



The effect of police management measures on the satisfaction of tourists in a tourist destination (case study: Shiraz city)¹

Youssef Alipour², Naser Bayat³, Ali Asanlo⁴, Bahman Jamshidi⁵

Received: 27 - 07 - 2023

PP. 71-92

Accepted: 30 - 09 - 2023

Abstract

Background and objective: Considering the inherent mission of the police in providing order and security, preventing and dealing with crimes related to the tourism industry, including controlling unauthorized activities and services in the tourism sector, and generally creating security and a sense of security in tourism spaces are fundamental necessities in this context. The present research was conducted aiming to identify the impact of police management measures on the satisfaction of tourists in Shiraz metropolis.

Method: The present research is practical in terms of purpose and it is descriptive-survey in terms of implementation method. The statistical population is all domestic and foreign tourists who have traveled to the metropolis of Shiraz from the beginning of September 2017 to the beginning of September 2018; Using Cochran's formula, the sample size of 384 subjects was selected. The main tool for data collection is the questionnaire, which its face validity and reliability were calculated and verified by Cronbach's alpha method. The obtained information was analyzed using Pearson's correlation test and path analysis.

Findings: The research findings indicate that if the sense of security and safety factor of tourists in the tourist destination (Shiraz metropolis) is increased by the police, self-actualization or the sustainable development of tourism will also increased.

Conclusion: The results showed that there is a positive and significant relationship between the dimensions of police management and tourists' satisfaction. Faraja can take effective steps by using the dimensions of police management and creating a standard based on these dimensions, as a practical tool to increase the satisfaction of foreign and domestic tourists.

Keywords: tourist satisfaction, police management, tourism, Shiraz metropolis.

Reference: Alipour, Youssef; Bayat, Naser; Asanlo, Ali; Jamshidi, Bahman. (2023). "The effect of police management measures on the satisfaction of tourists in a tourist destination (case study: Shiraz city)". *Quarterly Journals of East of Tehran Province Police Science*, 11(42), pp. 71-92.

1 - The article extracted from the master's thesis of the School of Police Command and Management, University of Police Sciences.

2- Internal Assistant Professor, Department of Geography, Amin University of Law Sciences (corresponding author's email: sadrausef@yahoo.com).

3- Associate Professor, Department of Geography, Amin University of Police Sciences (e-mail: n_bayat@ut.ac.ir).

4- Associate Professor, Department of Geography, University of police Sciences (e-mail: ali.osanlu@yahoo.com).

5- Graduated from Faculty of Police Command and Management, University of Police Sciences.

مقاله: پژوهشی

تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردشگران در مقصد گردشگری (مورد مطالعه: شهر شیراز)^۱

یوسف علی پور^۲، ناصر بیات^۳، علی اصانلو^۴، بهمن جمشیدی^۵

پذیرش: ۱۴۰۲/۰۷/۰۸

از صفحه ۷۱ تا ۹۲

دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۰۵

چکیده

زمینه و هدف: با توجه به مأموریت ذاتی پلیس در تأمین نظم و امنیت، پیشگیری و مقابله با جرائم مرتبط با صنعت گردشگری از جمله کنترل فعالیتها و خدمات غیرمجاز در بخش گردشگری و بهطور کلی بهوجود آوردن امنیت و احساس امنیت در فضاهای گردشگری از ضرورتهای بنیادین در این زمینه شناخته می‌شود. پژوهش حاضر با هدف شناخت میزان تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز انجام شد. روش: پژوهش حاضر به‌لحاظ هدف کاربردی و به‌لحاظ شیوه اجرا از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری، کلیه گردشگران داخلی و خارجی است که در بازه زمانی یک‌ساله از ابتدای شهریور ۱۳۹۷ تا ابتدای شهریور ۹۸ به کلان‌شهر شیراز سفر کرده‌اند؛ که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر تعیین شد. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه است که روایی آن به‌صورت صوری و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ محاسبه و تأیید شد. اطلاعات به‌دست‌آمده با استفاده از آزمون هم‌بستگی پیرسون و تحلیل مسیر، تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش حاکی از آن است اگر احساس امنیت و ضریب ایمنی گردشگران در مقصد گردشگری (کلان‌شهر شیراز) توسط پلیس افزایش یابد، خودشکوفایی یا همان توسعه پایدار گردشگری ایجاد خواهد شد. نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد، رابطه مثبت و معناداری بین ابعاد مدیریت انتظامی و رضایت گردشگران وجود دارد. فراجا می‌تواند با استفاده از ابعاد مدیریت انتظامی و ایجاد استاندارد مبتنی بر همین ابعاد، به‌عنوان یک ابزار کاربردی در جهت افزایش رضایت گردشگران خارجی و داخلی گام‌های مؤثری بردارد.

کلیدواژه‌ها: رضایت گردشگران، مدیریت انتظامی، گردشگری، کلان‌شهر شیراز.

استناددهی (APA): علی پور، یوسف؛ بیات، ناصر؛ اصانلو، علی؛ جمشیدی، بهمن. (۱۴۰۲). «تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردشگران در مقصد گردشگری (مورد مطالعه: شهر شیراز)»، *پژوهشنامه جغرافیای انتظامی*، ۱۱(۴۳)، صص ۷۱-۹۲.

۱- مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه جامع علوم انتظامی.

۲- استادیار داخلی گروه جغرافیا، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین (رایانامه نویسنده مسئول: sadrausef@yahoo.com)

۳- دانشیار گروه جغرافیا، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین (رایانامه: n_bayat@ut.ac.ir)

۴- دانشیار گروه جغرافیا، دانشگاه جامع علوم انتظامی (رایانامه: ali.osanlu@yahoo.com)

۵- دانش‌آموخته دانشکده فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه جامع علوم انتظامی.



