



انجمن علمی گردشگری ایران

تأثیر مدیریت انتظامی تفرجگاه‌های پیراشهری بر رضایتمندی ساکنان محلی (مورد مطالعه: منطقه طرقله و شان‌دیز مشهد)

حسن مؤمن^۱، ناصر بیات^۲، یوسف علی‌پور^۳

DOI:10.22034/jtd.2021.285843.2347

چکیده

در تعاریفی که از گردشگری بیان شده است، مطالعه و شناخت بشر در کانون توجه آن قرار دارد و بیشتر پژوهش‌های انسان‌شناسان درباره نوع بشر به فرهنگ باز می‌گردد. اگر فرهنگ را هر صورتی از رفتار اکتسابی و غیرغریزی در نظر بگیریم، این مقاله به توصیف و تبیین این رفتار در قلمرو پژوهش در مواجهه با موضوع پژوهش با تمام تأثیرات فرهنگی و اقتصادی می‌پردازد. بررسی سیر تغییرات گردشگری در نیم سده اخیر و بازسازی معنایی آن و تغییرات حاصل از رواج گردشگری در حوزه‌های ذکر شده، مسئله مهم و ضرورت انجام این پژوهش است که نیازمند پشتوانه نظری قوی و مبتنی بر اتخاذ رویکردی پارادایم تفسیرگرایی است که در آن از رویکرد امیک استفاده می‌شود و بدین وسیله کمک می‌کند تا نحوه درک و تفسیر مردم سرزمین مورد مطالعه از تأثیرات گردشگری در توسعه جامعه محلی بررسی شود. پژوهش با روش کیفی انجام شده و از رویکرد مردم‌نگاری به منزله روش عملیاتی پژوهش و از رویکرد نظریه زمینه‌ای به منزله روش تحلیل داده‌ها استفاده شده است. یافته‌ها در قالب هفت مقوله عمده و یک مقوله هسته، یعنی رویکرد مؤثر به گردشگری پایدار، بیان می‌شود. بر اساس این مقوله، حوزه‌هایی از گردشگری در قلمرو پژوهش از حالت انبوه خارج شده و در مسیر نیل به وضعیت گردشگری پایدار است.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۲

واژه‌های کلیدی:

مدیریت انتظامی، کنترل و مقابله با جرم، مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای، پیشگیری از جرم، طرقله و شان‌دیز

مقدمه

باید تمهیداتی در نظر گرفته شود تا مردم در کنار هم احساس امنیت کنند. یکی از شاخص‌های اعتماد به پلیس، میزان رضایت یا ناراضی‌مندی مردم از امنیت موجود، نوع نگاه مردم به دولت و مأموران آن، میزان بدگمانی و بدبینی یا خوش‌بینی به عملکرد و مدیریت انتظامی و در مجموع رضایت از خدمات پلیس است؛ بنابراین همکاری و مشارکت افراد جامعه با پلیس برای تأمین نظم، مستلزم رضایت از عملکرد نیروی انتظامی بین افراد جامعه است (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۲). از این‌رو رضایت شهروندان از رفتار پلیس پیش‌نیاز همکاری آنان با سازمان پلیس و از عوامل اصلی و اساسی موفقیت پلیس است (پور و همکاران، ۱۳۹۳:

نیروی انتظامی در نقش مهم‌ترین متولی تولید، تأمین و تثبیت امنیت در کشور مسئول مقابله با هرگونه قانون‌گریزی در سطح جامعه است. در این راستا، پلیس برای موفقیت در انجام وظایف خود و برقراری نظم و امنیت در جامعه به همکاری و حمایت شهروندان متکی است. بدون حمایت مردم، پلیس توانایی حل و فصل جرایم و حفظ نظم و همکاری برای جلوگیری از جرم را ندارد. در این رهگذر، اعتماد و اطمینان مردم به پلیس سنگ بنا و محور هر نوع همکاری عمومی برای مشروعیت پلیس در جوامع است. برای اعتمادسازی

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد رشته پیشگیری از جرم، دانشگاه علوم انتظامی امین

۲. استادیار گروه جغرافیا، دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)؛ n_bayat@ut.ac.ir

۳. دانش‌آموخته دکتری جغرافیا، دانشکده علوم جغرافیایی، دانشگاه خوارزمی؛ sadrausef@yahoo.com



۵۸). رضایت جامعه از عملکرد پلیس تابعی از مدیریت انتظامی است و محدود به جامعه شهری، روستایی و مرزی نبوده و براساس قانون اساسی تمام آحاد جامعه به یک میزان دارای حقوق شهروندی و مستحق تأمین امنیت‌اند (اژدری و همکاران، ۱۳۹۸: ۲۲). برخی مناطق و نواحی شهری و پیراشهری کشورمان همچون منطقه طبقه و شان‌دیز مشهد به دلیل قرارگرفتن در برنامه‌ریزی توسعه گردشگری شهرستان و اشتباه به‌منزله هدف گردشگری در بین گردشگران داخلی و خارجی در سال‌های اخیر با حجم انبوه حضور و ورود گردشگر به این منطقه مواجه بوده و همین امر در کنار ایجاد فرصت‌های اقتصادی - اجتماعی برای ساکنان محلی این مناطق، مشکلات و معضلاتی را نیز فراهم کرده است. حضور و استفاده گردشگران از اماکن تفریحی تفرجگاه‌های پیراشهری در شهرهای بزرگی همچون شهر مشهد مقدس به‌منزله پایتخت مذهبی ایران اسلامی در سال‌های اخیر در حکم پدیده‌ای رو به گسترش، فرصت‌ها (مواهب) و در برخی مواقع چالش‌هایی را فراروی کارگزاران، برنامه‌ریزان و متولیان حوزه‌های گوناگون اعم از حوزه بهداشت و درمان، محیط زیست و حتی مسئولان امنیتی - انتظامی تفرجگاه‌های پیراشهری گذاشته است؛ بسیاری از امکانات در نظر گرفته‌شده برای نواحی پیراشهری اطراف شهرستان مشهد مقدس، همچون امکانات بهداشتی، زیست محیطی و راهبردهای نرم‌افزارانه و سخت‌افزارانه تأمین امنیت این مناطق، متناسب با سطح نیاز جامعه بومی - محلی این نواحی بوده و موج گسترده گردشگران به‌ویژه در سال‌های اخیر، موجب ایجاد تنگنا برای بومیان ساکن و به تبع آن، نارضایتی جامعه محلی بوده است. یکی از عمده مشکلات ناشی از توسعه گردشگری در این مناطق، که مستقیماً با عملکرد و کارکرد نیروی انتظامی در ارتباط است، افزایش حجم ترافیک، شیوع برخی جرایم اخلاقی و ناهنجاری‌های رفتاری گردشگران، کاهش نظارت اجتماعی مردم‌مدار و بالارفتن نرخ جرایم ... است که ضمن ایجاد نارضایتی جامعه بومی - محلی از گردشگران، به افزایش مطالبات مردم این منطقه از نیروی انتظامی برای سامان‌دهی به وضعیت فعلی منجر شده است. بنابراین موضوع مدیریت انتظامی تفرجگاه‌های منطقه طبقه و شان‌دیز مشهد مستمسکی برای انجام این پژوهش فراهم کرده است. با این وصف، تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت انتظامی تفرجگاه‌های پیراشهری در رضایتمندی ساکنان محلی مناطق طبقه و شان‌دیز مشهد انجام می‌شود.

