

عوامل ارتباطی موثر بر کنترل امنیت گردشگران خارجی در ایران^۱رضا عبدالرحمانی^۲ و داود محمدی^۳

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۵/۲۳

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهم‌ترین عوامل اثرگذار در توسعه گردشگری و تامین امنیت گردشگران، وجود ارتباطات نظام‌مند و بهینه میان سازمان‌های دخیل در گردشگری است، به گونه‌ای که این ارتباط به تسهیل امر گردشگری یاری رساند. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر عوامل ارتباطی (ارتباطات رسمی و غیررسمی و کانال‌های ارتباطی) موثر بر امنیت گردشگران خارجی در سال ۱۳۹۵ انجام شد.

روش: روش پژوهش توصیفی - تحلیلی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری، کارکنان پلیس مهاجرت و گذرنامه و سازمان میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری هستند. حجم نمونه با استفاده از رابطه کوکران ۱۴۰ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب و در ادامه تصادفی ساده است. به منظور سنجش متغیرهای پژوهش از ابزار پرسشنامه محقق‌ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه به روش صوری (استفاده از نظرات ۱۵ تن از خبرگان) و پایایی آن از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۸۶ به دست آمد. روش تجزیه و تحلیل در بخش توصیفی از میانگین و در بخش تحلیلی از همبستگی، رگرسیون و فریدمن استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که کانال‌های ارتباطی، ارتباطات رسمی، ارتباطات غیررسمی، ارتباطات بین سازمانی و کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی، بر کنترل امنیت اثرگذار معنادار و مثبتی دارند. ارتباطات رسمی بر کنترل امنیت اثرگذار معناداری داشته است. ارتباطات غیررسمی دو سازمان پلیس و گردشگری بر کنترل امنیت اثر مستقیمی دارد. کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی بر کنترل امنیت اثر معنادار و مستقیمی دارد، چنانکه با کاهش هرچه بیشتر تخلفات و جرائم غیرامنیتی، کنترل امنیت گردشگران خارجی تا حدود ۴۲ درصد فزونی می‌یابد. نتایج: نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان داد که ارتباطات رسمی با رتبه میانگین ۴/۶ در رتبه اول ارجحیت قرار دارد. رتبه دوم به کانال‌های ارتباطی با رتبه میانگین ۴/۱۹ و رتبه سوم به ارتباطات غیررسمی با رتبه میانگین ۲/۶۷ تعلق دارد.

کلیدواژه‌ها: امنیت، گردشگری، ارتباطات، پلیس، کنترل، ایران.

□ استناد: عبدالرحمانی، رضا، محمدی، داود. (۱۳۹۹). عوامل ارتباطی موثر بر کنترل امنیت گردشگران خارجی در ایران. فصلنامه پژوهش‌های

مدیریت/انتظامی، ۱۵(۴)، صص ۵۹۹-۶۱۸.

۱. این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته اطلاعات دانشگاه علوم انتظامی امین است.
۲. دانشیار گروه علوم اجتماعی، دانشکده منابع سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)، رایانامه: rar0664@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد اطلاعات، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: da.mohamadi1358@yahoo.com

مقدمه

اگرچه یک سازمان مانند سازمان گردشگری، وزارت خارجه، وزارت کشور، پلیس گذرنامه و راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی، در محیطی ساده و مشخص به فعالیت می‌پردازد، با این وصف با کمی تأمل می‌توان دریافت که آن سازمان در ارتباط با مجموعه پیچیده و وسیعی از سازمان‌های دیگر است که دائم با هم در حال تبادل اطلاعات هستند. مجموعه یادشده شامل سازمان‌هایی است که ممکن است با یکدیگر تعامل و همکاری داشته یا رقیب همدیگر باشند. امروزه کارکردها و فعالیت‌های سازمان‌ها به شدت با یکدیگر پیوند خورده، به گونه‌ای که تفکیک آن‌ها از یکدیگر غیرممکن است. شاید در گذشته، تصور سازمان‌هایی که تنها با اتکا بر ظرفیت، توانمندی، منابع مالی، انسانی و اطلاعاتی خویش قادر به ادامه حیات بودند، امکان‌پذیر بود اما در عصر حاضر چنین نیست. ضمن این‌که ارتباطات میان این سازمان‌ها، مزیت‌های فراوانی برای همه سازمان‌های در حال ارتباط دارد، از قبیل: کسب منابع اطلاعاتی، رفع سوء تفاهمات و در عوض تقویت اعتماد، کاهش هزینه‌ها و نوآوری و خلاقیت. از این منظر ارتباطات بین سازمانی نه فقط در حوزه گردشگری و جهانگردی، بلکه به‌عنوان یکی از با ارزش‌ترین منابع سازمان تلقی می‌شود که هر سازمانی ناگزیر از توجه برای غلبه بر شکست‌ها و کسب پیروزی‌هاست. موضوع ارتباطات بین سازمانی و گردشگری از جمله حوزه‌های میان‌رشته‌ای است که طی سال‌های اخیر به آن اقبال شده و پژوهش‌هایی رانیز به خود اختصاص داده است. پژوهش حاضر با توجه به اهمیت ارتباطات بین سازمانی و گردشگری، سعی در بررسی نقش ارتباطات بین سازمانی میان سازمان‌های مرتبط با امنیت گردشگران است. به تعبیر دیگر این پژوهش در صدد تأکید بر این موضوع است که در میان تمام عوامل گوناگون اثرگذار بر امنیت گردشگران در کشورمان، ارتباطات بین سازمانی اگر مهم‌ترین عامل نباشد، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده است.

رشد عظیم صنعت گردشگری در دنیا و حجم عظیم در آمد حاصل از آن و ایجاد فرصت‌های اشتغال، سبب شده است که کشورهای مختلف جهان با توجه به توانمندی‌های طبیعی، میراث فرهنگی و تاریخی خود سعی کنند تا سهمی از این اقتصاد را به خود اختصاص دهند (شهریاری، کریم‌زاده و شهریاری، ۱۳۹۹، ص ۶۸). امروزه رقابت‌های عظیمی در برنامه‌ریزی برای جذب گردشگران مختلف با هدف توسعه پایدار و ایجاد اشتغال در حال شکل‌گیری است. گردشگری در ایران به‌عنوان یک صنعت از ظرفیت‌های بسیار

بالایی برای رشد و توسعه برخوردار است (قوچانی و خیری اوروندی و ایران نژاد پاریزی، ۱۳۹۴، ص ۱۰۳ و شکور و ملایی، ۱۳۹۲، ص ۴۴). براساس گزارش‌ها اگرچه ایران رتبه دهم جاذبه‌های باستانی و تاریخی و رتبه پنجم جاذبه‌های طبیعی را در جهان داراست، اما از توسعه شایسته‌ای برخوردار نیست، زیرا در سال ۲۰۰۸، در حدود ۲ میلیون گردشگر خارجی از ایران بازدید کرده‌اند، این در حالی است که در این سال ۸۴۲ میلیون جهانگرد در دنیا سفر کرده‌اند^۱. آمارهای رسمی سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۱۴ حاکی از آن است که بیش از ۸۰۰ میلیارد دلار گردش مالی سالانه صنعت توریسم در جهان است، که سهم کشور ایران کمتر از یک دهم درصد از این گردش مالی است. امروزه بخش اعظمی از بودجه کشورها از طریق جذب گردشگران خارجی تامین می‌شود و ایران نیز از این قاعده مستثنی نیست (عظیمی گهراز و تیموری، ۱۳۹۴، ص ۱۴۲).