مقدمه

صاحب‌نظران عقیده دارند که گردشگری به‌منزله نیروی محرک توسعه اقتصادی کشورهاست و به‌نوعی در دهه‌های آینده صنعت گردشگری به‌سرعت به رشد خود ادامه داده و به بزرگ‌ترین صنعت خدماتی جهان تبدیل می‌شود. یکی از عوامل اصلی تأثیرگذارنده بر گردشگری امنیت است (ریپینگ و مکنچ، ۲۰۱۵). گردشگران در مقصد گردشگری ممکن است با انواع مسائل امنیتی و ایمنی مواجهه شوند. این مسائل را می‌توان به مسائلی با ریشه انسانی (مانند جرم و جنایت، قتل، مشکلات مربوط به سلامت آب، غذا، سرقت، بمب‌گذاری و حوادث تروریستی و غیره) و مسائل طبیعی (مانند مشکلات مربوط به سلامت آب، غذا، بلایای طبیعی مانند سیل، سونامی، زلزله و غیره)، پلیس به‌عنوان یکی از نهادهای مهم و حساس دولتی در تمام کشورهای جهان، نقش مهمی را در فرایند تأمین و حفظ امنیت و مبارزه با عوامل تهدیدکننده آن دارد. یکی از اجزاء اساسی در مدیریت مقصد گردشگری، مدیریت انتظامی است که به‌نوعی تضمین‌کننده و تأمین‌کننده نظم و امنیت گردشگری است که منجر به توسعه پایدار گردشگری و توسعه اقتصادی خواهد شد. کلان‌شهر شیراز در استان فارس و در جنوب کشور، از کانون‌های اصلی جذب گردشگری و یکی از شهرهایی است که دارای جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی با قدمت زیاد به‌شمار می‌رود و سالانه پذیرای میلیون‌ها گردشگر داخلی و خارجی است و این وضعیت ضرورت مدیریت تخصصی در حوزه ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات مدیریت انتظامی در حوزه نظم و امنیت گردشگری را ایجاد می‌کند. چنانچه اقدامات انتظامی در شیراز با توجه به قلمروها و حوزه‌های تخصصی آن مدیریت نشود، علاوه‌بر وارد آمدن آسیب‌های جدی به امنیت گردشگران و حوزه‌های گردشگری، درنهایت امنیت عمومی شهر نیز دچار آسیب می‌شود، به‌گونه‌ای که گاهی اثرات آن (به‌ویژه در حوزه‌های فرهنگی) حتی با کاهش یا حذف گردشگری نیز جبران‌ناپذیر یا به سختی قابل جبران خواهد بود. هدف اصلی پژوهش شناخت تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز است و پرسش اصلی در این پژوهش عبارت است از: در



چارچوب مدلتی. دلیلی‌وای تأثیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز چگونه است؟

پیشینه و مبانی نظری

پیشینه‌های داخلی و خارجی

ابراهیمی و همکاران (۱۴۰۱) نقش مؤلفه‌های امنیت شهری بر توسعه گردشگری مذهبی در فضای جغرافیایی شهر قم را مطالعه کرده‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که بالاترین میانگین بین ابعاد احساس امنیت گردشگران متعلق به امنیت اخلاقی و عمده‌ترین ناامنی‌هایی که زائران در قم احساس می‌کنند، ناامنی مالی است. متقی و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی اثر فعالیت‌های تروریستی بر تقاضای گردشگری در کشورهای منتخب غرب آسیا پرداخته‌اند. نتایج پژوهش آنان نشان داد اثر حوادث تروریستی بر تقاضای گردشگری منفی و معنادار است و هرچه در کشوری تعداد تلفات تروریستی بیش‌تر باشد، شاهد کاهش تعداد گردشگران بین‌المللی ورودی به آن کشور هستیم. مؤمن و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی تأثیر مدیریت انتظامی تفرجگاه‌های پیراشهری بر رضایت‌مندی ساکنان محلی در منطقه طرقله و شاندیز مشهد مطالعه کردند و یافته‌ها نشان داد اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم، کنترل و مقابله با جرم، مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای و در نهایت اقدامات پلیس در نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی-گردشگری، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت‌مندی ساکنان منطقه طرقله و شاندیز مشهد دارد. شوهانی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به «سنجش و تحلیل میزان احساس امنیت و آسایش گردشگران مذهبی در سفر به عتبات عالیات» پرداخته‌اند.

بر اساس نتایج پژوهش توسعه زیرساخت‌های حمل‌ونقل به‌منظور کاهش حوادث ترافیکی، توسعه کمی و کیفی امکانات رفاهی و پذیرایی گردشگری، پیش‌گیری از ورود و خروج زائران سایر کشورها در ایام اربعین از مرز مهران و استقرار نیروهای امنیتی در فواصل مناسب در فاصله بین مرز مهران و شهر ایلام، از جمله رهیافت‌هایی هستند که



می‌توانند به بهبود امنیت گردش‌گری در استان کمک کنند. سبحانی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به تدوین الگوی مدیریت امنیت گردش‌گری ورزشی ایران با رویکرد نظریه داده‌بنیاد پرداخته‌اند. عینالو و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی تحلیل عوامل مؤثر بر امنیت گردش‌گران در پرتو آموزه‌های جرم‌شناسی را مطالعه کرده‌اند. آن‌ها معتقدند با توجه به تأثیرات نامطلوب و گسترده بزه‌دیدگی گردش‌گران بر صنعت توریسم و ابعاد امنیتی این موضوع، ضرورت دارد تا عوامل بزه‌دیدگی گردش‌گران از منظر آموزه‌های جرم‌شناسی فرهنگی، سازمانی و حقوقی مورد تبیین و تشریح قرار گیرد. حسینی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به راهبردهای انتظامی توسعه گردش‌گری پرداخته‌اند. از مهم‌ترین راهبردهای به‌دست‌آمده از آن رساله اقدامات دیپلماسی در راستای تأمین امنیت مرزهای کشور (به ویژه مرزهای شرقی) و بهره‌گیری از توان و پتانسیل نیروهای مسلح کشور به‌منظور توسعه ظرفیت‌های گردش‌گری این مناطق و تأسیس پاسگاه و کلانتری ویژه گردش‌گران (پلیس گردش‌گری) با آموزش استاندارد و مسلط به زبان‌های رسمی دنیا با لباس متحدالشکل در مقاصد گردش‌گری را می‌توان نام برد.