در سال‌های اخیر، حاکم‌شدن سبک زندگی مدرن تحولات اجتماعی فراوانی را به همراه داشته و باعث هجوم فزاینده جامعه شهرنشین برای استفاده از مناطق گردشگری نزدیک و در دسترس برای گذران اوقات فراغت با هزینه کم است. از این رو موج گسترده عزیمت گردشگران خسته از زندگی ماشینی و یک‌نواخت شهرها برای استفاده از فضای تفریحی موجود در تفرجگاه‌های پیراشهری، ضمن فراهم کردن فرصت‌های مطلوب برای ساکنان محلی این تفرجگاه‌ها، منشأ تهدیدها و مخاطراتی نیز بوده است که این پیامدهای منفی حضور گردشگران برای ساکنان محلی، در تحقیقات و مطالعات علمی بررسی شده است (صابری و همکاران، ۱۳۹۷: ۱). بسیاری از امکانات مستقر در تفرجگاه‌های پیراشهری شهر مشهد همچون طبقه و شان‌دیز براساس نیازهای محدود ساکنان محلی و متناسب با نیازمندی‌های گردشگران اندک در دهه‌های گذشته شکل گرفته و با توجه به افزایش جمعیت ساکنان محلی و به موازات آن، گستردگی رو به تریاید جمعیت گردشگران در سال‌های اخیر، به هیچ روی پاسخ‌گوی نیاز این مناطق نیست و این مسئله سبب کاهش احساس امنیت در میان ساکنان محلی این مناطق و در مجموع ایجاد نارضایتی در بین ساکنان حوزه جغرافیایی تفرجگاه‌هایی مانند طبقه و شان‌دیز شده است. عواملی که موجب تهدید یا کاهش امنیت عمومی در تفرجگاه‌های پیراشهری از جمله طبقه و شان‌دیز می‌شوند بی‌شمارند؛ دلایلی مانند ازدحام جمعیت به‌ویژه در روزهای تعطیل، تجاوز به فضای شخصی افراد بومی و نقض امنیت آن‌ها، وجود رواج پدیده غریبه‌هراسی در میان ساکنان محلی، حضور و فعالیت کلاه‌برداران برای سوء استفاده از گردشگران و تبعات آن برای ساکنان محلی این مناطق و غیره از جمله علل نارضایتی بومیان و ساکنان محلی از وضعیت امنیت و در جان کلام نارضایتی از مدیریت انتظامی این تفرجگاه‌هاست. تحولات دهه‌های اخیر سبب شده تا امکانات تفرجگاه‌های پیراشهری همچون امکانات منطقه طبقه و شان‌دیز مانند گذشته قادر به تأمین آرامش و امنیت ساکنان محلی نباشد. تفرجگاه‌های پیراشهری شان‌دیز و طبقه به دلایلی مانند هجوم گسترده مهاجران و گردشگران، کمبود و به‌نوعی نبود تناسب بین نیازهای امنیتی - انتظامی این مناطق با توان کمی و کیفی متولیان و کارگزاران تأمین امنیت و غیره از شاخص‌های آرامش و امنیت فضای بکر و طبیعی مکان‌های گردشگری فاصله گرفته‌اند و با وجود اقدامات وسیع



طرّبه و شان‌دیز مشهد، بررسی تأثیر اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد و در نهایت بررسی تأثیر اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد است.

در راستای اهداف فوق، این تحقیق به این سؤال پاسخ خواهد داد که: تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد چگونه است؟

برای پاسخ به سوال تحقیق، فرضیه اصلی مطرح شده در این تحقیق عبارت است از:

اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق نیز عبارت‌اند از:

۱. اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارد.

۲. اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارد.

۳. اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارد.

۴. اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارد.

مروری بر ادبیات موضوع

تاکنون مطالعات متعددی در سراسر جهان در این حوزه انجام شده که در ادامه به برخی از آن‌ها اشاره شده است. برخی محققان همچون بادلی و همکاران (۱۳۹۳)، عواملی همچون اطلاع‌رسانی به اماکن عمومی و متصدیان اصناف، تسلط کارشناسان دواپر به ضوابط مهندسی ترافیک، نحوه پاسخ‌گویی و برخورد کارکنان و پیش‌کارشناسی صلاحیت ترافیکی اماکن عمومی و اصناف را در حکم متغیرهای مؤثر در رضایتمندی افراد جامعه از عملکرد پلیس شناسایی و تبیین کرده‌اند. خلیوند و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان «نقش نیروی انتظامی در امنیت گردشگری (مطالعه موردی: استان ایلام)» به روش میدانی (استفاده از پرسش‌نامه همراه مصاحبه) به این نتیجه رسیده‌اند که میان متغیر فعالیت‌های ناجا و تأمین امنیت گردشگران رابطه

و مؤثری که به‌منظور بهبود رضایت مردم از عملکرد نیروی انتظامی در این مناطق در سال‌های گذشته انجام گرفته (بهبود فضای کالبدی و خدماتی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها با پیاده‌سازی طرح مکنّا - مدیریت کیفیت ناجا - ایجاد سامانه‌های ۱۹۷ و ۱۱۰) و صرف هزینه‌های مختلف مادی و معنوی در این زمینه، اما همچنان شاهد برخی خبرها از نارضایتی مردم از خدمات نیروی انتظامی در سطح رسانه‌ها هستیم (توحیدی، ۱۳۹۷: ۵). انجام این پژوهش از ابعاد و جنبه‌های گوناگون اهمیت و ضرورت دارد که در ادامه به برخی از مهم‌ترین جنبه‌های آن می‌پردازیم. مقام معظم رهبری در خصوص ویژگی‌های پلیس بیان می‌دارند: «وقتی مردم پلیس را می‌بینند باید احساس محبت و آرامش کنند» (قهرمانی، ۱۳۹۲: ۹۶). هدف پلیس جامعه‌محور نیز رضایت جامعه و مردم بر مبنای منافع جامعه است. مأموران پلیس در فضای حاکمیت پلیس جامعه‌محور باید برای شناخت مشکلات و یافتن راه‌حل‌های مناسب برای آن‌ها، مردم را در راستای تشریک مساعی و همکاری با یکدیگر بسیج کنند؛ بنابراین با توجه به این‌که انجام این تحقیق می‌تواند به شناخت نگرش و بررسی میزان رضایتمندی بخشی از جامعه و ساکنان محلی منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد کمک کند حائز اهمیت است؛ چراکه در صورت راضی نبودن ساکنان محلی از عملکرد پلیس، نوع رفتار ساکنان محلی بر نحوه و چگونگی برخورد آنان با گردشگران و سیاحان و زائرانی که پس از زیارت حرم علی‌بن موسی الرضا (ع) برای گذران لحظاتی آرام به این منطقه مراجعه کرده‌اند اثر سوء می‌گذارد. نتایج تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که مشتریان راضی از خدمات پلیس بعد از مدتی به چشم و گوش پلیس تبدیل خواهند شد (Skogan & Hartnett, 1994). بنابراین بررسی میزان رضایتمندی ساکنان محلی منطقه شان‌دیز مشهد از مدیریت انتظامی تفرجگاه‌های این ناحیه می‌تواند سنگ محک مناسبی برای شناخت میزان موفقیت پلیس در زمینه تولید، تأمین و تثبیت امنیت این منطقه ارزیابی و مدنظر قرار گیرد که این امر خود مبین و مؤید اهمیت و ضرورت انجام این پژوهش است. هدف اصلی این تحقیق هم شناخت تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد بوده و به تبع آن، اهداف فرعی نیز دارد که عبارت‌اند از: بررسی تأثیر اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم در رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد، بررسی تأثیر اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم در رضایتمندی ساکنان منطقه



معنادار وجود دارد. صابری فر (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه شده در شهرهای مقصد گردشگری از دیدگاه گردشگران داخلی (مورد مطالعه: شهر مشهد)» به این موضوع پرداخته است. نتایج نشان داد که گردشگران از شرایط اجتماعی-فرهنگی و زیست محیطی و تسهیلات زیرساختی تا حدود زیادی رضایت دارند. از سویی، گردشگران با سطح تحصیلات متفاوت، درباره رضایت از شرایط گردشگری دیدگاه‌های یکسانی دارند. همچنین بین مدت اقامت گردشگران و سطح رضایت آنان از شرایط گردشگری، رابطه معنی دار برقرار نیست. میزان رضایت گردشگران داخلی از نحوه برخورد جامعه میزبان زیاد است و بین نگرش زنان و مردان گردشگر در این زمینه، تفاوت معناداری مشاهده می‌شود. براساس این نتایج، ادعای مسئولان در ارتباط با تحول سیستم ارائه خدمات به گردشگران را نمی‌توان مردود دانست. قنبری و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری با استفاده از مدل کانو-سروکوال، مطالعه موردی: روستاهای دهستان سپیددشت، شهرستان خرم‌آباد، استان لرستان» به این موضوع پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که از دید جامعه نمونه، میان عناصر و عوامل طبیعی شکافی میان انتظارات و ادراکات گردشگران وجود ندارد. اما در سایر عوامل زیرساختی و زیربنایی همانند تأسیسات اقامتی، دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی، امنیت جاده‌ها و... این شکاف مشاهده می‌شود. همچنین نتایج حاصل از آزمون کانو نشان می‌دهد که امنیت در مقصد با ضریب رضایت ۰/۴۹۴ مهم‌ترین الزام اساسی، تجربه سبک زندگی جدید و متفاوت از زندگی شهرنشینی با ضریب رضایت ۰/۸۰۰ مهم‌ترین الزام عملکردی و چشم‌انداز و مناظر طبیعی (مناظر، چشم‌اندازها، پوشش گیاهی و جانوری) با ضریب رضایت ۰/۸۲۱ مهم‌ترین الزام انگیزشی است. فیروزی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بخش گردشگری: تلفیقی از مطالعات فارسی زبان» به این موضوع پرداخته و نتایج نشان داد که عوامل بسیاری وجود دارند که غیرمستقیم بر کیفیت خدمات و رضایت مشتریان اثر دارند. زیرساخت عمومی، قوانین و مقررات، عناصر ذهنی و تبلیغاتی بخشی از این عوامل به‌شمار می‌آیند. شیرمحمدی و همکاران (۱۳۹۸) تأثیر رضایت ساکنان از مقصد گردشگری در تبلیغات