امنیت شاید مهم‌ترین عنصر تشکیل‌دهنده صنعت گردشگری است و شاید بتوان گفت که هیچ صنعتی تا این اندازه به امنیت وابسته نیست (عشقی، نظم‌فر و علوی، ۱۳۹۹، ص ۳۳). نامنی یا احساس نامنی موجب می‌شود که صدها هزار گردشگر، مسافرت خود را به کشورها یا بخش‌هایی از کشور لغو کنند (موقرپاک و قربانی، ۱۳۹۷، ص ۱۲ و هزارجریبی، ۱۳۹۰، ص ۱۲۹). از این رو مجموعه سازمان‌های دخیل در امنیت گردشگری، به ویژه نیروهای انتظامی، باید زیرساخت‌های لازم برای توسعه گردشگری و به خصوص امنیت گردشگران را فراهم کنند. تامین امنیت گردشگران امری مختص به پلیس نیست. یافته‌های علمی و مصاحبه با کارشناسان سازمان‌های مربوط نشان می‌دهد که سازمان و نهادهای مختلفی در تامین امنیت گردشگران وجود دارد که بدون ارتباط و همکاری اثربخش میان آنها امنیت گردشگران تامین نخواهد شد. اهمیت ارتباطات بین سازمانی، در برقراری امنیت برای گردشگران است. با توجه به مطالب یادشده، هدف اصلی این پژوهش، بررسی تاثیر عوامل ارتباطی موثر در کنترل امنیت گردشگران است. به تعبیر دیگر موضوع اساسی این پژوهش آن است که ارتباط بین سازمانی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه را با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری بررسی کرده و در این بین تاثیر عواملی مانند ارتباطات رسمی و غیررسمی و استفاده از انواع کانال‌های ارتباطی برای تامین امنیت را نشان دهد.

پیشینه: ریانی، شاهمیوندی، دهقان نیا و ناظرحضرت (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «نقش پلیس در

تأمین امنیت و جذب گردشگر، نمونه موردی شهر اصفهان» که جامعه آماری آن ۳۲۰ نفر از گردشگران خارجی بود به این یافته‌ها رسیدند که یکی از مسایل و مشکلات اساسی پلیس کشورهای مختلف (در گردشگری) ضعف ارتباطات درست میان پلیس و رسانه‌ها، ضعف پلیس در روابط عمومی‌ها، و نبود ارتباطات میان پلیس با سایر سازمان‌های رسمی و غیررسمی است.

خلیفه سلطانی، معینی طبا و قلانی (۱۳۹۱) در بررسی عوامل ایجادکننده احساس امنیت در جهانگردان اصفهان که جامعه آماری آن ۳۸۱ نفر از گردشگران خارجی بود، به این نتیجه رسیدند که بین دو متغیر حضور و عملکرد نیروی انتظامی و همچنین تبلیغات ارائه شده در رسانه‌های جمعی در خصوص مسائل امنیتی و احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان رابطه وجود دارد.

یافته‌های پژوهش خورشیدی و پورجعفری (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل موثر بر احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری، مورد مطالعه: شهر طرهبه» که جامعه آماری آن ۳۰۰ نفر از گردشگران داخلی وارد شده به شهر طرهبه بودند، نشان داد که صنعت گردشگری به عنوان یکی از منابع درآمد و ایجاد اشتغال در سطح ملی می‌تواند رهیافتی برای توسعه اقتصادی در قلمرو ملی باشد اما به سبب ناتوانی در انسجام بین سازمانی نتوانسته‌ایم به صورت شایسته از این صنعت سود ببریم.

در پژوهش حاجی اسماعیلی و کیامپور (۱۳۹۲) با عنوان «امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در استان اصفهان» که جامعه آماری آن ۲۰ نفر از مدیران دفاتر و آژانس‌های یادشده بودند، مشکلات و مسائل امنیت گردشگری در ابعاد مختلف از طریق مصاحبه عمیق نیمه ساختارمند پرسیده شد. نتایج نشان داد که به نظر می‌رسد احساس ناامنی در حوزه‌های مختلف که خود حاصل درهم تنیدگی عوامل مختلف فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی است، بر رونق گردشگری در ایران سایه شومی افکنده، کاهش چشمگیر گردشگران خارجی و به دنبال آن پایین آمدن درآمد ارزی کشور را به همراه دارد.

عبدلی، محمدی و ابراهیمی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «تحلیلی بر میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری (مورد مطالعه: گردشگران داخلی شهر اصفهان)» که جامعه آماری آن ۳۹۰ نفر از گردشگران شهری داخلی وارد شده به شهر اصفهان بودند و پژوهش شربتی (۱۳۹۵) با عنوان «تحلیلی بر میزان احساس امنیت گردشگران شهری (مورد مطالعه: گردشگران داخلی شهر گرگان)» که جامعه

آماري آن ۳۰۰ نفر از گردشگران مراجعه کننده به شهر گرگان بودند، تحلیلی از میزان احساس امنیت گردشگران شهری ارائه کرده و مدعی شدند که امنیت قابل قبولی برای گردشگران وجود دارد.

نتایج پژوهش حسین پور و مظلوم (۱۳۹۴) با عنوان «بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی» که جامعه آماری آن ۳۰۲ نفر از مسئولان و مدیران واحدهای اقامتی و اتحادیه‌های مربوطه در سطح شهر مقدس مشهد بودند نشان داد که در اولویت بندی عوامل مؤثر بر تأمین امنیت گردشگران مذهبی، به ترتیب رسیدگی به شکایات، ایجاد تعامل با سایر دستگاه‌ها و گشت‌های کنترل و پیشگیری تأثیرگذار بوده‌اند.

کوزه گر کالجی، آقایی و ریسی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «تحلیل سنجش ابعاد احساس امنیت گردشگران در شهرهای مرزی (مورد مطالعه: شهر مریوان)» که جامعه آماری آن ۱۵۰ نفر از گردشگران ورودی به شهر مریوان بود، نشان داد که احساس امنیت گردشگران در شهرهای مرزی در حد قابل قبولی است.

عنابستانی، حسینی و طالبی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش پلیس بر امنیت گردشگران (مطالعه موردی: شهر شاندیز)» که جامعه آماری آن ۳۸۴ نفر از گردشگران داخلی وارد شده به این شهر در سال ۱۳۹۴ بوده، به این نتیجه رسیده که عملکرد پلیس بیشترین تأثیرگذاری را بر احساس امنیت گردشگران شهر شاندیز دارد.

متقی، صادقی و دلالت (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان «نقش امنیت در توسعه گردشگری بین‌المللی» که جامعه آماری آن ۱۵۰ نفر از گردشگران خارجی ورودی به شهر یزد بودند به این نتیجه رسیدند که ۸۰ درصد آنها وضعیت امنیت گردشگران در ایران را خوب می‌دانستند و راضی بودند؛ گردشگران اعتقاد داشتند وجود پلیس ویژه گردشگری در مکان‌های گردشگری، باعث بالارفتن امنیت می‌شود اما حضور بسیار زیاد پلیس نتیجه عکس هم می‌دهد و گردشگران احساس ناامنی روانی می‌کنند زیرا احساس می‌کنند جو امنیتی و پلیسی است.

