

فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، سال بیست و پنجم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲

صص ۳۶۸-۳۲۷

## شناخت و تحلیل عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی صنعت گردشگری در ایران:

### یک مطالعه دلفی<sup>۱</sup>

ناصر بیات<sup>۲</sup>، وحید سلطانی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۴/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۱۷

#### چکیده

**زمینه و هدف:** نظم و امنیت از حیاتی‌ترین نیازهای صنعت گردشگری است و پلیس نقش کلیدی در این زمینه بر عهده دارد. هدف این پژوهش شناخت و تحلیل عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی گردشگری در ایران است. **روش:** تحقیق از نظر هدف کاربردی، به لحاظ ماهیت داده‌ها از نوع آمیخته، و در چارچوب مراحل کیفی-اکتشافی و پیمایشی دلفی است. در مرحله مطالعه کیفی - اکتشافی مؤلفه‌های امنیت انتظامی گردشگری شناسایی شد. یافته‌های مرحله کیفی مبنای طراحی پرسش‌نامه دلفی به عنوان ابزار پژوهش در مرحله کمی قرار گرفت. پیمایش دلفی با مشارکت ۴۰ نفر از متخصصان و خبرگان به انجام رسید. اعضای گروه دلفی به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد. آمارهای توصیفی و ضریب توافقی کندال برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در مرحله پیمایش دلفی به کار رفت.

**یافته‌ها:** عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی صنعت گردشگری در ایران عبارت‌اند از: رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری؛ پیشگیری از جرم و بی‌نظمی؛ تقویت مدیریت حمل و نقل ترافیک در مسیرها و مناطق گردشگرپذیر؛ تعامل، مشارکت و هماهنگی در ایجاد نظم و امنیت گردشگری؛ رسیدگی به پرونده‌های جرم در گردشگری؛ ارائه خدمات انتظامی به گردشگران؛ توانمندسازی و آموزش تخصصی کارکنان در زمینه امور نظم و امنیت گردشگری؛ کنترل انتظامی و مقابله با قانون‌گریزی در گردشگری؛ اشراف اطلاعاتی بر عوامل محل نظم و امنیت گردشگری؛ اطلاع‌رسانی و فعالیت رسانه‌ای در حوزه نظم و امنیت گردشگری. در مرحله نهایی پیمایش دلفی ضریب توافقی در همه ابعاد یاد شده بالاتر از ۰/۷ به دست آمد.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج مشارکت درون‌سازمانی اغلب پلیس‌های تخصصی برای تحقق اهداف نظم و امنیت گردشگری آشکار به نظر می‌رسد. همچنین امنیت انتظامی گردشگری در عمل نیازمند تشریک مساعی، تعامل و همکاری سازنده پلیس با مجموعه سازمان‌ها و نهادهای مرتبط با گردشگری است. **واژگان کلیدی:** امنیت انتظامی، پلیس، نظم و امنیت گردشگری، پیمایش دلفی.

۱. مقاله برگرفته از طرح تحقیقاتی با عنوان «ارایه الگوی امنیت صنعت گردشگری در ایران با رویکرد انتظامی» با حمایت مالی پژوهشگاه میراث فرهنگی و گردشگری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است.

۲. دانشیار گروه جغرافیا، دانشکده فرماندهی و ستاد: دانشگاه جامع علوم انتظامی امین. تهران. n\_bayat@ut.ac.ir

۳. دانشجوی مقطع دکتری حقوق جزا و جرم‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرج، کرج.

## مقدمه

امنیت از عوامل کلیدی در میزان تقاضای گردشگران خارجی برای سفر به یک کشور است. وجود آمار بالای جذب گردشگر خارجی در هر کشور، علاوه بر توسعه اقتصادی و تبادلات فرهنگی، آن کشور را به منزله قطبی امن به جهانیان معرفی می‌کند (نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۹۴، ۱). ناامنی و وقوع جرم و جنایت علیه گردشگران از مسائلی است که به شدت بر امنیت گردشگری تأثیرگذار است و به باور بسیاری از متخصصان این حوزه، حتی سطح پایینی از وقوع جرم در گردشگری، آثار منفی گسترده‌ای در پی دارد. این موضوع سبب شده است که بسیاری از کشورهای جهان، همچون مالزی و کره جنوبی، به تشکیل رسته تخصصی پلیس گردشگری اقدام کنند (بیات و همکاران، ۱۳۹۷، ۵۷). بنابراین ضروری است با نگاه و بینش عمیق و راهبردی به مقوله امنیت گردشگری نگریسته شود و برنامه‌ریزی و مدیریت در این زمینه، به‌ویژه ایجاد نظم و امنیت و پیشگیری از جرم و جنایت، با رویکرد یکپارچه اتفاق بیفتد (بیات و همکاران، ۱۳۹۹، ۷). بنابراین، با توجه به حساسیت بسیار بالای بخش گردشگری در برابر هرگونه عامل مخلل نظم و امنیت، مانند جرم و جنایت علیه گردشگران، بالابردن سطح استانداردهای ایمنی و امنیتی سفر، از طریق برنامه‌ها و سیاست‌های هماهنگ، یکی از ضرورت‌های بنیادین به شمار می‌رود (بیات و همکاران، ۱۳۹۹، ۱۹). در سند راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران، نقش آفرینی مؤثر پلیس در ایجاد نظم و امنیت گردشگری در کنار بیست‌وسه دستگاه دیگر، به‌عنوان یکی از ضرورت‌های اساسی طرح شده است که بدون آن دستیابی به اهداف سند و توسعه پایدار گردشگری میسر نخواهد بود.

سرانجام با توجه به آنچه که گفته شد پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته در چارچوب مراحل اکتشافی و پیمایشی مطالعه دلفی در پی پاسخ به این پرسش‌ها است که عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی صنعت گردشگری در ایران کدام‌اند؟ درجه توافق و اجماع میان

خبرگان و متخصصان مرتبط با گردشگری در خصوص عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی صنعت گردشگری در ایران به چه میزان است؟

### پیشینه و مبانی نظری

طی یک دهه گذشته مطالعات گوناگونی درباره ابعاد مختلف موضوع امنیت گردشگری انجام شده است؛ این گونه پژوهش‌ها به‌طور مستقیم و غیرمستقیم نقش پلیس در کنترل و مدیریت انتظامی بخش گردشگری را در کانون توجه قرار داده‌اند. نتایج این گونه پژوهش‌ها که با موضوع امنیت گردشگری انجام شده‌اند، اغلب دربردارنده راهکارهایی در حوزه‌های مختلف امنیت گردشگری هستند. در جدول (۱) به آن دسته از پژوهش‌های علمی در حوزه مطالعات گردشگری پرداخته می‌شود که بر موضوع امنیت گردشگری تمرکز دارند<sup>۱</sup>.

جدول (۱): مرور پیشینه پژوهش‌های امنیت گردشگری

منبع	نتایج کلیدی
متقی و همکاران (۱۴۰۱)	حوادث تروریستی تأثیر منفی و معنی‌داری بر امنیت گردشگری دارد و سبب رکود سفر به یک مقصد می‌شود.
ایزدی و همکاران (۱۴۰۰)	قوانین کیفی موجود در ایران به‌ویژه در در حمایت از گردشگران خارجی بزه‌دیده نیازمند بازنگری است.
نظری و همکاران (۱۴۰۰)	متغیرهای امنیت روانی، امنیت اقتصادی و امنیت اجتماعی رابطه مثبت و معناداری با نیات رفتاری گردشگران در پیست‌های اسکی تهران دارند.
شوهانی و همکاران (۱۴۰۰)	توسعه زیرساخت‌های حمل و نقل به منظور کاهش حوادث ترافیکی، توسعه کمی و کیفی امکانات رفاهی و پذیرایی، پیشگیری از ورود و خروج غیرمجاز زائران سایر کشورها، و استقرار نیروهای امنیتی در فواصل مناسب در فاصله

۱. برای اختصار نویسی مقاله، و فرصت بیشتر در پرداختن به تنوع و کثرت پیشینه‌های موجود، از آوردن جزئیات منابع (مانند عنوان و روش) پرهیز شده است. برای آشنایی بیشتر به فهرست منابع پژوهش رجوع شود.

<p>بین مرز مهران و شهر ایلام، رهیافت‌های مورد نیاز به بهبود امنیت گردشگری در مرز مهران است.</p>	
<p>توسعه عوامل مدیریت منابع انسانی، تدوین برنامه مدیریت امنیت، حفاظت فیزیکی، زیرساخت‌ها، بهبود شرایط میزبانی رویدادها باعث افزایش امنیت روانی گردشگران ورزشی و برگزاری هر چه بهتر رویدادهای ورزشی می‌شود.</p>	<p>سبحانی و همکاران (۱۴۰۰)</p>
<p>متغیرهای پیشگیری انتظامی، کنترل و مقابله با جرم، مدیریت ترافیک و حمل و نقل جاده‌ای، نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی-گردشگری، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایتمندی ساکنان منطقه طرّبه و شان‌دیز مشهد دارند.</p>	<p>بیات و همکاران (۱۴۰۰)</p>
<p>میان ترس از جرم و بی‌نظمی محله‌ای و میزان وفاداری گردشگران خارجی به مقصد (گرایش به اقامت مجدد در بافت تاریخی) شهر شیراز رابطه منفی و معناداری وجود دارد.</p>	<p>کروبی و همکاران (۱۳۹۸)</p>
<p>یافته‌های پژوهش بیانگر مطلوب بودن نقش نیروی انتظامی در احساس امنیت گردشگران زن در شهر زنجان و همچنین وجود رابطه بین عملکرد نیروی انتظامی و ابعاد احساس امنیت گردشگری است. بیشترین اثرات مثبت ناشی از متغیر "کیفیت رفتار کارکنان پلیس با گردشگران a است.</p>	<p>احمدی و خوند (۱۳۹۸)</p>
<p>کلانتری‌های شهر اصفهان، از نظر دسترسی به فضاهای گردشگری در وضعیت مطلوبی قرار ندارند؛ همچنین لازم است تعداد ایستگاه‌های پلیس در فضاهای گردشگری بخش مرکزی شهر اصفهان افزایش یابد.</p>	<p>حیدری سورشجانی و دهقان (۱۳۹۸)</p>
<p>نتایج دربردارنده راهبردهای ارتقای عملکرد نهادهای امنیتی استان یزد در زمینه امنیت گردشگری است، به‌ویژه: برنامه‌ریزی جامع در زمینه امنیت گردشگری و استفاده از متخصصان و کارشناسان امنیتی و گردشگری در برنامه‌ریزی و اجرا؛ آموزش اصول امنیتی گردشگری به کلیه دست‌اندرکاران در امر گردشگری خارجی یزد؛ استفاده از ظرفیت بالای فرهنگی - مذهبی شهر یزد در راستای تبلیغات فرهنگی و مذهبی و خنثی کردن تبلیغات سوء دشمن در زمینه ایران‌هراسی و اسلام‌هراسی؛ بالا بردن سطح آگاهی و معلومات پلیس و نیروهای امنیتی شهر یزد نسبت به مسایل امنیتی گردشگری به‌منظور ارتقای سطح احساس امنیت گردشگران خارجی؛ ایجاد پلیس گردشگری با وظایف و نقش معین؛ آموزش</p>	<p>ملاحسینی اردکانی و همکاران (۱۳۹۷)</p>