دهان‌به‌دهان با میانجی‌گری دل‌بستگی به مکان و تعامل در منطقه گردشگری ماسوله و قلعه رودخان را مطالعه کرده‌اند. یافته‌های آنان نشان داد که رضایت گردشگران از مقصد بر هویت مقصد، وابستگی به مقصد، دل‌بستگی عاطفی به مقصد، پیوند اجتماعی، خاطره از مقصد و انتظار از مقصد اثر مثبت و معناداری دارد. همچنین هویت مقصد، وابستگی به مقصد، دل‌بستگی عاطفی به مقصد، پیوند اجتماعی، خاطره از مقصد و انتظار از مقصد بر تبلیغات دهان‌به‌دهان اثرگذار است. آقائی و محمدی (۱۳۹۸) در تحقیقی رابطه متقابل امنیت و گردشگری در استان اردبیل را بررسی کردند و به نظر آنان یکی از مؤلفه‌های مهم در توسعه پایدار گردشگری، موضوع امنیت است و اصولاً تا زمانی که امنیت نباشد، سفری شکل نمی‌گیرد و بدون شک رضایتمندی گردشگران از یک مقصد همواره انگیزه‌بازدید مجدد از آن مکان را فراهم می‌کند. شربتی (۱۳۹۴) میزان احساس امنیت گردشگران شهری در شهر گرگان را تحلیل کرده است. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین عملکرد نیروی انتظامی و عملکرد سازمان‌های مرتبط با گردشگری با احساس امنیت گردشگران رابطه معناداری وجود دارد. برزگر (۱۳۹۷) میزان رضایتمندی از کیفیت محیط مکان‌های گردشگری در شهر گرگان را مطالعه کرده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد از بین شاخص‌های سنجش رضایتمندی گردشگران، دو شاخص اطمینان و قابلیت اعتماد، به ترتیب با میانگین امتیاز ۴/۴۳ و ۳/۸۷ مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در میزان رضایتمندی گردشگران از کیفیت محیط مکان‌های گردشگری شهر گرگان بوده‌اند. قادرمرزی (۱۳۹۷) در پژوهشی کاربردی، به سنجش عوامل مؤثر در میزان رضایتمندی گردشگران از تفرجگاه پیرانشهری پارک آبیدر سهندج پرداخته است. نتایج حاصل نشان داد کیفیت خدمات تفرجگاه آبیدر (دسترسی، جذابیت، تصویر مقصد، تسهیلات) با رضایتمندی گردشگران از نظر آماری معنادار است و هم‌بستگی مثبت دارد. یافته‌های پژوهش درویشی و همکاران (۱۳۹۷) در خصوص تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی در پیشگیری وضعی از جرم نشان می‌دهد اطلاع‌رسانی و آموزش به‌موقع به شهروندان؛ حضور هدفمند، به‌هنگام و مؤثر در اماکن و معابر جرم‌خیز؛ آموزش شگردها و ترفندهای سارقان به مردم برای ارتقای خودمراقبتی؛ کنترل نقاط جرم‌خیز با مراقبت‌های محسوس و نامحسوس توسط پلیس و نصب تابلوهای هشداردهنده در مناطق جرم‌خیز در



از آن جمله است. رنور^۲ (2007) در مطالعه خود نشان داد بین رضایت‌مندی افراد از پلیس و ترس از جرم آنان رابطه منفی وجود دارد؛ یعنی هرچه افراد ترس از جرم بیشتری داشته باشند، از میزان رضایت‌مندی آن‌ها از پلیس کاسته می‌شود. سوء رفتار ادراک‌شده از پلیس و پرهیز از فساد دو عامل اثرگذار بر رضایت شهروندان است که ویتزر و توچ^۳ (2005) بررسی کرده‌اند. اسکوگان^۴ (2005) رضایت شهروندان هنگام روبه‌رو شدن آن‌ها با پلیس و همچنین رضایت آنان را هنگامی که پلیس با آنان روبه‌رو می‌شود مطالعه کرده است. تایلر^۵ (2005) تفاوت در میان گروه‌های قومی در اعتماد و اطمینان آن‌ها به پلیس را بررسی کرده است. از نظر روح و الیور^۶ (2005) یکی از دلایل برای این یافته متناقض، بی‌توجهی به متغیرهای واسطی است که امکان دارد بین پیاده‌سازی «ترس از جرم» و «پلیس جامعه‌محور» وجود داشته باشد. بنابراین با عنایت به این موضوع، آن‌ها به مطالعه داده‌های پیمایشی حاصل از دوازده شهر در ایالات متحده پرداختند و به این نتیجه رسیدند در صورتی که کیفیت زندگی در اجتماع بهبود یابد، میزان رضایت‌مندی شهروندان از اجتماع کاهش می‌یابد. پلیس جامعه‌محور به بهبود شرایط زندگی اجتماع منجر شده و با افزایش رضایت‌مندی ساکنان از کیفیت زندگی، همسایه‌ها ترس و نگرانی کمتری از ناامنی خواهند داشت. ماوبی^۷ و همکاران (2016) نگرانی‌های امنیتی افراد محلی و بازدیدکنندگان برای توسعه پایدار مقصد گردشگری را بررسی کردند و نتایج تحقیق آنان به پیشنهاد سه راهبرد اصلی برای رضایت ساکنان محلی و گردشگران منجر شد. این سه راهبرد عبارت‌اند از: افزایش آگاهی گردشگران در خصوص پیشگیری از خطر و آداب و رسوم محلی، بهبود نحوه استقبال از گردشگران و مدیریت و پشتیبانی پلیسی از آن‌ها در صورت بروز حادثه و در نهایت تقویت هم‌زیستی مسالمت‌آمیز بین گردشگران و ساکنان محلی.

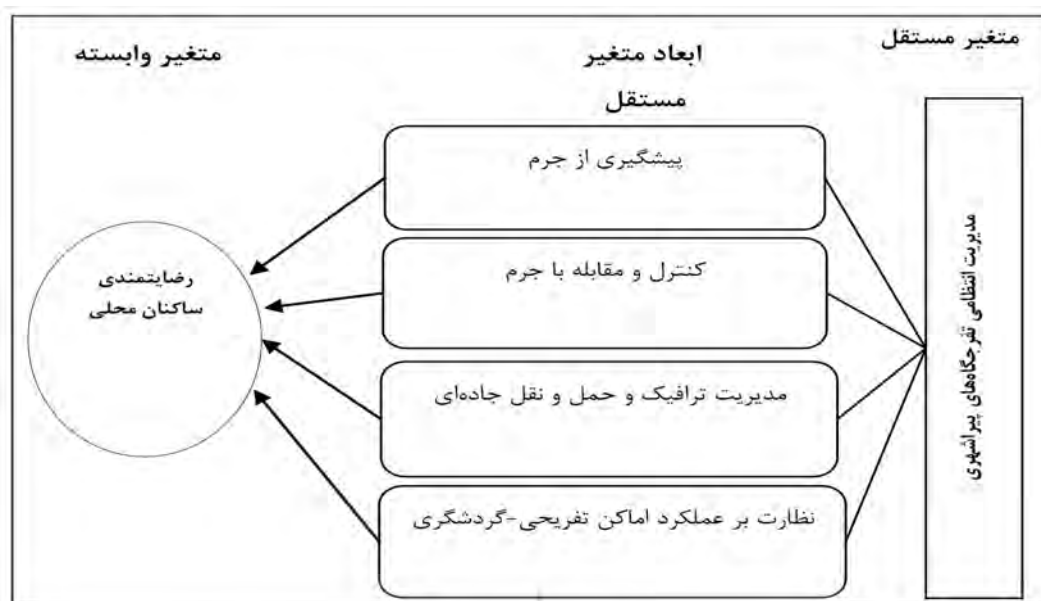
مدل مفهومی تحقیق به شرح ذیل طراحی شده است:

پیشگیری وضعی از جرم تأثیر زیادی دارد. کیانی سلمی و بیگلری‌نیا (۱۳۹۶) به شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد امنیت و اثر آن بر توسعه گردشگری در مناطق شهری کاشان پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که بین امنیت گردشگری در شهر کاشان و تمایل به بازدید مجدد گردشگران و پیشنهاد سفر به دیگران اثر معنادار و مثبتی داشته و وفاداری گردشگران برای تمایل به سفر مجدد را در پی خواهد داشت. بحرینی‌زاده و موسوی (۱۳۹۱) در تحقیقی به تبیین ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت‌ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال پرداخته‌اند. نتایج تجزیه و تحلیل آماری برای بررسی معنی‌داری بین میانگین ادراکات و انتظارات افراد در ابعاد هفت‌گانه کیفیت خدمات با استفاده از آزمون تی نمونه‌های زوجی روشن کرد که بین ادراکات و انتظارات مردم از ویژگی‌های ملموس کیفیت خدمات، قابلیت اطمینان کیفیت خدمات، رغبت و اشتیاق به پاسخ‌گویی، تضمین و اعتبار کیفیت خدمات، همدلی کیفیت خدمات، به‌موقع عمل کردن زمانی و مکانی و مشروعیت کیفیت خدمات، تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در خارج از کشور نشان می‌دهد در برخی از آن‌ها رضایت از رفتار پلیس از طریق پرسش‌نامه بررسی شده است. پوسیک و همکاران (2013) در تحقیقی با طرح شانزده پرسش‌نامه به این نتیجه رسیدند که رضایت شهروندان از رفتار پلیس پیش‌نیاز همکاری آنان با سازمان پلیس است. روگه و ویرچلده^۱ (2013) برای اندازه‌گیری رضایت شهروندان از خدمات پلیس پرسش‌نامه‌ای تنظیم کردند و در آن چند سؤال نیز برای اندازه‌گیری رضایت از رفتار پلیس طراحی کردند. کریستینا (2009) برای اندازه‌گیری رضایت شهروندان از عملکرد پلیس پرسش‌نامه‌ای نه سؤالی تنظیم کرد که دارای دو عامل است. عامل اول این پرسش‌نامه، رضایت از عملکرد پلیس است که در قالب چهار سؤال مطرح شده. عامل دوم که عدالت رویه‌ای نام‌گذاری شده با پنج سؤال، رضایت شهروندان را از رفتار پلیس می‌سنجد. رفتار مؤدبانه و محترمانه پلیس، دوستانه بودن رفتار پلیس، منصفانه بودن رفتار پلیس، حرفه‌ای بودن رفتار پلیس و رفتار کمک‌رسانی پلیس

2. Renauer
3. Weitzer & Tuch
4. Skogan
5. Tyler
6. Roh & Oliver
7. Mawby

1. Rogge & Verschelde



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (علیزاده و رضایی، ۱۳۹۲)

روش شناسی تحقیق

به دلیل استفاده از نتایج این پژوهش در فرایند تصمیم‌گیری ناجا، روش تحقیق از نظر هدف، پژوهشی کاربردی و نوع روش تحقیق توصیفی - هم‌بستگی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها پیمایشی است. با توجه به این‌که تحقیق در بازه زمانی خاصی (۱۳۹۸) انجام شده، از نوع مقطعی گذشته‌نگر نیز به‌شمار می‌رود. روش و ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه‌ای است. سؤالات به روش طیف لیکرت بوده و در قالب طیف پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نه مخالفم نه موافقم، موافقم و کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود. پرسش‌نامه این تحقیق شامل دو بخش اصلی است. یک بخش از پرسش‌نامه مرتبط با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان و بخش دیگر سؤال‌های مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق است. جامعه آماری پژوهش کل جمعیت هجده‌ساله و بالاتر منطقه است که برابر نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن کشور در سال ۱۳۹۵ برابر با ۴۸۵۲۰ نفر است که ۵۰ درصد در شهر طبقه و شان‌دیز و ۵۰ درصد نیز در نواحی روستایی منطقه سکونت دارند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران در سطح خطای ۰/۰۵ برابر با ۳۸۴ نفر برآورد شد. با توجه به این‌که حدود ۵۰ درصد جمعیت منطقه شهرنشین و ۵۰ درصد نیز روستانشین هستند، به همین نسبت پرسش‌نامه‌ها در سطح دو جامعه شهرنشین و روستانشین توزیع شده است. روش نمونه‌گیری در این

پژوهش خوشه‌ای چندمرحله‌ای و در سطح هر خوشه نیز نمونه‌ها به روش تصادفی ساده انتخاب خواهند شد. این شهرستان در حال حاضر شامل دو بخش طبقه و شان‌دیز بوده و جمعیت آن برابر با ۶۹۶۴۰ نفر است. نتیجه تحقیقی میدانی در ۱۳۸۶ نشان داده است که از جمعیت شاغل روستایی بخش، ۴۵ درصد در بخش کشاورزی، ۴۰ درصد در فعالیت‌های خدماتی (رستوران، نمایشگاه مبل، خرده‌فروشی، کارمند، حمل‌ونقل) و ۱۵ درصد در صنعت، به‌ویژه چوب و مبلمان فعالیت داشته‌اند (شایان و مودودی، ۱۳۹۰: ۱۷۸). به‌منظور ارزیابی و سنجش روایی پرسش‌نامه از نظر خبرگان (روایی صوری) و همچنین روایی سازه استفاده می‌شود. برای اطمینان کامل در مورد روایی پرسش‌نامه تحقیق، ابتدا از نظر استادان راهنما و مشاور و استادان صاحب‌نظر در این زمینه استفاده شد و سپس سؤالات در اختیار ۳۰ نفر از جامعه آماری قرار داده شد و پس از عودت و اصلاحات لازم لحاظ پرسش‌نامه نهایی تنظیم شد. مقصود از قابلیت اعتماد این است که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد در شرایط یکسان نتایج مشابه‌ای را به‌دست می‌دهد. دامنه ضریب قابلیت اعتماد از صفر (مرتبط‌نبودن نتایج به‌دست‌آمده در اندازه‌گیری‌های مکرر بر روی جامعه)، تا یک (ارتباط کامل نتایج به‌دست‌آمده در اندازه‌گیری‌های مکرر بر روی جامعه)، تغییرپذیر است که برای اندازه‌گیری آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. برای محاسبه

ضریب آلفای کرونباخ، ابتدا انحراف معیار نمرات هر زیرمجموعه از سؤال‌های پرسش‌نامه و انحراف معیار هر زیرمجموعه از سؤال‌های پرسش‌نامه و انحراف معیار کل سؤال‌ها (زیرمجموعه‌ها) را محاسبه کرده، سپس

جدول ۱: ضریب آلفای کرونباخ برای مفاهیم اصلی تحقیق

مقدار آلفا	تعداد گویه	ریز متغیر	متغیرها	
۰/۷۰۱	۱۰	پیشگیری از جرم	متغیر مستقل	متغیر وابسته
۰/۷۰۷	۱۴	کنترل و مقابله با جرم		
۰/۷۲۴	۱۶	مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای		
۰/۷۱۶	۹	نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری		
۰/۷۲۴	۲۰	رضایتمندی ساکنان منطقه طرقله و شان‌دیز		
۰/۷۱۵		میانگین		

نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود. برعکس اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد، نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود.

شان‌دیز در تقسیمات اخیر کشوری جزو شهرستان تازه‌تأسیس بینالود در استان خراسان رضوی است. این منطقه در ۱۵ کیلومتری شمال غربی مشهد قرار دارد. این شهرستان در شمال شرق ایران و در غرب و شمال غربی مشهد واقع شده و مساحت آن ۱۸۶ هزار هکتار است. حداکثر ارتفاع از سطح دریا ۳۰۵۹ متر در جاغرق و حداقل ارتفاع آن ۱۱۷۰ متر در حوزه سد طرق است. متوسط بارندگی شهرستان ۳۶۰ میلی‌متر و متوسط درجه حرارت ۱۱/۳ درجه، متوسط ماه‌های خشک سال ۴ ماه است. طول جغرافیایی این شهرستان ۱۰، ۳، ۵۹ تا ۵۹، ۳۶، ۵۹ شمالی و عرض جغرافیایی ۳۷، ۳۰، ۳۶ تا ۱۸، ۰۴، ۳۶ شرقی است. واقع شدن بخش در دامنه‌های ارتفاعات بینالود، سبب ایجاد پستی و بلندی جذاب، اعتدال هوا، جریان‌های سطحی، باغ‌های سرسبز و رستوران‌های متعدد شده و قلمرو آن مانند سرمایه‌ای پیرامونی و مجرای تنفسی، برای جمعیت ۲/۵ میلیونی کلانشهر مشهد نقش حیاتی دارد. شدت تحولات از سال ۱۳۷۵ به‌گونه‌ای بوده است که شهر کوچک شان‌دیز در فاصله ۳۵ کیلومتری مشهد از مهاجرفرستی به مهاجرپذیری و سکونت‌گاه‌های روستایی بخش از

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات در این تحقیق به روش‌های زیر است:

۱. از آمار توصیفی برای برآورد مشخصه‌های مرکزی و تنظیم جدول‌های توزیع فراوانی آماری و رسم نمودار استفاده شد.

