نبودن آموزش تبلیغ و اطلاع‌رسانی برشمرد.

جهانگردی و گردشگری که به بزرگترین تحرک و جابجایی انسان‌ها در زمان صلح اطلاق می‌شود خود به‌صورت یک پدیده اجتماعی-فرهنگی است. ضرورت احساس امنیت اجتماعی و آرامش روانی در بین گردشگران باعث افزایش شمار گردشگران، موجب رونق یافتن کسب و کار و افزایش درآمد شرکت‌ها و مؤسسه‌ای شود که در این عرصه فعالیت می‌کنند «توسعه گردشگری به‌ویژه در کشورهای کمتر توسعه یافته، عامل مؤثری در مقابله با فقر است و موجب افزایش درآمد قشرهای مختلف، کاهش بیکاری و رونق اقتصادی و در نتیجه بهبود کیفیت زندگی مردم و افزایش رفاه اجتماعی می‌شود. (Kazemi, 2008:7)

امروزه بسیاری از سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان توسعه، از گردشگری به‌عنوان یکی از ارکان اصلی توسعه پایدار یاد می‌کنند و تلاش دارند با شناسایی قابلیت‌های توسعه گردشگری مناطق و رفع موانع آن، سهم بیشتری از منافع این بخش را نصیب خود سازند. یکی از ابعاد مهم جذب گردشگر که به‌طور مستقیم بر آن اثر می‌گذارد، امنیت می‌باشد که جدا از بحث توریسم برای هر شهر از ضروریات توسعه پایدار است. در این راستا، شهر مشهد به‌عنوان اصلی‌ترین جاذبه مذهبی کشور، به‌رغم برخورداری از بازار تضمینی گردشگری مذهبی در داخل، گرفتار ناپایداری‌های مختلف زیست محیطی، اجتماعی - فرهنگی و اقتصادی است که در صورت استمرار در دراز مدت اثرات منفی عمیقی بر ابعاد محیطی شهر و ظرفیت‌های توسعه گردشگری آن خواهند گذاشت. مولر^۱ معتقد است که «امنیت در مفهوم عینی آن اندازه‌گیری فقدان تهدید علیه ارزش‌ها و در مفهوم ذهنی به فقدان احساس ترس از اینکه چنین ارزش‌هایی مورد حمله قرار خواهد گرفت اشاره دارد. امنیت توانایی جامعه در دفاع از خصوصیات و ویژگی‌های اساسی خود در برابر تغییرات و تهدیدات واقعی و احتمالی است، امنیت اجتماعی زمانی مطرح می‌شود که جوامع احساس می‌کنند هویتشان در خطر است.» (Moller, 2000, 1).

مشهد به‌عنوان پایتخت معنوی ایران سالانه پذیرای خیل مشتاقان گردشگر مذهبی و دینی است. این بُعد از گردشگری، باعث بسترسازی فضاهای عمومی و رشد توسعه شهری شده است. لذا احساس امنیت جهانگردان در این شهر از مباحث عمده‌ای است که باعث شده حرمت مقدسی را بر فضای شهر در حافظه تاریخی گردشگران به‌عنوان امری انکار ناپذیر ایجاد کند. در این بین وجود امنیت در فضاهای عمومی شهر (پایانه‌های مسافری، بازارها، پارک‌ها، مجتمع‌های تفریحی، هتل‌ها و مهناسراها و...) از ابعاد بسیار مهم فردی و اجتماعی امنیت و احساس آرامش برای زائران و گردشگران است. وجود چنین احساس در بین مسافران موجب افزایش رغبت و تمایل به سفر مجدد به این شهر خواهد شد. تمرکز زائران و گردشگران در اطراف حرم مطهر رضوی، محلاتی با ویژگی‌های خاص خود به وجود آورده است که بدون شک نیازهای متفاوت و متعاقب آن می‌طلبد که سازمان‌های مختلف برای رفاه حال زائران، برنامه‌ریزی‌های متفاوتی داشته باشند. یکی از این نیازها، تأمین و حفظ امنیت زائران و گردشگران است. با توجه به اینکه نسبت جمعیت زائر و گردشگر به جمعیت شهری، حدود شش برابر است، باید به امنیت زائران و گردشگران در این شهر توجه بیشتری شود. تحقیق حاضر به دنبال دستیابی و شناسایی احساس امنیت فردی و اجتماعی در فضاهای عمومی کلانشهر مشهد، با توجه به ارتباط آن با برنامه‌ریزی شهری با تأکید بر مطالعه تجربی در میان زائران و گردشگران است، براین اساس سؤالات تحقیق حاضر عبارت‌اند از:

الف) گردشگران دینی و زائران حریم رضوی تا چه اندازه در کلان شهر مشهد در فضاهای عمومی از بعد جامعه شناختی احساس امنیت و آرامش روانی می‌کنند؟

ب) عواملی چون کیفیت خدمات شهری، اعتماد اجتماعی، عملکرد پلیس و سلامت روانی و اجتماعی گردشگران چه تأثیری می‌تواند بر افزایش احساس امنیت اجتماعی گردشگران با توجه به رویکرد جامعه شناختی تحقیق داشته باشد؟

¹ Moller

ج) با توجه عوامل اجتماعی تأثیر گذار بر میزان امنیت زائران (گردشگران) در شهر مشهد و رابطه‌ی آن با برنامه‌ریزی شهری و توسعه گردشگری، چه راهکارها و راهبردهایی در پیشبرد و ارتقاء امنیت زائران و گردشگران می‌توان به صورت کاربردی و عملیاتی ارائه داد؟

پیشینه

رهنما و همکاران (2014) در تحقیقی تحت عنوان برنامه‌ریزی و آمایش راهبردهای ارتقای امنیت زائران و گردشگران شهر مشهد با تلفیق مدل‌های برنامه‌ریزی استراتژیک و تحلیل شبکه به بررسی آمایش و برنامه‌ریزی راهبردهای ارتقای امنیت زائران و گردشگران در کلانشهر مشهد پرداخته‌اند. روش این پژوهش، توصیفی تبیینی و با اهداف کاربردی توسعه‌ای است. نتایج حاکی از آن است که سه راهبرد اولیه در ارتقای امنیت زائران و گردشگران شناخته شده است. راهبرد برنامه‌ریزی (مدیریت یکپارچه‌ی امنیت زوار)، راهبرد تهیه‌ی بسته‌های سرمایه‌گذاری (مشارکتی و غیر مشارکتی) که هر دو مربوط به استراتژی‌های تهاجمی است. همچنین راهبرد حمایت از سرمایه‌گذاران بخش خصوصی و نهادهای مدنی که این راهبرد مربوط به استراتژی‌های رقابتی است. در نهایت، استراتژی تهاجمی به‌عنوان استراتژی دارای اولویت اول و استراتژی محافظه کارانه به‌عنوان استراتژی دوم در جهت ارتقای امنیت زائران و گردشگران انتخاب شده‌اند.

محمدی و همکاران (2014) در پژوهشی با عنوان تأثیر هویت محلات بر احساس امنیت شهروندان، بر اساس نظریات جدید و با تأکید بر بعد ذهنی امنیت که از آن به‌عنوان احساس امنیت یاد می‌کند به بررسی امنیت شهروندان پرداخته است. این پژوهش از نظر نوع و ماهیت یک تحقیق کاربردی و از نظر روشی توصیفی و تحلیلی است. که به شیوه پیمایشی و مبتنی بر پرسشنامه اجرا شده است. جامعه آماری آن کلیه افراد ساکن در شهر فسا (در قالب ۴۴ محله) است و حجم نمونه آن بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر برآورد شده است. نتایج تحقیق گویای این است که بین احساس تعلق به یک محله و احساس امنیت شهروندان رابطه معنادار و نسبتاً قوی (۰/۷۲) وجود دارد. همچنین تفاوت معناداری بین امنیت در محلات قدیم و جدید وجود دارد و محلات قدیمی با میانگین ۳/۹۷ در برابر میانگین ۳/۴۱ در محلات جدید، شهروندان احساس امنیت بالاتری دارند. (Mohammadi & et al, 2014:9- 32).

خوشفر و همکاران (2013) در پژوهشی تحت عنوان بررسی احساس امنیت فردی و اجتماعی از دیدگاه گردشگران و عوامل مؤثر بر آن مطالعه موردی: گردشگران منطقه گردشگری ناهارخوران و النگدره شهر گرگان به بررسی این مهم پرداخته است. روش تحقیق از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه گردشگران مراجعه کننده به دو گردشگاه عمده شهر گرگان (النگدره و ناهارخوران) است. حجم نمونه‌ی آماری بر اساس فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر برآورد شد نمونه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند (نمونه در دسترس) به‌طور تصادفی در گردشگاه انتخاب شده‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که وجود احساس امنیت اجتماعی در گردشگاه‌های مورد مطالعه، دارای کارکردهای مثبت برای گردشگران و توسعه گردشگری است. تحلیل داده‌ها نیز نشان داد که بین عواملی مانند جنسیت، سن، سطح تحصیلات و تعلق بومی با ارزیابی گردشگران نسبت به احساس امنیت فردی و اجتماعی رابطه معنی داری وجود دارد.

عظیمی و همکاران (2012) در تحقیقی با عنوان مؤلفه‌های اجتماعی - فرهنگی شهر زیارتی پایدار مورد مطالعه: شهر مشهد اشاره به این می‌کنند که شهر مشهد مهمترین قطب زیارتی و کانون عمده گردشگری مذهبی و زیارت در ایران است. رویکرد این مطالعه آن است که جامعه میزبان یا مجاوران، هم در بعد سخت افزاری و هم در بعد نرم افزاری. نتایج پیمایش سلسله مراتبی نشان داد که از بین هشت مؤلفه تأیید شده در نمایه شاخص‌های اجتماعی - فرهنگی شهر زیارتی مطلوب که شامل امنیت، ایمنی، آموزش، فرهنگ میزبانی، هویت دینی، فضاهای مذهبی، فضاهای فرهنگی و تفریحی و سرمایه فرهنگی در شهر مشهد است، سه مؤلفه امنیت شهری، ایمنی و آموزش به قدری اولویت دارند که سایر مؤلفه‌ها را موقتاً بی تأثیر می‌کنند. از میان مؤلفه امنیت، میزان احساس امنیت شهروندان و زائران مهمترین بعدی است که باید به آن پرداخته شود. (Azimi, 2012: 136).