<p>زبان‌های خارجی به نیروهای امنیتی نقش آفرین در بخش گردشگری؛ ایجاد تنوع در خدمات‌رسانی پلیس به گردشگران خارجی.</p>	
<p>گردشگران خارجی احساس امنیت کمتری نسبت به گردشگران داخلی دارند. یکپارچگی برنامه‌ریزی‌های توسعه، یکپارچگی قوانین و منابع مالی پایدار، هدایت توسعه گردشگری، امنیت اجتماعی، امنیت اقتصادی، عوامل مؤثر بر امنیت گردشگری محسوب می‌شوند.</p>	<p>ضرابی و دهقان نیا (۱۳۹۶)</p>
<p>شش عامل نحوه برخورد ساکنان و عملکرد پلیس، امنیت کالبدی، سلامت، کیفیت اقامت و پذیرایی، امنیت فردی و آرامش روانی، حدود ۷۱ درصد از واریانس امنیت گردشگری در کاشان را پوشش داده است.</p>	<p>کیانی سلمی و بیگلری نیا (۱۳۹۶)</p>
<p>میان عملکرد پلیس و احساس امنیت گردشگران در پارک‌های جنگلی استان گلستان رابطه معناداری وجود دارد.</p>	<p>شربتی (۱۳۹۵)</p>
<p>اقدامات پلیس خراسان رضوی (شامل گشت‌زنی، کنترل انتظامی و پیشگیری از جرم، رسیدگی به شکایات، و تعامل با سازمان‌های مرتبط با گردشگری) بر امنیت گردشگران مذهبی رابطه مثبت و معناداری دارد.</p>	<p>حسین‌پور و مظلوم (۱۳۹۴)</p>
<p>اقدامات انتظامی در شهر قزوین، شامل: پیشگیری وضعی، برقراری گشت‌های پلیسی، رفتار و منش کارکنان، اقدامات حفاظتی و امنیتی، و نیز روان‌سازی ترافیک، همگی تأثیر مثبت و معناداری بر امنیت گردشگران دارد.</p>	<p>منصوری ارگنه (۱۳۹۳)</p>
<p>یافته‌ها روابط میان فردی فرماندهان و مدیران امنیتی و انتظامی، انتقال اطلاعات صحیح و به‌موقع فرماندهان و مدیران امنیتی و انتظامی، تصمیم‌گیری صحیح و به‌موقع فرماندهان و مدیران امنیتی و انتظامی، همگی تأثیر مثبتی بر احساس امنیت جوامع میزبان و میهمان در گردشگری دارد.</p>	<p>داودیان (۱۳۹۲)</p>
<p>میان دو متغیر حضور و عملکرد نیروی انتظامی و همچنین تبلیغات ارائه‌شده در رسانه‌های جمعی با امنیت و احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.</p>	<p>خلیفه‌سلطانی و همکاران (۱۳۹۱)</p>
<p>کیف قاپی، سرقت (به‌ویژه در مناطق مرکزی شهر، کلاه‌برداری و گران‌فروشی جرایمی هستند که در شهر تهران بیشترین تأثیر منفی بر امنیت گردشگران دارند.</p>	<p>رجیبی و خان محمدی (۱۳۸۸)</p>

<p>اقدامات پلیس در زمینه‌های آگاهی‌بخشی و اطلاع‌رسانی به گردشگران، گشت‌زنی، اقدامات کنترلی و پیش‌گیرانه، رسیدگی به موقع به شکایات گردشگران، و رفتار و برخورد مناسب کارکنان، به افزایش احساس امنیت گردشگران در شهر تنکابن انجامیده است.</p>	<p>حسینی (۱۳۸۸)</p>
<p>با بررسی نقش پلیس در امنیت ۵ دوره رویداد المپیک تابستانی در شهرهای سیدنی (۲۰۰۰)، آتن (۲۰۰۴)، پکن (۲۰۰۸)، لندن (۲۰۱۲)، ریودوژانیرو (۲۰۱۶)، توکیو (۲۰۲۱) دریافته‌اند که اجرای ایمن بازی‌های المپیک صرفاً به تعداد نیروهای امنیتی و میزان هزینه‌های انجام شده برای امنیت بستگی ندارد. بلکه با متغیرهای دیگری ارتباط دارد، مانند: وضعیت امنیت عمومی مقصد، درجه ثبات نظام سیاسی مقصد، میزان جرم خیزی مقصد گردشگری، کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ایمنی و امنیتی (مانند: حسگرها، دوربین‌ها، و روبات‌های هوشمند) مقصد، کیفیت نظام حمل و نقل عمومی مقصد، و سطح استانداردهای هتل‌ها و مراکز اسکان و فاصله آنها با مکان برگزاری رویدادها.</p>	<p>سابولچس<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۲)</p>
<p>رهیافت‌های بهینه برای امنیت گردشگری در ترکیه عبارت‌اند از: (۱) آموزش مجموعه ذینفعان گردشگری، (۲) بسط تعامل و همکاری میان سازمان‌ها و فعالان نقش‌آفرین در صنعت گردشگری، (۳) توسعه و توانمندسازی منابع انسانی صنعت گردشگری، (۴) توسعه فیزیکی و کالبدی، (۵) رویکرد تخصصی به امور پلیسی در صنعت گردشگری، (۶) پیش‌بینی و آینده‌نگری.</p>	<p>کلیچلار و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۸)</p>
<p>سیاست‌های مناسب برای مدیریت اثرات منفی ناشی از وقوع جرم و تروریسم در جامائیکا بر گردشگری، عبارتند از: ایجاد آمایش فضایی توسعه گردشگری در سطح ملی؛ توزیع عادلانه منافع گردشگری؛ سهم نمودن گروه‌های اجتماعی فقیر و حاشیه‌ای از منافع اقتصادی گردشگری؛ توجه به منافع و انتظارات مجموعه ذینفعان گردشگری در سیاست‌گذاری‌ها و برنامه‌ریزی‌های کلان.</p>	<p>کلایتون و باکسیل<sup>۳</sup> (۲۰۱۲)</p>

۱. Mátyás Szabolcs

۲. Kılıçlar, Arzu., Uşaklı, Ahmet., Tayfun, Ahmet

۳. Anthony Clayton and Ian Boxill

از علل اصلی سفر نکردن گردشگران به برخی از مناطق دنیا ناشی از احساس نبود امنیت جانی- مالی، روانی، زیست محیطی و بهداشتی است.	ویور و اپرمان (۲۰۱۲)
امنیت گردشگری وابسته به همکاری و مشترک جمعی همه‌ی ذینفعان است و تأثیر مؤلفه‌های امنیت بر گردشگری بسیار نیرومندتر از تأثیر گردشگری بر امنیت است.	هال و همکاران <sup>۱</sup> (۲۰۰۴)
در شهر کیپ تاون آفریقای جنوبی میزان بالای جرم و خشونت تأثیر منفی بر تعداد گردشگران خارجی داشته است.	جرج <sup>۲</sup> (۲۰۰۱)
به لحاظ آمار جرم به ترتیب بیشترین جرائم علیه گردشگران خارجی در استرالیا عبارت‌اند از: آزار و اذیت جسمی، ارباب و سوء استفاده، سرقت، و جرائم خشن. همچنین احتمال وقوع جرم آزار و اذیت جسمی علیه گردشگران جوان تر ۲۴-۱۵ ساله سه برابر دیگر گروه‌های سنی گزارش شده است.	آلن <sup>۳</sup> (۱۹۹۹)
جرم، جنگ و درگیری، تروریسم و آشوب‌های شهری تأثیر منفی بر جذابیت مقصد گردشگری و آمار سفر گردشگران دارند.	پیزام و منسفیلد (۱۹۸۲)

**امنیت انتظامی** - امنیت انتظامی مفهومی است که از دو واژه امنیت به معنای سلبی آن یعنی «عدم تهدید منافع حیاتی و ارزش‌های یک واحد سیاسی» و انتظام به معنای «ساماندهی یک محیط و تنظیم عوامل و مقررات در یک جامعه یا محیط در تعامل میان دولت و مردم» ترکیب می‌شود. چون پلیس متولی اصلی امنیت انتظامی، هر کشور است، بر این مبنا، آنچه می‌تواند در حوزه امنیت فردی و انسانی تأمین کننده امنیت آحاد اجتماع باشد، می‌تواند وظیفه و مأموریت‌های اصلی و عمده پلیس یا سازمان انتظامی را در سطح جامعه تعریف کند. همچنین، امنیت انتظامی، ایجاد، حفظ و گسترش حالتی است که در آن منافع و ارزش‌های موجود در سطحی از کشور در

۱. Hall, Timothy & Duval

۲. Richard George

۳. Allen

برابر برخی از تهدیدها و مشکلات متوجه آن سطح، حفظ و تأمین می‌شود و برای پلیس مشخص می‌کند کدام یک از اولویت‌ها در چه سطحی از تهدیدها، می‌تواند امنیت درون کشور را با مخاطره روبه‌رو کند (وفادار و رئیسی و انایی، ۱۳۹۰، ۱۱۴).

**ایمنی و امنیت گردشگری** - قوانین و مقررات بین‌المللی مسافرت و گردشگری و همچنین نهادهای قانونگذار در سطح ملی بسترهای قانونی ایجاد امنیت گردشگری را فراهم می‌سازند؛ ولی در عمل در اغلب کشورهای جهان سازمان‌های پلیسی وظیفه تأمین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرایم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده دارند. بر اساس دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی در ایران (۱۳۹۴) امنیت گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری، و مقابله با تهدیدها و خطرهایی است که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد گردد.

مفهوم‌سازی و ضرورت رویکرد تخصصی به خدمات پلیسی و حفاظتی گردشگری/گردشگران<sup>۱</sup> از دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط پژوهشگرانی چون پیترا<sup>۲</sup>، آبراهام پیزام<sup>۳</sup>، یوئل مانسفلد<sup>۴</sup>، میچل جی. موهسام<sup>۵</sup>، ماوی<sup>۶</sup> (ببینید: مانسفلد و پیزام، ۲۰۰۶) مورد توجه قرار گرفت و به‌طور کلی موضوعاتی به شرح زیر مطرح شد:

▪ حضور افسران متخصص با لباس خاص پلیس گردشگری در مقصدهای گردشگری پذیر سبب می‌شود که گردشگران و همچنین ساکنان مقصد احساس امنیت بیشتری نمایند؛

۱. Tourism/Tourist Oriented Policing and Protection Services.

۲. Peter E. Tarlow.

۳. Pizam, A.

۴. Yoel Mansfeld

۵. Muehsam, M. J.

۶. Mawby, R. I.



- وجود واحدهای تخصصی پلیس گردشگری<sup>۱</sup> رابطه مستقیم و معناداری با افزایش امنیت و احساس امنیت در مقصدهای گردشگر پذیر دارد؛
- بیشتر جرایمی که در مقصدهای گردشگری رخ می‌دهد، در مکان‌ها و مناطقی است که حضور مؤثر پلیس وجود ندارد؛
- به دلایلی چون حضور گذرا و موقت گردشگران در مقصد، به بسیاری از جرایم مرتبط با گردشگری رسیدگی نمی‌شود؛
- آن دسته از مقصدهای گردشگری که واحدهای پلیس ویژه‌ای را با هدف پیشگیری از جرایم علیه گردشگران و ساکنان محلی ایجاد کرده‌اند، توانسته‌اند نرخ جرایم مرتبط با گردشگری را کاهش دهند و در مقایسه با مقصدهای همتراز خود نرخ جرم کمتری داشته باشند.
- استفاده از کارکنان غیرمتخصص در زمینه نظم و امنیت گردشگری می‌تواند سبب ایجاد جو پلیسی در مقصد گردشگری شود و وجهه مقصد گردشگری را خدشه‌دار سازد.