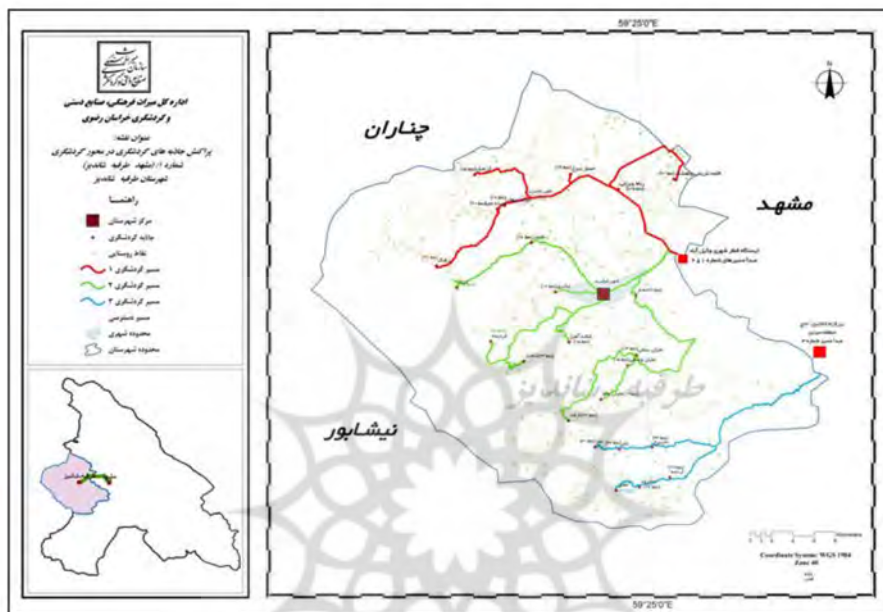
۲. از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات استفاده خواهد شد.

از محاسن این روش، مفروض نبودن شرط نرم‌المالی داده‌هاست. مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش حداقل مربعات جزئی یا همان نرم‌افزار اسمارت پی. ال. اس است که به‌علت سادگی و مزیت‌های بسیار در برابر نرم‌افزارهای مشابه به‌طور فزاینده توجه محققان و دانشجویان قرار گرفته است. وقتی از این نرم‌افزار استفاده می‌شود دو خروجی بسیار مهم و حیاتی مقدار آماره تی و ضرایب مسیر (بارهای عاملی) وجود دارد. اگر مقدار بارعاملی بین سؤالات پرسش‌نامه و متغیرهای مکنون بیشتر از ۰/۴ باشد نتیجه می‌گیریم که سؤالی که برای آن سازه به‌کار برده‌ایم به‌خوبی متغیر مکنون مدنظر را سنجیده است. مقدار آماره تی در واقع ملاک اصلی تأیید یا رد فرضیات است. اگر این مقدار آماره به ترتیب از ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۸ بیشتر باشد، نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد تأیید می‌شود. همچنین اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته مثبت باشد،



مهاجر فرستی به ثبات جمعیت دست یافته‌اند. تراکم زیست‌شناسی برحسب جمعیت روستایی بخش، ۷ نفر در هکتار و با احتساب شهر شاندیز، ۲۳ نفر در مقابل ۱۳ نفر در شهرستان مشهد است و تراکم نسبی جمعیت بخش (۶۹ نفر) تفاوت بارزی را با کشور (۴۳ نفر) نشان می‌دهد (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۳، ۱۳۸۷). استقرار ۳۵ واحد سنگ‌بری، ۱۵۰ کارگاه و نمایشگاه

بیلمان، ۲۰۸ واحد صنعتی در شهرک صنعتی توس و ۳۵ واحد در چاهشک، ۴۰ واحد فصلی تولید پوستین، حدود ۱۰۰ رستوران، ۲۵ واحد صنعتی مرغ تخم‌گذار، ۳۰ واحد صنعتی پرورش نیمچه گوشتی، ۴۵۰ کلنی زنبور عسل از جمله عوامل متنوع‌ساز اقتصاد بخش بوده‌اند.

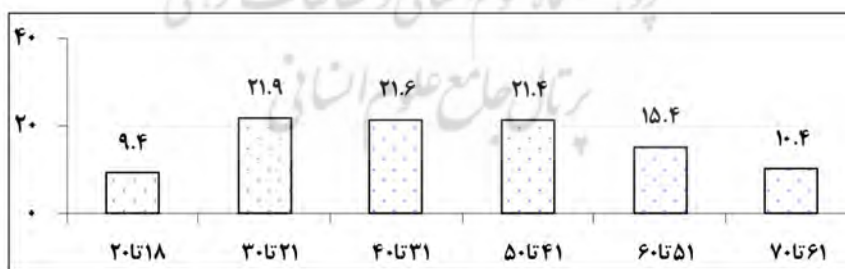


شکل ۲: موقعیت جغرافیایی طرب و شاندیز (منبع: اداره کل میراث فرهنگی و صنایع دستی و گردشگری)

سیمای جامعه آماری و دیدگاه پاسخ‌گویان به هریک از متغیرهای تحقیق مطابق نمودارهای ذیل بوده است.

یافته‌ها

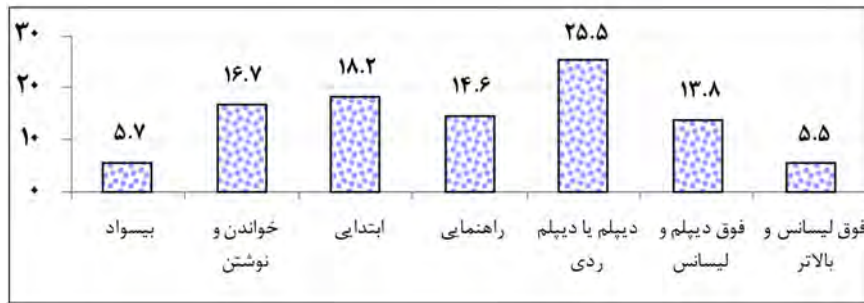
یافته‌های توصیفی: یافته‌های توصیفی مربوط به



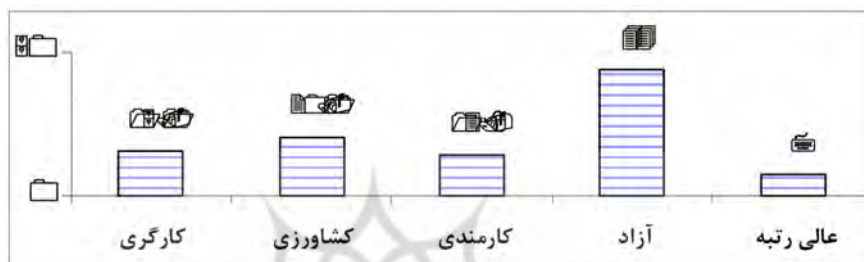
نمودار ۱: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب سن



نمودار ۲: توزیع فراوانی پاسخ‌گویان برحسب جنسیت



نمودار ۳: توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب سطح تحصیلات



نمودار ۴: توزیع فراوانی پاسخ گویان بر حسب نوع شغل

شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم: به‌منظور شناخت دیدگاه افراد حاضر در جامعه آماری از اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم از آنان پرسیده شد: «هریک از موارد زیر را چقدر تابه‌حال از نزدیک دیده‌اید؟» که نظر آنان درباره این پرسش در جدول ۲ خلاصه شده است:

جدول ۲: توزیع فراوانی دیدگاه پاسخ‌گویان در خصوص گویه‌های اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم

گویه‌ها	خیلی ضعیف	ضعیف	متوسط	خوب	خیلی خوب	میانگین از ۵
حضور هدفمند، به‌هنگام و مؤثر در اماکن و معابر جرم‌خیز	۱۲	۱۹/۸	۲۴/۲	۳۳/۱	۱۰/۹	۳/۱۱
اطلاع‌رسانی و آموزش به‌موقع به شهروندان در خصوص مسائل پیشگیرانه	۸/۹	۲۰/۱	۲۰/۳	۳۸/۳	۱۲/۵	۳/۲۵
احداث ایستگاه‌های پلیس در مناطق مختلف شهر به‌ویژه نقاط جرم‌خیز برای پیشگیری با جرائم	۵/۵	۱۱/۷	۱۷/۴	۴۶/۶	۱۸/۸	۳/۶۱
گشت‌زنی مؤثر پلیس در مناطق شهر در شبانه‌روز و به‌ویژه ساعات جرم‌خیز	۱۱/۲	۱۵/۴	۲۲/۷	۳۷/۵	۱۳/۳	۳/۲۶
آگاهی‌دادن پلیس به مردم درباره عملکردش در برخورد و مقابله با جرائم	۴/۹	۱۳/۸	۱۷/۷	۴۱/۴	۲۲/۱	۳/۶۱
آموزش شگردها و ترفندهای سارقان به مردم برای ارتقای خودمراقبتی	۶/۵	۱۰/۹	۱۷/۴	۵۰/۵	۱۴/۶	۳/۵۵
نصب تابلوهای هشداردهنده در مناطق جرم‌خیز	۸/۹	۱۲/۸	۱۳/۳	۴۰/۶	۲۴/۵	۳/۵۹
آموزش پلیس به افراد جامعه درباره حقوق شهروندی	۹/۹	۱۱/۲	۱۳/۵	۴۳/۸	۲۱/۶	۳/۵۵
کنترل نقاط جرم‌خیز با مراقبت‌های محسوس و نامحسوس به‌دست پلیس	۴/۴	۸/۱	۱۳/۸	۴۸/۲	۲۵/۵	۳/۸۲
افزایش تعداد گشت‌های انتظامی در هنگام حضور زیاد گردشگران در منطقه	۱۲	۱۸	۱۹	۲۹/۶	۲۱/۴	۳/۳



شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم: درخصوص دیدگاه پاسخ‌گویان درباره گویه‌های مربوط به «اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم» تعداد چهارده سوال به روش طیف لیکرت (همانند جدول ۲) مطرح و میانگین نهایی دیدگاه پاسخ‌گویان درخصوص این گویه‌ها برابر با ۳/۴۳ از ۵ شد.

شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای: درخصوص گویه‌های مربوط به «اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای» پانزده پرسش مطرح شد و میانگین کل دیدگاه پاسخ‌گویان درباره این گویه‌ها، ۳/۶۶ از ۵ بوده است.

شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی-گردشگری: توزیع فراوانی دیدگاه پاسخ‌گویان درخصوص گویه‌های این دیدگاه (تعداد ۱۱ پرسش) نشان داد که میانگین کل دیدگاه پاسخ‌گویان ۳/۴۳ از ۵ است.

شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره گویه‌های رضایت شهروندان از رفتار پلیس: میانگین کل دیدگاه پاسخ‌گویان درباره این گویه (۱۱ پرسش) ۳/۰۶ از ۵

بوده است.

شناخت دیدگاه پاسخ‌گویان درباره گویه‌های رضایت شهروندان از عملکرد پلیس: میانگین کل دیدگاه پاسخ‌گویان درباره این گویه (تعداد ۱۱ پرسش) ۳/۵۹ از ۵ بوده است.

یافته‌های استنباطی

به‌منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق، ابتدا داده‌ها غربالگری شده و از نظر وجود داده‌های گم‌شده و داده‌های پرت اصلاح و سپس وارد تجزیه و تحلیل مدل شدند. در مرحله بعد، کیفیت مدل اندازه‌گیری و سپس روایی، پایایی و کیفیت مدل اندازه‌گیری بررسی شدند و در نهایت مدل ساختاری و بررسی فرضیه‌ها انجام شدند. بررسی کیفیت مدل ساختاری با استفاده از شاخص ضریب تعیین (R^2) نشان‌دهنده مورد قبول بودن نتایج بوده است. میانگین ۷۸ درصد از تغییرات متغیر درون‌زا، با متغیر برون‌زا صورت می‌پذیرد.

آزمون فرضیه‌های فرعی: برای بررسی فرضیه‌ها (معنی‌داری روابط درون مدل) هم ضرایب مسیرها و هم مقدار معنی‌داری آن‌ها از طریق مقدار t مشخص شدند. تحلیل فرضیه‌ها و نتایج آن‌ها مطابق جدول ۳ ارائه شد:

جدول ۳: بررسی فرضیه‌های فرعی تحقیق

نتیجه	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه
تأیید فرضیه	۵/۸۶۴	۰/۴۶۵	اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد دارد.
تأیید فرضیه	۲/۲۸۳	۰/۲۲۰	اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان طریقه و شان‌دیز مشهد دارد.
تأیید فرضیه	۲/۴۴۶	۰/۱۵۶	اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان طریقه و شان‌دیز مشهد دارد.
تأیید فرضیه	۲/۱۰۷	۰/۱۵۶	اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی-گردشگری تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان طریقه و شان‌دیز مشهد دارد.

و شان‌دیز مشهد است؛ یعنی با افزایش اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم رضایتمندی افزایش خواهد یافت. همچنین مقدار t برای این رابطه برابر است با ۵/۸۶۴ و از آنجاکه بیشتر از ۱/۹۶ است، می‌توان رابطه را معنی‌دار فرض کرد. این بدین معنی است که می‌توان نتیجه این پژوهش در مورد این رابطه را به جوامع بزرگ‌تر

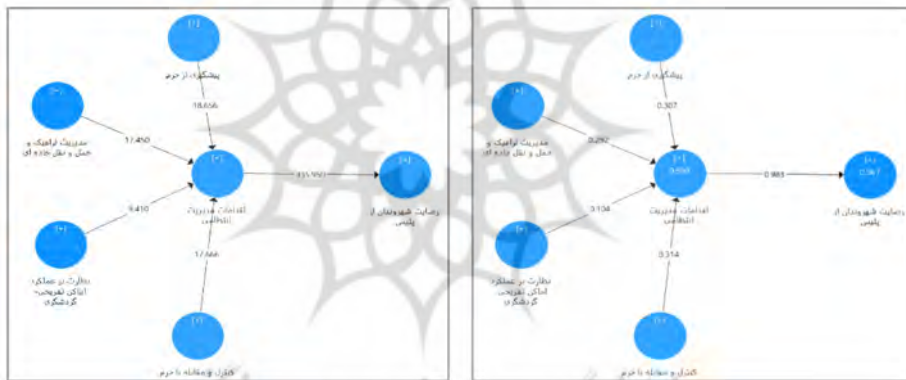
برای احراز معنی‌دار بودن یک مسیر، نیاز است که مقدار t برای آن بیش از ۱/۹۶ و یا کمتر از ۱/۹۶ باشد. براساس فرضیه اول، ضریب مسیر متغیر (اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم) به (رضایتمندی)، برابر است با ۰/۴۶۵ که این نشان‌دهنده تأثیر مثبت اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه



یافت. گفتنی است مقدار t برای این رابطه برابر است با $۲/۴۴۶$ و از آنجا که بیشتر از $۱/۹۶$ است می‌توان رابطه را معنی‌دار فرض کرد. در فرضیه چهارم مشاهده می‌شود که ضریب مسیر متغیر «اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری» به «رضایتمندی»، برابر با $۰/۱۵۶$ است که نشان‌دهنده تأثیر مثبت اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز است. یعنی با افزایش اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری، رضایتمندی افزایش خواهد یافت. همچنین مقدار t برای این رابطه برابر است با $۲/۱۰۷$ و از آنجا که بیشتر از $۱/۹۶$ است، پس می‌توان رابطه را معنی‌دار فرض کرد.

آزمون فرضیه اصلی: اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد دارد.