رضایی و مرادی رمقانی (۱۳۹۸) مؤلفه‌های امنیت گردش‌گری بر رضایت‌مندی گردش‌گران خارجی در راستای توسعه پایدار صنعت گردش‌گری در کلان‌شهر شیراز را با روش پیمایشی مطالعه کرده‌اند. اثر کلی مؤلفه‌های امنیت بر رضایت‌مندی گردش‌گران خارجی شهر شیراز بدین‌گونه است که بیش‌ترین اثر به ترتیب متعلق به امنیت سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و کم‌ترین اثر را امنیت اقتصادی دارد نظری و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان «نقش امنیت در مقاصد رفتاری گردش‌گران ورزش‌های زمستانی» انجام داده‌اند و نتایج پژوهش نشان داد: هرچه ضریب امنیتی در یک محل از جنبه‌های مختلف بالاتر باشد، گردش‌گران ورزشی بیش‌تری تمایل به سفر به آن مکان را خواهند داشت. سابولچس^۱ و همکاران (۲۰۲۲) نقش پلیس در امنیت پنج دوره رویداد المپیک تابستانی را بررسی کرده‌اند و نتایج پژوهش حاکی از آن است که



اجرای ایمن بازی‌های المپیک صرفاً به تعداد نیروهای انتظامی - امنیتی و میزان هزینه‌های انجام‌شده برای امنیت بستگی ندارد. بلکه با متغیرهای دیگری ارتباط دارد، مانند وضعیت امنیت عمومی مقصد، درجه ثبات نظام سیاسی مقصد، میزان جرم‌خیزی مقصد گردشگری، کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ایمنی و امنیتی (مانند حس‌گرها، دوربین‌ها و ربات‌های هوشمند) مقصد، کیفیت نظام حمل‌ونقل عمومی مقصد و سطح استانداردهای هتل‌ها و مراکز اسکان و فاصله آن‌ها با مکان برگزاری رویدادها. ماوی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) نگرانی‌های امنیتی افراد محلی و بازدیدکنندگان برای توسعه پایدار مقصد گردشگری را بررسی کردند و نتایج پژوهش آنان به پیشنهاد چند راهبرد اصلی از جمله مدیریت انتظامی و پشتیبانی پلیسی از گردشگران و افراد محلی در صورت بروز حادثه است. آنوا^۲ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بعد امنیت یکی از مسائل برجسته در بین توریست‌ها در حوزه توریسم شهری است و توریست‌ها بر این باورند که برنامه‌های پیشگیری از جرم در برنامه شهر ایمن رویکرد مهم در جهت امنیت آن‌ها است. پژوهش حاضر علاوه بر توجه به نقش سایر عوامل مؤثر بر افزایش امنیت مسافران که دیگر پژوهش‌گران نیز به آن تأکید داشته‌اند، از این جهت که به نقش اقدامات دستگاه‌های متولی گردشگری در افزایش احساس امنیت مسافران پرداخته است، پژوهشی تازه به‌شمار می‌آید.

ادبیات نظری

شیراز یکی از غنی‌ترین مراکز گردشگری در کل کشور است که به‌تنهایی مجموعه‌ای بسیار باارزش از آثار و ابنیه و جاذبه‌های گردشگری را در خود جای داده است. عواملی چون کمبود امکانات رفاهی، نامناسب بودن مسیرهای منتهی به جاذبه‌های گردشگری، کمبود پارکینگ و از همه مهم‌تر عدم رعایت بهداشت محیط توسط گردشگران بعضاً باعث ایجاد مشکلات عدیده‌ای در اطراف واکناف مکان‌های تاریخی، فرهنگی و مذهبی شده است. وجود مرکز

1 - Mawby
2 - anua



کاهش آسیب‌گذری^۱ که مربوط به علوم پزشکی بوده و بیش‌تر این مراکز در بافت قدیم شهر شیراز مثل آرامگاه سعدی، حمام و کیل و اطراف حرم مطهر شاه‌چراغ دایر شده که محلی برای حضور معتادین به مواد مخدر بوده و در این میان کمبود حضور فیزیکی پلیس یا کیوسک‌های موقت پلیس در اطراف اماکن تاریخی، فرهنگی و مذهبی باعث وقوع سرقت، تخریب و یا تضعیف آثار و جاذبه‌های گردش‌گری شده و این عوامل نقش عمده‌ای در کاهش حضور گردش‌گران و رضایت‌مندی آنان دارد. در بسیاری از کشورهای دنیا رابط و پیونددهنده سازمان‌های پلیس با صنعت گردش‌گری پلیس‌های تخصصی گردش‌گری هستند، اما در ایران به‌دلیل نبود نگاه تخصصی به این حوزه رویکرد منسجم و یکپارچه‌ای وجود ندارد و اقدامات انجام‌شده اغلب سلیقه‌ای و جزیره‌ای است. شهر شیراز با توجه به داشتن توان خاص برای توسعه گردش‌گری هنوز نتوانسته زیرساخت‌های لازم برای رونق این صنعت و موضوع ذکر شده مانند نصب تابلوهای هشداردهنده، اطلاع‌رسانی از طریق رسانه‌های جمعی مانند رادیو، تلویزیون، مجلات، کیوسک‌های اطلاع‌رسانی در سطح شهر و... که می‌بایست توسط پلیس و سازمان میراث فرهنگی و گردش‌گری و شهرداری در اختیار گردش‌گران قرار دهد را ایجاد کند. حصول رضایت از اقدامات انتظامی در حوزه گردش‌گری زمانی ایجاد می‌شود که استانداردهای ذکرشده گردش‌گری در کنار امنیت توسط پلیس در حد مطلوب و قابل‌قبول در مقصد گردش‌گری ارتقاء یابد. با در نظر گرفتن همه مباحث و پژوهش‌های به‌عمل‌آمده و تجربه‌های سایر کشورها مشخص می‌شود که امنیت به‌عنوان شاخص‌ترین عامل رونق صنعت گردش‌گری در دنیا مطرح شده است. بدون عنصر امنیت سرمایه‌گذاری در هیچ بخش اقتصادی به‌ویژه صنعت توریسم به‌عمل نمی‌آید و گردش‌گر در جایی حضور پیدا می‌کند که امنیت جانی و مالی او تأمین شود. با توجه به این که هدف گردش‌گران از سفر به نواحی مختلف استفاده از اوقات فراغت و دستیابی به آرامش روحی و روانی است فقدان امنیت و احساس امنیت موجب کاهش میزان گردش‌گران شده و مانع از