گرچی کرسامی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «میزان رضایت مندی گردشگران از عملکرد فرماندهی انتظامی استان مازندران در خصوص طرح امنیت اجتماعی» که جامعه آماری آن ۳۸۴ نفر از مسافران و گردشگران حاضر در مناطق ساحلی و توریستی بابلسر بودند به این نتیجه رسیدند که بالا بودن ضریب

امنیت اجتماعی در مناطق گردشگری استان، باعث افزایش سطح رضایت‌مندی مردم و گردشگران از عملکرد نیروی انتظامی شده و موجب پیوند و تعامل متقابل بین مردم و نیروی انتظامی می‌شود.

عزیزی، بیات و هلالی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «اثرات امنیتی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان: پژوهشی در چارچوب روش‌شناسی کیو» که مشارکت‌کنندگان آن ۶۴ نفر از نخبگان گردشگری بودند، به این نتیجه رسیدند که این اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در تضعیف امنیت گردشگری، قانون‌گریزی، تهدید امنیت اقتصادی مقصد گردشگری و تضعیف کنترل اجتماعی و کنترل انتظامی موثر است.

جوکار، بیات و ترکمان (۱۳۹۷) نیز در پژوهشی با عنوان «مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد گردشگری» که مشارکت‌کنندگان آن ۶۰ نفر از مدیران عالی‌سازمان‌های مرتبط امنیت گردشگری در همدان بودند، به این نتیجه رسیدند که آموزش و اطلاع‌رسانی به ذینفعان گردشگری، تقویت قانون‌گرایی و کنترل و نظارت رسمی و پیشگیری و مقابله با جرم به ترتیب در مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد گردشگری اهمیت دارد.

ویلیکس^۱ (۲۰۱۱) در پژوهش خود با عنوان «سیاست‌گذاری جهانگردی» که جامعه آماری آن بیش از ۳۰۰ نفر از جهانگردان خارجی واردشده به ایالات متحده بود به این نتیجه رسید که جهانگردی از جمله حوزه‌های اصلی و تخصصی پلیس گردشگری است. به باور وی اگر پلیس بتواند به زبان‌های مختلف صحبت کند و با سایر سازمان‌ها ارتباط برقرار کند، می‌تواند در برقراری امنیت بسیار موثر باشد. مهمت‌مورات^۲ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «امنیت گردشگران: نیاز به پلیس گردشگری در بوسنی و هرزگوین» که جامعه آماری آن ۲۸۰ نفر از گردشگران واردشده به بوسنی و هرزگوین بودند، به بررسی نقش پلیس در امنیت گردشگران پرداخت و به این نتیجه رسید که پلیس از ارکان اصلی حفظ امنیت جهانگردان است و باید حمایت شود.

ماوبای، بوکای و جونز^۳ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «پلیس گردشگری: ظهور واحدهای تخصصی» که با بررسی اسناد مرتبط با گردشگری و نیز مصاحبه با بیش از ۳۰ نفر از مسئولان گردشگری انجام

1. Wilks

2. Mehmet murat

3. Mawby, Boakye & Jones

داده‌اند، بر سه مثال متضاد از پلیس گردشگری در سه کشور انگلستان و غنا و آمریکا متمرکز شده‌اند. در انگلستان، با وجود رابطه روشن بین گردشگری و جرم و بی‌نظمی، هیچ پلیس ویژه توریستی ندارد. در غنا، جایی که پلیس توریستی راه‌اندازی شده است و آمریکا، واحدهای پلیس توریستی، بخشی از ساختارهای پلیس در مناطق توریستی مانند فلوریدا هستند. پژوهش‌ها یاد شده پس از تشریح وضعیت فعلی هر منطقه، با بحث درباره مزایا و مضرات واحدهای تخصصی و دلایل ظهور سیاست‌های متضاد، نتیجه‌گیری کرده است که در کل وجود پلیس برای امنیت گردشگران ضرورت دارد. در تمام مناطقی که در پیشینه بررسی شدند، به ندرت پژوهشگران به موضوع ارتباطات بین سازمانی دخیل در گردشگری و رابطه آن با امنیت گردشگران توجه داشته‌اند. این نشان از نه فقط جدید بودن این موضوع، که مورد غفلت قرار گرفتن آن بوده است.

مبانی نظری: ارتباطات بین سازمانی^۱ مفهومی نو و میان‌رشته‌ای با کاربردهای گوناگون است. برای نمونه این مفهوم را فرآیندی (عمودی، افقی، مورب، بالا و پائین، رسمی یا غیررسمی) دانسته‌اند که طی آن، سازمانی برای دریافت اطلاعات (فانگ و فانگ^۲، ۲۰۱۰، ص ۵۴)، انتقال پیام به دیگر سازمان‌ها و نیز هماهنگی و یکپارچه‌سازی و ایجاد زمینه مشترک برای فعالیت و درنهایت افزایش بهره‌وری به کار می‌رود (رابینز^۳، ۱۳۸۵، ص ۴۲). برخی دیگر از پژوهشگران، ارتباطات بین سازمانی را فرآیندهایی مانند جامعه‌پذیری، کنترل عملکرد، تصمیم‌گیری، ارتباط خارجی، فناوری و ایجاد و مبادله پیام‌ها در درون شبکه‌ای از روابط به هم پیوسته^۴ برای مقابله با ناامنی محیطی^۵ تعریف کرده‌اند (فانگ^۶، ۲۰۱۴، ص ۲۶). تکزیرا^۷ (۲۰۱۹، ص ۴۴) با مفهوم‌سازی همکاری بین سازمانی، به تبیین عوامل موثر در ارتباطات بین سازمانی پرداخته، از شبکه‌های اجتماعی و همکاری و مشارکت بین سازمان‌ها، به عنوان راهبرد توسعه محلی و منطقه‌ای گردشگری نام برده است. تمام تلاش وی معطوف به تدوین چارچوب نظری به‌منظور مطابقت با مفاهیم و عناصر مختلف برای تبیین و درک پدیده مشارکت‌ها در گردشگری بوده است.

ارتباطات بین سازمانی را می‌توان مجموعه‌ای از ارتباطات (به صورت کتبی و شفاهی - سنتی و مدرن)

1. Interorganizational relationships (IORs)
3. Robbins
5. Environmental Uncertainty
7. Teixeira

2. Fung & Fung
4. Interdependent Relationships
6. Fong

و اتصالات رسمی و غیررسمی میان دو سازمان دانست که هر یک از سازمان‌ها با بر عهده‌گیری نقش‌هایی، توانایی سازمانی در به‌کارگیری انواع کانال‌های ارتباطی را تسهیل می‌کنند. چنین ارتباطی نه فقط می‌تواند به سبب ارائه انواع اطلاعات از طریق کانال‌های مختلف، دشمنی‌ها را به دوستی‌ها بدل سازد، که شناخت بیشتری به دو طرف می‌دهد، جریان اطلاعات رسمی و غیررسمی میان دو سازمان را با واسطه به‌کارگیری انواع کانال‌ها، امکان‌پذیر می‌کند. ارتباطات بین سازمانی همچنین منافع جمعی را جایگزین منافع فردی می‌سازد، هزینه‌ها را کاهش و رضایت‌مندی دو سازمان را فراهم می‌کند. همکاری و تعامل بین سازمان‌ها نقش مهمی در نوآوری‌های موفق در صنعت گردشگری دارد. این موضوع تا اندازه‌زیادی به نوع همکاری‌ها و رهبری بین سازمانی دارد. دیدگاه‌های مختلف نشان می‌دهد که پشتیبانی رهبری و همکاری، مهمترین محرک برای توسعه امنیت است. ارتباطات بین سازمانی میان سازمان‌های بزرگ و کوچک می‌تواند تا اندازه‌زیادی در توسعه گردشگری و امنیت گردشگران موثر باشد. (ناندانی گامج^۱، ۲۰۱۴، ص ۲۹-۳۱).