تعمیم داد. در فرضیه دوم ضریب مسیر متغیر «اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم» به «رضایتمندی» برابر است با $۰/۲۲۰$ که نشان‌دهنده تأثیر مثبت اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد است. یعنی با افزایش اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم، رضایتمندی افزایش خواهد یافت. همچنین مقدار t برای این رابطه برابر است با $۲/۲۸۳$ و از آنجا که بیشتر از $۱/۹۶$ است، پس می‌توان رابطه را معنی‌دار فرض کرد. در فرضیه سوم مشاهده می‌شود که ضریب مسیر متغیر «اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای» به «رضایتمندی» برابر است با $۰/۱۵۶$ که این نشان‌دهنده مثبت اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد است. یعنی با افزایش اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای رضایتمندی افزایش خواهد



شکل ۴: ضرایب معنی‌داری مسیرهای فرضیه اصلی

شکل ۳: ضرایب مسیر در مدل ساختاری فرضیه اصلی

بدین معنی است که می‌توان نتیجه پژوهش حاضر در مورد این رابطه را به جوامع بزرگ‌تر تعمیم داد.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد دارد. این یافته را می‌توان با نتایج و یافته‌های تحقیق محققانی مانند درویشی و همکاران (۱۳۹۷) هم‌راستا دانست. براساس نتایج تحقیق آنان اطلاع‌رسانی و آموزش به‌موقع به شهروندان؛ حضور هدفمند، به‌هنگام و مؤثر در اماکن و معابر جرم‌خیز؛ آموزش شگردها و ترفندهای سارقان به مردم برای ارتقای خودمراقبتی؛ کنترل نقاط جرم‌خیز با مراقبت‌های

شکل ۳ بیانگر ضرایب مسیر در مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش و شکل ۴ نیز ضرایب معنی‌داری مسیرهای فرضیه اصلی را نشان می‌دهد. برای احراز معنی‌دار بودن یک مسیر نیاز است تا مقدار t برای آن، بیش از $۱/۹۶$ و یا کمتر از $-۱/۹۶$ باشد. همان‌طور که در فرضیه اصلی مشاهده می‌شود، ضریب مسیر متغیر «اقدامات مدیریت انتظامی» به «رضایتمندی» برابر است با $۰/۹۸۳$ که این نشان‌دهنده تأثیر مثبت اقدامات مدیریت انتظامی در رضایتمندی ساکنان منطقه طریقه و شان‌دیز مشهد است. یعنی با افزایش اقدامات مدیریت انتظامی، رضایتمندی ساکنان افزایش خواهد یافت. مقدار t برای ضرایب معنی‌داری مسیرهای فرضیه اصلی برابر با $۳۳۵/۹۵$ است و از آنجا که بیشتر از $۱/۹۶$ است، پس می‌توان تأثیر را معنی‌دار فرض کرد. این



محسوس و نامحسوس به دست پلیس و نصب تابلوهای هشداردهنده در مناطق جرم خیز در پیشگیری وضعی از جرم تأثیر زیادی دارد. اقدامات پیشگیرانه پلیسی - اعم از ایجابی و سلبی - ضمن آن که بستر وقوع جرم را از میان برداشته و با افزایش هزینه های جرم برای مجرم، آنان را از ارتکاب اعمال مجرمانه باز می دارد. براساس نظر پاسخ گویان اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم باید ضمن اقدامات پیشگیرانه وضعی، مبتنی بر فعالیت های آموزشی، فرهنگ سازی و اطلاع رسانی نیز باشد. امروزه، بهره گیری فزاینده مجرم از فضای مجازی، استفاده قانون شکنان از ابزارهای الکترونیکی (کارت های بانکی، تلفن همراه و...) و به موازات آن، سوء استفاده از کم اطلاعاتی و سطح دانش اندک برخی افراد جامعه از این حوزه، بستر مناسبی برای اقدام های مجرمانه فراهم شده است.

یافته ها حاصل از آزمون فرضیه فرعی دوم نشان داد که اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طبقه و شانندیز مشهود دارد. این یافته با نتایج و یافته های تحقیق کیانی سلمی و بیگلری نیا (۱۳۹۶) هم راستاست و هم پوشانی دارند. در تبیین یافته های مربوط به این فرضیه می توان بیان داشت که اقدامات پلیس در کنترل و مقابله با جرم در برگیرنده طیف گسترده ای از فعالیت های انتظامی است که انجام آن ها در مکان و زمان مناسب، هدفمند و پرامنه می تواند در کاهش جرم و به موازات آن، افزایش رضایت جامعه تأثیر بگذارد.

یافته های حاصل از آزمون فرضیه فرعی سوم نشان داد که اقدامات پلیس در مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده ای تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طبقه و شانندیز مشهود دارد. این یافته با نتایج و یافته های تحقیق گرجی کرسامی (۱۳۹۶) هم پوشانی دارد. تحقیقات آنان، که براساس نظر و دیدگاه پاسخ گویان بوده است، عملکرد پلیس راه در محورهای مواصلاتی را مطلوب ارزیابی کرده و تسهیلگری پلیس در بهبود وضعیت ترافیک و راهنمایی مطلوب پلیس برای انتخاب مسیرهای بهتر در صدر این اقدامات قرار داشت. در تبیین این یافته می توان بیان داشت که مدیریت حمل و نقل و بهبود شرایط آموشد برای شهروندان از جمله وظایف نیروی انتظامی است که اگرچه بسیاری از سازمان های دیگر همچون شهرداری، راه و ترابری، مسکن و شهرسازی و حتی سازمان گردشگری و... در بهبود وضعیت این حوزه حائز نقش و وظایف مهمی اند، اما از منظر

عموم جامعه مهم ترین سازمانی که باید بر این حوزه نظارت کرده و شرایط را در مسیر بهبود وضعیت مهیا سازد پلیس راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی است. یافته های حاصل از آزمون فرضیه فرعی چهارم تحقیق نشان داد که اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی - گردشگری تأثیر مثبت و معناداری در رضایتمندی ساکنان منطقه طبقه و شانندیز مشهود دارد. در تبیین این یافته می توان بیان داشت که در یک سال اخیر با توجه به شرایط ناشی از فراگیری ویروس کرونا و محدودیت های اعمال شده بر حوزه گردشگری بسیاری از شرکت ها و تورهای گردشگری و هتل داران و اماکن تفریحی - سیاحتی به دلیل از رونق افتادن این حوزه، با ورشکستگی و ضررهای هنگفتی مواجه شده اند که همین امر موجب روی آوردن آنان به دورزدن قوانین و عدول از مقررات شده است. در بسیاری از مواقع، شرکت های گردشگری و حتی مسافران شخصی به منظور استفاده از موقعیت منطقه طبقه و شانندیز بدون توجه به محدودیت های کرونایی و بدون رعایت پروتکل های بهداشتی، که مراجع ذی مدخل در این حوزه اعلام کرده اند، به اماکن تفریحی این منطقه وارد شده و این موضوع باعث نارضایتی و شکایت بومیان و ساکنان محلی شده است؛ بنابراین برای مقابله با این چالش و بهبود وضعیت نظارت مناسب پلیس بر حسن اجرای محدودیت های کرونایی در اماکن گردشگری - تفریحی (تعطیلی اماکن گردشگری) و نظارت مناسب پلیس بر حسن اجرای پروتکل های بهداشتی در اماکن گردشگری - تفریحی و اعمال قوانین و مقررات در سطح جامعه اقدامی است که پلیس در مقام مرجع نظارتی می تواند انجام دهد تا ارتقای رضایتمندی بومیان منطقه طبقه و شانندیز را به همراه داشته باشد.

پیشنهادها

- اهمیت بخشی به نقش سازمان های مردم نهاد و مدیریت انتظامی در ارتقای احساس امنیت گردشگران در تفرجگاه های پیراشهری و رضایتمندی ساکنان محلی؛
- احداث ایستگاه های پلیس در نقاط جرم خیز منطقه طبقه و شانندیز برای حضور هدفمند، به هنگام و مؤثر در راستای پیشگیری از جرم؛
- در مواقع افزایش حضور گردشگران، پلیس به افزایش تعداد گشت های انتظامی در منطقه اقدام کند؛
- نیروی انتظامی با هماهنگی و همکاری سازمان های دخیل به جمع آوری متکدیان و دست فروشان از سطح مناطق طبقه و شانندیز اقدام کند؛



خلیلوند، کلثوم، آرمان، خلیل و قاسمی، مالک (۱۳۹۵). نقش نیروی انتظامی در امنیت گردشگری (مطالعه موردی: استان ایلام). دومین کنفرانس بین‌المللی ایده‌های نوین در کشاورزی، محیط زیست و گردشگری، اردیبهل، ۱۳۹۵.

درویشی، صیاد، محمدی مقدم، یوسف و میرزاخانی، عبدالرحمن (۱۳۹۷). تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی در پیشگیری وضعی از جرم. فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۱۳(۳)، ص ۳۹۹-۴۱۷.