پایداری گردشگری خواهد شد. فرضیه اصلی پژوهش، اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد.

ایمنی و امنیت گردشگری: امنیت در معنای عینی، نبود تهدید علیه دارایی‌های مادی و معنوی (ارزش‌ها) و در جنبه ذهنی به معنای نداشتن ترس و وحشت از تهدید علیه جان و مال و ارزش‌ها است. امنیت گردشگری در امان بودن جان، مال، آبرو و حیثیت گردشگران (جامعه میهمان) و همچنین ساکنان مقصد گردشگری (جامعه میزبان) از هرگونه جرم و تهدیدات ضد امنیتی است. به عبارت ساده‌تر امنیت گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری و مقابله با تهدیدها و خطرهایی است که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد شود. توسعه و امنیت مکمل یکدیگرند. بدیهی است امنیت پایدار، مرهون توسعه پایدار است و توسعه پایدار تضمین‌کننده امنیت ملی است. امروزه هر آن چیزی که از تعریف علمی برخوردار نبوده و قواعد منطقی بر آن حاکم نباشد شکست‌خورده و یا حالت رکود به خود می‌گیرد. این امر در صنعت گردشگری و بُعد امنیت آن نیز صادق است (صیدایی و هدایتی‌مقدم، ۱۳۸۹، ص ۱۰۳). ملاک امنیت در گردشگری، احساس امنیت توسط گردشگران است. امروزه امنیت به‌عنوان مهم‌ترین و زیربنایی‌ترین اصل در تدوین راهبرد توسعه گردشگری در جهان به‌شمار می‌آید. میان گردشگری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه‌ای تعریف شده وجود دارد، چراکه توسعه زیرساخت‌های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل‌ونقل در امور جهانگردی وابسته است و هرگونه بروز ناامنی و به‌کارگیری خشونت در سطوح مختلف زبان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد. به‌عنوان مثال، یک شرکت سرمایه‌گذار بین‌المللی اگر در ارزیابی کارشناسی خود، محیط و مقصد مورد نظر را از نظر ویژگی امنیتی مناسب نیابد و امنیت مالی و جانی توریست را تأمین نبیند قطعاً سرمایه خود را به آن منطقه منتقل نخواهد کرد. حضور

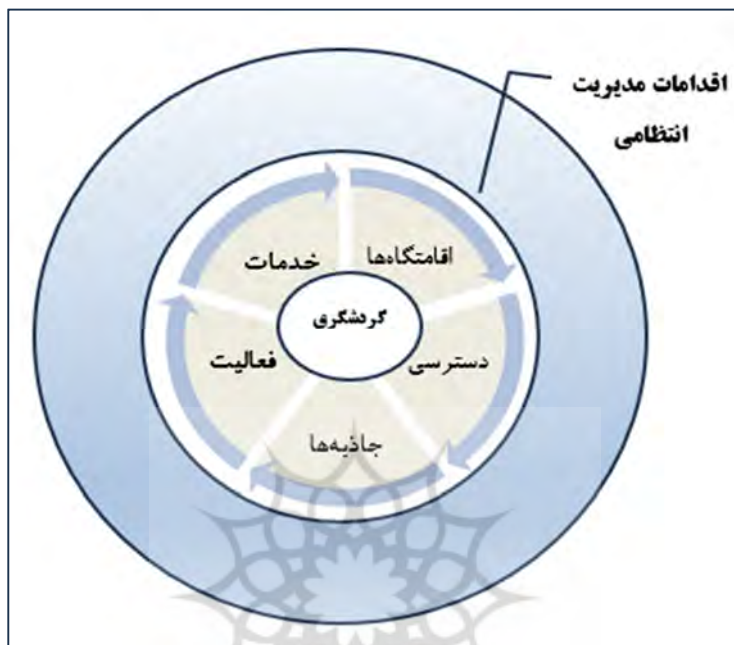


مستقیم بازدیدکنندگان و گردشگران در یک کشور علاوه بر توسعه اقتصادی و تبادلات فرهنگی، آن کشور را به‌عنوان یک قطب امن گردشگری به جهانیان معرفی می‌کند. در این زمینه می‌توان به نقش دولت‌ها، برنامه‌ریزی، هویت فرهنگی، عوامل سیاسی، اداری و شبکه راه‌ها به‌عنوان عناصر تأثیرگذار در امنیت جهان‌گردان اشاره کرد.

پلیس و رضایت گردشگری: بیشتر گردشگرانی که برای اولین بار به ایران سفر می‌کنند ابتدا احساس عدم امنیت دارند؛ اما در انتهای سفر، ایران را کشوری امن تلقی می‌کنند. از آنجایی که پلیس تأمین‌کننده امنیت جانی، مالی، روانی و اجتماعی گردشگران است، نقش آن در رضایت‌مندی و جذب تعداد بیش‌تر گردشگران خارجی بسیار حائز اهمیت است. به‌عنوان مثال، نمی‌توان از ورود گردشگران به یک مسیر تاریخی جلوگیری کرد؛ بلکه باید با آموزش گروه‌های خاص در قالب پلیس گردشگری که وظیفه ایجاد بستر امن، آرام و فضایی سالم برای گردشگری را بر عهده‌دارند به این امر پرداخت.