بیانچی و استفان^۲ (۲۰۱۴) به وضعیت جهانگردی و شهروندی با تاکید بر حقوق، آزادی‌ها و مسئولیت‌ها در نظم جهانی پرداخته، معتقد است تمام شهروندان باید از حقوق و آزادی‌های برابر برخوردار باشند. مولز^۳ (۲۰۱۴) با تاکید بر مفهوم شبکه‌های اجتماعی به ظهور تغییرات جدید در گردشگری پرداخته و فضای مجازی را هم رقیب و هم فرصتی برای گردشگران دانسته است. در عین حال کورستانج^۴ (۲۰۱۷) به ابعاد امنیت گردشگری در دنیای حاضر پرداخته بر این باور است که امنیت گردشگران در جهان کنونی مهم‌ترین موضوعی است که همه سازمان‌های مرتبط با گردشگری باید بدان توجه کنند و بالاخره تارلو^۵ (۲۰۱۴) به دو مبحث اساسی در گردشگری توجه کرده است. نخست امنیت گردشگران (و شیوه‌های تعامل سازمان‌ها برای تامین این امنیت) و دوم، راهبردهای امنیت گردشگری برای مدیریت مؤثر خطر و ایمنی در سفر. او در دو کتاب خود در خصوص امنیت و گردشگران، به این نتیجه رسیده که با تغییر در جهان کنونی نیازمند احصای مدل جدیدی از راهبردهای امنیت گردشگری با تاکید بر مدیریت خطر و ایمنی هستیم. در همین خصوص رحمتی و زارع (۱۳۹۸) نیز در مباحث نظری خود به تبیین چگونگی و چرایی روابط میان امنیت و گردشگری پرداخته و عناصر اجتماعی مؤثر بر امنیت گردشگران را (مانند

1. Nandani Gamage

2. Bianchi & Stephenson

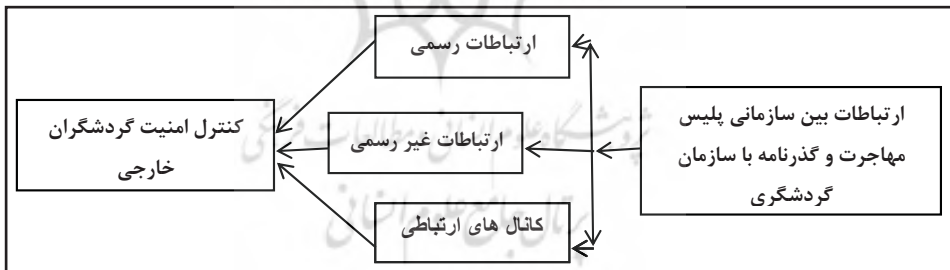
3. Molz

4. Korstanje

5. Tarlow

قوانین و شرایط اجتماعی) تحلیل کرده‌اند. امیدی، نعمتی، نوبخت، مومنی تزنگی و اسدی پناه‌زرنندی (۱۳۹۶) در بحثی نظری حول گردشگری به نقش تعاملات بین سازمان‌ها در تقویت امنیت ملی تاکید کرده و آن را در ارتقاء امنیت ملی موثر دانسته‌اند. به باور بیات، بختیاری و باقری (۱۳۹۷) هرچه سازمان‌های دخیل در امنیت گردشگری تعاملات نزدیکتر با اطلاع‌رسانی به موقع و روزآمد داشته باشند، امکان برقراری امنیت بیشتر است.

چارچوب نظری: به هر ترتیب ارتباطات بین سازمانی رسمی و غیررسمی پلیس با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، هنگامی موفق خواهد بود که تاریخچه‌ای موفقیت‌آمیز از همکاری و همیاری میان آنها وجود داشته باشد؛ رهبری این ارتباطات به سازمان یا شخصی واگذار شود که توانمند باشد؛ شرکت‌کنندگان در ارتباطات از ترکیب مناسبی برخوردار باشند؛ توانایی دست یافتن به توافق میان آنها وجود داشته باشد؛ از انواع شیوه‌های مجازی و کانال‌های ارتباط رسمی و غیررسمی، سنتی و مدرن برای رفع موانع و مشکلات سود ببرند؛ ساختار باز، همیارانه و انعطاف‌پذیر بین سازمان‌ها وجود داشته باشد و پیش از انجام کار (پیش‌خورد) و بعد از آن ارزیابی مداومی از تعامل و ارتباط دو سازمان صورت گیرد. بر این اساس، مدل مفهومی پژوهش به صورت زیر طراحی شد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

با توجه به مدل مفهومی پژوهش سه فرضیه به این صورت تدوین شد: ۱. ارتباطات رسمی سازمان پلیس با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، در کنترل امنیت گردشگران تاثیر دارد؛ ۲. ارتباطات غیررسمی سازمان پلیس با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، در کنترل امنیت گردشگران تاثیر دارد و ۳. بکارگیری انواع کانال‌های ارسال و دریافت پیام سازمان پلیس با سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، در کنترل امنیت گردشگران تاثیر دارد.

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - تحلیلی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل افسران شاغل در اداره پلیس مهاجرت و گذرنامه به تعداد ۱۲۰ نفر و همه کارکنان سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری به تعداد ۸۰ نفر هستند. روش نمونه‌گیری، طبقه‌ای متناسب و در ادامه تصادفی ساده است. با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۱۴۰ نفر برای دو جامعه به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شد (۵۰ نفر پلیس مهاجرت و گذرنامه و ۹۰ نفر سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری). روش گردآوری داده‌ها میدانی و ابزار آن پرسشنامه محقق‌ساخته است که براساس طیف لیکرت تنظیم شد. روایی^۱ پژوهش به روش صوری و از طریق بررسی وضوح و صحت پرسش‌ها توسط اساتید راهنما و مشاور و ده نفر از اساتید و کارشناسان حیطه گردشگری و امنیت تایید شد. پایایی^۲ پرسشنامه از طریق محاسبه ضریب آلفای کرونباخ که شاخص مناسبی برای بررسی اعتبار و هماهنگی درونی ابزار پژوهش است، ۰/۸۶ به دست آمد.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی حجم نمونه: در این پژوهش ۱۴۰ نفر از کارکنان پلیس مهاجرت و گذرنامه و سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، پرسشنامه پژوهش را تکمیل کردند. از این تعداد ۳۴ نفر (۲۴/۳ درصد) رازنان و ۱۰۶ نفر (۷۵/۷ درصد) را مردان تشکیل دادند. بیش از ۵۰٪ از کارکنان تحصیلات بیشتر از کاردانی داشتند. همچنین سن بیش از ۵۰٪ آنان بین ۳۰ تا ۴۵ سال بود. سابقه کاری بیش از ۵۰٪ آنان نیز بیشتر از ۵ سال بود و از بین این افراد، ۱۷ نفر (۱/۱۲٪) را افراد مجرد و ۱۲۳ نفر (۹/۸۷٪) را افراد متأهل تشکیل داده‌اند. همچنین ۶۴ نفر (۷/۴۵٪) استخدام رسمی و ۷۶ نفر (۳/۵۴٪) استخدام غیررسمی بودند.

بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش: به‌منظور بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ درج شده است.

1. Validity

2. Reliability

جدول ۱. بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش

متغیر	مقدار Z	مقدار P	نتیجه
کانال‌های ارتباطی	۱/۲۹	۰/۰۷	نرمال
ارتباطات رسمی	۱/۳۸	۰/۰۴	غیرنرمال
ارتباطات غیررسمی	۱/۱۲	۰/۱۶	نرمال
ارتباطات بین‌سازمانی	۱/۰۲	۰/۲۵	نرمال
کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی	۱/۴۳	۰/۰۳	غیرنرمال
کنترل امنیت	۱/۶۳	۰/۰۱	غیرنرمال

خروجی حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد که، داده‌های ارتباطات رسمی، کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی و کنترل امنیت از توزیع نرمال تخطی کرده است، زیرا سطح معناداری آن از مقدار ۰/۰۵ کمتر شده است. سایر داده‌های پژوهش دارای توزیع نرمال بوده‌اند.

ارتباط بین متغیرهای کنترل امنیت با سایر متغیرهای پژوهش: به منظور بررسی ارتباط بین کنترل امنیت با سایر متغیرهای پژوهش از همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شد که نتیجه آن در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲. شدت ارتباط (و سطح معناداری) متغیر کنترل امنیت با سایر متغیرهای پژوهش

متغیر	کنترل امنیت	کانال‌های ارتباطی	ارتباطات رسمی	ارتباطات غیررسمی	ارتباطات بین سازمانی	کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی
کنترل امنیت	همبستگی P-value	۱ (۰/۰۰۹)	۰/۰۲۴ (۰/۰۱۳)	۰/۰۱۹ (۰/۰۰۸)	۰/۱۸۹ (۰/۰۲۶)	۰/۲۲۵ (۰/۰۰۸)
کانال‌های ارتباطی	همبستگی P-value	۱ ---	۰/۲۳۷ (۰/۰۰۵)	۰/۰۷۴ (۰/۰۰۱)	۰/۲۷۸ (۰/۰۰۱)	۰/۲۱۴ (۰/۰۱۱)
ارتباطات رسمی	همبستگی P-value	۱ ---	۰/۳۳۱ ($<0/001$)	۰/۰۳۴ (۰/۰۰۱)	۰/۰۳۴ (۰/۰۰۱)	۰/۱۱۸ (۰/۰۳۴)
ارتباطات غیررسمی	همبستگی P-value	۱ ---	۰/۲۲۵ (۰/۰۰۸)	۰/۰۷۴ (۰/۰۰۱)	۰/۲۲۵ (۰/۰۰۸)	۰/۰۷۴ (۰/۰۰۸)
ارتباطات بین‌سازمانی	همبستگی P-value	۱ ---	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)
کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی	همبستگی P-value	۱ ---	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)	۰/۱۲۶ (۰/۱۳۹)

نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن نشان داد که بین متغیرهای کنترل امنیت با سایر متغیرهای پژوهش، در سطح خطای ۵ درصد ارتباط معنادار و مستقیمی وجود دارد. فرضیه اصلی پژوهش. بین ارتباطات بین سازمانی پلیس مهاجرت و گذرنامه با کنترل امنیت گردشگران خارجی رابطه معنادار وجود دارد. به منظور آزمون اثرگذاری متغیرهای مستقل پژوهش بر متغیر وابسته یعنی کنترل امنیت گردشگران خارجی با استفاده از رگرسیون خطی چندگانه^۱ همزمان نتایج برابر جدول ۳ به دست آمد.

جدول ۳. آزمون رگرسیون متغیرهای موثر بر کنترل امنیت

مقدار P	آماره t	ضرایب مدل			
		ضریب رگرسیونی استاندارد شده (β)	خطای انحراف استاندارد	ضریب رگرسیونی (B)	
<۰/۰۰۱	۱/۶۹	---	۳/۸۹	۶/۵۹	ثابت
۰/۰۰۲	۳/۱۳	۰/۲۵	۰/۰۸	۰/۲۶	کانال‌های ارتباطی
۰/۰۲۲	۲/۳۳	۰/۱۹	۰/۰۸	۰/۱۹	ارتباطات رسمی
۰/۰۴۹	۱/۹۷	۰/۱۶	۰/۰۸	۰/۱۷	ارتباطات غیررسمی
۰/۰۴۵	۲/۰۲	۰/۱۶	۰/۰۹	۰/۱۸	ارتباطات بین سازمانی
۰/۰۴۱	۲/۰۶	۰/۱۶	۰/۱	۰/۲۱	کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی

ضریب تعیین (R^2) = ۰/۳۱

نتیجه رگرسیون خطی چندگانه: به‌طور همزمان متغیرهای مستقل پژوهش وارد تحلیل شدند؛ نتایج نشان داد که تمام متغیرها حدود ۳۱ درصد از تغییرات متغیر پاسخ یعنی کنترل امنیت را می‌توانند توجیه کنند. گفتنی است که میزان اثرگذاری متغیر کانال‌های ارتباطی (یا ضریب رگرسیونی (B)) بر کنترل امنیت حدود ۰/۲۶ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده (β) ۰/۲۵؛ میزان اثرگذاری متغیر ارتباطات رسمی (یا ضریب رگرسیونی (B)) بر کنترل امنیت حدود ۰/۱۹ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده ()

۰/۱۹؛ میزان اثرگذاری متغیر ارتباطات غیررسمی (یا ضریب رگرسیونی (B)) بر کنترل امنیت حدود ۰/۱۷ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده () ۰/۱۶؛ میزان اثرگذاری متغیر ارتباطات بین سازمانی (یا ضریب رگرسیونی (B)) بر کنترل امنیت حدود ۰/۱۸ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده () ۰/۱۶؛ میزان اثرگذاری متغیر کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی (یا ضریب رگرسیونی (B)) بر کنترل امنیت حدود ۰/۲۱ و ضریب رگرسیونی استاندارد شده () ۰/۱۶ بوده است. بر همین اساس آماره تی به ترتیب شامل این مقادیر است: کانال‌های ارتباطی (۳/۱۳)، ارتباطات رسمی (۲/۳۳)، ارتباطات غیررسمی (۱/۹۷)، ارتباطات بین سازمانی (۲/۰۲)، کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی (۲/۰۶). به منظور اولویت‌بندی متغیرهای تأثیرگذار از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج در جدول ۴ درج شده است.

جدول ۴. اولویت‌بندی متغیرهای تأثیرگذار بر کنترل امنیت

مؤلفه‌ها	رتبه میانگین	ملاک آزمون	مقدار P
کانال‌های ارتباطی	۴/۱۹	۳۹۳/۱۴	<۰/۰۰۱
ارتباطات رسمی	۴/۳۶		
ارتباطات غیررسمی	۲/۶۷		
ارتباطات بین سازمانی	۲/۵۸		
کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی	۱/۲		

نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان داد که ارتباطات رسمی با رتبه میانگین ۴/۳۶ در رتبه اول ارجحیت قرار دارد. رتبه دوم به کانال‌های ارتباطی با رتبه میانگین ۴/۱۹ و رتبه سوم به ارتباطات غیررسمی با رتبه میانگین ۲/۶۷ تعلق داشت. قابل ذکر است که اختلاف رتبه‌ها نیز در سطح خطای ۵ درصد معنادار شناخته شد.