سرمد، زهره، بازرگان، عباس و حجازی، الهه (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: نشر جامعه‌شناسان.

شایان، حمید و مودودی، مهدی (۱۳۹۰). تغییرات کارکردی مؤثر بر جمعیت‌پذیری، بخش شانندیز مشهد. پژوهش‌های جغرافیای انسانی. ۱(۴۴)، ص ۱۷۳-۱۹۰.

شربت، اکبر (۱۳۹۴). تحلیلی بر میزان احساس امنیت گردشگران شهری (مطالعه موردی: گردشگران داخلی شهر گرگان). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۴(۱۳)، ص ۱۲۳-۱۴۶.

شیرمحمدی، یزدان، جلالیان، سید اسحاق، رضاعلی، منصور و بهرامی، مریم (۱۳۹۸). اثر رضایت ساکنان از مقصد گردشگری بر تبلیغات دهان‌به‌دهان با میانجی‌گری دلبستگی به مکان و تعامل (مورد مطالعه: منطقه گردشگری ماسوله و قلعه رودخان). پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، ۱۱(۴۱)، ص ۱۶۵-۱۷۸.

صابری‌فر، رستم (۱۳۹۸). بررسی رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه‌شده در شهرهای مقصد گردشگری از دیدگاه گردشگران داخلی (مورد مطالعه: شهر مشهد). فصل‌نامه جغرافیایی فضای گردشگری. ۸(۳۰)، ص ۱۲۵-۱۳۸.

صابری، حمید، کیان ارثی، علی اکبر، شفیعی، حمید و امینی، محسن (۱۳۹۷). بررسی امکان ایجاد تفرجگاه پیراشهری در منطقه اصفهانک با هدف پاسخ‌گویی به نیاز شهر اصفهان. سومین همایش بین‌المللی و هشتمین همایش ملی گردشگری، جغرافیا و محیط زیست پایدار.

علیزاده، ابراهیم، احمدوند، علی محمد، حاتمی، حمیدرضا و رضایی، علی محمد (۱۳۹۲). تبیین مفهوم رضایت شهروندان از رفتار پلیس. پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی. ۷(۳)، ص ۲۹-۵۲.

- پلیس با رفتارهای پرخطر و هنجارشکن ارادل و اوباش، سارقان و رانندگان پرخطر - که موجب شکل‌گیری نارضایتی ساکنان محلی و گردشگران می‌شوند - مقابله کند؛

- نیروی انتظامی با بهره‌گیری از ظرفیت برخی نرم‌افزارهای معروف داخلی، که در زمینه مسیریابی و پیدا کردن اطلاعات مکان‌های روی نقشه و یافتن بهترین مسیرها هستند، برای انتخاب مسیر مسافران اهتمام ورزد.

منابع

اژدری، ایوب، اسدی کشکولی، اسد و بیرجندی، فاطمه (۱۳۹۸). بایدها و نبایدهای رفتار پلیس در حفظ و ارتقای حقوق شهروندی در جمهوری اسلامی ایران. ماهنامه آفاق علوم انسانی، ۱۲(۲۷)، ص ۳۵-۱۹.

آقایی، واحد و محمدی، هوشمند (۱۳۹۸). رابطه متقابل امنیت و گردشگری با تأکید بر استان اردبیل. نشریه علمی انتظامی اردبیل، ۱۳۹۸(۲۲)، ص ۴۷-۷۴.

بادلی، محمدباقر، بختیاری، تقی و بدرخانی، حسین (۱۳۹۳). بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی اصناف از عملکرد پلیس نظارت بر اماکن عمومی. فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی، ۹(۴)، ص ۱۱۵-۱۳۴.

بحرینی‌زاده، منیجه و موسوی، سید احمد (۱۳۹۱). تبیین ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات انتظامی کلاتری‌های استان بوشهر از دیدگاه شهروندان و تعیین الویت‌ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال. فصل‌نامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۷(۴)، ص ۵۶۹-۵۹۵.

برزگر، صادق (۱۳۹۷). سنجش میزان رضایتمندی از کیفیت محیط مکان‌های گردشگری، مطالعه موردی: شهر گرگان. نشریه گردشگری شهری، ۵(۴)، ص ۱-۱۸.

پور، سمیرا، سعادت‌یار، فهیمه سادات و بیطرف، فاطمه (۱۳۹۳). رضایت از پلیس و بررسی نقش عوامل مرتبط با آن در میان دانشجویان دانشگاه‌های شهر اصفهان. فصل‌نامه انتظام اجتماعی، ۶(۳)، ص ۵۷-۸۰.

توحیدی، محمد (۱۳۹۷). نقش مدیریتی رؤسای کلاتری در رضایتمندی مردم از خدمات پلیس (مطالعه موردی: فرماندهی انتظامی استان آذربایجان شرقی). پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی دانشکده فرماندهی و ستاد (دافوس)، دانشگاه علوم انتظامی.



- Mawby, R. I., Tecău, A. S., Constantin, C. P., Chițu, I. B., & Tescașiu, B. (2016). Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations. *Sustainability*, 8(6), 524.
- Posick, C., Rocque, M., & McDevitt, J. (2013). One scale fits all? Assessing racial differences in the measurement of attitudes toward the police. *Race and Justice*, 3(3), 190-209.
- Renauer, B. C. (2007). Reducing fear of crime: citizen, police, or government responsibility?. *Police Quarterly*, 10(1), 41-62.
- Rogge, N., & Verschelde, M. (2013). A composite index of citizen satisfaction with local police services. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(2), 238 - 262.
- Roh, S., & Oliver, W. M. (2005). Effects of community policing upon fear of crime: Understanding the causal linkage. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(4), 670-683.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen Satisfaction with Police Encounters. *Police Quarterly*, 8(3), 298-321.
- Skogan, W. G., & Hartnett, S. M. (1999). *Community policing, Chicago style*. Oxford University Press.
- Tyler, T. R. (2005). Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police. *Police Quarterly*, 8(3): 322-342.
- Weitzer, R., & Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. *Police quarterly*, 8(3), 279-297.
- فیروزی، غزال (۱۳۹۸). کیفیت خدمات و رضایت مشتریان در بخش گردشگری: تلفیقی از مطالعات فارسی زبان. فصل نامه هنر و تمدن شرق. ۷(۲۳)، ص ۳۱-۳۸.
- قادرمرزی، حامد (۱۳۹۵). سنجش رضایت گردشگران از کیفیت خدمات تفرجگاه‌های پیراشهری، مطالعه موردی: پارک آیدر سنندج. فصلنامه علمی - پژوهشی گردشگری شهری، ۵(۱)، ص ۶۹-۸۲.
- قنبری، سیروس، فتاحی، احدالله و نصیری، خدیجه (۱۳۹۸). سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات گردشگری با استفاده از مدل کانو- سروکوال، (مطالعه موردی: روستاهای دهستان سپیددشت، شهرستان خرم‌آباد، استان لرستان). فصل نامه آمایش جغرافیایی فضا. ۹(۳۳)، ص ۱۱۵-۱۳۰.
- قهرمانی، علی اکبر (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین انتظارات حاکمیت از پلیس با رویکرد پلیس جامعه‌محور. پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی. ۶(۲)، ص ۹۱-۱۱۴.
- کیانی سلمی، صدیقه و بیگلری نیا، معصومه (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد امنیت و اثر آن بر توسعه گردشگری در مناطق شهری (مورد مطالعه: شهر کاشان). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۵(۲۰)، ص ۵۹-۸۸.
- کیانی سلمی، صدیقه، صادقیان، نجمه و نوروزی اورگانی، اصغر (۱۳۹۹). شناسایی اثرات و تحلیل نقش گردشگری در رضایتمندی و حمایت ساکنان مقاصد گردشگری (مطالعه موردی: گردشگاه سیاسیاد بروجن). مطالعات ساختار و کارکرد شهری. ۷(۲۴)، ص ۲۰۵-۲۲۹.
- گرگی کرسامی، علی (۱۳۹۶). میزان رضایتمندی گردشگران از عملکرد فرماندهی انتظامی استان مازندران در خصوص طرح امنیت اجتماعی (مورد مطالعه: شهرستان بابلسر). پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی. ۵(۱۹)، ص ۱۶۴-۱۳۳.
- مرکز آمار ایران (۱۳۸۳). سالنامه آماری کشور. تهران: دفتر انتشارات و اطلاع‌رسانی.
- Kristina, M. (2009). Public Satisfaction with Police: The Importance of Procedural Justice and Police Performance in Police-Citizen Encounters. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 42(2), 159-178.