هزار جریبی (2011) در مقاله‌ای تحت عنوان احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری انجام داده است. هدف مقاله، شناخت میزان احساس امنیت اجتماعی و تعاملات مردم با گردشگران خارجی در سال ۱۳۸۹ است نتایج به دست آمده حاکی از آن است که؛ بین احساس امنیت اجتماعی و گردشگری رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد. به عبارتی هر مقدار احساس امنیت اجتماعی گردشگران افزایش یابد به همان اندازه تمایل آنان به اقامت در ایران و حتی سفرهای مجدد، بیشتر است. مقایسه احساس امنیت اجتماعی از منظر گردشگران خارجی برای سفر به ایران حاکی از آن است که؛ گردشگران آفریقایی بیشترین احساس امنیت و گردشگران اروپایی کمترین احساس امنیت را داشته‌اند. نتیجه آزمون خی دو ($\chi^2=14/557$) در سطح معنی داری (۶۸٪) نشان می‌دهد که تفاوت معنی دارد خصوص احساس امنیت اجتماعی در بین کلیه گردشگران خارجی وجود ندارد. این عدم تفاوت، ما بین متغیرهای زمینه‌ای مانند، سن، جنس و تحصیلات نیز مشاهده شده است (Hezar jaribi & et al, 2011:121).

زارع شاه آبادی و ترکان (2011) تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی در بین شهروندان شهر یزد انجام دادند. این پژوهش با روش پیمایش و به صورت مقطعی انجام شده است. جامعه مورد مطالعه، شهروندان (افراد متأهل) شهر یزد در سال ۱۳۹۰ بوده‌اند و داده‌های پژوهش از ۳۶۲ نفر که با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای انتخاب شده بودند، یافته‌های آزمون‌های آماری نشان داد که بین احساس امنیت با متغیرهای زمینه‌ای جنس، تحصیلات، شغل و درآمد رابطه‌ی معناداری وجود دارد؛ همچنین ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای اساسی تحقیق نشان داد که بین پایگاه اقتصادی - اجتماعی، احساس نظارت نهادی، اعتماد بین شخصی، هنجار اجتماعی و سرمایه‌ی اجتماعی رابطه‌ی مستقیم و معنادار و بین متغیر احساس آنومی و احساس امنیت رابطه‌ی معکوس و معنی داری وجود دارد.

صالحی فرد (2010) تحقیقی با عنوان تحلیلی بر ابعاد اجتماعی فضاهای سبز شهری با تأکید بر دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: کلانشهر مشهد) پرداخت. در این مقاله با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی و بر اساس پیمایش میدانی (پرسشنامه از شهروندان) سعی شد تا آثار اجتماعی و فرهنگی فضاهای سبز شهری، بخصوص پارک‌ها از ابعاد و زوایای گوناگون مورد بررسی و کنکاش قرارگیرد. نتایج حاصله مبین آن بود که آثار اجتماعی و فرهنگی فضاهای سبز علاوه بر کارکردهای مطلوب (برقراری تعاملات اجتماعی، گسترش فرهنگ شهری و شهروندسازی،

پراکنش اوقات فراغت و غیره) دارای تبعات نامطلوب (مانند شکل‌گیری انواع جرائم شهری، گسترش فرهنگ ابتذال، دوستی‌های نامشروع بسیاری است).

نبوی و همکاران (2010) در مقاله‌ای با عنوان بررسی عوامل اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی، به بررسی احساس امنیت پرداخته‌اند؛ نتایج نشان دهنده آن است که متغیرهای گرایش به مشارکت در تأمین امنیت، تلقی از عملکرد پلیس و پایگاه اجتماعی-اقتصادی به صورت مستقیم و متغیر احساس محرومیت نسبی^۱ به طور معکوس بر احساس امنیت اجتماعی افراد تأثیرگذار هستند.

فوستر و همکاران (۲۰۱۴) در مقاله‌ای تحت عنوان طراحی محله چه تأثیری بر ارتباط بین جرم و پیاده روی دارد؟ که با یک مدل رگرسیونی خطی تأثیرات ترس از جرم در راه رفت و پیاده روی افراد را در استرالیا بررسی و تحلیل می‌کند. نتایج کار او گویای آن است که با افزایش مشارکت و مداخلات و تصمیم‌گیری برنامه‌ریزان شهری می‌توان ترس از جرم را کاهش و احساس امنیت را افزایش و همچنین میزان پیاده روی را افزایش داد (Foster, 2014, 11-100).

اریس انور و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی به "« بررسی نحوه اثرگذاری برنامه‌شهر ایمن به‌عنوان مبنای پایه‌ای در صنعت توریسم: مطالعه موردی شهر پوتراجیا"» پرداختند. محققین بر این باورند که بعد امنیت یکی از مسائل برجسته در بین توریست‌های در حوزه توریسم شهری است. اهمیت مسئله به اندازه‌های است که منجر به اجرای برنامه‌شهر ایمن از سال ۲۰۰۴ شده است. جامعه آماری این تحقیق توریست‌های محلی می‌باشند. پاسخگویان بر این باورند که برنامه‌های پیشگیری از جرم در برنامه شهر ایمن رویکردی مهم در جهت امنیت توریست‌ها می‌باشد. (Aris Anurar, 2012, 477-485).

براک پاتر و جرمی میلر وی^۲ (۲۰۰۶) پژوهشی در مورد توریسم آب‌های ایسلند با هدف دستیابی توریسم پایدار در آب‌های سرد ایسلند که اخیراً گردشگران زیادی را به خود جلب کرده، انجام دادند. در این پژوهش چهار عنصر کلیدی پایدار گردشگری در ایسلند این گونه عنوان می‌شود: (۱) طبیعت پایدار و سرمایه فرهنگی. (۲) بهبود کیفیت زندگی میزبان. (۳) تداوم خوشی و لذت بردن گردشگر و (۴) مبادرت به امور طولانی مدت سودمند (منفعت بخش) اقتصادی. (Bruce potter and jerome. l. mcelroy, 2006).

سانجا ساییل لب و بورات میلفنر^۳ (2006) پژوهشی با عنوان رویکرد منطقی نوینی برای توسعه توریسم پایدار در نواحی روستایی انجام داده‌اند که هدف پژوهش تهیه مدلی سازمان یافته نوین برای نواحی مقصد گردشگری (نواحی میزبان) در مناطق روستایی بود. و طرح/ روش/ رویکرد آن به تصویر کشیدن مسائل و مشکلات توریسم در نواحی مقصد و عملی کردن مفهوم مدیریت شبکه‌ای تئوری سیستم‌ها بود. مدیریت شبکه‌ای نهایی به معنی درس جدیدی برای مدیریت نواحی مقصد روستایی فهمیده و درک می‌شود از خلاقیت‌های این روش این بود که مدل یکی از اولین رویکردهایی مدیریت نواحی مقصد را ارائه کرد و کاربردش را در طیف وسیعی از نواحی مقصد امکانپذیر ساخت و

¹ Relative Deprivation

² Bruce potter and jerome.l.mcelroy

³ S.Lab & B.Milifener.

می‌تواند به دستیابی به ساماندهی بهتر کمک کرده و بنابراین، رقابت در نواحی مقصد را منجر می‌شود» (Sonja, . 2006 sibila et all)

مبانی نظری

امنیت به مفهوم رهایی از ترس و خطر و احساس دوری از هرگونه تعهد، یکی از نیازهای اصلی و اساسی انسان‌ها از آغاز زندگی بوده است. امنیت به این معنا پیوند عمیقی با ساختارهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه دارد. بر اساس نگرش‌های جدید امنیت به همان اندازه که مقوله‌ای فیزیکی است یک مقوله روانی نیز محسوب می‌شود. به عبارتی امنیت هم مسأله‌ای عینی و هم ذهنی است. در بعد عینی آن گونه که ولفرز معتقد است امنیت یعنی نبود تهدید، برای ارزش‌های کسب شده و در بعد ذهنی عبارت است از فقدان هراس از حمله به ارزش‌های مزبور. این نگرش ذهنی و عینی به امنیت نه تنها در ارتباط با ابعاد غیر نظامی و ابعاد داخلی امنیت، بلکه حتی در ارتباط با امنیت نظامی و تهدیدهای خارجی نیز معنادار است. از دیدگاه جامعه‌شناسی احساس امنیت در واقع یک تولید اجتماعی است یعنی همه نهادهای اجتماعی در شکل‌گیری آن نقش ایفاء می‌کنند. با این دید طبیعتاً همه ارکان جامعه از جمله مردم - حاکمیت - پلیس و... در تولید و ارتقای سطح آن نقش کلیدی و لاینفک دارند. پیر بوردیو به رابطه بین ساختارهای عینی (امنیت) و ساختارها یا پدیده‌های ذهنی (احساس امنیت) تأکید کرده و اعتقاد دارد از یکسو ساختارهای عینی قرار می‌گیرند که مبنای صورت‌های ذهنی را تشکیل می‌دهند و الزام‌های ساختاری را که بر کنش‌های متقابل وارد می‌شوند تعیین می‌کنند و از سوی دیگر اگر کسی خواسته باشد تلاش‌های روزانه فردی و جمعی را که در جهت تغییر یا حفظ این ساختارهای عمل می‌کند بررسی کند باید این صورت‌های ذهنی را در نظر گیرد. ارزیابی ذهنی افراد به‌عنوان کنش‌گران در تصمیم‌گیری و شکل‌دهی الگوهای عملی رفتاری در جامعه نقش بنیادی ایفا می‌نماید. بنابراین، بررسی و تبیین ابعاد و زوایای احساس امنیت و متغیرهای تأثیرگذار بر آن در فضای اجتماعی ضرورت غیر قابل انکار پیدا می‌کند. علاوه بر ارزیابی ذهنی کنش‌گران از منظر دیگر که به توسعه اجتماعی و توسعه شهرها مربوط می‌شود رشد و شکوفایی اجتماعی در گروه ایجاد، حفظ و بازتولید امنیت و احساس آن در جامعه می‌باشد. بنابر این توسعه پایدار گردشگری برآیند پایداری امنیت در حوزه‌های اجتماعی، محیطی اقتصادی و امنیت شهری است.