حمل‌ونقل شهری و امنیت: روند سریع توسعه شهرنشینی منجر به افزایش تقاضا برای زیرساخت‌ها نظیر امکانات حمل‌ونقل شده است (احمدی و محرم‌نژاد، ۱۳۸۵، ص ۱۲). یکی از وقایع محتمل‌الوقوع امنیتی در مبادی ورود و خروج گردشگری و زیرساخت‌های حمل‌ونقل، اقدامات شوم گروه‌های تروریستی داخلی و بین‌المللی است. زیرساخت‌های مواصلاتی به اندام‌های حرکتی بدن انسان تشبیه شده است و از این‌رو ایستگاه‌های راه‌آهن، فرودگاه‌ها و پایانه‌های مسافربری از جمله اهداف تهاجم گروه‌های تروریستی خواهد بود. حضور و نقش‌آفرینی نیروی پلیس در این مکان‌ها نیز باید مورد توجه مسئولان مقصد گردشگری قرار گیرد. یکی از نکات مهم در خصوص حضور نیروهای امنیتی در مبادی ورود و خروج گردشگران، آموزش‌های تخصصی لازم برای راهنمایی گردشگران در این مکان‌ها است تا بتوانند ایمنی و امنیت حمل‌ونقل شهری را تأمین کنند.

مدل مفهومی پژوهش مطابق شکل شماره یک است.



شکل شماره ۱: نمودار مدل مفهومی پژوهش (ترسیم نگارندگان)

روش‌شناسی

پژوهش حاضر بر مبنای نتیجه یا دستاورد پژوهش از نوع کاربردی است زیرا هدف از پژوهش حاضر توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص بوده و به قصد کاربرد نتایج یافته‌های آن برای حل مشکلات خاص درون‌سازمانی انجام می‌شود و به لحاظ شیوه اجرا از نوع توصیفی-پیمایشی است. از این رو پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها از نوع پژوهش‌های کمی، بر مبنای اهداف پژوهش از نوع توصیفی غیرآزمایشی و از میان انواع پژوهش‌های توصیفی از نوع هم‌بستگی به حساب می‌آید. قلمرو زمانی قلمرو زمانی یک دوره یک ساله، از ابتدای شهریورماه ۱۳۹۷ تا ابتدای شهریورماه سال ۱۳۹۸ است. شهر شیراز، مرکز استان فارس، به عنوان قلمرو مکانی پژوهش در



نظر گرفته شده است. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای انتخاب پاسخ‌گویان استفاده شده و نمونه‌گیری از گردشگران داخلی و خارجی که به کلان‌شهر شیراز مسافرت کرده‌اند، طی چندین نوبت انجام گرفته است. روایی پرسش‌نامه این پژوهش از نظر اعتبار محتوا توسط خبرگان و اساتید و دست‌اندرکاران علم روان‌شناسی تأیید شد؛ و پایایی آن نیز بر اساس فرمول آلفای کرونباخ بررسی و تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی و از نرم‌افزار اسپس‌اس‌اس^۱ برای تحلیل داده‌ها استفاده شده است. بررسی توزیع جنسی پاسخ‌گویان نشان می‌دهد که اکثر آن‌ها مرد هستند به طوری که ۶۰ درصد از آن‌ها مرد و ۴۰ درصد آن‌ها زن هستند. اکثر افراد مورد بررسی در بازه سنی ۲۶ الی ۳۰ هستند (۳۷ درصد). از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است و نتایج در جدول شماره یک آورده شده است. مطابق این جدول با توجه به این که سطح معنی‌داری در فرضیات مورد مطالعه، بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین در سطح اطمینان ۰/۰۵ و با احتمال ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گرفته و نرمال بودن داده‌ها پذیرفته می‌شود. در ادامه با توجه به مدل مفهومی پژوهش، در بررسی بخش معادلات ساختاری، روابط متغیرهای نهفته درونی و بیرونی (متغیرهای نهفته مستقل و وابسته) مورد توجه قرار می‌گیرند.

جدول شماره ۱: نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف

شاخص متغیرها	کولموگروف-اسمیرنوف	سطح معنی‌داری
رضایت گردشگران	۹/۷۸۵	۰/۰۷۴
مدیریت انتظامی	۲۳/۹۶۴	۰/۰۶۳
حمل و نقل شهری	۶/۳۶۸	۰/۰۵۸
اقامت گاه‌های گردشگری	۸/۵۲۵	۰/۰۶۲
جاذبه‌های گردشگری	۴/۱۶۹	۰/۰۶۷
مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری	۳/۸۱۶	۰/۰۵۵
اطلاع‌رسانی	۴/۰۳۲	۰/۰۷۲

به منظور بررسی فرضیه‌های پژوهش، ابتدا ماتریس هم‌بستگی پیرسون مطابق جدول شماره دو محاسبه می‌شود. یافته‌ها نشان می‌دهد؛ بین تمام متغیرها هم‌بستگی مثبت و معنادار وجود دارد؛ بنابراین، بین ابعاد مدیریت انتظامی و رضایت گردشگران که متغیرهای ما در مدل نظری پژوهش می‌باشند رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، بنابراین می‌توان به بررسی دقیق‌تر رابطه آن‌ها با استفاده از معادلات ساختاری پرداخت.