## روش

این پژوهش در چارچوب مراحل کیفی - اکتشافی و کمی - پیمایشی مطالعه دلفی قرار دارد؛ به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ شیوه اجرا از نوع توصیفی-تحلیلی است. قلمرو مکانی پژوهش ملی و قلمرو زمانی انجام پژوهش محدود به سال ۱۴۰۱ است. در مرحله مطالعه کیفی-اکتشافی ابعاد و مؤلفه‌های الگوی امنیت انتظامی گردشگری در ایران شناسایی شد. مطالعه دلفی در سه فاز یا مرحله انجام شد. در داده‌های مرحله نخست از طریق ۲۰ مورد مصاحبه نیمه ساختاریافته با اعضای گروه دلفی گردآوری شد. در ادامه یافته‌های به دست آمده از مصاحبه‌های انجام شده در دو نشست بحث گروهی مورد بحث و بررسی قرار گرفت. هر نشست با مشارکت ۱۰ نفر از اعضای گروه دلفی برگزار شد. از جمع‌بندی نهایی این مرحله ۷۲ گزاره استخراج شد؛ بر اساس خروجی

۱. Availability of dedicated tourist police units

به‌دست آمده پرسش‌نامه پژوهش برای انجام پیمایش دلفی طراحی و جهت بررسی روایی صوری در اختیار ۷ نفر از اعضای مشارکت کننده قرار گرفت. پس از اعمال نظرات آن‌ها ۸ گزاره حذف شد و در نهایت ۶۴ گزاره به‌دست آمد؛ این گزاره‌ها طی یک نشست بحث گروهی با مشارکت ۱۰ نفر از اعضای گروه دلفی به ۱۰ بُعد دسته‌بندی شد و پرسش‌نامه دلفی بر این مبنا طراحی شد. در مرحله نخست پیمایش دلفی ضریب توافقی کندال<sup>۱</sup> در تمامی ابعاد کمتر از حد قابل قبول در این پژوهش یعنی عدد ۰/۷ (۷۰٪ اجماع) به‌دست آمد. بنابراین پیمایش دلفی به مرحله دوم کشیده شد. سرانجام مرحله دوم از مطالعه دلفی خروجی آماری مرحله قبل در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت و در راستای رسیدن به اجماع از آن‌ها خواسته شد با توجه به میانگین هر گزاره نظرات خود را مورد بازنگری قرار دهند. پس از بازنگری به عمل آمده و نزدیک شدن نظرات کارشناسان به میانگین کل اجماع و توافق نظر در همه ابعاد حاصل شد.

### یافته

خلاصه ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان به شرح جدول (۲) است.

جدول (۲): ویژگی‌های توصیفی و جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان

ردیف	متغیر	نوع متغیر	فراوانی (نفر)	در صد
۱	سن	۲۵-۳۵ ساله	۴	٪۱۰
		۳۶-۴۵ ساله	۲۰	٪۵۰
		بالتر از ۴۵ سال	۱۶	٪۴۰
۲	جنسیت	مرد	۲۸	٪۷۰
		زن	۱۲	٪۳۰
۳	تحصیلات	کارشناسی ارشد	۱۷	٪۴۲/۵
		دکتری تخصصی	۲۳	۵۷/۵

۱. Kendall's Coefficient of Concordance

۴۷/۵	۱۹	علوم گردشگری	تخصص	۴
۱۷/۵	۷	مدیریت انتظامی		
۱۲/۵	۵	امنیت داخلی		
۷/۵	۳	اقتصاد		
۷/۵	۳	جامعه شناسی		
۷/۵	۳	حقوق		

در جدول (۳) یافته‌های استنباطی حاصل از مرحله نهایی پیمایش دلفی آمده است. به طوری که در همه ابعاد دهگانه ضریب توافقی کندال بالاتر از حد قابل قبول، یعنی عدد ۰/۷ یا ۷۰٪/۰ جمعاً، بدست آمده است. این یافته‌ها به طور معناداری بیانگر مطلوبیت نتایج آماری حاصل از دور نهایی پیمایش دلفی است.

جدول (۳): مقدار اجماع بر اساس ضریب توافقی کندال

عوامل مؤثر بر امنیت انتظامی گردشگری در ایران	ضریب توافقی کندال	کای اسکور	درجه آزادی	سطح معناداری
۱ رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری	۰/۹۸	۵۱۰/۸۶	۱۳	۰/۰۰۰
۲ پیشگیری از جرم و بی نظمی در گردشگری	۰/۸۹	۱۷۷/۲۸	۵	۰/۰۰۰
۳ تقویت مدیریت حمل و نقل ترافیک در مسیرها و مناطق گردشگرپذیر	۰/۷۱	۵۶/۰۶	۲	۰/۰۰۰
۴ مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری	۰/۹۴	۴۵۰/۰۶	۱۲	۰/۰۰۰
۵ رسیدگی به جرم در گردشگری	۰/۸۸	۱۴۱/۰۵	۴	۰/۰۰۰
۶ تسهیل ارایه خدمات انتظامی به گردشگران	۰/۹۰	۳۶/۰۰	۱	۰/۰۰۰

۰/۰۰۰	۶	۲۱۳/۱۲	۰/۸۹	آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری	۷
۰/۰۰۰	۳	۱۱۳/۹۶	۰/۹۵	مقابله با تخلف و قانون‌گریزی در گردشگری	۸
۰/۰۰۰	۵	۱۶۹/۷۹	۰/۸۵	اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری	۹
۰/۰۰۰	۳	۱۰۵/۱۳	۰/۸۷	آگاهی‌بخشی رسانه‌ای با اهداف نظم و امنیت گردشگری	۱۰

در ادامه شرح جزئیات آمارهای حاصل از مرحله نهایی پیمایش دلفی به تفکیک ابعاد دهگانه می‌آید:

#### ۱- رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری

بر اساس یافته‌های حاصل از مرحله نخست و اکتشافی مطالعه دلفی در این پژوهش ۱۴ مورد از گزاره‌های شناسایی شده برای دستیابی به الگوی امنیت انتظامی گردشگری در ایران، بر اساس محتوا و مفهوم آن‌ها ذیل یک محور با عنوان «رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری» قرار گرفت. یافته‌های آماری مرحله‌هایی دلفی که با اجماع میان مشارکت‌کنندگان همراه شد، نشان می‌دهد در اغلب موارد میانگین به‌دست آمده در سطح بالایی است. به‌طوری‌که در هر ۱۴ گزاره میانگین به‌دست آمده بالاتر از ۴ در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت است. از این رو می‌توان اهمیت این عامل را از نظر مشارکت‌کنندگان در سطح بالایی ارزیابی کرد. در مجموع در مقایسه با ۹ محور اصلی دیگر از یافته‌های پژوهش، نتیجه آزمون ضریب توافقی کندال نشان می‌دهد که بالاترین سطح از اجماع با میزان ۰/۹۸ مربوط به این بخش از یافته‌ها است (جدول ۴).

جدول (۴): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۱۰	۴,۹۴	رصد مداوم تهدیدها و آسیب‌های ناشی از ضعف استانداردهای حفاظتی در امور انتظامی گردشگری	۱
۶	۹,۳۲	رصد فضای مجازی به منظور مدیریت انتظامی اقدامات مخل نظم و امنیت گردشگری	۲
۱۳	۲,۰۵	رصد تبلیغات و بازاریابی خدمات گردشگری در فضای واقعی و فضای مجازی و برخورد قانونی با متخلفان	۳
۹	۶,۱۸	پایش مأموریت های پلیسی به منظور رفع هر گونه ضعف و ناهماهنگی در تأمین امنیت گردشگری	۴
۴	۱۱,۰۱	پایش مداوم جرایم علیه گردشگران و ارائه راهبردهای مؤثر به منظور پیشگیری از جرم	۵
۱۴	۱,۱۰	پایش احزاب و جریانات سیاسی فعال در استان‌ها در خصوص برقراری ارتباط با گردشگران خارجی	۶
۱۲	۲,۹۶	رصد و پایش مهمانان هتل‌ها، میهمان‌سراها و سایر اماکن گردشگری	۷
۲	۱۲,۷۵	طراحی نظام آماری شفاف و معتبر به منظور رصد و پایش آمار جرایم و تخلفات مرتبط با گردشگری	۸
۵	۹,۴۰	نظارت بر رعایت استانداردهای ایمنی و امنیتی، در مکان‌های پذیرایی، هتل‌ها و مراکز اسکان گردشگری	۹
۱	۱۳,۹۴	نظارت بر کارکنان پلیس به منظور پیشگیری از هر گونه سوء رفتار، دریافت رشوه و پذیرش هدیه از گردشگران و فعالان بخش گردشگری	۱۰
۳	۱۲,۱۲	نظارت مؤثر فرماندهان و مدیران بر مجموعه اقدامات پلیس برای ایجاد نظم و امنیت در گردشگری	۱۱
۱۱	۴,۱۹	نظارت بر پوشش و انضباط ظاهری کارکنان پلیس و رفتار حرفه‌ای آن‌ها در مکان‌ها و مقصدهای گردشگری	۱۲

۸	۶,۵۹	بهینه‌سازی مکان‌های انتظامی مرتبط با گردشگری از لحاظ ظاهری و تجهیزات اداری	۱۳
۷	۸,۴۵	تقویت نظارت و کنترل انتظامی در مکان‌های پر بازدید گردشگری	۱۴

## ۲- پیشگیری از جرم و بی‌نظمی در گردشگری

بر اساس تفسیر محتوای مجموعه گزاره‌های شناسایی شده در فاز نخست و اکتشافی دلفی ۶ مورد از گزاره‌ها ذیل یک محور اصلی با عنوان «پیشگیری از جرم و بی‌نظمی در گردشگری» دسته‌بندی شد. در مجموع این گزاره‌ها بر نقش پیشگیرانه پلیس از طریق تدوین راهبردهای کارآمد، گشت‌زنی در فضاهای گردشگرپذیر، پیشگیری از شایعه پراکنی، پوشش حفاظتی مکان‌های گردشگری، اطلاع‌رسانی، شناخت و حل مسائل تأکید دارد. یافته‌های آماری توصیفی نشان می‌دهد که در همه موارد میانگین به‌دست آمده بالاتر از حد میانه در طیف لیکرت پنج گزینه‌ای است. ضریب توافقی کندال در این بخش از یافته‌ها برابر با ۰/۸۷ محاسبه شده است. به عبارت دیگر بر این اساس می‌توان گفت ضریب اجماع یا اتفاق نظر میان مشارکت‌کنندگان یا اعضای گروه دلفی درباره پیشگیری از جرم و بی‌نظمی در گردشگری در حدود ۸۹٪ است و این مقدار بیانگر سطح بسیار بالایی از توافق میان آن‌ها است (جدول ۵).

جدول (۵): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های پیشگیری از جرم و بی‌نظمی در گردشگری

ردیف	گزاره	میانگین رتبه‌ای	رتبه
۱	برخورداری از راهبردهای کارآمد برای پیشگیری از جرم و اقدامات ضدامنیتی در پوشش گردشگر	۴,۸۸	۲
۲	برقراری گشت‌های آشکار و پنهان در مسیرها و مکان‌های گردشگرپذیر به منظور پیشگیری از جرم و بی‌نظمی	۳,۹۵	۳
۳	پیشگیری از شایعات و رسانه‌ای شدن جرایم و مسائل امنیتی مرتبط با گردشگری	۱,۰۰	۶

۴	تأمین پوشش حفاظتی اماکن مورد بازدید گردشگران به منظور پیشگیری و مقابله با جرم و بی‌نظمی	۵,۷۰	۱
۵	استفاده از ابزارهای متنوع اطلاع‌رسانی برای پیشگیری از حضور گردشگران در مکان‌های ناامن و پرخطر	۲,۰۹	۵
۶	شناسایی مسائل انتظامی-امنیتی گردشگری و اعلام به رده‌های اجرایی برای اتخاذ تدابیر پیشگیرانه موثر	۳,۳۹	۴

### ۳- تقویت مدیریت انتظامی ترافیک در مسیرها و مناطق گردشگرپذیر

حمل و نقل به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین زیرساخت‌ها و نیازهای بخش گردشگری است که در مرحله مطالعات اکتشافی این پژوهش نیز در کانون توجه مشارکت‌کنندگان قرار داشت. در مجموع سه مورد از گزاره‌های شناسایی شده بر اساس ماهیت محتوایی آن‌ها ذیل یک محور کلی باعنوان «تقویت مدیریت حمل و نقل ترافیک در مسیرها و مناطق گردشگرپذیر» دسته‌بندی شدند. نتایج تحلیل آماری توصیفی نشان می‌دهد که در هر سه گزاره میانگین به‌دست آمده در سطح بسیار بالایی ارزیابی شده است. بر اساس یافته‌های آماری در مرحله پایانی پیمایش دلفی مقدار ضریب توافقی کندال در خصوص گزاره‌های مربوط به این بخش برابر با  $0/71$  محاسبه شد. این مقدار  $71\%$  توافق نظر میان مشارکت‌کنندگان را آشکار می‌سازد و در مجموع بالاتر از میزان قابل قبول است (جدول ۶).