در حوزه جامعه‌شناسی شکل‌گیری مفاهیم اولیه جامعه‌شناسی در غرب در قرن هفدهم آغاز شده است ولی با این وجود عمده نظریات تا قبل از دوران فراساخت‌گرایی^۱ به شکل صریح، پدیده امنیت را به‌عنوان یک مسأله اجتماعی مورد بحث قرار ندادند. اما پس از آن بحث امنیت و احساس امنیت در مباحث علوم اجتماعی وارد شد. بنا بر نظر کلوآرد اوهلین^۲ وقتی ابزار و امکانات معمول و مورد نیاز به‌طور یکسان توزیع نشود، و برخی در شرایط بهتر قرار گیرند و برخی با عدم امکان دستیابی به وسایل و امکانات مواجه باشند، احتمال ارتکاب جرم افزایش می‌یابد. و این امر منجر به نا امنی خواهد شد، همچنین به استناد تئوری آنومی^۳ دورکیم، محل زندگی یا محل سکونت در بروز شرایط جرم زدا یا همان امنیت دخیل است. بنابراین، منطقه سکونت بر روی امنیت اجتماعی تأثیر می‌گذارد.

¹ Post structuralism

² C.Ohlin

³ Anomy

باری بوزان^۱ امنیت اجتماعی را به حفظ مجموعه ویژگی‌هایی ارجاع می‌دهد که بر مبنای آن، افراد خودشان را عضو یک گروه خاص اجتماعی تلقی کرده و به بیان دیگر، امنیت اجتماعی معطوف به جنبه‌هایی از زندگی شخص مربوط است که هویت گروهی او را تنظیم می‌کند. باری بوزان معنای ارگانیکی امنیت اجتماعی را هویت قلمداد نموده و امنیت اجتماعی را مترادف امنیت هویتی تلقی می‌کند.

میران میتار^۲ برای ارزیابی امنیت اجتماعی از مدل سیستماتیک استفاده می‌کند و در این کار بر نظریه آنارشی اجتماعی بایلی تکیه می‌نماید. وی تلاش می‌کند مسائل اجتماعی را براساس سطوح متفاوت (فرد، گروه، سازمان، اجتماع، جامعه و سیستم فراملی) تحلیل کند و از آنارشی^۳ به جای تعادل به عنوان وسیله‌ای برای اندازه‌گیری حالات نظام استفاده می‌کند. در تئوری آنارشی اجتماعی از شش متغیر کلان اجتماعی نام می‌برند که عبارتند از: جمعیت = P؛ اطلاعات = I؛ فضا = S؛ فناوری = T؛ سازمان = O؛ سطح کیفی امنیت = L. که معادله عوامل بالا به این صورت می‌باشد: $L = F(P, I, S, T, O)$. براساس معادله می‌توان نتیجه گرفت که هر گروه اجتماعی اگر از میزان جمعیت، اطلاعات، فضا یا سرزمین، فناوری و سازماندهی بیش‌تری برخوردار باشند؛ از امنیت بیشتری نسبت به سایر گروه‌ها که بهره کمتری از متغیرهای فوق دارد، برخوردار است (Mitar, 1996: 7).

نظریات مرتبط با تأثیر فضا و محیطی فیزیکی بر احساس امنیت را می‌توان از مباحثی درخور توجه در این مسئله قرار داد. به عبارت دیگر «فضاها، بر رفتار فرد تأثیر می‌گذارند و می‌توانند برای تنظیم رفتار او به کار گرفته شوند، امری پذیرفتنی است. در این رویکرد که گاه بوم‌شناختی خوانده می‌شود، تلاش بر این است که بین احساس فردی و متغیرهای زمینه‌ای مانند شهرنشینی، زندگی اجتماعی و آشفته‌گی مدنی ارتباط برقرار شود. (Hosseini, 2006:24). امنیت را با توجه به مطالعات صورت گرفته می‌توان به‌طور کلی در سطوح مختلفی همچون امنیت عمومی، اجتماعی، کارکردی، شهری، کالبدی و محیطی مورد تحلیل و بررسی قرار داد. فضاها و عمومی شهری نیز به‌عنوان بخش کالبدی عرصه عمومی که تجلی کالبدی این عرصه محسوب می‌شوند؛ در تعامل نزدیکی با موضوع امنیت قرار می‌گیرند. چرا که در اهداف تئوری‌های شهرسازی اجتماعی، ورود به مکان‌های عمومی شهر به توازن بین کنترل‌های اجتماعی و صمیمیت، امنیت و احساس نا امنی، آشنا و غریبه، شباهت‌ها و تفاوت‌ها بستگی دارد. بنابراین شهرها هم محل ترس و تمایل و هم تهدید و فرصت می‌باشند که هم جاذبه و هم دافعه ایجاد می‌کنند. (Siebel, 2003).

جین جیکوبز^۴ از نظریه پردازان شهرسازی است که در تبیین امنیت شهری به تعامل فضای فیزیکی و فرآیندهای اجتماعی که محیط را می‌سازد و بر فعال بودن فضا به‌عنوان عاملی در ایجاد محیطی امن و موفق، توجه و تأکید دارد (Rafeeyan, 2009: 51) جیکوبز می‌گوید: آرامش فضای شهری ابتدا به وسیله پلیس تأمین نمی‌شود؛ ولی با حضور پلیس ضروری می‌شود. آرامش فضای شهری ابتدا به وسیله شبکه‌ی ناخودآگاه و پیچیده اجتماعی و استانداردهای موجود میان مردم حفظ می‌شود. او در مورد خود انتظامی بودن یک خیابان چنین توضیح می‌دهد: می‌بایست چشم‌هایی همواره خیابان را بنگرند؛ چشم‌های کسانی که ما آن‌ها را مالکین طبیعی و حقیقی خیابان می‌نامیم، پیاده

¹ B. Buzan

² M. Mitar

³ Anarchy

⁴ Jane Jacobs

روهای خیابان می‌باید به صورت مداوم مورد استفاده قرار گیرد تا بر نگاه‌های مؤثر بر خیابان افزوده شود و به مردم ساکن در خیابان، نگرستن به خیابان به آن‌ها آموزش داده شود. (Jacobs, 1961). تحقق توسعه‌ی پایدار گردشگری در گروه سه رویکرد همه جانبه نگر و کل گرا، آینده نگر و مساوات گرا است. نگرش اول بر این باور است که توسعه هنگامی پایدار است که در بستر سیاسی، اقتصادی و اکولوژی ملاحظه گردد. در رویکرد دوم، برآورد احتیاجات کنونی گردشگران، جامعه‌ی میزبان و به موازات آن محافظت از محیط زیست و حفظ فرصت‌های برابر برای آیندگان مطرح است. در رویکرد سوم، مساوات درون نسلی و فرا نسلی در استفاده از امکانات، داده‌ها و منابع مورد نظر است (Tavalayee, 2007: 142).

بررسی جداگانه سه بعد معنایی، عملکردی و کالبدی (فرمی) شهر نشان می‌دهد که سابقه مطالعات و برنامه‌های توسعه شهری، معطوف به دو بعد عملکردی (برنامه‌ای) و کالبدی (طراحی) آن است. آنچه به عنوان بعد معنایی شهر مورد توجه بوده بیشتر معطوف به حفظ نمادهای تاریخی یا وجه کالبدی غالب بوده و نتوانسته مؤلفه‌های به وجود آورنده معنای شهر را به دقت تشخیص دهد (Mansouri, 2004: 32). براین اساس شکل شهر نیز در لایه منظر شهری به کیفیتی محسوس تبدیل می‌شود. یعنی منظر شهر عینیت قابل ادراک و فضای مورد ادراک ما از واقعیت موجود شهر پیرامون ماست (Habib, 2006) در مجموع به‌طور کلی سه نظریه در مورد حالت وجودی کیفیت منظر شهری وجود دارد که عبارت‌اند از: تلقی منظر شهری به مثابه صفتی که ذاتی محیط کالبد شهر بوده و مستقل از انسان وجود دارد. تلقی منظر به مثابه مقول‌های کاملاً ذهنی و سلیقه‌ای که توسط ناظر ساخته می‌شود و هیچ ربطی به ساختار و خصوصیات محیط کالبدی ندارد. تلقی منظر شهری به مثابه پدیدار یا رویدادی که در جریان داد و ستد میان خصوصیات کالبدی و محسوس محیط از یک سو و الگوها و نمادهای فرهنگی و توانایی ذهنی فرد ناظر از سوی دیگر شکل می‌گیرد.

گردشگری پایدار را نیز نمی‌توان جدا از مفهوم توسعه پایدار بحث کرد، بنابراین، مفاهیم توسعه‌ی پایدار در بخش گردشگری، در قالب مفاهیم توسعه پایدار اقتصاد کلان، قابل تبیین است. گردشگری پایدار بر ضرورت استفاده و توسعه منابع گردشگری در مسیرهای سالم تاکید می‌کند. رویکرد زیر بنایی که هم اکنون در برنامه‌ریزی صنعت گردشگری و در سایر انواع توسعه به کار می‌رود، رویکرد رسیدن به توسعه‌ی پایدار است. از نظر ویور و اپرمان^۱ مهم‌ترین شاخص‌های اجتماعی برای تأمین امنیت گردشگری پایدار عبارت‌اند از: واکنش‌های ساکنان محلی به گردشگری و گردشگر، تعداد شکایات ناشی از گردشگر و فعالیت‌های گردشگری، میزان جرائم صورت گرفته در مخالفت با گردشگران و صنعت گردشگری توسط مردمان بومی و غیربومی؛ میزان انحراف‌های اجتماعی و اخلاقی در ارتباط با گردشگری؛ درصد بازدیدهای مکرر؛ مدت زمان میانگین اقامت بازدیدکنندگان؛ مهاجرت‌های مرتبط با گردشگری، نسبت ساکنان محلی به گردشگران، میزان جرائم به وقوع پیوسته ناشی از تحریک‌های گردشگران و... می‌باشند. (Weaver & Opperman, 2000, 355). نظریه دیگری که در ارتباط با امنیت و گردشگری مطرح شده، نظریه سلسه مراتب نیازهای مازلو^۲ (۱۹۷۰) می‌باشد. این نظریه سطوح اصلی و بالاتر نیازهای انسان را با تعریف

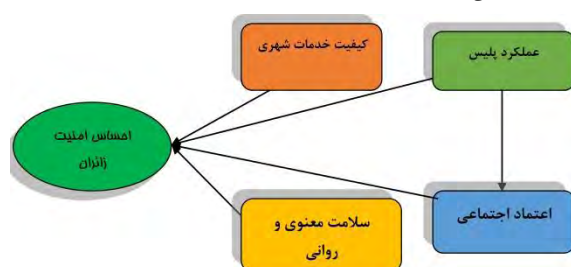
¹ Weaver & opperman

². Moslow

سطوح و اهمیت هر کدام از آن‌ها بیان می‌کند. یکی از پرکاربردترین نظریه‌ها در توضیح پدیده‌های انسانی از جمله رفتار مشتری در گردشگری است. گرچه شواهد تجربی هیچگاه از نظریهٔ مازلو پشتیبانی نکردند. این نظریه معتقد است که افراد نیازمند برآورده شدن نیازهای پایهٔ خود هستند و در عین حال حتی در تلاش برای برآوردن نیازهای سطح بالاتر خود مانند جست و جوی عشق، اعتماد به نفس، شأن یا بالا بردن روحیه هستند. طبیعی است نگرانی‌های ایمنی و امنیتی، گردشگران را با خطرهای گوناگونی همراه می‌سازد (Asli & Boylu, 2009, 21) با توجه به اینکه امنیت و احساس آن در مرحله دوم سلسله مراتب، نیازهای مازلو می‌باشد، عدم تأمین این نیاز، باعث افزایش ناامنی و ترس در نزد گردشگران خواهد شد و لذت و شیرینی سفر و گردش را به دلهره و نگرانی مبدل خواهد کرد.