جدول شماره ۲: ماتریس هم‌بستگی متغیرهای پژوهش

متغیر	اطلاع‌رسانی گردشگری	مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری	جاذبه‌های گردشگری	اقامت گاه‌های گردشگری	حمل‌ونقل شهری	مدیریت انتظامی گردشگران	رضایت گردشگران
رضایت گردشگران	r sig N	۱ - ۳۸۴					
مدیریت انتظامی	r sig N	۰/۷۱۳ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۱ - ۳۸۴				
حمل‌ونقل شهری	r sig N	۰/۶۹۹ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۹۱۷ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۱ - ۳۸۴			
اقامت گاه‌های گردشگری	r sig N	۰/۵۷۲ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۹۰۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۶۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۱ - ۳۸۴		
جاذبه‌های گردشگری	r sig N	۰/۶۳۶ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۸۸۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۶۸ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۱ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۱ - ۳۸۴	
مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری	r sig N	۰/۶۴۵ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۸۷۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۹۷ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۶۹۱ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۶۷ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۱ - ۳۸۴
اطلاع‌رسانی	r sig N	۰/۶۵۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۸۴۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۰۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۶۶۳ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۸ ۰/۰۰۱ ۳۸۴	۰/۷۳۴ ۰/۰۰۱ ۳۸۴
							۱ - ۳۸۴



یافته‌ها

به‌منظور بررسی اطلاعات توصیفی، میانگین، انحراف معیار و حداقل و حداکثر نمره آزمودنی در متغیرهای پژوهش مورد بررسی قرار گرفت که نتایج حاصل در جدول شماره سه ارائه شده است.

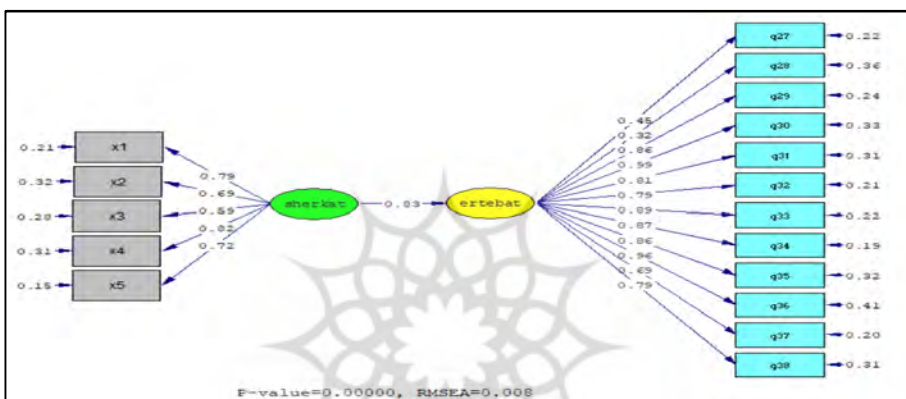
جدول شماره ۳: یافته‌های توصیفی پژوهش

متغیر	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف معیار
رضایت گردش‌گران	۱۲	۶۰	۴۸/۳۱	۹/۷۸۵
مدیریت انتظامی	۳۰	۱۲۵	۱۰۲/۲۶	۲۳/۹۶۴
حمل‌ونقل شهری	۶	۳۰	۲۴/۳۸	۶/۳۶۸
اقامت‌گاه‌های گردش‌گری	۸	۴۰	۳۰/۱	۸/۵۲۵
جاذبه‌های گردش‌گری	۴	۲۰	۱۵/۵۱	۴/۱۶۹
مکان‌ها و مراکز خدمات گردش‌گری	۴	۲۰	۱۶/۲۳	۳/۸۱۶
اطلاعرسانی	۴	۲۰	۱۶/۰۴	۴/۰۳۲

بررسی فرضیه‌های پژوهش: برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از طریق بررسی معادلات ساختاری، با توجه به مدل مفهومی پژوهش، مدل معادله ساختاری اثرات بین ابعاد مدیریت انتظامی و رضایت گردش‌گران ارائه شد. در بررسی بخش ساختاری مدل، روابط متغیرهای نهفته درونی و بیرونی (متغیرهای نهفته مستقل و وابسته) مورد توجه قرار می‌گیرند. در این‌جا هدف، تشخیص این موضوع است که آیا روابط نظری که بین متغیرها در مرحله تدوین چارچوب مفهومی مدنظر پژوهش‌گر بوده است، به‌وسیله داده‌ها تأیید شده یا نه. جدول شماره چهار، نتیجه حاصل از اجرای مدل نظری پژوهش را نمایش می‌دهد. در این جدول β ضریب استاندارد است که بیان‌گر میزان تأثیر متغیر ملاک بر متغیر پیش‌بین مربوط به آن است. T بیان‌گر نسبت بحرانی مربوط به آزمون هر رابطه است که اگر قدر مطلق مقدار T بیش‌تر از عدد $1/96$ باشد، آن رابطه معنی‌دار است. R^2 میزان واریانس بیان شده متغیرهای پیش‌بین توسط متغیر ملاک است.

جدول شماره ۴: معادلات ساختاری متغیرهای ملاک در مدل پژوهش

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	β ضریب	T	خطای نمونه	R^2	معناداری
رضایت گردش گران	مدیریت انتظامی	۰/۷۱۳	۱۲/۰۵۵	۰/۰۰۱	۰/۵۰۷	معنادار
رضایت گردش گران	حمل و نقل شهری	۰/۶۹۹	۱۵/۶۲۵	۰/۰۰۱	۰/۴۸۷	معنادار
رضایت گردش گران	اقامتگاه‌های گردش گری	۰/۵۷۲	۱۸/۹۳۹	۰/۰۰۱	۰/۳۲۶	معنادار
رضایت گردش گران	جاذبه‌های گردش گری	۰/۶۳۶	۱۶/۹۰۳	۰/۰۰۱	۰/۴۰۳	معنادار
رضایت گردش گران	مراکز خدمات گردش گری	۰/۶۴۵	۱۲/۸۴۳	۰/۰۰۱	۰/۴۱۵	معنادار
رضایت گردش گران	اطلاع رسانی	۰/۶۵۴	۱۴/۷۲۲	۰/۰۰۱	۰/۴۲۶	معنادار



شکل شماره ۱: نمودار معادلات ساختاری

فرضیه اصلی: اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردش گران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره پنج، $\beta = ۰/۷۱۳$ ، بنابراین متغیر اقدامات مدیریت انتظامی بر رضایت گردش گران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T = ۱۲/۰۵۵ > ۱/۹۶)$ این تأثیر معنی دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۵: آزمون بین اقدامات مدیریت انتظامی با رضایت گردش گران