#### جدول (۶): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های تقویت مدیریت حمل و نقل ترافیک در مسیرها و

##### مناطق گردشگرپذیر

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۱	۲,۳۸	تسهیل تردد خودروها و اتوبوس‌های حامل گردشگران در داخل شهرها، مکان‌های استقرار و محل‌های مورد بازدید	۲
۲	۱,۱۲	تهیه و اجرای طرح‌های روان‌سازی و انضباط ترافیکی در اطراف اماکن مورد بازدید گردشگران	۳

۱	۲,۵۰	تقویت برنامه‌های مدیریت ترافیک در مواقع اوج گرفتن سفرهای گردشگری	۳
---	------	--	---

#### ۴- مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری

براساس تجزیه و تحلیل داده‌های مرحله اکتشافی دلفی ۱۲ مورد از گزاره‌ها ذیل یک محور «مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری» قرار گرفتند. لازم به توضیح است که، هر چند به لحاظ مفهومی سه واژه مشارکت، تعامل و همکاری دارای مفاهیم مستقل و خاص خود هستند، اما در حوزه حکمرانی و مدیریت در درون یک گفتمان مشترک قرار می‌گیرند و پیوند تنگاتنگی با یکدیگر دارند. در واقع می‌توان گفت در درون یک فضای گفتمانی که موضوع مشارکت اجتماعی یا چند نهادی جریان می‌یابد، تعامل و همکاری جمعی نیز به‌عنوان یک نیاز اساسی به‌طور خود به خودی جریان می‌یابد. بر اساس یافته‌ها، در همه گزاره‌ها میانگین به‌دست آمده بالاتر از عدد ۳ به‌عنوان حد میانه در طیف لیکرت پنج گزینه‌ای محاسبه شده‌اند. در مرحله نهایی پیمایش دلفی ضریب اجماع میان مشارکت‌کنندگان در خصوص ۱۳ گزاره‌ی مطرح شده ذیل محور «مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری» برابر با ۰/۹۴ محاسبه شد. بنابراین، می‌توان گفت اتفاق نظر بالایی در خصوص این بخش از یافته‌های پژوهش میان مشارکت‌کنندگان وجود دارد (جدول ۷).

#### جدول (۷): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۹	۵,۵۲	ترغیب جوامع محلی به مشارکت و همکاری با پلیس در امور نظم و امنیت گردشگری	۱
۶	۸,۴۲	ارتقاء سطح هماهنگی در سطوح عملیاتی و اطلاعاتی بین پلیس‌های تخصصی به‌منظور تأمین امنیت گردشگران	۲



۷	۷,۵۶	هماهنگی ستادی و اجرایی در اجرای مأموریت‌های مرتبط با نظم و امنیت گردشگری	۳
۱	۱۲,۹۱	همکاری و هماهنگی با جامعه تورگردانان ایران و اعمال قانون علیه فعالیت تورگردانان غیرمجاز	۴
۸	۵,۷۲	پاسخ به‌هنگام به استعلام‌های وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بر اساس قوانین و مصالح امنیتی	۵
۴	۹,۱۴	آموزش ضوابط انتظامی به تورگردانان و فعالان بخش گردشگری با همکاری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی	۶
۱۰	۴,۰۵	تعیین مسیرهای ممنوعه گردشگری و قرار دادن نقشه‌های آن‌ها در اختیار نهادهای ذی صلاح جهت هماهنگی	۷
۱۱	۳,۰۱	اعمال قانون علیه مراکز خدمات مسافرتی و گردشگری متخلف و غیر مجاز با هماهنگی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و سایر مبادی ذیربط	۸
۲	۱۱,۶۸	برقراری شبکه اطلاع‌رسانی مناسب میان رده‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی، برای هماهنگی در امور نظم و امنیت گردشگری	۹
	۱,۶۹	تسهیل تعامل و تبادل اخبار و اطلاعات در حوزه گردشگری با سایر دستگاه‌های امنیتی و اطلاعاتی	۱۰
۳	۱۰,۷۸	تسهیل همکاری و تعامل سازنده پلیس با مسوولان و مدیران صنعت گردشگری در سطوح مختلف	۱۱
۵	۸,۸۶	جلب مشارکت سازمان‌ها و نهادهای نقش آفرین برای بهبود نظم و امنیت در بخش گردشگری	۱۲

### ۵- رسیدگی به جرم در گردشگری

جرم‌هایی که در ارتباط با بخش گردشگری انجام می‌شود را می‌توان به چهار بخش تقسیم کرد: جرم میزبان علیه گردشگر، جرم گردشگر علیه میزبان، جرم گردشگر علیه گردشگر، و جرائم افراد بومی (میزبان) علیه افراد بومی (میزبان) در ارتباط با گردشگری. بر اساس نظرات مشارکت‌کنندگان در مرحله اکتشافی پژوهش شناخت

اشکال و انواع جرم در زمینه گردشگری و بر خورداری از آمادگی لازم برای رسیدگی دقیق و سریع به آن‌ها یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند استانداردهای امنیت گردشگری در کشور را بالا ببرد. با این وجود مشارکت کنندگان بیشترین مسأله در این حوزه را متمرکز بر جرایم مرتبط با گردشگران خارجی می‌دانند. زیرا حضور یا اقامت آنها در کشور موفقیت است و فرصت رسیدگی به این طیف از جرایم محدود است؛ همچنین این طیف از جرایم با توجه به تبعات رسانه‌ای و بین‌المللی آن می‌تواند از یک سو کلیت بخش گردشگری را تحت تأثیر منفی قرار دهد و از سوی دیگر وجهه کشور را به‌عنوان یک مقصد امن خدشه‌دار نماید. بر اساس مطالعات اکتشافی پژوهش ۵ مورد از گزاره‌های شناسایی شده بر موضوع نقش پلیس در «رسیدگی به جرم در گردشگری» تأکید دارند. میانگین به‌دست آمده نیز نشان می‌دهد که در همه موارد میانگین به‌دست آمده رقم بالایی در طیف لیکرت پنج گزینه‌ای است. سرانجام بر اساس یافته‌های حاصل از محاسبه ضریب توافقی کندال در مرحله نهایی پیمایش دلفی، ضریب توافق یا اجماع میان مشارکت کنندگان درباره این بخش از گزاره‌ها برابر با ۰/۸۸۲ به‌دست آمد. این مقدار درجه بالایی از اتفاق نظر میان مشارکت کنندگان را نشان می‌دهد (جدول ۸).

جدول (۸): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های رسیدگی به جرم در گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۱	۳,۸۵	رسیدگی دقیق و سریع به جرایم علیه گردشگران خارجی و اعلام نتیجه به کشور متبوع	۲
۲	۲,۹۸	اعلام جرایم ارتكابی توسط گردشگران خارجی به کشور متبوع	۳
۳	۱,۱۸	پیگیری پرونده جرایم متهمان خارجی از طریق پلیس بین‌الملل پلیس	۵
۴	۴,۹۰	راهنمایی و مشاوره گردشگران خارجی بزه‌دیده در خصوص نحوه پیگیری شکایت	۱
۵	۲,۱۰	طراحی نظام آماری جامع و شفاف از جرایم مرتبط با بخش گردشگری	۴

## ۶- تسهیل ارایه خدمات انتظامی به گردشگران

در چارچوب سیستم گردشگری، در جریان هر گونه سفر از مبدا تا مقصد و سپس برگشت از مقصد به مبدا سفر، یکی از مهم ترین خدمات ضروری مورد نیاز مسافران دسترسی به پلیس در مواقع نیاز جهت دریافت خدمات انتظامی است. دستیابی به شرایط مطلوب در این زمینه می تواند به ارتقای استانداردهای امنیت سفر و گردشگری در یک مقصد کمک کند. بر اساس یافته های مرحله اکتشافی دو مورد از گزاره های شناسایی شده به طور مستقیم بر «تسهیل ارایه خدمات انتظامی به گردشگران» تأکید دارند. بر اساس یافته های آماری و توصیفی پژوهش در مرحله نهایی پیمایش دلفی مشارکت کنندگان با میانگین بالایی اهمیت ارایه خدمات انتظامی به گردشگران را مورد تأیید قرار می دهند. ضریب توافقی کندال در خصوص دو گزاره مربوط به محور «تسهیل ارایه خدمات انتظامی به گردشگران» برابر با ۰/۹۰ به دست آمد. این مقدار ضریب بالای توافق میان مشارکت کنندگان را نشان می دهد (جدول ۹).

جدول (۹): میانگین رتبه ای گزاره های تسهیل ارایه خدمات انتظامی به گردشگران

رتبه	میانگین رتبه ای	گزاره	رتبه
۱	۱,۹۵	چابکی سازمانی در ارایه خدمات انتظامی به بخش گردشگری و گردشگران	۱
۲	۱,۰۵	تسهیل تمدید روادید گردشگران خارجی برابر ضوابط ملی و سازمانی	۲

## ۷- آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری

یکی از پیش نیازهای اساسی تخصصی شدن فعالیت پلیس در امور مربوط به نظم و امنیت گردشگری برخورداری از منابع انسانی متخصص و توانمند در این حوزه است. برخورداری از دانش علمی گردشگری، توانایی ارتباط کلامی با گردشگران خارجی از طریق زبان های مختلف، آشنایی با فرهنگ جوامع مختلف و تکثر و تنوع الگوهای رفتاری گردشگران از مهم ترین این توانمندی ها به شمار می آیند. بر پایه ی یافته های

مرحله مطالعه کیفی و اکتشافی دلفی ۷ گزاره بر اساس محتوای آن‌ها ذیل یک محور کلی با عنوان «آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری» قرار گرفت. یافته‌های آماری مرحله نهایی دلفی میانگین بالای همگی این گزاره‌ها از نظر مشارکت کنندگان را نشان می‌دهد. ضریب توافقی کندال در مرحله نهایی پیمایش دلفی حدود ۰/۸۹ محاسبه شد. این عدد بیانگر میزان بسیار بالایی از اجماع و توافق نظر میان اعضای گروه دلفی یا مشارکت کنندگان در پژوهش است؛ به طوری که سطح اتفاق نظر میان آن‌ها در ارتباط با «گزاره‌های آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری» حدود ۸۹ درصد است (جدول ۱۰).