گومز و فیشر سلامت معنوی را با اصطلاح حالتی از بودن، احساسات مثبت، شناخت ارتباط فرد با خود، دیگران و یک نیروی ماورایی و نیز فطرت تعریف می‌کنند که در صورت دارا بودن آن (سلامت معنوی) فرد احساس هویت، کمال، رضایتمندی، لذت، خرسندی، زیبایی، عشق، احترام، نگرش مثبت، آرامش، توازن درونی می‌کند و دارای هدف و جهت زندگی می‌شود (Gomez, Fisher, 2003). مطابق با این نظریه‌ها و تعاریف در حوزه سلامت معنوی باید گفت در بررسی امنیت زائران نیز این موارد مطرح است هرچه گردشگران و زائران این احساس هویت، رضایت مندی و... را بیشتر داشته باشند می‌توانند احساس امنیت بیشتری را داشته باشند. در مدل سلامت معنوی فیشر نیز ابعاد سلامت معنوی به صورت ابعاد فردی، اجتماعی، محیطی و متعالی مطرح شده است. (Fisher, 1998).

به زعم رأس (2006) چهار بعد مطرح شده در تعریف سلامت معنوی عبارت‌اند از: پذیرش زندگی در ارتباط با خدا، خود، جامعه و محیط که کامل بودن فرد را در مدل سلامت تضمین کرده و از آن تقدیر می‌کند (Rass, 2006:852 - 862). مسئله مراقبت و کنترل اجتماعی نیز همانطور که در نظریه (چشم‌های خیابان) جین جکوبز نیز اشاره شد؛ از عوامل اجتماعی تأثیرگذار در احساس امنیت است که بر فرآیند نظارت و کنترل فضا دلالت دارد. بر اساس مباحث نظری گفته شده، احساس امنیت به شرح زیر تعریف می‌شود: «احساس امنیت فردی، حالتی است که به موجب آن فرد در پناه قانون و برخورداری از حقوق شهروندان از هرگونه تهدید، تعرض دیگران می‌تواند از مجاری قانونی و در محاکم مصالحه احقاق حق کند (Goli, 2011:7) احساس امنیت اجتماعی، حالت فراغت همگانی از تهدیدی است که رفتار غیر قانونی یک فرد، یک سازمان و یا دولت ممکن است در تمامی یا در بخشی از جامعه پدید آورد. با توجه به مبانی نظری، مدل تحقیق بدین صورت ارائه شده است.



شکل شماره ۱: مدل تحقیق احساس امنیت زائران و عوامل موثر بر آن

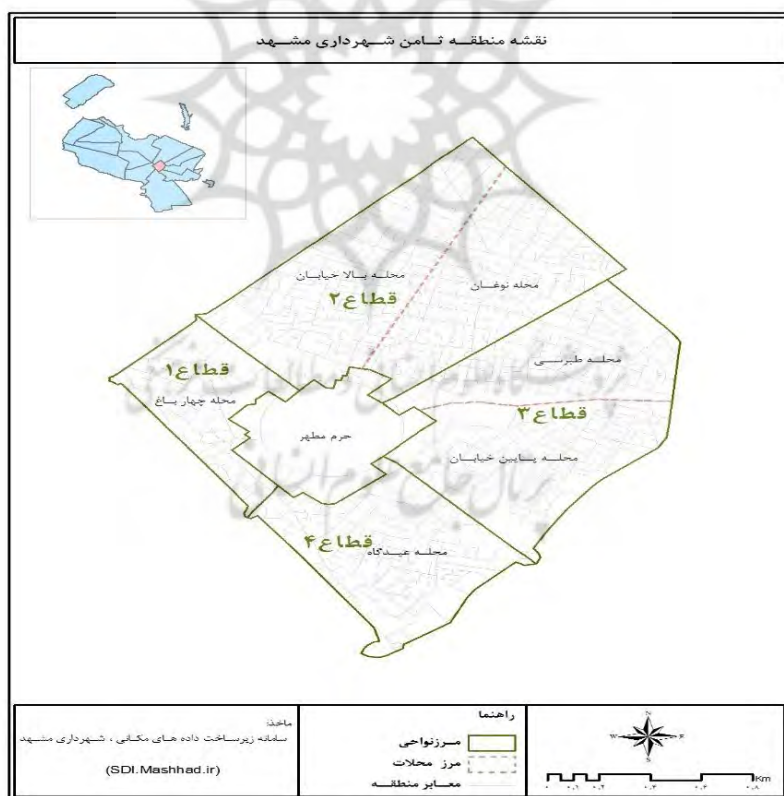
Source: Authors

با توجه به مدل تحقیق مهمترین فرضیات این پژوهش عبارت است از:

الف) هرچه عملکرد پلیس در مواقع خطر بهینه و به موقع باشد، بنابراین احساس امنیت زائران ارتقاء می‌یابد.

ب) هر چه سطح اعتماد اجتماعی بیشتر شود، احساس امنیت گردشگران ارتقاء می‌یابد.
 ج) هر چه کیفیت خدمات شهری بهتر گردد، احساس امنیت زائران بیشتر ارتقاء می‌یابد.
 د) هر چه سلامت روانی و معنوی گردشگران بیشتر باشد، احساس امنیت در بین آنان ارتقاء می‌یابد.

ماهیت موضوع، شناسایی احساس امنیت از دیدگاه گردشگران است، پس لزوم استفاده از روش تحقیق پیمایشی^۱ را اجتناب ناپذیر می‌نماید. بدین ترتیب سنجش میزان احساس امنیت از دیدگاه زائران از روش تحقیق توصیفی^۲ همراه با مطالعه اسناد و مدارک و از روش تحقیق پیمایشی ابزار سنجش آن پرسشنامه مصاحبه‌ای خود محقق ساخته، استفاده می‌شود. جامعه آماری پژوهش شامل زائران (داخلی) مستقر در هتل آپارتمان‌های منطقه شهرداری ثامن مشهد هستند که زیر نظر جامعه اصناف هتل داری مشغول به ارائه خدمات به زائران هستند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران^۳ استفاده گردیده، بر مبنای محاسبات انجام گرفته و لحاظ نمودن عناصر فرمول کوکران به شرح زیر حجم نمونه این پژوهش، ۳۷۵ نفر تعیین شد. برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای و برای سنجش اعتبار مجموعه سؤالات مطرح شده، در ابتدا از نظریات و راهنمایی‌های اساتید و متخصصان مربوطه استفاده گردید و به این صورت اعتبار صوری این مقیاس به دست آمد. نقشه مناطق شهرداری کلانشهر مشهد محدوده شهرداری منطقه ثامن در ذیل آمده است.



شکل ۱: نقشه منطقه ثامن مشهد

Source: Municipal of Mashhad, 2015

¹ Survey
² Descriptive
³ Cochran

برای بررسی پایایی مقیاس از روش آلفای کرانباخ استفاده شد. مقدار آن بالاتر از ۰.۷۲ به دست آمد که مورد تأیید است. برای تجزیه و تحلیلی داده‌ها از روش‌های آماری متناسب با سطح سنجش متغیرها (تحلیل رگرسیون چند متغیره و آزمون پیرسون) استفاده گردید.

جدول ۱: نتایج آلفای کرانباخ احساس امنیت اجتماعی و فردی گردشگران کلانشهر مشهد

| سازه‌ها | تعداد گویه | آزمون اولیه | آزمون نهایی |
|---------------------|------------|-------------|-------------|
| احساس امنیت | ۵ | ۰/۶۶۱۱ | ۰/۷۱۰ |
| عملکرد پلیس | ۴ | ۰/۶۰۰۴ | ۰/۷۳۷ |
| اعتماد اجتماعی | ۵ | ۰/۶۵۹۶ | ۰/۷۲۹ |
| سلامت معنوی و روانی | ۵ | ۰/۷۲۶۰ | ۰/۷۴۲ |
| کیفیت خدمات شهری | ۴ | ۰/۶۸۱۲ | ۰/۷۰۵ |

Source: Research Findings: 2014

تعریف عملیاتی متغیرها

احساس امنیت

امنیت مفهومی کلی است که شامل وضعیت سلامت و آرامش و رفاه فرد و ثبات جامعه می‌شود. احساس امنیت به قلمروهایی از حریم افراد و گروه‌های اجتماعی جامعه مربوط می‌شود که در تعامل با یکدیگر، ارتباط با جامعه و سازمان‌های اجتماعی و نهادهای حکومتی معطوف می‌گردد که به‌طور مستمر و در طول زندگی روزمره اعضای جامعه با این پدیده در حوزه‌ها و قلمروهای مختلف روبرو می‌شوند و زندگی آن‌ها مستلزم ارتباط در این عرصه‌ها می‌باشد. (Moller, 2000, 1). در این تحقیق سنجش بعد ذهنی امنیت مورد توجه است. بنابراین متغیر احساس امنیت به وسیله معرف‌های زیر تعریف عملیاتی شده است: (۱- شما تا چه اندازه در شهر مشهد احساس امنیت می‌کنید؟ ۲- میزان سطح کارهای خلاف در سطح شهر مشهد چقدر است؟ ۳- نگرانی از ایجاد مزاحمت در محل اقامت خود تا چه حد وجود دارد؟ ۴- احتمال سرقت در هنگام خرید در بازارهای مشهد چقدر وجود دارد؟)