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش مشخص شد که کانال‌های ارتباطی، ارتباطات رسمی، ارتباطات غیررسمی، ارتباطات بین سازمانی و کاهش تخلفات و جرائم غیرامنیتی بر کنترل امنیت اثرگذاری معنادار و مثبتی دارند. به عبارت دیگر چنانچه هریک از این متغیرها افزایش یابند، کنترل امنیت گردشگران خارجی نیز افزایش می‌یابد. بنابراین می‌توان عنوان کرد که ناهماهنگی و همکاری ناکافی بین سازمان‌های دولتی می‌تواند

باعث کاهش کنترل امنیت گردشگران خارجی شود. همچنان که ارتباطات ناکافی میان پلیس و رسانه‌ها، ضعف پلیس در روابط عمومی و نبود ارتباطات میان پلیس با سایر سازمان‌های رسمی و غیررسمی می‌تواند باعث فقدان کنترل امنیت گردشگران خارجی شود. این یافته با یافته‌های پژوهش ربانی و همکاران (۱۳۹۰) همراستا است. در این پژوهش متوسط نمره کانال‌های ارتباطی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه برابر با $۳۲/۲۵ \pm ۲/۶۶$ به دست آمد که از نظر آماری اثر معناداری بر کنترل امنیت گردشگران خارجی نشان داده است. بنابراین می‌توان گفت که چنانچه کانال‌های ارتباطی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه بیشتر شود، میزان کنترل امنیت گردشگران خارجی نیز افزایش می‌یابد. کانال‌های ارتباطی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه از طرق مختلف می‌تواند تقویت شود به‌طور نمونه دفاتر و نمایندگی‌های وزارت امور خارجه، مبادی ورودی به کشور، پایگاه‌های اطلاع‌رسانی توریستی معتبر می‌توانند نقش مهمی در این راستا ایفا کنند که تمام این موارد می‌تواند باعث افزایش کنترل امنیت گردشگران خارجی شود. این یافته با نتایج حاصل از مطالعه ربانی و همکاران (۱۳۹۰)، خلیفه سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) همراستا است. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباطات رسمی بر کنترل امنیت اثرگذاری معناداری داشته است به‌طوری که با افزایش ارتباطات رسمی، کنترل امنیت گردشگران خارجی نیز زیاد می‌شود. ارتباطات رسمی باعث آمادگی هرچه بیشتر مسئولان برای ارائه خدمات مناسب به گردشگران خارجی می‌شود که در نهایت بتوانند امنیت را در حین سفر توریستی خود لمس کنند. به‌طور نمونه چنانچه ارتباط بین پلیس با سایر سازمان‌های رسمی مانند میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و وزارت امور خارجه بیشتر باشد می‌تواند تضمین‌کننده امنیت بیشتر گردشگران و انجام صحیح‌تر هدایت، سازمان‌دهی، و هماهنگی رسمی آژانس‌ها و شرکت‌های مسافرتی برای حضور گردشگران باشد. این نتیجه با مطالعه خلیفه سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) همراستا است.

براساس یافته‌های پژوهش حاضر، ارتباطات غیررسمی بر کنترل امنیت اثر مستقیمی داشت بدان معنا با افزایش ارتباطات غیررسمی، کنترل امنیت گردشگران خارجی افزایش می‌یابد. این موضوع نشان‌دهنده نقش مثبت و دلگرم‌کننده پلیس در مواردی دارد که وجه دوستانه و صمیمانه‌تری بین آنان برقرار است. به‌طور مثال حضور همدلانه پلیس در همایش‌ها و نمایشگاه‌های گردشگری، آشنایی از نزدیک پلیس با مشکلات موجود در عرصه گردشگری از طریق فضای مجازی، تعامل دوستانه با مدیران

هتل‌ها، پانسیون‌ها و مهمان‌پذیرها می‌تواند بدون آنکه جنبه رسمی داشته باشند، بسیار مفید واقع شوند که در واقع جنبه روانی و اجتماعی آن نیز بسیار چشم‌گیر است. این یافته می‌تواند با نتایج مطالعه خلیفه سلطانی و همکاران (۱۳۹۱) همراستا تلقی شود. پژوهش حاضر نشان داد که، ارتباطات بین سازمانی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه با تمرکز بر توسعه صنعت گردشگری، بر کنترل امنیت اثر معنادار و مستقیمی داشته است به طوری که با افزایش ارتباطات بین سازمانی با تمرکز بر صنعت گردشگری، ۳۵٪ بر کنترل امنیت گردشگران خارجی افزوده می‌شود. به طور مثال همکاری بین پلیس و سازمان‌های راهداری استانی می‌تواند منجر به سهولت در رفت و آمد گردشگران و امنیت بیشتر آنان شود؛ در عین حال که کمک شایانی به توسعه صنعت گردشگری نیز می‌کند. همچنین ارتباط مثبت بین پلیس و سازمان هلال احمر می‌تواند این پیام را به گردشگران القاء کند که حفاظت و سلامت جانی آنان محترم شمرده می‌شود تا بدین ترتیب تکریم گردشگر را از سوی سازمان‌های گردشگری درک کنند. این موضوع به طرز شگرفی می‌تواند در افزایش و توسعه صنعت توریسم کشور مؤثر واقع شود.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، کاهش تخلفات و جرایم غیرامنیتی بر کنترل امنیت اثر معنادار و مستقیمی داشته است چنانکه با کاهش هرچه بیشتر تخلفات و جرایم غیرامنیتی، کنترل امنیت گردشگران خارجی به حدود ۴۲٪ فزونی می‌یابد. این موضوع نشان می‌دهد که حضور پلیس چقدر می‌تواند در افزایش کنترل امنیت گردشگران خارجی نقش کلیدی داشته باشد. همچنین نقش مؤلفه‌های کلیدی دیگر همچون رعایت علائم در اماکن عمومی و گردشگری با زبان انگلیسی می‌تواند نقش بسزایی در جلوگیری از تخلفاتی شود که ممکن است برحسب سوء تعبیر گردشگران به وجود آمده باشد، همچنان که به این نکته مهم در مطالعه خود اشاره کرده‌اند. بنابراین مدیریت صحیح شهری نیز می‌تواند باعث افزایش کنترل امنیت گردشگران خارجی شود.

پیشنهادها

با توجه به آنکه تمام متغیرهای مستقل پژوهش بر کنترل امنیت گردشگران خارجی اثر معناداری داشتند، بنابراین پیشنهاد می‌شود که ارتباطات بین سازمانی به طور رسمی مورد توجه قرار گیرد تا از خلال آن ارتباطات میان پلیس با سایر سازمان‌های رسمی و غیررسمی (به‌ویژه سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری) به طور مثبتی افزایش یابد. برای نمونه تمام کانال‌های ارتباطی تبادل اطلاعات و

پیام‌ها برای هر دو سازمان قابل استفاده باشد و تنها به ارتباطات رسمی و نامه‌نگاری بسنده نشود، بلکه به همه نوع ارتباطات غیررسمی از قبیل نشست‌های صمیمانه، دعوت از طرفین و برگزاری مهمانی‌های دوستانه توجه شود.