جدول (۱۰): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۶	۲,۳۸	توانمندسازی کارکنان شاغل در در مبادی ورودی و خروجی (زمینی، هوایی و دریایی) گردشگران خارجی	۱
۲	۶,۰۰	بکارگیری کارکنان مسلط به زبان انگلیسی، عربی، و ... در مرکز فوریت‌های پلیسی به ویژه در مناطق گردشگرپذیر	۲
۱	۷,۰۰	ارتقای دانش و مهارت کارکنان پلیس در زمینه الگوهای رفتاری و آداب معاشرت با گردشگران	۳
۳	۴,۷۴	بکارگیری هم‌زمان کارکنان پلیس مرد و زن در امور انتظامی مکان‌ها و مقصدهای گردشگری	۴
۵	۲,۸۹	برگزاری دوره‌های دانش‌افزایی کارکنان پلیس درباره فرهنگ و الگوهای رفتاری متنوع گردشگران خارجی	۵
۴	۳,۶۰	طراحی و راه‌اندازی دوره‌های متنوع آموزشی برای کارکنان پلیس با موضوعات متنوع نظم و امنیت گردشگری	۶
۷	۱,۴۰	آموزش و بکارگیری همیاران پلیس در مقصدهای گردشگرپذیر در چارچوب ضوابط ملی و سازمانی	۷

## ۸- مقابله با تخلف و قانون گریزی در گردشگری

اعمال قانون و مقابله با هر گونه عامل مخل نظم و امنیت در ذات وظیفه سازمانی پلیس قرار دارد. هر چند ماهیت بخش گردشگری تقدم رویکرد ایجابی و روش‌های نرم پلیسی را بر رویکرد سلبی و روش‌های سخت پلیسی طلب می‌کند، اما در وضعیت‌هایی که رویکرد ایجابی و نرم پاسخ‌گوی نظم و امنیت گردشگری نباشد، ضرورت مداخله پلیس به میان می‌آید. برآیند بخش مطالعه کیفی پژوهش نیز نشان می‌دهد که بخشی از فضای گفتمان بر این نگرش استوار است. به طوری که ۴ مورد از مجموعه گزاره‌های شناسایی شده تحت یک محور کلی با عنوان «مقابله با تخلف و قانون گریزی در گردشگری» قرار گرفتند. در مجموع میانگین به دست آمده در هر ۴ گزاره در سطح به نسبت بالایی است و بیش از حد میانه در طیف پنج گزینه است. در مرحله نهایی پیمایش دلفی، ضریب توافقی کندال برابر با ۰/۹۵ به دست آمد. این مقدار بیانگر درجه بالایی از اجماع و توافق نظر میان مشارکت کنندگان است و اعتبار بالای یافته‌های پژوهش از دیدگاه مشارکت کنندگان را نشان می‌دهد (جدول ۱۱).

جدول (۱۱): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های مقابله با تخلف و قانون گریزی در گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۳	۲,۰۰	جلوگیری از تهیه عکس و فیلم از اماکن انتظامی و نظامی و تأسیسات طبقه بندی توسط گردشگران	۱
۴	۱,۰۰	پیگرد قانونی تبلیغات محیطی دلالان و صاحبان اقامتگاه‌های غیررسمی در خصوص ارائه خدمات اسکان و اقامت به گردشگران	۲
۲	۳,۳۱	ملزم کردن مالکان مکان‌های تفریحی به رعایت ملاحظات امنیتی- انتظامی	۳
۱	۳,۶۹	جلوگیری از حضور افراد سابقه‌دار، معتاد، متکدیان و افراد ولگرد در پیرامون مراکز اقامتی ها و مکان‌های پر بازدید و گردشگری پذیر	۴

## ۹- اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری

در دنیای امروز، رمز موفقیت در عرصه‌های مختلف، برتری اطلاعات و استفاده صحیح از آن است. در واقع کسی دارای اشراف و قدرت اطلاعاتی است که از برتری اطلاعاتی بالاتری نسبت به دیگری برخوردار باشد. اشراف اطلاعاتی یکی از نیازهای اساسی و بنیادی و از ارکان اصلی و ضروری موفقیت در امنیت و تحقق جامعه امن می‌باشد. بر این اساس دستیابی به اشراف اطلاعاتی نیازمند سلسله اقداماتی است که دستیابی به آن موجب می‌شود پلیس بتواند با کسب اخبار و اطلاعات معتبر و موثق، بر موضوعات پیرامونی اشرافیت داشته باشد، از وقوع جرائم پیشگیری نماید و از شکست‌های پلیسی جلوگیری کند. بنابراین در بخش گردشگری که در برابر هرگونه عامل ناامنی بسیار شکننده است، پلیس نیاز برتری اطلاعاتی و اشرافیت بر جریان حاکم بر محیط انتظامی - امنیتی است. در همین راستا بر اساس یافته‌های بخش مطالعه کیفی ۶ مورد از گزاره‌های شناسایی شده بر اساس درون مایه و محتوای آن‌ها ذیل یک محور کلی باعنوان «اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی-امنیتی گردشگری» قرار گرفتند. محاسبه میانگین پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان در پیمایش دلفی نشان می‌دهد که در همه گزاره‌ها یافته‌های به‌دست آمده در سطح بالایی است. در مرحله نهایی پیمایش دلفی ضریب توافقی کندال در خصوص شش گزاره «اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری» برابر ۰/۸۵ به‌دست آمد. این مقدار بیانگر ضریب بالای توافق و اجماع نظر میان مشارکت‌کنندگان است (جدول ۱۲).

جدول (۱۲): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۶	۱,۴۲	تأمین امنیت و پوشش اطلاعاتی گردشگران خارجی به‌طور نامحسوس	۱
۵	۱,۷۲	تهیه برآورد اطلاعاتی بر اساس وضعیت امنیتی هر استان و تهدیدهای مرتبط در حوزه گردشگری	۲

۳	۴,۳۲	اشراف اطلاعاتی و عملیاتی بر مجرمان سابقه دار و کانون‌های جرم‌خیز به منظور جلوگیری از ایجاد مزاحمت برای گردشگران	۳
۲	۴,۴۲	اشراف اطلاعاتی پلیس بر عوامل مخل نظم و امنیت در مقصدها و مکان‌های گردشگری	۴
۱	۵,۷۸	تجزیه و تحلیل اخبار و اطلاعات مرتبط با نظم و امنیت گردشگری و اعلام نتایج حاصله به رده‌های ذی ربط	۵
۴	۳,۳۲	فعال‌سازی و تقویت شبکه منابع و مخبرین (درون مرزی و برون مرزی) برای اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی گردشگری	۶

### ۱۰- آگاهی بخشی رسانه ای با اهداف نظم و امنیت گردشگری

امروزه رسانه‌ها، به‌خصوص رسانه‌های جمعی عامل مهمی در اثرگذاری بر افکار عمومی و جهت‌دهی به رفتارهای اجتماعی محسوب می‌شوند. رسانه‌ها به‌عنوان منابع واسطه‌ای کسب اطلاعات مردم قادرند احساس افراد از واقعیت و نگرش آنان را نسبت به محیط شکل دهند. بنابراین رسانه‌ها یکی از عوامل تاثیرگذار بر احساس امنیت محسوب می‌شوند. رسانه‌های گروهی به‌خصوص تلویزیون، نقش بسیار مهمی در بسترسازی افکار جمعی و تأمین امنیت عمومی و پیشگیری از وقوع جرم دارد. امروزه رسانه‌های جمعی با کارکردهای مشخص و تعیین شده خود، جایگاه ویژه‌ای یافته‌اند. به‌نحوی که بارزترین عامل نظم، امنیت اجتماعی، همبستگی و مشارکت مردمی تبدیل شده‌اند. همچنین رسانه‌های جمعی نقش بسیار مهمی در اجرای برنامه‌های سیاسی، امنیتی و تقویت مشارکت مردمی برای تأمین امنیت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم ایفا می‌کنند. علاوه بر این اعتماد مردم به پلیس یکی از ضرورت‌های موفقیت این نهاد برای تأمین امنیت اجتماعی و عمومی است. عوامل متعددی بر اعتماد به پلیس تأثیر دارند که از جمله مهم‌ترین آنها اقدامات رسانه‌های ارتباط جمعی است. بنابراین می‌توان گفت: رسانه‌ها نقش بارزی در تأمین امنیت اجتماعی شهروندان هر جامعه ای دارند و به‌عنوان یکی از ابزارهای مهم حاکمیت می‌توانند یکی از بازوهای مهم پلیس در هر

جامعه برای تأمین امنیت اجتماعی باشند. از آنجایی که ماهیت بخش گردشگری رویکردهای پلیسی نرم را بر رویکردهای پلیسی سخت ترجیح می‌دهد، انواع رسانه‌های نوشتاری، صوتی و تصویری، ماهواره‌ای، شبکه‌های اجتماعی و پایگاه‌های مجازی، علاوه بر ایجاد قدرت نرم و تقویت دیپلماسی رسانه‌ای، می‌توانند به‌عنوان ابزاری برای ارتقای آگاهی بخشی و احساس امنیت در اختیار پلیس قرار گیرند. در بخش کیفی این پژوهش نیز ضرورت بهره‌گیری از رسانه‌ها در ارتقای نظم و امنیت گردشگری به اشکال مختلف تأکید شد. از برآیند این مباحث ۴ گزاره ذیل «آگاهی بخشی رسانه‌ای با اهداف نظم و امنیت گردشگری» قرار گرفت. در همه موارد مقدار میانگین محاسبه شده بالاتر از حد میانه به‌دست آمد. ضریب توافقی کندال در مرحله نهایی پیمایش دلفی برابر با ۰/۸۸ محاسبه شد. این مقدار ضریب بالایی از اجماع و توافق نظر میان مشارکت‌کنندگان را آشکار می‌سازد (جدول ۱۳).

جدول (۱۳): میانگین رتبه‌ای گزاره‌های آگاهی‌بخشی رسانه‌ای با اهداف نظم و امنیت گردشگری

رتبه	میانگین رتبه‌ای	گزاره	رتبه
۳	۲,۲۰	تولید محصولات و محتوای رسانه‌ای پلیسی با موضوع نظم و امنیت گردشگری	۱
۱	۳,۷۵	ترویج منشورهای اخلاقی گردشگری از طریق انواع رسانه به منظور بسط مسئولیت‌پذیری و روابط مبتنی بر احترام متقابل میان جوامع میزبان و میهمان	۲
۴	۱,۰۰	تولید محتواهای رسانه‌ای با موضوع هشدارهای پلیسی در گردشگری با همکاری وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی به‌گونه‌ای که در ایشان احساس ناامنی ایجاد نکند.	۳
۲	۳,۰۵	بهره‌گیری از ظرفیت انواع رسانه برای آگاه‌سازی گردشگران از خطرات احتمالی و مسائل امنیتی اسکان در اقامتگاه‌های غیررسمی	۴



## بحث و نتیجه گیری

در بحث و استنتاج، مقایسه تحلیلی با ادبیات علمی موجود در اولویت قرار می‌گیرد تا فضای بحث بر موضوعات و مسائل واقعی و عینی‌تر متمرکز شود و از طرح مباحث انتزاعی پرهیز شود. بر اساس یافته‌های پژوهش حوزه رصد، پایش و نظارت پلیس در بخش گردشگری دارای ابعاد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی است. می‌توان گفت بهبود نظارت‌های درون‌سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز بهبود نقش آفرینی پلیس در ایجاد نظم و امنیت گردشگری شود. همچنین رصد، پایش و نظارت پلیس در ابعاد متنوع می‌تواند از یک سو بسترساز پیشگیری از هر گونه عامل مخل نظم و امنیت در بخش گردشگری شود، از سوی دیگر اشراف اطلاعاتی پلیس برای ارتقای ضریب موفقیت در مأموریت‌های سازمانی را فراهم سازد. در مجموع نقش نظارتی در امنیت گردشگری می‌تواند پلیس را از هر گونه خطر و تهدید خطرات آشکار و پنهان امنیتی آگاه و مصون سازد، همچنین به استحکام درونی بخش گردشگری و زیربخش‌های آن در برابر هر گونه عامل خطر و تهدید (آشکار و پنهان) منجر شود. این بخش نتایج با جنبه‌هایی از نتایج پژوهش‌هایی چون ضرغام بروجنی و همکاران (۱۳۹۷)، میرزایی و همکاران (۱۳۹۴)، سجادیان و همکاران (۱۳۹۵)، عزیزی و همکاران (۱۳۹۶)، طهماسبی و زوارنیا (۱۳۹۹)، بیات و همکاران (۱۳۹۹)، ربانی و همکاران (۱۳۹۰)، جوکار و همکاران (۱۳۹۷)، پاک‌نهاد (۱۳۹۶)، بیابانی و همکاران (۱۳۹۹)، عامری و حسینی (۱۳۹۵) و شین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) همخوانی دارد.