اعتماد اجتماعی

پاتنام^۱ اعتماد اجتماعی را ناشی از دو منبع یعنی هنجارهای معامله متقابل و شبکه‌های مشارکت مدنی می‌داند. از نظر وی، اعتماد، همکاری را تسهیل می‌کند و هر چه سطح اعتماد در جامعه بالاتر باشد، احتمال همکاری هم بیشتر خواهد بود. باز این همکاری به نوبه خود اعتماد را ایجاد می‌کند. به این ترتیب هر چه سرمایه اجتماعی بیشتر استفاده شود به جای استهلاک و کاهش، بیش‌تر افزایش خواهد یافت. نبود این ویژگی‌ها در برخی از جوامع عهد شکنی، بی اعتمادی، فریب و حيله، بهره‌کشی، انزوا، بی نظمی و رکود را به دنبال خواهد آورد. در این پژوهش، اعتماد اجتماعی به وسیله متغیرهای زیر عملیاتی می‌شود: (۱- میزان اعتماد شما به همسفران خود، تا چه اندازه می‌باشد؟ ۲- میزان اعتماد شما به کارکنان و مدیران مراکز اقامتی تا چه اندازه می‌باشد؟ ۳- میزان اعتماد شما به فروشنده‌گان تا چه اندازه می‌باشد؟ ۴- میزان اعتماد شما به رانندگان تاکسی تا چه اندازه می‌باشد؟ ۵- میزان اعتماد شما به کارکنان و مدیران آژانس‌ها تا چه اندازه می‌باشد؟)

عملکرد پلیس

پلیس و نیروی انتظامی، از نهادهای رسمی برقراری نظم و امنیت در کشور است. در واقع حضور و عملکرد به موقع و مناسب این نهاد موجب می‌شود هم حس اعتماد شهروندان و جهانگردان نسبت به آنان افزایش یابد و هم در هر جایی که زندگی یا سفر داشته باشند، احساس امنیت خاطر کنند. برای عملیاتی کردن این متغیر، از گویه‌های زیر بهره برده شده است: (۱- شما به عنوان یک گردشگر و زائر، حضور پلیس در مواقع خطر را تا چه اندازه مناسب ارزیابی می‌کنید؟ ۲- تا چه اندازه وجود پلیس در مکان‌های تفریحی و خرید به شما احساس امنیت می‌بخشد؟ ۳- همکاری نیروی انتظامی جهت رفع مزاحمت تا چه اندازه وجود دارد؟)

کیفیت خدمات شهری

حوزه مدیریت شهری به‌ویژه در کلان شهرها، به جهت گستردگی، تعدد، تنوع و پراکندگی نیازها، مطالبات، مشکلات و چالش‌های شهری و جهانگردی با مباحثی چون عمران، خدمات شهری، ترافیک و حمل و نقل، مبلمان شهری، زیباسازی، ساخت و ساز، صدور پروانه، عوارض محلی، آسفالت، مسیرگشایی، اجرای طرح‌های تفضیلی و جامع، شهرسازی، سرمایه گذاری و ده‌ها مقوله دیگر برای عموم و قاطبه مردم معرفی و شناسانده شده و مجموعه مدیریت شهری متشکل از شهرداری و شورای شهر موظف به اجرا و پی‌گیری وظیفه می‌باشند. در این پژوهش منظور از کیفیت خدمات هم خدمات شهری کلانشهر مشهد و هم خدماتی است که زائران و گردشگران در مکان‌های اقامتی و هتل‌ها از آن استفاده می‌کنند. برای عملیاتی کردن این متغیر از گویه‌های زیر بهره برده شده است: (۱- شما تا چه اندازه از حمل و نقل درون شهری که شهرداری ارائه می‌دهد، رضایت دارید؟ ۲- با وجود این خدمات در این شهر تا چه حد احساس امنیت در این شهر وجود دارد؟ ۳- تا چه حدی از کیفیت خدمات شهری کلانشهر مشهد رضایت دارید؟ این خدمات تا چه حد موجبات ایمنی و امنیت شما را در سفر فراهم می‌نماید؟

سلامت معنوی و روانی^۱

معنویت از مهم‌ترین عوامل فرهنگی هستند که به ارزش‌های انسانی، رفتارها، تجربیات و ساختار معنا می‌بخشند. بحث‌های موجود در مورد معنویت، منجر به این شده که معنویت امری ذهنی، مبهم و قطبی شود. از دیدگاه آدلر^۲ «سلامت روان یعنی داشتن اهداف مشخص در زندگی، داشتن فلسفه استوار و محکم برای زیستن، روابط خانوادگی و اجتماعی مطلوب و پایدار، مفید بودن برای هموعان، جرأت و شهامت، قاطعیت، کنترل داشتن بر عواطف و احساسات، داشتن هدف نهایی کمال و تحقق نفس، پذیرفتن اشکالات و کوشیدن در حد توان برای حل اشتباهات. (Milani far, 2007)». برای عملیاتی کردن این متغیر از گویه‌های زیر بهره بردیم: (۱- فضای معنوی شهر مشهد تا چه حد موجب احساس امنیت شما می‌گردد؟ ۲- معنویت شهر مذهبی مشهد تا چه حد شما را ترغیب به سفر مجدد می‌کند؟ ۳- در سفر به شهر مشهد تا چه حدی احساس آرامش می‌کنید؟ ۴- تا چه حد از سفر به اماکن تفریحی و زیارتی شهر مشهد احساس رضایت دارید؟)

¹ Mental and Spiritual Health

² Adler

یافته‌های پژوهش

نتایج توصیفی

جدول شماره ۲ توزیع ویژگی‌های عمومی و جمعیت‌شناختی زائران را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۲: فراوانی پاسخگویان مورد مطالعه بر حسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

| ردیف | متغیر | نوع متغیر | تعداد | درصد |
|------|-------------|-----------------------|-------|-------|
| ۱ | جنسیت | مرد | ۱۹۰ | ۵۰/۶۶ |
| | | زن | ۱۸۵ | ۴۹/۳۳ |
| ۲ | سن | ۲۰-۱۱ | ۳۸ | ۱۰/۱۳ |
| | | ۳۰-۲۱ | ۹۰ | ۲۴ |
| | | ۴۰-۳۱ | ۹۱ | ۲۴/۲۶ |
| | | ۵۰-۴۱ | ۸۴ | ۲۲/۴ |
| | | ۶۰-۵۱ | ۴۸ | ۱۲/۸ |
| | | بالای ۶۱ سال | ۲۴ | ۶/۴ |
| ۳ | سطح تحصیلات | ابتدایی | ۲۵ | ۶/۶۶ |
| | | راهنمایی | ۱۸ | ۴/۸۰ |
| | | دیپلم | ۹۶ | ۲۵/۶ |
| | | فوق دیپلم | ۷۷ | ۲۰/۵ |
| | | لیسانس | ۱۱۲ | ۲۹/۸ |
| | | فوق لیسانس | ۳۴ | ۹/۰ |
| | | دکتری | ۱۳ | ۳/۴ |
| ۴ | وضعیت تأهل | مجرد | ۹۵ | ۲۵/۳ |
| | | متأهل | ۲۸۵ | ۸۲/۶ |
| | | بدون همسر(فوت و طلاق) | ۶ | ۱/۶ |

Source: Research Findings: 2014

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب احساس امنیت آنان به تفکیک گویه‌ها

| گویه | میزان | | | | | |
|--|---------|-------|---------|------------------|--------|-------|
| | فراوانی | درصد | میانگین | انحراف استاندارد | حداکثر | حداقل |
| تا چه اندازه احساس امنیت در شهر مشهد می‌کنید | فراوانی | ۱۷۲ | ۱۲۷ | ۸۴ | ۶ | ۲ |
| | درصد | ۴۳/۹۶ | ۳۲/۴۸ | ۲۱/۴۸ | ۱/۵۳ | ۰/۵۱ |
| میزان سطح کارهای خلاف در سطح شهر مشهد چقدر است | فراوانی | ۵۳ | ۹۰ | ۱۴۵ | ۱۰۰ | ۳ |
| | درصد | ۱۳/۵۵ | ۲۳ | ۳۷/۰۸ | ۲۵/۵۷ | ۰/۷۶ |
| نگرانی از ایجاد مزاحمت در محل اقامت خود تا چه حد وجود دارد | فراوانی | ۳۴ | ۲۰ | ۹۰ | ۱۳۰ | ۲۵ |
| | درصد | ۸/۶۹ | ۵/۱۱ | ۲۳/۰۱ | ۳۳/۲۴ | ۶/۳۹ |
| همکاری نیروی انتظامی جهت رفع مزاحمت تاچه اندازه وجود دارد | فراوانی | ۷۴ | ۱۳۱ | ۱۰۵ | ۵۴ | ۲۳ |
| | درصد | ۱۸/۹۲ | ۳۳/۵۰ | ۲۶/۸۵ | ۱۳/۸۱ | ۵/۸۸ |
| احتمال سرقت در هنگام خرید در بازارهای مشهد چقدر وجود دارد | فراوانی | ۵۸ | ۶۳ | ۱۳۵ | ۹۰ | ۴۵ |
| | درصد | ۱۴/۸۳ | ۱۶/۱۱ | ۳۴/۵۲ | ۲۳/۰۱ | ۱۱/۵۰ |

Source: Research Findings: 2014

داده‌های جدول حاکی از آن است که ۷۶/۴۴ درصد زائران به میزان (بالا)، ۲۱/۴۸ درصد (متوسط) و ۲/۰۴ درصد به میزان (کم) احساس امنیت در مشهد می‌کنند. همچنین ۳۶/۵۵ درصد پاسخگویان به میزان (زیاد)، ۳۷/۰۸ درصد (متوسط) و ۲۶/۳۳ درصد به میزان (کم) به ارزیابی سطح گسترش انحرافات و بزهکاری‌های رواج یافته در اطراف حرم اشاره کرده، و از این مسئله احساس ناخوشایندی دارند. در خصوص نگرانی از ایجاد مزاحمت در محل اقامت خود ۱۳/۸ درصد (زیاد) ۲۳/۰۱ درصد (متوسط) و ۳۹/۶۳ درصد (کم) چنین احساسی را داشته‌اند. علاوه بر این گردشگران همکاری نیروی انتظامی را در راستای ایجاد احساس امنیت فردی و اجتماعی ۵۲ درصد (زیاد) و ۲۶/۸۵ درصد (متوسط) و ۱۹/۶۹ درصد (کم) ارزیابی کرده‌اند. در خصوص احتمال سرقت در هنگام خرید گردشگران احساس امنیت خود را ۳۰/۹۴ درصد (زیاد)، ۳۴/۵۲ درصد (متوسط) و ۳۴/۵۱ درصد (کم) ارزیابی کرده‌اند. در مجموع ۱/۲۷ درصد هم پاسخگویان به برخی از گویه‌های این سؤالات پاسخ نداده‌اند.