یافته‌ها نشان داد که کانال‌های ارتباطی می‌توانند نقش مفیدی در گسترش ارتباطات بین سازمانی داشته باشند، بنابراین پیشنهاد می‌شود که از تمام ظرفیت کانال‌های سنتی و مدرن (به ویژه فضای مجازی) برای ارسال پیام‌ها استفاده شود. همچنین یافته‌ها نشان داد که اطلاع‌رسانی به موقع و همه‌جانبه در تقویت ارتباطات بین سازمانی اهمیت دارد. از این رو اطلاع‌رسانی با کمک راهنمایان تور و آشنا به موضوعات انتظامی، تهیه بروشور و ارائه تذکرات لازم در خصوص مناطق پرخطر، اطلاع‌رسانی با کمک مطالب ارائه شده توسط نمایشگاه‌های گردشگری و اطلاع‌رسانی به وسیله جراید و روزنامه‌ها و ارائه آموزش‌های مقدماتی به گردشگران می‌تواند از وقوع مشکلات و یا حوادث غیرمترقبه پیشگیری کند. در عین حال که اطلاع‌رسانی توسط دفاتر و نمایندگی‌های وزارت امور خارجه و اطلاع‌رسانی در مبادی ورودی به کشور نیز می‌تواند در کنترل امنیت گردشگران خارجی مفید باشد.

با توجه به اهمیت ارتباطات رسمی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه می‌توان پیشنهاد کرد که قواعد و چارچوب‌های مشخصی در خصوص ارتباطات بین سازمانی درباره موضوعات زیر (از سوی هریک از دو سازمان و یا با محوریت پلیس گذرنامه) تدوین شود؛ همکاری‌ها و ارتباطات دو سویه پلیس با سایر سازمان‌ها، تشکیل کمیسیون نظارت بر امنیت گردشگران خارجی، ارائه نظرات مشورتی مدیران و اعضای سازمان‌های مرتبط، همکاری و هماهنگی رسمی دستگاه‌های امنیتی و انتظامی برای تقویت اشراف اطلاعاتی بر گردشگران خارجی با هدف کاهش آسیب‌ها و بالاخره ایجاد وحدت رویه در نحوه مواجهه با مشکلات گردشگران خارجی و پرهیز از سلیقه‌ای عمل کردن.

با توجه به اهمیت ارتباطات غیررسمی پلیس مهاجرت و گذرنامه، پیشنهاد می‌شود که تعامل دوستانه با مدیران هتل‌ها، پانسیون‌ها و مهمان‌پذیرها افزایش یابد و البته ارتباط نزدیک و دوستانه‌ای با مشاوران و کارشناسان، اساتید دانشگاه‌ها و فرهیختگان حوزه گردشگری برای بهره‌گیری از نظرات آنان صورت گیرد. پیامدهای اجرای چنین پیشنهادی می‌تواند نه فقط باعث آشنایی بیشتر پلیس با مشکلات موجود در عرصه گردشگری شود که همکاری‌های صمیمانه با سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

را عمیق تر سازد.

با توجه به ارتباطات بین سازمانی میان پلیس مهاجرت و گذرنامه با تمرکز بر توسعه صنعت گردشگری، پیشنهاد می شود که به این موارد توجه بیشتری مبذول شود. مکانیزه تر شدن و روزآمدتر شدن تامین و کنترل امنیت گردشگران در مقابل سرقت ها، تامین امنیت جاده ای و ترافیکی گردشگران؛ کنترل و رفع رجوع درگیری، نزاع، آشوب و شورش های شهری توسط پلیس، رعایت ادب و احترام و عملکرد مناسب از سوی هتل ها، رستوران ها، آژانس های مسافرتی. همچنین یافته های پژوهش نشان داد کاهش تخلفات و جرایم غیر امنیتی از سوی پلیس می تواند تاثیرات مثبتی بر امنیت گردشگران و تقویت ارتباط با سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری شده و امکان تعامل بیشتر را فراهم سازد.

همچنین ارائه اطلاعات و آگاهی دهی به گردشگران در خصوص وجود ناسازگاری فرهنگ گردشگران برخی از کشورها با فرهنگ ایرانی - اسلامی، طراحی و تولید برخی علائم و تابلوهای راهنما برای گردشگران خارجی برای کنترل امنیت و نیز پرهیز از سردرگمی آنها و استفاده از راهنمایان معتبر که هم به لحاظ دانش تخصصی و هم به جهت مدارک شناسایی معتبر باشند، پیشنهاد می شود.

سپاسگزاری

اگرچه نمی توان از تمام افراد، گروه و دست اندرکارانی که به اشکال مختلف در انجام پژوهش حاضر نهایت لطف را داشتند، تشکر کرد اما با این وصف از همه آنان برای نقش مثبتی که در اجرای پژوهش حاضر داشتند، تشکر می کنیم.

فهرست منابع

امیدی، علی؛ نعمتی، مصطفی؛ نوبخت، حسین؛ مومنی تزنگی، مسعود و اسدی پناه زرنندی، امید. (۱۳۹۶). *توریزم و امنیت ملی*. تهران: ندای کارآفرین.

بیات، ناصر؛ بختیاری، تقی و باقری، فاطمه. (۱۳۹۷). *نقش پلیس در امنیت گردشگری*. پایان نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی. دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین. تهران.

جوکار، قاسم؛ بیات، ناصر و ترکمان، مهدی. (۱۳۹۷). *مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه های غیررسمی در مقصد گردشگری*. *پژوهش های مدیریت/انتظامی*، ۱۳(۲)، صص ۲۳۵-۲۶۰. قابل بازیابی از:

http://pmsqjrl.police.ir/article_18873.html

حاجی اسماعیلی، لیلا و کیامپور، مسعود. (۱۳۹۲). *امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در استان اصفهان*. *پژوهش های راهبردی/امنیت و نظم/اجتماعی*، ۳(۲)، صص ۴۵-۶۰. قابل بازیابی از

<http://ensani.ir/fa/article/328362>

حسین پور، جعفر و مظلوم، سید محمدرضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی. *پژوهش‌های اطلاعاتی و حینایی*، ۱۰(۳)، صص ۱۰۱-۱۱۶. قابل بازیابی از:

<https://www.noormags.ir/view/fa/creator/225466>

خلیفه سلطانی، سید محسن و معینی طباطبائی، فاطمه السادات و قلانی، نسری. (۱۳۹۱). بررسی عوامل موثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان. *پژوهش‌های راهبردی/امنیت و نظم اجتماعی*، ۳(۱)، صص ۳۹-۵۸. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=44736>

خورشیدی، عباس و پورجعفری، محمد. (۱۳۹۲). رابطه توانمندی‌های صنعت گردشگری با امنیت اجتماعی در جمهوری اسلامی ایران. *فصلنامه امنیت پژوهی*، ۱۲(۴۴)، صص ۸۱-۹۷. قابل بازیابی از:

https://journals.ut.ac.ir/article_60510.html

رایزن، استیفن. پی. (۱۳۸۵). *تئوری سازمان/ساختار، طراحی، کاربردها*. سیده مهدی اعرابی، مترجم. چاپ شانزدهم. تهران: نشر اشرافی. ربانی، رسول؛ شاهینودی، احمد؛ دهقان نیا، محمدمنصور و ناظر حضرت، جعفر. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری، نمونه موردی شهر اصفهان. *فصلنامه مطالعات/امنیت اجتماعی*، ۲۶(۲)، صص ۳۹-۶۰. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=150547>

رحمتی، منصور و زارع، غلامرضا. (۱۳۹۸). *کتاب رابطه امنیت و گردشگری*. اردبیل: انتشارات جهاد دانشگاهی استان اردبیل. شربتی، اکبر. (۱۳۹۵). تحلیلی بر میزان احساس امنیت گردشگران شهری (مطالعه موردی: گردشگران داخلی شهر گرگان). *پژوهشنامه جغرافیایی/انتظامی*، ۴(۱۳)، صص ۱۲۳-۱۴۶. قابل بازیابی از:

https://jut.ut.ac.ir/m/article_60510.html

شکور، علی و ملایی، فرهاد. (۱۳۹۲). بررسی و پیش‌بینی وضعیت اقلیم آسایش گردشگری و تاثیر آن در سرمایه‌گذاری بخش گردشگری تا سال ۲۰۵۰ میلادی (نمونه موردی: استان فارس). *نگارشی‌های نو در جغرافیای انسانی (جغرافیای انسانی)*.