بخش دوم از یافته‌های پژوهش بر پیشگیری از انواع جرم و بی‌نظمی در بخش گردشگری تمرکز دارد، عبارت‌اند از پیشگیری از جرم و اقدامات ضدامنیتی در پوشش گردشگر، تقویت گشت‌های انتظامی به منظور پیشگیری از جرم در مقصدهای گردشگری، پیشگیری از شایعات و رسانه‌ای شدن جرایم و مسائل امنیتی مرتبط با گردشگری، اطلاع‌رسانی برای پیشگیری از حضور گردشگران در مکان‌های ناامن و

پرخطر و شناسایی مسائل انتظامی - امنیتی گردشگری و اعلام به رده‌های اجرایی برای اتخاذ تدابیر پیشگیرانه مؤثر. باتوجه به حساسیت بسیار بالای بخش گردشگری در برابر هرگونه جرم و جنایت علیه گردشگران، بالابردن سطح استانداردهای ایمنی و امنیتی سفر یکی از راهبردهای کلان و ضروری در این زمینه به‌شمار می‌رود. از این‌رو، امنیت گردشگری و بهبودبخشی به شاخص‌های آن، پیش از هر چیز نیازمند رویکرد پیشگیرانه در ابعاد گوناگون است. نتیجه پژوهش در این زمینه با ابعادی از نتایج پژوهش‌هایی چون، فاطمی نسب و منتظری (۱۳۹۹)، اسیوند چم عالی (۱۳۹۷)، خاقانی اصفهانی و دهقان‌نیا (۱۳۹۲)، مؤمن و همکاران (۱۴۰۱)، و گلنسر و پیک<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، هم راستا است. باتوجه به یافته‌های پژوهش در زمینه تقویت مدیریت حمل و نقل ترافیک در مسیرها و مناطق گردشگری می‌توان گفت بخش حمل و نقل یکی از ارکان اصلی بخش گردشگری است. توسعه شبکه حمل و نقل در جهان معاصر به‌ویژه بعد از انقلاب صنعتی بسترساز جابجایی انبوه جمعیت شد و همگام با رشد رفاه اقتصادی و زندگی شهرنشینی رونق گردشگری را در پی داشته است. بنابراین وجود سیستم گردشگری امن برای سفر نقش مستقیمی بر توسعه گردشگری دارد. از آنجایی که پلیس مسئولیت اصلی ایجاد نظم و امنیت در بخش حمل و نقل را بر عهده دارد. پژوهش‌های متعددی در کشور دارای نتایجی همسو با این بخش از یافته‌ها هستند، پژوهش احمدی و همکاران (۱۳۹۶)، نشان می‌دهد که کیفیت خدمات حمل و نقل از مهم‌ترین عامل مؤثر در رضایت‌مندی گردشگران داخلی و خارجی در ایران است. همچنین نتایج پژوهش حاجی‌اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۳)، نشان می‌دهد بالا بودن آمار تصادفات جاده‌ای، مسائل مربوط به فرهنگ رانندگی، محدودیت زیرساخت‌ها و امکانات حمل و نقل از چالش‌های اساسی تأثیرگذار بر حمل و نقل گردشگری در ایران به‌شمار می‌آید. هم‌چنین در پژوهش‌های طاهری و همکاران (۱۴۰۰) و ربانی و همکاران (۱۳۹۰) تصادفات

---

۱. Glensor, R. W., & Peak, J.

جاده‌ای و همچنین امنیت ناکافی جاده‌ها و سیستم حمل و نقل جاده ای از مسائل اصلی امنیت گردشگری در کشور است.

یکی از مفصل‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های یافته‌ها موضوع «مشارکت، تعامل و همکاری در امور انتظامی گردشگری» است. در محتوای اسناد بالا دستی توسعه گردشگری در ایران نیز به اشکال مختلف بر این موضوع تأکید شده است. به‌طور مثال بند ۷ از سند راهبردی توسعه گردشگری (۱۳۹۹) به حوزه همکاری دستگاه‌های مرتبط با گردشگری اختصاص دارد. بر اساس این سند چهارده وزارتخانه (شامل: وزارت اطلاعات؛ وزارت امور اقتصادی و دارایی؛ وزارت امور خارجه؛ وزارت آموزش و پرورش؛ وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی؛ وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی؛ وزارت جهاد کشاورزی؛ وزارت راه و شهرسازی؛ وزارت صنعت، معدن و تجارت؛ وزارت علوم، تحقیقات و فناوری؛ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی؛ وزارت کشور؛ وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی؛ وزارت ورزش و جوانان)، سه معاونت از معاونت‌های رئیس جمهوری (شامل: معاونت توسعه روستایی و مناطق محروم کشور؛ معاونت حقوقی رئیس جمهور؛ معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور)، چهار سازمان (شامل: سازمان اسناد و کتابخانه ملی؛ سازمان برنامه و بودجه کشور؛ سازمان حفاظت محیط زیست؛ سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران)، مرکز آمار ایران، تولید مکان‌های مقدس مذهبی (شامل: آستان قدس رضوی، تولید حرم حضرت معصومه (س)، آستان مقدس شاهچراغ)، بنیاد شهید و امور ایثارگران و فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران دارای وظیفه ذاتی در گردشگری هستند. در این چارچوب پلیس به‌طور ذاتی نقش ایجاد نظم و امنیت در بخش گردشگری را بر عهده دارد؛ طبیعی است که پلیس در ایجاد نظم و امنیت پایدار گردشگری به اشکال مختلف نیازمند همکاری، هماهنگی و مشارکت فعال مجموعه دستگاه‌های یاد شده است. در پژوهش‌هایی چون، رحمانی و شیرمحمدی (۱۳۹۲)، عزیز پور و فتحی‌زاده (۱۳۹۶) بر

ضرورت مشارکت، تعامل و همکاری درون‌سازمانی و برون‌سازمانی در راستای توسعه گردشگری تأکید شده است.

وقوع جرم یکی از مهم‌ترین مسائل امنیت گردشگری در سراسر جهان است، بخش از نتایج پژوهش نیز بر این موضوع تمرکز دارد. به‌طور معمول پلیس به‌عنوان ضابط قضایی و نهاد اعمال قانون مسئولیت رسیدگی به پرونده انواع جرم را بر عهده دارد. بنابراین یکی از مهم‌ترین مباحث مطرح در گفتگو با مشارکت کنندگان پژوهش نیاز به سازوکار اجرایی کارآمد برای رسیدگی دقیق و سریع به پرونده جرایم مرتبط با گردشگری بود؛ به‌نحوی که هم از جامعه میهمان (گردشگران) و هم از جامعه میزبان (ساکنان مقصد گردشگری) در برابر وقوع هر گونه جرم و جنایت حمایت کند. تسهیل ارتباط با کشورهای مقصد، شفافیت آماری و طراحی نظام مناسب جمع‌آوری آمار جرایم مرتبط با گردشگری، تسهیل دسترسی به پلیس در جرایم مرتبط با گردشگری، مشاوره انتظامی در حوزه جرایم مرتبط با گردشگری از مهم‌ترین این یافته‌ها است. در این راستا، مویبا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵)، بر تخصص‌گرایی پلیس در رسیدگی به جرایم مرتبط با گردشگری، تأکید دارند؛ بیات و همکاران (۱۳۹۹)، نیز رسیدگی به جرم در گردشگری را ذیل چهار زیربخش گردشگری تفکیک کرده‌اند، که شامل: حمل‌ونقل گردشگری، مراکز پذیرایی و خدماتی و تجاری، بخش هتلداری و اسکان و اقامت گردشگری و بخش جاذبه‌های گردشگری است.

با توجه به کوتاه مدت بودن بیشتر سفرهای گردشگری و حضور موقت گردشگران در مقصد گردشگری تسهیل آرایه انواع خدمات مورد نیاز از جمله خدمات انتظامی از دیگر عوامل کلیدی در رونق مقصدهای گردشگری است. بنابراین در مکان‌ها و زمان‌هایی که ذینفعان گردشگری به‌نوعی از خدمات پلیس نیاز دارند، مؤلفه‌های سرعت و دقت از اهمیت بسزایی برخوردار هستند. بر اساس بررسی ادبیات مطالعاتی

موجود به نظر می‌رسد در ایران پژوهشی که به طور خاص موضوع چابکی سازمانی پلیس در زمینه ارائه خدمات انتظامی به گردشگران را مورد توجه قرار داده باشد وجود ندارد؛ اما پژوهش کلابی (۱۴۰۰)، دارای نتایج قابل تعمیم در این زمینه است، که یکی از مؤلفه‌های نقش آفرینی مؤثر در بخش گردشگری را چابکی سازمانی معرفی کرده است. متناسب‌سازی فضای کاری همگام با تغییر و تحولات طی زمان و مکان، آمادگی در پذیرش تغییرات جدید، افزایش توانمندی مدیران، استفاده از بسترهای جدید مجازی و بهبود مستمر زیرساخت‌ها، داشتن مسیری شفاف در تحقیق و توسعه شبکه‌سازی و توسعه فضای ارتباطی، ایجاد سیستم اطلاعاتی مناسب از جمله متغیرهایی ذکر شده‌اند که می‌تواند به چابک‌سازی سازمانی کمک کند. به نظر می‌رسد تمامی این متغیرها به گونه‌ای قابلیت تعمیم و کاربرد در مدیریت انتظامی گردشگری را نیز دارند.

یکی از مهم‌ترین اجزای یافته‌های پژوهش در بردارنده گزاره‌هایی است که به اشکال مختلف بر اهمیت موضوع آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری تأکید دارند. از پژوهش‌های مرتبط با این بخش از یافته‌های پژوهش می‌توان به پژوهش‌های احمدی و خوند (۱۴۰۰)، محمدی و همکاران (۱۳۹۱)، اشاره کرد که آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری را یکی از ضرورت‌های نقش آفرینی مؤثرتر پلیس در ایجاد نظم و امنیت گردشگری مورد بحث قرار می‌دهند.

در بخش دیگری از یافته‌های پژوهش به اشکال مختلف بر نقش پلیس در مقابله با تخلف و قانون‌گریزی در گردشگری این زمینه تأکید شده است. بر اساس ادبیات علمی موجود، قانون‌گریزی در بخش گردشگری بیشتر از جنس قانون‌گریزی نرم<sup>۱</sup> است. به هر نوع رفتاری که قوانین رسمی جامعه را نادیده گرفته و دارای ویژگی غیرخشونت‌آمیز و بیشتر با مجازات ضعیف همراه است، قانون‌گریزی نرم گفته می‌شود. به دلیل ضعف

۱. Soft law-evasion

کنترل اجتماعی و کنترل رسمی در این نوع قانون‌گزینی احتمال بیشتری برای ایجاد بی‌نظمی و اختلال در امنیت فردی و اجتماعی به‌وجود می‌آید. نادیده گرفتن قوانین جاری در بخش گردشگری، پنهان ماندن از سازوکارهای کنترلی و نظارتی نهادهای رسمی و قانونی، ندادن مالیات یا عوارض و در برخی موارد ارائه خدمات نامشروع و غیر قانونی از ویژگی‌های بارز این نوع قانون‌گزینی در جامعه است. پژوهش‌های عزیزی و همکاران (۱۳۹۶)، از جمله پژوهش‌هایی است که دربردارنده نتایج مشابه با این بخش از یافته‌های پژوهش است.