جدول شماره ۴: ضریب همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته احساس امنیت زائران

| نوع رابطه | نوع آزمون همبستگی | نتایج آزمون | ضریب همبستگی | سطح معناداری | متغیر وابسته | متغیرهای مستقل |
|-----------|---------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| مستقیم | ضریب همبستگی پیرسون | تأیید | ۰/۱۲۲ | ۰/۰۰۱ | متغیر وابسته | عملکرد پلیس |
| مستقیم | ضریب همبستگی پیرسون | تأیید | ۰/۱۱ | ۰/۰۰۰ | | اعتماد اجتماعی |
| مستقیم | ضریب همبستگی پیرسون | تأیید | ۰/۳۱ | ۰/۰۰۰ | | کیفیت خدمات شهری |
| مستقیم | ضریب همبستگی پیرسون | تأیید | ۰/۴۳ | ۰/۰۰۲ | | سلامت معنوی و روانی |

Source: Research Findings: 2014

با توجه به جدول فوق نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان می‌دهد که در تمامی موارد مذکور فرضیه تحقیق تأیید شده و فرض صفر (عدم رابطه) رد شده است، بدین معنا که هر کدام از متغیرها با احساس امنیت زائران رابطه معنا دار و مستقیمی را با شدت مختلف داشته‌اند. در فرضیه اول (به نظر می‌رسد بین عملکرد پلیس و احساس امنیت رابطه وجود دارد) ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۱۲ می‌باشد و جهت رابطه مثبت و مستقیم می‌باشد، یعنی هر چه عملکرد پلیس قوی‌تر باشد میزان احساس امنیت زائران بالاتر است. بدین مفهوم که تغییرات در متغیر عملکرد پلیس باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (احساس امنیت) خواهد شد. در فرضیه دوم همبستگی بین اعتماد پاسخگویان و احساس امنیت زائران با شدت متوسطی و مستقیمی ارزیابی شده است ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۱۱ می‌باشد و جهت رابطه مثبت و مستقیم می‌باشد، با توجه به اعتماد اجتماعی پاسخگویان رابطه مستقیمی بین این دو متغیر مشاهده شده است. بدین مفهوم که تغییرات در سطح اعتماد اجتماعی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (احساس امنیت) خواهد شد. در فرضیه سوم میزان همبستگی میان دو متغیر کیفیت خدمات شهری و احساس امنیت مورد آزمون قرار گرفته است که مستقیم و متوسط ارزیابی شده است، ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۳۱ می‌باشد و جهت رابطه مثبت و مستقیم می‌باشد. بدین مفهوم که تغییرات در متغیر کیفیت خدمات شهری باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (احساس امنیت) خواهد شد. در فرضیه چهارم میزان همبستگی میان دو متغیر سلامت روانی و معنوی و احساس امنیت زائران مورد آزمون قرار گرفته است که مستقیم و قوی ارزیابی شده است، ضریب همبستگی به دست آمده ۰/۴۳ می‌باشد و جهت رابطه مثبت و مستقیم می‌باشد، بدین مفهوم که تغییرات در

متغیر سلامت روانی و معنوی باعث ایجاد نوسان در متغیر وابسته (احساس امنیت) خواهد شد. همچنین سطح معناداری آزمون در هریک از رابطه‌ها، کوچک‌تر از ۰/۰۵ به دست آمده است، بنابراین فرضیه‌ها پژوهش تأیید می‌شوند و رابطه معناداری بین هریک از متغیرهای مستقل و احساس امنیت زائران وجود دارد.

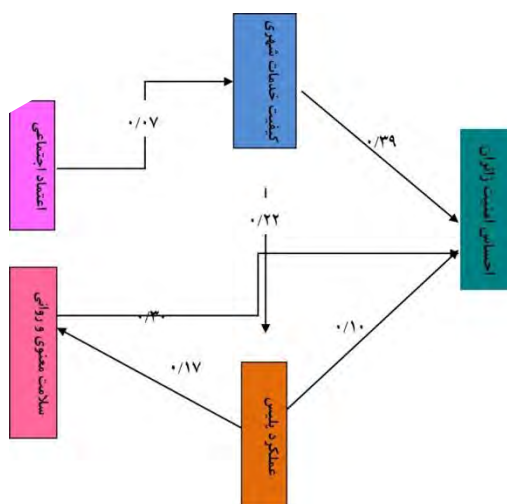
جدول شماره ۵: ضرایب رگرسیون متغیرهای مستقل بر احساس امنیت زائران

| متغیرهای مستقل | ضرایب معیار نشده | | ضرایب معیار شده | |
|---------------------|------------------|------------|-----------------|--------------|
| | B | خطای معیار | T | سطح معناداری |
| کیفیت خدمات شهری | ۰/۲۶۷ | ۰/۰۳ | ۱۰/۴۸۱ | ۰/۰۰۰ |
| اعتماد اجتماعی | -۱/۲۷۳ | ۱/۲۲۲ | -۱/۰۱۲ | ۰/۳۱۲ |
| عملکرد پلیس | ۰/۲۴۲ | ۰/۰۳۲ | ۷/۴۹۶ | ۰/۰۰۶ |
| سلامت معنوی و روانی | ۱/۲۵۶ | ۰/۲۹۹ | ۴/۲۰۶ | ۰/۰۰۰ |
| | sig=۰/۰۰۰ | F=۱۰۵/۶۱۰ | R=۰/۵۷۵ مجذور | R= ۰/۶۹۳ |

Source: Research Findings: 2014

یافته‌های جدول بالا رگرسیون خطی چند متغیر مستقل و متغیر وابسته را نشان می‌دهد از میان چهار متغیر مستقل موجود در مدل رگرسیونی متغیرهای کیفیت خدمات شهری و سلامت معنوی و روانی به ترتیب با مقدار ضریب Beta ۰/۳۹ و ۰/۳۰ توانسته‌اند متغیر وابسته احساس امنیت زائران را به خوبی تبیین کنند. می‌توان نتیجه گرفت که به ازای افزایش یک انحراف استاندارد در این متغیرها میزان احساس امنیت زائران به ترتیب به میزان ۰/۴۰ و ۰/۳۱ انحراف استاندارد افزایش خواهد یافت. همچنین باید گفت که متغیر عملکرد پلیس با مقدار بتای ۰/۱۰ نیز سهمی هرچند کم در تبیین متغیر وابسته امنیت زائران داشته است ولی متغیر اعتماد اجتماعی تأثیری در معادله رگرسیونی نداشته است. می‌توان نتیجه گرفت، با توجه به مقدار T که برای متغیرهای کیفیت خدمات شهری، عملکرد پلیس و سلامت معنوی و روانی بیشتر از ۲/۳۳ است و در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنی دار هستند، بنابراین نتیجه می‌شود که متغیرهای مورد نظر تأثیر معنی داری در تبیین متغیر وابسته داشته‌اند. با توجه به این که مقدار ضریب همبستگی چند گانه (R) بین متغیرها ۰/۶۹۳ می‌باشد که نشان می‌دهد بین مجموعه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته احساس امنیت زائران همبستگی چندگانه قوی وجود دارد. و مقدار ضریب تعیین تعدیل شده برابر ۰/۵۷۵ می‌باشد که نشان می‌دهد ۵۷/۵ درصد از کل تغییرات میزان احساس امنیت در بین زائران منطقه ثامن مشهد وابسته به ۴ متغیر مستقل ذکر شده در این معادله می‌باشد. با توجه به مقدار آزمون تحلیل واریانس ۱۰۵/۶۱۰ در سطح خطای کوچکتر از ۰/۰۱ معنادار می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی تحقیق مرکب از ۴ متغیر مستقل و یک متغیر وابسته (احساس امنیت) مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای مستقل قادرند تغییرات احساس امنیت زائران را تبیین کنند و نتایج به دست آمده قابل تعمیم به جامعه می‌باشد و همه متغیرها به جز اعتماد اجتماعی در پیش بینی میزان احساس امنیت گردشگران (زائران) نقش دارند. متغیرهای کیفیت خدمات شهری و سلامت معنوی و روانی و عملکرد پلیس با مقدار بتای ۰/۳۹ و ۰/۳۰ و ۰/۱۰ مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر احساس امنیت زائران به صورت مستقیم هستند.

همچنین نمودار تحلیل مسیر متغیرها در ذیل نشان داده شده است.



شماره ۲: مدل تحلیل مسیر احساس امنیت زائران

Source: Authors

با توجه به مدل نتایج آزمون تحلیل مسیر مشخص گردیده که کیفیت خدمات شهری و سلامت روانی و معنوی به‌طور مستقیم با ۰/۳۹ و ۰/۳۰ واحد به نیت سایر مولفه‌های مورد تحقیق بر احساس امنیت زائران در شهر مشهد تأثیر می‌گذارد، و سایر متغیرهای مورد تحقیق به‌صورت مستقیم و غیر مستقیم تأثیرگذار بر متغیر وابسته اثر گذار بوده‌اند جدول ذیل بیانگر اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته می‌باشد.

جدول ۶: اثر کل متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

| متغیر | اثر مستقیم | اثر غیر مستقیم | اثر کل |
|---------------------|------------|----------------|--------|
| عملکرد پلیس | ۰/۱۰ | ۰/۱۷ * ۰/۳۰ | ۰/۱۵ |
| اعتماد اجتماعی | - | ۰/۰۷ * ۰/۳۹ | ۰/۰۲۷ |
| کیفیت خدمات | ۰/۳۹ | ۰/۲۲ * ۰/۱۰ | ۰/۴۱ |
| سلامت معنوی و روانی | ۰/۳۰ | - | ۰/۳۰ |

Source: Research Findings: 2014

بحث و نتیجه‌گیری

یکی از با اهمیت‌ترین وجوه زندگی وجود "امنیت" می‌باشد؛ همچنین، احساس امنیت از ویژگی‌های مهم یک نظام اجتماعی کارآمد است. در تحقیق حاضر ابتدا احساس امنیت با گویه‌های مربوطه سنجیده شد. سپس برای بررسی رابطه متغیرهای مستقل با احساس امنیت، با استفاده از آزمون همبستگی چیرسون و رگرسیون چند متغیره، رابطه و تأثیر این متغیرها سنجیده شده است. وجود متغیر اعتماد اجتماعی که یکی از متغیرهای مربوط به سرمایه اجتماعی می‌باشد، از جنبه‌های مهم روابط انسانی و اجتماعی است. نتایج حاکی از آن است با توجه به اهمیت اعتماد اجتماعی در شبکه روابط اجتماعی افراد ولی این متغیر با احساس امنیت زائران رابطه مستقیمی را نداشته است و به‌صورت غیر مستقیم و از طریق متغیر کیفیت خدمات شهری بر احساس امنیت گردشگران اثر گذار است. به عبارتی با افزایش کیفیت خدمات شهری میزان اعتماد گردشگران و زائرین افزایش یافته و بعد بر احساس امنیت آن‌ها اثر گذار است. این رابطه در پژوهش هزارجریبی (۱۳۹۰)، با موضوع احساس امنیت از منظر توسعه گردشگری، به‌صورت مستقیم تأیید شد، ولی در تحقیق حاضر اعتماد اجتماعی اثر مستقیمی بر احساس امنیت زائران در مشهد نداشته است. اهمیت اعتماد و همکاری در روابط و تعاملات اجتماعی، بویژه در بحث گردشگری و توریسم از عناصر

اساسی زندگی اجتماعی در عصر جدید می‌باشد. کاهش و عدم اعتماد اجتماعی موجب افول سرمایه اجتماعی و از عوامل مؤثر در ایجاد ترس و نگرانی و عدم امنیت می‌باشد. در کلانشهر مشهد که هر ساله میزبان گردشگران و زائرانی از سراسر کشور و کشورهای دیگر است، وجود این عناصر نرم‌افزاری رونق توسعه گردشگری و توسعه پایدار شهری را ایجاد می‌کند.