متغیرها	اثرات مستقیم (β)	مقدار T
اقدامات مدیریت انتظامی با رضایت گردش گران	۰/۷۱۳	۱۲/۰۵۵

فرضیه فرعی اول: اقدامات مدیریت انتظامی حمل و نقل شهری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردش گران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره شش، $\beta = ۰/۶۹۹$ ، بنابراین متغیر حمل و نقل شهری بر رضایت



گردشگران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T=15/625 > 1/96)$ این تأثیر معنی دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۶: آزمون بین حمل‌ونقل شهری با رضایت گردشگران

مقدار T	اثرات مستقیم (β)	متغیرها
۱۵/۶۲۵	۰/۶۹۹	حمل‌ونقل شهری با رضایت گردشگران

فرضیه فرعی دوم: اقدامات مدیریت انتظامی اقامت‌گاه‌های گردشگری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره هفت، $\beta = 0/572$ ، بنابراین متغیر اقامت‌گاه‌های گردشگری بر رضایت گردشگران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T=11/939 > 1/96)$ این تأثیر معنی دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۷: آزمون بین اقامتگاه‌های گردشگری با رضایت گردشگران

مقدار T	اثرات مستقیم (β)	متغیرها
۱۱/۹۳۹	۰/۵۷۲	اقامتگاه‌های گردشگری با رضایت گردشگران

فرضیه فرعی سوم: اقدامات مدیریت انتظامی جاذبه‌های گردشگری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره هشت، $\beta = 0/636$ ، بنابراین متغیر جاذبه‌های گردشگری بر رضایت گردشگران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T=16/903 > 1/96)$ این تأثیر معنی دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۸: آزمون بین جاذبه‌های گردشگری با رضایت گردشگران

مقدار T	اثرات مستقیم (β)	متغیرها
۱۶/۹۰۳	۰/۶۳۶	جاذبه‌های گردشگری با رضایت گردشگران

فرضیه فرعی چهارم: اقدامات مدیریت انتظامی مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره نه، $\beta = 0/645$ ، بنابراین متغیر مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری بر رضایت گردشگران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T=12/843 > 1/96)$ این تأثیر معنی دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۹: آزمون بین مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری با رضایت گردشگران

متغیرها	اثرات مستقیم (β)	مقدار T
مکان‌ها و مراکز خدمات گردشگری با رضایت گردشگران	۰/۶۴۵	۱۲/۸۴۳

فرضیه فرعی پنجم: اقدامات مدیریت انتظامی در حوزه اطلاع‌رسانی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد: بر اساس نتایج جدول شماره ده، $\beta = ۰/۶۵۴$ ، بنابراین متغیر اطلاع‌رسانی بر رضایت گردشگران تأثیر مستقیم مثبت دارد که با توجه به $(T = ۱۴/۷۲۲ > ۱/۹۶)$ این تأثیر معنی‌دار است و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول شماره ۱۰: آزمون بین اطلاع‌رسانی با رضایت گردشگران

متغیرها	اثرات مستقیم (β)	مقدار T
اطلاع‌رسانی با رضایت گردشگران	۰/۶۵۴	۱۴/۷۲۲

نیکویی برازش مدل: یکی از هدف‌های این پژوهش بررسی وضعیت برازش مدل پژوهش است. کای اسکور شاخص کلی از معنی‌داری اختلاف ماتریس داده شده برای تحلیل و ماتریس تولید شده توسط مدل است. علاوه بر این کای اسکور تحت تأثیر مقدار هم‌بستگی موجود در مدل نیز هست، هرچه این هم‌بستگی‌ها زیادتر باشد، برازش ضعیف‌تر است به دلیل این محدودیت‌ها، بسیاری از شاخص‌های برازش دیگر، به‌عنوان جایگزین برای کای اسکور توسعه و بسط داده شده‌اند. معمولی‌ترین شاخص‌های مورد استفاده در مطالعات میزان انطباق در جدول شماره یازده آورده شده و همان‌گونه که بیان‌گر خوب مدل است.

جدول شماره ۱۱: نیکویی برازش مدل

شاخص‌های برازش	ارزش
RFI	۰/۹۴۴
NFI	۰/۹۱۲
NNFI	۰/۹۲۹
CFI	۰/۹۶۳
GFI	۰/۹۵۲
RMSEA	۰/۰۰۸



بحث و نتیجه‌گیری

فراجا با برنامه‌ریزی مناسب و تخصیص منابع مالی کافی در جهت ایجاد امنیت از طریق اقدامات لازم انتظامی برای گردش‌گران می‌تواند در جهت جلب رضایت آن‌ها گام‌های مؤثری بردارد. نتایج نشان داد اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردش‌گران در کلان‌شهر شیراز دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش رضایی و مرادی رمقانی (۱۳۹۸) هم‌سو است. میان گردش‌گری، ثبات، توسعه و امنیت رابطه‌ای تعریف شده وجود دارد، چراکه توسعه زیرساخت‌های جهانگردی تا حدود زیادی به سایر فعالیت‌های جاری و عمرانی یک منطقه، عوامل حمایت‌کننده، قوانین و مقررات (امنیت)، اطلاع‌رسانی، هماهنگی سازمان‌های مرتبط و گسترش حمل‌ونقل در امور جهان‌گردی وابسته است و هرگونه بروز ناامنی و به‌کارگیری خشونت در سطوح مختلف زیان‌های جبران‌ناپذیری به این صنعت وارد می‌سازد. نقش و تأثیر صنعت جهان‌گردی در ترسیم امنیت ملی یک کشور چنان است که اکثر کشورهای توسعه‌یافته با وجود دارا بودن منابع کلان اقتصادی و درآمد، ترجیح می‌دهند بر روی صنعت توریسم متمرکز شوند.