بخشی دیگر از یافته‌های پژوهش بر اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری تمرکز دارد. اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری - یکی از عوامل موفقیت در عرصه‌های مختلف، دسترسی به اطلاعات مورد نیاز و استفاده بهینه از آن است. اشراف اطلاعاتی یکی از نیازهای اساسی و بنیادی و از ارکان اصلی و ضروری موفقیت در امنیت و تحقق جامعه امن است. در همین راستا بیابانی و اسفندیاری (۱۳۹۶)، معتقدند، دستیابی به اشراف اطلاعاتی نیازمند سلسله اقداماتی است که رصد آن موجب می‌شود پلیس بتواند از طریق کسب اخبار و اطلاعات و احاطه و اشرافیت بر موضوعات پیرامونی و پیش‌بینی حوادث در زمان و مکان درست، از وقوع جرم و بی‌نظمی پیشگیری کند و در محیط انتظامی - امنیتی دست برتر را داشته باشد. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد، اشراف اطلاعاتی پلیس در زمینه گردشگری، به کارآمدی مدیریت انتظامی در برنامه‌ریزی برای تحقق اهداف امنیت پایدار نظم امنیت گردشگری کمک می‌کند.

سرانجام، بهره‌گیری از ظرفیت انواع رسانه برای کمک به ترویج و تحقق اهداف نظم و امنیت گردشگری به‌عنوان یکی دیگر از مهم‌ترین موضوعات مورد بحث مشارکت‌کنندگان مطرح شد. از مهم‌ترین نتایج این بخش از پژوهش تأکید بر ترویج منشورهای اخلاقی گردشگری از طریق انواع رسانه به‌منظور بسط مسئولیت‌پذیری و روابط مبتنی بر احترام متقابل میان جوامع میزبان و میهمان است. یکی از اهداف اساسی

ترویج کدهای اخلاقی در گردشگری برانگیختن حس احترام متقابل میان جوامع میزبان و میهمان است. بنابراین ظرفیت‌سازی فرهنگی و اجتماعی، بهره‌گیری از شیوه‌های آموزشی و آگاهی‌بخشی، ترویج کدهای اخلاقی می‌تواند برخورد و تضاد فرهنگی میان گردشگران و جوامع میزبان را تعدیل ساخته و زمینه برقراری روابط مبتنی بر درک متقابل و تبادل فرهنگی سازنده میان آن‌ها را فراهم آورد. تجربه‌های مختلف مطالعاتی بر اساس اصول نظریه تبادل اجتماعی ثابت کرده است که هر چه منافع اقتصادی گردشگری در سطح جوامع گسترش می‌یابد، نگرش مثبت جوامع محلی نسبت به گردشگری تقویت می‌شود و از این طریق تعامل فرهنگی جایگزین تقابل فرهنگی می‌شود. پژوهش‌هایی چون بیات و همکاران (۱۳۹۷)، و وارد و برنو (۲۰۱۱)، بحث‌های مشابهی در این زمینه طرح می‌کنند.

### سپاسگزاری

از مجموعه مدیران و کارکنان وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی و پژوهشگاه میراث فرهنگی و گردشگری که در فرایند انجام این پژوهش یاری‌گر پژوهشگران بودند، قدردانی و تشکر می‌شود.

### منابع

۱. احمدی، منیژه؛ خوند، کبری. (۱۳۹۸). نقش نیروی انتظامی در احساس امنیت زنان گردشگر (مطالعه موردی: شهر زنجان). *پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده*، (۲)۷، ۱۹۳-۲۰۷. [http://pssw.jrl.police.ir/article\\_۹۲۸۱۳.html](http://pssw.jrl.police.ir/article_۹۲۸۱۳.html)
۲. احمدی، منیژه؛ خیراللهی، ارسطو؛ و چراغی، مهدی. (۱۳۹۶). ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت مندی گردشگران داخلی و خارجی مجموعه گردشگری بیستون. *مطالعات اجتماعی گردشگری*، (۹)۵، ۲۱۶-۱۹۱.
۳. اسیوند چم عالی، یعقوب. (۱۳۹۷). بررسی و شناسایی مناطق جرم خیز شهرستان سامان (اطلس جغرافیایی جرم). *فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم*، ۴۸، ۱۱۳-۱۳۳.

۴. ایزدی، حسین؛ عباسی، اصغر؛ و اسماعیلی، مهدی. (۱۴۰۰). تحلیل بزه‌دیدگی گردشگران خارجی در حقوق کیفری ایران. *فصلنامه علمی مطالعات فقه اقتصادی*، (ویژه نامه جستارهای نوین فقه و حقوق)، ۴۰۱-۴۱۷. doi: ۱۰,۲۲۰۳۴/ejs.۲۰۲۲,۳۴۰۴۹۲,۱۲۳۰
۵. بیابانی غلامحسین؛ کونانی، محمدرضا؛ و ذوقی، بهنام. (۱۳۹۹). پیشگیری (کیفری و وضعی) از سو رفتار پلیس علیه متهمان. *فصلنامه مطالعات بین‌المللی پلیس*، ۴۱، ۱۵۲-۱۸۱. <https://www.sid.ir/paper/۴۰۸۵۲۵/fa>
۶. بیابانی، غلامحسین؛ و اسفندیاری، مسعود. (۱۳۹۶). اشراف اطلاعاتی در سازمان‌های پلیسی. کارآگاه، ۱۱(۳۹)، ۱۸-۷. [http://det.jrl.police.ir/article\\_۱۰۷۳۸.html](http://det.jrl.police.ir/article_۱۰۷۳۸.html)
۷. بیات، ناصر، داودی دهاقانی، ابراهیم، و سوری، محمدحسن. (۱۳۹۹). رهیافت‌های پیشگیری از وقوع جرم علیه گردشگران خارجی در ایران: مورد مطالعه کلان‌شهر تهران. *گردشگری و توسعه*، ۹(۱)، ۱-۱۶. Doi: ۱۰,۲۲۰۳۴/jtd.۲۰۱۹,۱۶۵۰۴۲,۱۶۰۴۲۴
۸. بیات، ناصر؛ مقیمی، مهدی، و اسدی فرد، محمد. (۱۳۹۷). رهیافت‌های ساماندهی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در ایران با رویکرد ایمنی و امنیتی. *نشریه گردشگری شهری*، ۵(۱)، ۱۴۳-۱۵۹. doi: ۱۰,۲۲۰۵۹/jut.۲۰۱۸,۲۴۰۲۵۲,۳۷۶
۹. پاک‌نهاد، سیدمحسن. (۱۳۹۶). راهکارهای صیانت از کارکنان ناجا در مقابله با آسیب‌ها با استفاده از آموزه‌های دینی. *فصلنامه بصیرت و تربیت اسلامی*، ۱۴(۴۲)، ۳۵-۷۳. [http://init.jrl.police.ir/article\\_۱۸۷۵۹.html](http://init.jrl.police.ir/article_۱۸۷۵۹.html)
۱۰. جوکار، قاسم؛ بیات، ناصر؛ و ترکمان، مهدی. (۱۳۹۷). مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد گردشگری. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۳(۲)، ۲۳۵-۲۶۰. [http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_۱۸۸۷۳.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_۱۸۸۷۳.html)
۱۱. حاجی اسماعیلی، لیلا، و کیان‌پور، مسعود. (۱۳۹۳). امنیت گردشگری و مشکلات آن از دیدگاه مدیران دفاتر خدمات جهانگردی در استان اصفهان. *پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران (پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی)*، ۳(۲)، ۴۵-۶۰. <https://sid.ir/paper/۴۸۹۴۹۱/fa>



۱۲. حسین پور، جعفر، مظلوم، سید محمدرضا (۱۳۹۴). بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی. فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی، ۱۰(۳۹)، ۱۱۶-۱۰۱. [http://icra.jrl.police.ir/article\\_۱۸۱۵۸.html](http://icra.jrl.police.ir/article_۱۸۱۵۸.html)
۱۳. حسینی. تقی (۱۳۸۸). بررسی تأثیر اقدامات فرماندهی انتظامی شهرستان تنکابن در افزایش امنیت گردشگران داخلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی. دانشکده فرماندهی و ستاد: دانشگاه علوم انتظامی امین.
۱۴. حیدری سورشجانی، رسول؛ و دهقان، ابوالفضل. (۱۳۹۸). تحلیل فضایی دسترسی به پلیس و تأمین نظم و امنیت فضاهاى گردشگری با استفاده از network analysis (مطالعه موردی: شهر اصفهان). پژوهشنامه جغرافیای انتظامی، ۱۳۹۸(۲۶)، ۵۷-۸۸. <https://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۲۳۸۳۳۵۸۰,۱۳۹۸,۱۳۹۸,۲۶,۳,۴>
۱۵. خاقانی اصفهانی، محمد، & دهقان نیا، محمد منصور. (۱۳۹۲). نقش «سامانه اطلاعات جغرافیایی» در پیشگیری وضعی از بزه دیدگی گردشگران خارجی در ایران. نشریه علمی پژوهش‌های دانش انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین، ۱۵(۲)، ۱۴۳-۱۶۶. [http://pok.jrl.police.ir/article\\_۹۷۱۷۶.html](http://pok.jrl.police.ir/article_۹۷۱۷۶.html)
۱۶. خلیفه سلطانی، سیدمحسن، معینی طباء فاطمه‌السادات، قلانی، نسرین (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت گردشگران خارجی در اصفهان. پژوهش‌های راهبردی امنیت و نظم اجتماعی، ۱، ۱، ۵۸-۳۹.
۱۷. داودیان، محسن (۱۳۹۲). نقش فرماندهان و مدیران امنیتی و انتظامی در احساس امنیت صنعت گردشگری (استان مازندران). پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته فرماندهی و مدیریت انتظامی. دانشکده فرماندهی و ستاد: دانشگاه علوم انتظامی امین.
۱۸. دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی (۱۳۹۴). نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.
۱۹. ربانی، رسول؛ شاهپوندی، احمد؛ دهقان نیا، محمدمنصور؛ و ناظر حضرت، جعفر. (۱۳۹۰). نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری (نمونه موردی شهر اصفهان). <https://sid.ir/paper/۲۰۳۳۵۶/fa> مطالعات امنیت اجتماعی، ۲۶(۲۶)، ۳۹-۶۰.