از جمله چالش‌هایی که فراروی توسعه اجتماعی در کلانشهرها قرار دارد، مسئله کیفیت خدمات شهری است. شهرداری‌ها می‌توانند با توسعه خدمات شهری و ارتقاء کیفیت خدمات در مراکز اقامتی گام مهمی را در جهت توسعه پایدار و همچنین جذب گردشگران بردارند. نا کارآمدی مدیریت و برنامه‌ریزی سنتی در شهرها، نگاه متفاوت مدیران و برنامه‌ریزان شهری را به شهرها مخصوصاً کلان شهرها می‌طلبد. مدیریت شهر تنها از دید کالبدی و فیزیکی نمی‌تواند رهگشای چالش‌هایی باشد که بر اثر روابط پیچیده موجود در شهرها حاصل شده است. احساس امنیت در بین شهروندان و همچنین زائران و گردشگران، از نیازهای اساسی است که یکی از شروط توسعه پایدار و ایجاد کیفیت زندگی مطلوب شهری است از این‌رو توجه این مهم برای برنامه‌ریزان شهری و مدیران شهر امری ضروری است (Hemai, 2007:135).

اما همان طور که می‌دانیم، برای رسیدن به احساس امنیت، دولت و مردم هرکدام به نسبتی باید نقش و وظیفه خود را ایفا کنند، تحقق امنیت تنها به اتکای دولت و نیروهای رسمی جامعه صورت نمی‌گیرد. بلکه امنیت متکی به دیگر بسترهای اجتماعی نیز هست. و فارغ از ایدئولوژی و نیروی مسلط در بستری از یکسان نگرانی جریانی می‌یابد. در این پژوهش نقش پلیس و عملکرد آن در هنگام خطر از متغیرهای تأثیرگذار در افزایش احساس امنیت اجتماعی گردشگران و زائران کلانشهر مشهد می‌باشد. اما این‌که چگونه پلیس می‌تواند امنیت را در جامعه و بین شهروندان و گردشگران ایجاد کند، مقوله‌ای است که به میزان عملکرد پلیس و به عبارتی، عملکرد جامعه مداری یا جامعه محوری پلیس برمی‌گردد. زمانی این رویکرد می‌تواند در جامعه اجرا شود که مسائلی از قبیل، امنیت عمومی و نظم اجتماعی با مشارکت مردم تأمین گردد، پیشگیری بر مقابله پیشی بگیرد، آموزش همگانی قانون وجود داشته باشد و نظام اخلاقی پلیس رعایت شود. در مجموع می‌توان گفت پلیس اجتماع محور گامی مهم در تحقق همکاری و تلفیق کار پلیس با برنامه‌ریزان شهری در حیطه ایجاد امنیت در فضای شهر است. در این صورت و با آشنایی مردم از حقوق و تکالیف مدنی و اجتماعی خود، امنیت اجتماعی در شهر برقرار می‌گردد. در نتیجه می‌توان گفت شهرهایی که شهروندان آن احساس امنیت دارند، لزوماً گردشگران نیز این امنیت را احساس می‌کنند. در این مقاله نیز نتایج حاکی از آن است عملکرد پلیس می‌تواند تأثیر بسزایی در بالا بردن احساس امنیت زائرین و گردشگران داشته باشد. مطابق با نتایج تحقیق عظیمی و همکاران (۱۳۹۱)، که بیان کردند هرچند اقدامات کنترلی جهت کاهش میزان جرائم و ناهنجاری‌ها عامل ایجاد کننده امنیت است، احساس امنیت زائر و مجاور بسیار مهمتر تشخیص داده شده است. و همچنین یافته‌های تحقیق حاضر با نتایج تحقیق نبوی و همکاران (۱۳۸۹) در خصوص وجود رابطه معنادار بین امنیت گردشگران و عملکرد پلیس مطابقت کامل دارد.

همچنین باید بیان کرد در بررسی رابطه بین متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، جنس، تأهل و تحصیلات) و احساس امنیت رابطه معناداری به دست آمده است که نتایج مطابق با یافته‌های خوشفر و همکاران (۱۳۹۲) و شاه‌آبادی و ترکان (۱۳۹۰) همخوانی دارد.

در این پژوهش با بهره‌مندی از آزمون رگرسیون، سلامت معنوی و روانی نیز یکی از متغیرهای تأثیرگذار بر احساس امنیت به دست آمد. در جوامعی که وجود امنیت موجب می‌شود تا تعاملات اجتماعی در یک مسیر واقعی قرار گیرد، احساس عدم امنیت چه از لحاظ بودن یا نبودن واقعی آن می‌تواند تحرکات و جریان‌های اجتماعی را دچار اختلال کند. این اختلالات خود سر منشاء یأس و انفعال اجتماعی می‌شود. تحقیقات و پژوهش‌های انجام شده در جهان این مطلب اثبات شده است که افراد مذهبی کم‌تر دچار بحران‌هایی چون بحران هویت می‌شوند و کمتر در میان ایشان بزه‌های اجتماعی گسترش و یا رواج می‌یابد. در جوامعی که ابتلا به بیماری بی‌قانونی و عدم تعادل باشد، دروغ جایگزین راستی و صداقت می‌شود، ریاکاری و نفاق راه بر شفافیت و یک‌رنگی می‌بندد، تملق و چاپلوسی به‌جای پالایش روحی می‌نشیند و بازار تهمت و افترا رونق می‌گیرد و سلامت معنوی و روانی افراد به خطر می‌افتد. آرامش روانی از مؤلفه‌های احساس امنیت می‌باشد. وجود بارگاه ملکوتی حضرت رضا(ع) در شهر مشهد، محیط این شهر را از معنویت و تقدس خاصی برخوردار کرده است. این روح معنوی اگر همراه با سلامت معنوی و روانی گردشگران و شهروندان باشد، موجب ارتقای امنیت اجتماعی گردشگران و زائران نیز خواهد شد.

به‌طورکلی برنامه‌ریزی قادر است نقش کلیدی در حل تضادهایی که توسعه شهری و یا گردشگری می‌تواند ایجاد نماید، ایفا کند. توسعه گردشگری از یک سو می‌تواند آثار و منافع مثبت اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی و حتی زیست محیطی در جامعه‌ی گردشگر پذیر داشته باشد و از سوی دیگر، آثار منفی در ابعاد مختلف، به خصوص در بعد امنیتی و زیست محیطی داشته باشد. ایجاد تعادل در این زمینه به گونه‌ای که آثار مثبت بیشتر از آثار منفی باشد، نیازمند اتخاذ سیاست‌های اصولی از طریق فرایند برنامه‌ریزی و مدیریت است (Khaksari, 2003: 52).

خلافت لازم برای توسعه پایدار در زمینه گردشگری نیازمند برنامه‌ریزی شهری دقیق و مدیریت کارآمد در زمینه‌های تخصصی مختلف است. با برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح منابع، استعدادها، توان‌های منطقه‌ای، همسو کردن تصمیم‌گیری‌های مرتبط با امور مختلف از جمله گردشگری و ایجاد امنیت برای گردشگران (زائران) و مشارکت مردم در امور مختلف خصوصاً کنترل وضعیت محلات و امنیت شهری، می‌تواند به توسعه پایدار شهری و همچنین توسعه گردشگری شهر اثر گذار باشد. چرا که شهر و مناسبات در ارتباط با آن یک سیستم زنده و پویا است که برای هدایت صحیح و پایدار آن، نیازمند مدیریت یکپارچه و هماهنگ است.

مفهوم پایداری شهری در برگیرنده تعامل عوامل محیطی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی است. مهم‌ترین سیاست‌های گردشگری پایدار شهری عبارت‌اند از: ارتقای توسعه‌ی محلی و اصلاح کیفیت زندگی جوامع میزبان؛ ترویج ویژگی‌های فرهنگی، محلی و تصویر مقاصد گردشگری؛ هماهنگی بین نیازهای کیفیت تجارب گردشگری و کیفیت زندگی ساکنان؛ حفظ کیفیت محیط زیست که هم جامعه میزبان و هم گردشگران به آن وابسته‌اند؛ جلب نگرش‌های مدیران و برنامه‌ریزان شهری به توسعه‌ی پایدار شهری، در نظر گرفتن ثبات در سیاست‌گذاری‌ها؛ تمرکز