صص ۳۷-۵۲. قابل بازیابی از: http://geography.journals.iau-garmsar.ac.ir/article_667264.html

شهریاری، سید کمال الدین، کریم‌زاده، علی و شهریاری، شهرزاد. (۱۳۹۹). اولویت‌بندی قابلیت‌ها و جاذبه‌های گردشگری در محدوده‌های باز آفرینی شده تاریخی (مطالعه موردی: محدوده تاریخی زندیه شیراز). *هویت شهر*، ۱۴(۴۱)، صص ۶۱-۷۴.

قابل بازیابی از: http://hoviatsahr.srbiau.ac.ir/article_14465.html

عبدلی، اصغر، محمدی، جمال و ابراهیمی، رضا. (۱۳۹۳). تحلیلی بر میزان احساس امنیت اجتماعی گردشگران شهری (مطالعه موردی: گردشگران داخلی شهر اصفهان). *جغرافیا و برنامه‌ریزی*، ۱۸(۵۰)، صص ۲۳۵-۲۵۷. قابل بازیابی از:

https://geoplanning.tabrizu.ac.ir/article_3132.html

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

http://pmsq.jrl.police.ir/article_18862.html

عشقی، علی، نظم‌فر، حسین و علوی، سعیده. (۱۳۹۹). ارزیابی رقابت‌پذیری گردشگری کشورهای خاورمیانه به لحاظ برخورداری از زیرساخت‌های حمل و نقل. *پژوهشنامه حمل و نقل*، ۱۷(۱)، صص ۲۷-۴۶. قابل بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=319365>

عظیمی گهراز، سیده سمیه و تیموری، ایرج. (۱۳۹۴). ارزیابی فعالیت‌های گردشگری در شهرستان انزلی و ارائه راهبردهای بهینه در راستای برنامه‌ریزی گردشگری پایدار منطقه با استفاده از ANP و SWOT. *گردشگری شهری*، ۲(۲)، صص ۱۳۷-۱۵۲.

قابل بازیابی از: https://jut.ut.ac.ir/?_action=article&au=327202

عنابستانی علی اکبر؛ حسینی، معصومه و طالبی، هاشم. (۱۳۹۵). بررسی تاثیر نقش پلیس بر امنیت گردشگران (مطالعه موردی: شهر شاندیز). *جغرافیا و توسعه فضای شهری*، ۳(۲)، صص ۱۴۱-۱۵۹. قابل بازیابی از:

<https://jgusd.um.ac.ir/article/view/54874>

قوچانی، فرخ؛ خیری اوروندی، بیژن و ایران نژاد پاریزی، الهام. (۱۳۹۴). وضعیت آمادگی و سطح پذیرش توسعه صنعت گردشگری کشور. *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۶(۲۴)، صص ۹۷-۱۱۱. قابل بازیابی از: http://tms.atu.ac.ir/?_action=press

کوزه گر کالجی، لطفعلی؛ آقایی، پرویز و ریسی، حسین. (۱۳۹۶). تحلیل سنجش ابعاد احساس امنیت گردشگران در شهرهای مرزی (مورد مطالعه: شهر مریوان). *پژوهشنامه جغرافیایی/انتظامی*، ۵(۱۸)، صص ۳۱-۵۰. قابل بازیابی از: <http://ensani.ir/fa/article/377678>

گرجی کرسامی، علی. (۱۳۹۶). میزان رضایت مندی گردشگران از عملکرد فرماندهی انتظامی استان مازندران در خصوص طرح امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: شهرستان بابلسر). *پژوهشنامه جغرافیایی/انتظامی*، ۵(۱۹)، صص ۱۳۳-۱۶۴. قابل بازیابی از: <https://www.magiran.com/paper/1787268>

متقی، سمیرا؛ صادقی، محمد و دلالت، مراد. (۱۳۹۵). نقش امنیت در توسعه گردشگری بین‌المللی (نمونه موردی: گردشگران خارجی شهر یزد). *گردشگری شهری*، ۳(۱)، صص ۷۷-۹۱. قابل بازیابی از: https://jut.ut.ac.ir/article_60511.html

موقریا، علی و قربانی، فاطمه. (۱۳۹۷). جایگاه گردشگری در امنیت ملی و روند توسعه کشورها (مطالعه موردی: کشور ایران). *جغرافیایی فضای گردشگری*، ۷(۲۶)، صص ۱-۲۵. قابل بازیابی از: <https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=65938>

هزار جریبی جعفر. (۱۳۹۰). احساس امنیت اجتماعی از منظر توسعه گردشگری. جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، مجله پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان. ۲۲(۲)، صص ۱۲۱-۱۴۲. قابل بازیابی از: http://gep.ui.ac.ir/article_18497.html

Bianchi, R., & Stephenson, M. (2014). *Tourism and citizenship: Rights, freedoms and responsibilities in the global order* (Vol. 11). Abingdon: Routledge.

Fong, Allan. (2014). *Boundary Objects: Improving Inter-organizational Communication*. New York. MIT libraries. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/279844367>

Fung, Walter S. L. Y. K. & Fung, Richard. (2010). *An inter-organizational community of practice for information security*. New York: IEEE.

Molz, Germann, J. (2014). *Travel Connection: tourism. Technology and togetherness in a mobile World*. New York: Routledge.

Mawby, Rob., Boakye, Kwaku & Jones, Carol. (2015). Policing tourism: the emergence of specialist units. *Journal Policing and Society an International Journal of Research and Policy*, 25(4). Retrieved from: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2013.870174?journalCode=gpas20>.

Korstanje, Maximiliano. E. (2017). *Introduction to Tourism Security*. DOI: 10.4018/978-1-5225-1054-3.ch009

Mehmet, Murat. Payam. (2015). *Tourists Security: The Need for Tourism Police in Bosnia and Herzegovina*. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 12(1), pp 1-9. Retrieved from: https://www.academia.edu/34532814/Tourists_Security_The_Need_for_Tourism_Police_in_Bosnia_and_Herzegovina

Tarlow, Peter E. (2014). *Tourism Security Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. <https://doi.org/10.1016/C2012-0-06812-3>.

Nandani, Gamage, Sujata. (2014). *Inter-Organizational Communities of Practice for Improved Organizational Performance*, (23), pp 1-15. Retrieved from: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers>.

cfm?abstract_id=2443989

Teixeira, Sergio. (2019). Networks and Interorganizational Cooperation in Nature Tourism: A Case Study Article. *Journal of Tourism - Studies and Research in Tourism*, 3(27), pp 4-13. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/334431566>

Wilks, Jeff. (2011). Policing in tourism. *Travel law quarterly*, 4(11), pp 30-34. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/272888271>.