۲۰. رجبی، آرزیتا؛ خان محمدی، مرضیه (۱۳۸۸). جرایم علیه گردشگران در مقصدهای گردشگری مطالعه موردی کلان‌شهرت تهران. *فصلنامه جغرافیایی سرزمین*، ۶(۲۳)، ۸۸-۷۳.  
[https://journals.srbiau.ac.ir/article\\_۵۴۲۹.html](https://journals.srbiau.ac.ir/article_۵۴۲۹.html)
۲۱. رحمانی، زین لعابدین؛ و یزدان شیرمحمدی (۱۳۹۲). اولویت بندی جایگاه سازمان‌ها دولتی در عرصه اجرا سیاست‌های صنعت گردشگری جمهوری اسلامی ایران با استفاده از رویکرد تاپسیس فازی. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۲(۱)، ۸۲-۶۳.  
<https://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۲۳۲۲۵۲۲,۱۳۹۲,۲,۰,۴,۱>
۲۲. سبحانی، عباس؛ اندام، رضا؛ بحر العلوم، حسن؛ و فرجی، رسول. (۱۴۰۰). تدوین الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی ایران با رویکرد نظریه داده بنیاد. *مدیریت و توسعه ورزش*، ۱۰(۱)، ۲-۱۳.  
[doi: 10.22124/jsmd.2019.12495.1955](https://doi.org/10.22124/jsmd.2019.12495.1955)
۲۳. سجادیان، فاطمه؛ شیخ، رضا؛ و سوری، محمد احسان. (۱۳۹۵). شناسایی و تحلیل عوامل تاثیرگذار تبلیغات کلامی در بازاریابی مقاصد گردشگری با رویکرد تئوری مجموعه راف و نتوگرافی (مطالعه موردی: شیراز، اصفهان و تهران). *گردشگری و توسعه*، ۵(۳)، ۹۸-۱۱۷.  
[doi: 10.22034/jtd.2020.110387](https://doi.org/10.22034/jtd.2020.110387)
۲۴. شربت‌بی، اکبر. (۱۳۹۵). تحلیلی بر میزان احساس امنیت گردشگران شهری (مطالعه موردی: گردشگران داخلی شهر گرگان). *پژوهشنامه جغرافیای انتظامی*، ۱۳(۱۳)، ۱۲۳-۱۴۶.  
<https://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۲۳۸۳۳۵۸۰,۱۳۹۵,۱۳۹۵,۱۳,۶,۰>
۲۵. شوهانی، نادر؛ شوهانی، احمد؛ و شوهانی سارا. (۱۴۰۰). سنجش و تحلیل میزان احساس امنیت و آسایش گردشگران مذهبی در سفر به عتبات عالیات (مطالعه موردی مرز بین‌المللی مهران اربعین ۹۶ و ۹۷). *نشریه گردشگری و توسعه*، ۱۰(۱)، ۱۵۸-۱۴۳.  
<https://doi.org/10.22034/jtd.2020.212318.1913>
۲۶. ضرابی، اصغر؛ دهقان‌نیا، محمد منصور. (۱۳۹۶). سنجش عوامل مؤثر بر ارتقاء امنیت گردشگری (مورد مطالعه: کلانشهر اصفهان). *پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی*، ۱۰(۴)، ۱۰۹-۱۳۶.  
[http://osra.jrl.police.ir/article\\_۱۸۷۱۹.html](http://osra.jrl.police.ir/article_۱۸۷۱۹.html)

۲۷. زرغام بروجنی، حمید؛ پورفرج، اکبر؛ مروتی شریف آبادی، علی؛ و عزیزی، فاطمه. (۱۳۹۷). تحلیل راهبردهای حفاظتی و توسعه گردشگری محوطه‌های تاریخی ایران (رویکرد تصمیم‌گیری چند شاخصه فازی). راهبرد اجتماعی فرهنگی، ۷(۴)، ۲۰۹-۲۴۱.  
<https://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۲۲۵۱۷۰۸۱,۱۳۹۷,۷,۴,۸,۳>
۲۸. طهماسبی، اصغر؛ و زوارنیا، مهری. (۱۳۹۹). تحلیل شبکه همکاری سازمانی در مدیریت مقاصد گردشگری (مورد مطالعه: شهر مشهد). نشریه مطالعات اجتماعی گردشگری، ۱(۱)، ۲۹۶-۲۷۷.  
<http://journalitor.ir/Article/۳۵۸۸۴>
۲۹. عامری، محمدعلی؛ و حسنی، حامد. (۱۳۹۵). نظارت و کنترل در مدیریت پیشگیری انتظامی از جرم. فصلنامه مطالعات پیشگیری از جرم، ۱۱(۴۰)، ۶۰-۳۱.  
[http://cps.jrl.police.ir/article\\_۱۳۶۸۶.html](http://cps.jrl.police.ir/article_۱۳۶۸۶.html)
۳۰. عزیزپور، فرهاد؛ و فتحی زاده، فرح. (۱۳۹۶). موانع و چالش‌های تحقق مدیریت یکپارچه گردشگری در کلان شهر مشهد. نشریه گردشگری شهری، ۴(۲)، ۴۷-۶۰.  
doi: ۱۰,۲۲۰۵۹/jut.۲۰۱۷,۲۰۰۸۳۵,۱۷۹
۳۱. 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)، ۶۵۹-۶۸۲.  
[http://pmsq.jrl.police.ir/article\\_۱۸۸۶۲.html](http://pmsq.jrl.police.ir/article_۱۸۸۶۲.html)
۳۲. فاطمی نسب، علی؛ و منتظری، مهدی. (۱۳۹۹). شناسایی تهدیدات امنیتی کویر استان اصفهان در حوزه گردشگری. مجله سیاست دفاعی، ۲۹(۱۱۳)، ۱۵۵-۱۹۴.  
<https://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۱۰۲۵۵۰۸۷,۱۳۹۹,۲۹,۱,۵,۸>
۳۳. کروی مهدی، قادری اسماعیل، پرهامی سروش. ارتباط بین ترس از جرم و بی‌نظمی محلی با وفاداری گردشگران خارجی به مقصد (گرایش به اقامت مجدد) در بافت تاریخی شهر شیراز. رفاه اجتماعی ۱۳۹۸؛ ۱۹ (۷۲): ۳۵۳-۳۲۳.  
[https://refahj.uswr.ac.ir/browse.php?a\\_id=۳۳۱۹&sid=۱&slc\\_lang=fa](https://refahj.uswr.ac.ir/browse.php?a_id=۳۳۱۹&sid=۱&slc_lang=fa)

۳۴. کلابی، امیرمحمد. (۱۴۰۰). طراحی مدل کسب و کار در گردشگری الکترونیک.

طراحی مدل کسب و کار در گردشگری الکترونیک، مطالعات مدیریت گردشگری،

۱۶(۵۳)، ۳۳۱-۳۵۷. ۲۲۱۷. ۲۰۲۱، ۴۷۳۸۱، ۲۲۰۵۴/tms. <https://doi.org/10.22054/tms.2021.47381>

۳۵. کیانی سلمی، صدیقه؛ 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، ۱۳۹۶(۲۰)، ۵۹-۸۸.

<https://dorl.net/dor/201001123833580139613962038>

۳۶. متقی، سمیرا؛ سیفی، آناهیتا؛ ابوالحسنی، اصغر؛ ابراهیمی، صلاح. (۱۴۰۱). بررسی اثر

فعالیت‌های تروریستی بر تقاضای گردشگری در کشورهای منتخب غرب آسیا. مطالعات

اقتصاد سیاسی بین‌الملل، ۱۵(۱)، ۱۱۱-۱۳۵.

doi: 10.22126/ipes.2022.67091389

۳۷. محمدی، محمود؛ شاه‌یوندی، احمد؛ و کونانی، دلاور. (۱۳۹۱). استفاده از مدل

SWOT در ارزیابی توان امنیت گردشگری خارجی شهر اصفهان. نشریه علمی

پژوهش‌های دانش انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین، ۱۴(۱)، ۱۴۱-۱۶۳.

[http://pok.jrl.police.ir/article\\_97085.html](http://pok.jrl.police.ir/article_97085.html)

۳۸. ملاحسینی اردکانی، رضا؛ سیاح البرزی، هدایت؛ و سیاح، محسن. (۱۳۹۷). شناسایی و

تحلیل عوامل مؤثر بر چالش‌ها و فرصت‌های امنیت اجتماعی گردشگری خارجی یزد با

استفاده از SWOT. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۱۰(۴)، ۱۷۰-۱۴۷.

[http://sopra.jrl.police.ir/article\\_108552.html](http://sopra.jrl.police.ir/article_108552.html)

۳۹. منصوری ارگنه، بهرام. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر اقدامات کنترلی پلیس انتظامی قزوین در

جذب گردشگران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی. دانشکده

فرماندهی و ستاد: دانشگاه علوم انتظامی امین.

۴۰. مومن، حسن؛ بیات، ناصر؛ و علی‌پور، یوسف. (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت انتظامی

تفرجگاه‌های پیراشهری بر رضایتمندی ساکنان محلی (مورد مطالعه: منطقه طبقه و

شان‌دیز مشهد). گردشگری و توسعه، ۱۱(۲)، ۳۰۷-۳۲۰.

doi: 10.22034/jtd.2021.285843.2347

۴۱. میرزائی، روزبه؛ نصیری، حکیمه؛ و میرا، سید ابوالقاسم. (۱۳۹۴). از انگیزه‌های گردشگران اروپایی تا انتخاب مقصد سفر (مورد مطالعه: ایران). مدیریت بازرگانی، ۴(۴)، ۹۲۱-۹۴۰. doi: ۱۰,۲۲۰۵۹/jibm.۲۰۱۵,۵۷۰۹۸

۴۲. نظری، شهرام؛ کروی مهدی؛ و کارآزموده، لیدا. (۱۴۰۰). نقش امنیت در مقاصد رفتاری گردشگران ورزش‌های زمستانی (مورد مطالعه: پیست‌های اسکی تهران). فصلنامه رفاه/اجتماعی، ۲۱(۸۱)، ۲۸۶-۲۴۱.

<http://dorl.net/dor/۲۰,۱۰۰۱,۱,۱۷۳۵۸۱۹۱,۱۴۰۰,۲۱,۸۱,۲,۵>

۴۳. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی. (۱۳۹۹). سند راهبردی توسعه گردشگری. پایگاه ملی اطلاع رسانی قوانین و مقررات کشور.

<https://dotic.ir/news/۷۴۹۰>

۴۴. وفادار، حسین؛ رئیسی و انایی، رضا (۱۳۹۰). امنیت انتظامی و سند چشم انداز ۱۴۰۴. فصلنامه نظم و امنیت انتظامی، ۲، ۴، ۱۳۲ - ۱۱۳.

۴۵. Clayton, A and I Boxill (۲۰۱۲), 'Tourism, crime and terrorism: what are the risk, challenges and policy options? In: Worldwide Hospitality and Tourism Themes, ۴(۱). ۹۸-۱۰۰, <https://doi.org/۱۰.۱۱۰۸/whatt.۲۰۱۲,۴۰۸۰۴aaa.۰۰۱>

۴۶. Glesnor, R. W., & Peak, J. (۲۰۰۴). Crimes against Tourists (Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series No. ۲۶). U.S. Department of Justice: Office of Community Oriented Policing Services.

۴۷. Hall, M.C., Timothy, D.J. & Timothy Duval, D. (۲۰۰۴). Security and tourism, journal of travel and tourism marketing, ۱۵(۲-۳), ۱ - ۱۸. [https://doi.org/۱۰,۱۳۰۰/J۰۷۳۷۱۵n۰۲\\_۰۱](https://doi.org/۱۰,۱۳۰۰/J۰۷۳۷۱۵n۰۲_۰۱)

۴۸. Kılıçlar, Arzu., Uşaklı, Ahmet., Tayfun, Ahmet. (۲۰۱۸). Terrorism prevention in tourism destinations: Security forces vs. civil authority perspectives. Journal of Destination Marketing &

- Management, ۸, ۲۳۲-۲۴۶.  
<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.04.006>
۴۹. Mawbya, R., Boakyeb, K., & Jonesc, C. (۲۰۱۵). "Policing tourism: the emergence of specialist units. Policing and Society", ۲۵(۴), ۳۷۸-۳۹۲. <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2013.870174>.
۵۰. Pizam, A. & Yoel, M. (۱۹۸۲). Toward a theory of tourism security, London.
۵۱. Shin, Y.S. (۲۰۰۵). Safety, security and peace tourism: The case of the DMZ are. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, ۱۰:۴, ۴۱۱-۴۲۶. <http://dx.doi.org/10.1080/10941660500363777>
۵۲. Szabolcs, M.; Nagy-Tóth, N.Á.; Dávid, L.D.; Gogo, A.F.C.; Bujdosó, Z. The Role of Sports Policing and Tourism Safety at the Summer Olympics. *Sustainability* ۲۰۲۲, ۱۴, ۵۹۲۸. <https://doi.org/10.3390/su14105928>
۵۳. Ward C., Brno T. (۲۰۱۱). Beyond social exchange theory: Attitudes towards tourism. *Annals of Tourism Research*, ۱۸(۴), ۱۵۵۶-۱۵۶۹. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.02.005>
۵۴. Weaver, D. & Opperman, M. (۲۰۰۰). *Tourism Management*, John Wiley and Sons Australia.