زدایی عدالت اجتماعی، برابری، امنیت، بهره‌وری و اشتغال جوامع میزبان و گردشگران ضرورت پیدا می‌کند. توسعه پایدار گردشگری برآیند پایداری امنیت در حوزه‌های اجتماعی محیطی اقتصادی و امنیت شهری است. با توجه به مباحث بیان شده در حوزه گردشگری شهری، باید بیان کرد که این صنعت نوپای توریستی در حوزه مدیریت اجرایی شهرها با تأکید بر برنامه‌ریزی‌های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در ساختار کلانشهری ایران و سایر نقاط جامعه باید یکی از سرلوحه‌های فعالیت‌های عمده دستگاه‌های متولی گردشگری شهری در هر زمان و هر دولتی باشد، همچنین تأکید بر توسعه عمران شهری و گردشگری در کلانشهرها و نوسازی بافت‌های تاریخی و گردشگری مناطق توریسم شهری باید در دستور العمل دولت و شهرداری کلانشهرهای جامعه ما قرار گیرد. همچنین ایجاد بسترهای آمایشی مختلف در حوزه گردشگری شهری، وجود تسهیلات مناسب (هتل‌ها- هتل آپارتمان‌ها- میهمان سراها- غذاخوری‌ها- فست فودها- حمل‌ونقل داخلی و خارجی در شهر و...) با توجه به درآمد گردشگر، باید مورد اهمیت و برنامه‌ریزان شهری قرار گیرد. مدیریت واحد شهری زمینه ساز رشد هماهنگی و هم‌افزایی در ساختارهای گوناگون شهری می‌گردد با توجه به ماهیت چند بعدی صنعت گردشگری و وابستگی زیاد آن به وجود زیرساخت‌های شهری در ارائه خدمات به گردشگران در راستای برنامه‌ریزی حفظ آثار ارزشمند تاریخی ایجاد سازه‌های متناسب با فضاهای شهری در کنار دسترسی مناسب گردشگران به امکانات گردشگری نقش مدیریت شهری بیشتر آشکار می‌گردد، لذا ایجاد گردشگری شهری پایدار مستلزم توجه نظام مند به ابعاد فنی، فرهنگی، اقتصادی، تاریخی، و سیاسی ساختارهای شهری با جاذبه‌های گردشگری شهری می‌باشد. با پذیرش مفهوم و حیطه گسترده برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای مسلم است که علوم متعددی باید بصورت هماهنگ و متداخل به کار گرفته شوند (Sarafi, 1998: 153). برنامه‌ریزی شهری تلاشی است برای تحقق توسعه پایدار در سطح منطقه، از این‌رو مفهوم و تعریف ما از توسعه نقش تعیین‌کننده‌ای در چگونگی و نتایج برنامه‌ریزی منطقه‌ای دارد. با توجه به این نتایج می‌توان راهبردها و پیشنهادهایی در جهت ارتقاء سطح امنیت زائران حریم رضوی در سطور ذیل بیان کرد.

- ✓ هماهنگی بین نهادهای ذیربط جهت ارائه خدمات امنیتی به گردشگران و پرهیز از موازی کاری.
- ✓ برگزاری کمیته امنیتی و روانی به صورت دائم در بین دستگاه‌های متولی گردشگری در مشهد.
- ✓ سرمایه‌گذاری فرهنگی و خدماتی جهت بالندگی و آسایش روانی جامعه میهمان و میزبان.
- ✓ سرمایه‌گذاری آموزشی و پژوهشی و اداری در جهت توسعه پایدار صنعت گردشگری در مشهد.
- ✓ سرمایه‌گذاری در راستای ارائه ارتقای کیفیت خدمات شهری و هتلداری در مشهد.
- ✓ تبلیغات آموزشی، فرهنگی و روانشناختی برای ارتقای سطوح اعتماد اجتماعی جامعه میزبان و میهمان.
- ✓ ارائه تسهیلات و خدمات فرهنگی و اجتماعی به جامعه میزبان و میهمان.
- ✓ برخورد قاطع با مجرمین و خلافکاران در فضای شهری و گردشگری
- ✓ ایجاد کاربری‌های خدماتی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی متنوع در سطح شهر برای گردشگران.

References

- Adler, A. (1927). *Understanding human nature*. New York: Green berg.
- Anuar, A, Nazrin A., Noorbaizura. S. B. & Noor. A. A. (2012). The effectiveness of safe city programs me as Safety basic in tourism industry: case study in Putrajaya. *Procedia- Social and Behavioral Sciences* (42), 477- 485. [In Persian].
- Asli, Tasci and Yasin Boylu, (2009), *Cultural Comparison of Tourists' Safety perception in Relatin to Trip Satisfaction*, School of Tourism and Hospitality Management, Mugla university, Turkey.
- Azimi Hashemi, Mojgan (2005). Comparative analysis of the sense of economic-social security of citizens of Mashhad and the country. *Khorasan Culture*, 5 (13), 172-198. Retrieved from www.noormags.com. [In Persian].
- Azimi Hashemi, Mojgan, Shriati Mazinani, Saeed and Azam Kari, Faezeh (2012). Cultural-social elements of a sustainable pilgrimage city, a case study of Mashhad. *Iran Social Studies*, 6 (3, 4). [In Persian].
- Buzan, B, waever, O. and De Wide, J. (1998). *Security:A new framework for analsis*, Boulder. CO:Lynne Rrinner.
- Behian, Shapour & Firouzabadi, Ameneh (2013). Reviewing the factors affecting sense of social security in cities (a case study of Kerman). *Urban Sociological Studies*, 3 (6), 103-122. [In Persian].
- Erisian, Nasrin (2003). *Agrotourism and its role in rural development "reviewing policies and plans of tourism development in the Islamic Republic of Iran"*. Allameh Tabatabaee University: Tehran. 108-110. [In Persian].
- Fesher, John, (1998), *spiritual, health: its nature and place in the school eurri ulum*, phd thesis univer city of Melbourne.
- Foster, S. Knuiman, M. Villanueva, K. Wood, L. Christian, H. Giles-Corti, B. (2014). "Does walkable neighbourhood design influence the association between objective crime and walking?" *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity* 2014, 11:100.
- Goli, Ali (2011). Women and security in public places (a case study of Azadi Park in Shiraz). *Historical sociology*, 3 (2), 143-165. [In Persian].
- Gomez R, Fisher, JW. (2003). Domains of spiritual well-being and development andvalidation of the Spiritual Well-Being Questionnaire. *Personality and IndividualDifferences* 35: 1975-1991
- Habib, Farah (2006). *Urban landscape design in the course of history*. Abadi, 53. [In Persian].
- Hezar Jaribi, Jafar (2011). The sense of social security from tourism development perspective. *Geography and environmental planning*, 20 (2). [In Persian].
- Hemmati, Reza (2007). Society-oriented police and its role in reducing the sense of insecurity. *Police Knowledge*, 9 (3), 131-147. [In Persian].
- Hosseini, Hossein (2006). Sense of security: a theoretical reflection based on research findings of Amniat (security) quarterly, 5 (4). [In Persian].
- H. Russ, Thomas (2006), "SAFE CITY STRATEGY", *Site Planing and Design Handbook*, New York, Graw-Hill Companies, November.
- Jacobs, J. (1961). *The Death and Life of Great American Cities*, NewYork: Vintage Books.
- Kazemi, Mahdi (2006). *Tourism management*. 1st ed. Samt: Tehran. [In Persian].
- Kazemi, Mahdi (2008). *Tourism management*. 2nd ed. Samt: Tehran. [In Persian].
- Khaksari, Ali (2003). *A review of tourism development policies and plans in the Islamic Republic of Iran*. Allameh Tabatabaee University: Tehran. [In Persian].
- Khoshfar, Gholamreza; Esfandian, Azita and Rahmani, Maryam (2013). A study on the tourists' individual and social sense of security and the effective factors (a case study of tourists visiting Naharkhoran and Alangdareh areas of Gorgan). *Tourism Planning and Development*, 2 (6). [In Persian].
- Lotfi, Sedigheh; Mousavi, Mir Najaf; Manouchehri Miando Abi, Ayyoub (2014). A review and analysis of women's presence in public places (a case study of Miando Ab). *Social Issues Faced By Women and Families Conference*. Mazandaran University, Iran. [In Persian].

- Mohammadi, Jalal; Safinejad, Ardalan and Asanloo, Ali (2014). The effect of identities of the neighborhoods on the citizens' sense of security (a case study of Fasa). *Information and Crime Research*, 9 (1). 9-32. [In Persian].
- Madhoushi, Mehrdad and Naserpour, Nader (2003). Evaluation of obstacles against tourism industry in Lorestan. *Commercial Research*, 28. [In Persian].
- Mansouri, Seyed Amir (2004). An introduction to understanding landscape architecture. *Bagh Nazar*, 1 (2). *Nazar Research Center: Tehran*. [In Persian].
- Milanifar, Behrouz (2007). *Psychological hygiene*. 7th ed. Ghoomes: Tehran. [In Persian].
- Mitar, Miran, (1996) Assessment of societal security in recent past and today, college of police and security studies, Slovenia.
- Moller, Bjorn, (2000) *National, Societal and Human Security Discussion – case study of the Israel – Palestine conflict*.
- Nabavi, Abdolhossein; Hosseinzadeh, Ali and Hosseini, Seyed Hajar (2010). A review of the social and economic factors affecting the sense of security. *Applied Sociology*, 21 (4), 73-96. [In Persian].
- Rafeeyan, Mojtaba; Asgari, Ali and Asgarzadeh Zahra (2009). Assessing the residential satisfaction of the residents of Navab neighborhood. *Human Geography Research*, 67, 53-68. [In Persian].
- Rahnama, Mohammad Rahim; Asadi, Roohollah (2014). Determining the status of the suitable urban governance indices in Mashhad. *Urban and Regional Studies and Research*, 5 (20), 143-162. [In Persian].
- Rahnama, Mohammad Rahim (2008). A research on realization of detailed urban plans with an emphasis on educational and health care uses. *Jahad Daneshgahi: Mashhad*. [In Persian].
- Salari Sardari, Farzali; Kiani, Akbar; Biranvandzadeh, Maryam; Bostani, Alireza (2012). An analysis of spatial structure and horizontal development of the cities in Sistan area. *Urban Research and Planning*, 3 (8), 77-92. [In Persian].
- Salehi Fard, Mohammad; Khakpour, Baratali and Hadi Rafiee, Masoumeh (2010). An analysis of social aspects of urban green spaces from citizens' perspective. *Geographical space*, 10 (29), 51-95. [In Persian].
- Sarafi, Mozaffar, et al. (1998). The concept of basics and challenges of urban management. *Urban Management*, 3, Municipalities and village administrations. *Municipalities Publications: Tehran*. [In Persian].
- Shie, Esmaeel (2003). The necessity of transformation of urban management in Iran. *Geography and development: Zahedan*. [In Persian].
- Siebel, Walter, and Wehrheim, Jan (2003), security and the urban public sphere, the german journal of urban studies, vol. 42, no. 2.
- Tavalayee, Simin (2007). A review of tourism industry. *Tarbiat Moallem University: Tehran*.
- Townshend, T. (1995). Safety, crime, vulnerability and design -A proposed agenda of study, *University of Newcastle*.
- Weaver, D. & Opperman, and M. (2000): *Tourism Management*, John Wiley and Sons Australia.
- Zare Shahabadi, Akbar; Torkan, Ramatollah (2011). A study on the factors effective on the sense of security among Yazd citizens. *Order and Security*, 4 (2), 125-148. [In Persian].