دارا بودن یک سیستم امنیتی کارآمد و اثربخش در سطح کشور به‌صورت هم‌زمان می‌تواند ضمن تأمین اهداف امنیتی کشور، محیط و وضعیتی را ایجاد کند که گردش‌گران خارجی و داخلی با اطمینان خاطر به‌راحتی تردد کرده و در کمال ایمنی و امنیت به امور گردش‌گری خود بپردازند. اقدامات امنیتی و کنترلی پلیس در این رابطه باید دارای ظرافت، انعطاف‌پذیری و حساسیت مناسبی باشد. امروزه فراجا می‌تواند با استفاده از جدیدترین فناوری روز و نظارت محسوس و نامحسوس در جهت ایجاد رضایت گردش‌گران گام بردارد. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده فرضیه فرعی دوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و رابطه مثبت و معنادار بین متغیرها را مورد تأیید قرار می‌دهد. از دید کلی نقش پلیس در گردش‌گری حفظ امنیت گردش‌گران از خطرات احتمالی است که



ممکن است برای آن‌ها به وجود آید. برخی از فعالیت‌ها و خدمات پلیس که می‌تواند به تأمین امنیت گردشگران و حفاظت آن‌ها در برابر خطرات احتمالی کمک کند، مواردی مانند؛ نظارت دقیق بر ورود و خروج گردشگران؛ حفاظت و حراست از آثار تاریخی و فضاهای تفریحی؛ اطلاع‌رسانی صحیح و به‌موقع امنیتی به گردشگران؛ نظارت دقیق بر امنیت سیستم‌های حمل‌ونقل هوایی، زمینی، دریایی و غیره؛ نظارت دقیق بر زیرساخت‌های خدماتی گردشگری مانند؛ هتل‌ها و رستوران‌ها؛ به وجود آوردن احساس امنیت در فضاهای گردشگری؛ ارائه راهنمایی و آگاهی از ارزش‌ها و قوانین و مقررات محلی به گردشگران و همچنین متوجه ساختن آن‌ها به احترام به این ارزش‌ها؛ ارائه آگاهی‌های لازم در زمینه خطراتی که در برخی از مکان‌ها یا در زمان‌های خاص ممکن است برای گردشگران اتفاق افتد؛ رسیدگی سریع به جرائمی که توسط گردشگران یا علیه آن‌ها صورت گرفته و پیشگیری از هرگونه فعالیت غیرقانونی و غیراخلاقی در صنعت گردشگری اشاره کرد.

فراجا باید با تخصیص بودجه و نیروی انسانی کافی در جهت ایجاد امنیت در اقامت‌گاه‌های مخصوص گردشگران قدم بردارد و با ایجاد اعتماد و برقراری ارتباط مناسب در جهت ایجاد رضایت برای گردشگران گام بردارد. نتایج این پژوهش نشان داد مدیریت انتظامی اقامت‌گاه‌های گردشگری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد که در این خصوص با نتایج پژوهش ابراهیمی و همکاران (۱۴۰۱) هم‌سو است. جهانگردان قرار است سفیرانی باشند که کشور ما و امنیت موجود در آن را همان‌طور که هست، در عرصه بین‌الملل توصیف کنند و کارشناسان گردشگری بر این باورند که رابطه امنیت ملی و گردشگری باید مورد توجه قرار گیرد. امنیت داخلی و ملی شاخص‌ترین عامل گسترش گردشگری در هر کشوری است که می‌خواهد خود را با مشخصات کشورهای پیش‌رو در امر توریسم تطبیق دهد. با تداوم سیاست‌های تنش‌زدایی در روابط خارجی و کاهش حساسیت‌های بین‌المللی نسبت به سیاست‌های خارجی ایران، می‌توان به ایجاد زمینه مساعد برای جلب گردشگران خارجی کمک کرد. شیراز سرشار از جاذبه‌های فرهنگی و اکوتوریستی است و باید از این مزیت برای توسعه



فرهنگی و اقتصادی آن استفاده کرد. رشد و توسعه اقتصادی پدیده‌ای کامل امنیت‌محور است. فراجا می‌تواند با ایجاد پست‌های موقت و دائم در محل جاذبه‌های گردش‌گری و استفاده از نیروی انسانی زبده و مسلط به زبان‌های خارجی در جهت ایجاد امنیت گردش‌گر و در نهایت جلب رضایت وی گام بردارد. یافته‌ها نشان داد، اقدامات مدیریت انتظامی تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردش‌گران در کلان‌شهر شیراز دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش متقی و همکاران (۱۴۰۱) و نظری و همکاران (۱۴۰۰) هم‌سو است و هر چه قدر ضریب امنیتی در اماکن گردش‌گری بالاتر باشد، گردش‌گران بیش‌تری تمایل به سفر به آن مکان را خواهند داشت.

پلیس به‌عنوان مجری نظم و برقراری امنیت از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و با بررسی این نقش و توسعه و گسترش این وظیفه خطیر می‌توان نتایج حاصله را در توسعه صنعت گردش‌گری مشاهده نمود. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که توسعه صنعت گردش‌گری در ایران نیازمند اقدامات اساسی و زیربنایی بوده و اولین اصل در توسعه صنعت گردش‌گری «امنیت» است. بیش‌تر گردش‌گرانی که به ایران سفر می‌کنند ابتدا احساس عدم امنیت دارند، ولی در انتهای سفر، ایران را امن تلقی می‌کنند. فراجا می‌تواند با تمرکز بر امنیت مکان‌های مهم گردش‌گری از طریق ایجاد کیوسک‌های نگهبانی و ارائه اطلاعات مناسب به گردش‌گران در جهت جلب رضایت آن‌ها اقدام کند و مطابق یافته‌ای این پژوهش با اقدامات مدیریت انتظامی مکان‌ها و مراکز خدمات گردش‌گری تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردش‌گران در کلان‌شهر شیراز داشته باشد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش مؤمن و همکاران (۱۴۰۱) و حسینی و همکاران (۱۳۹۹) تقریباً هم‌سو است و اقدامات پلیس در پیشگیری از جرم، کنترل و مقابله با جرم، مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل جاده‌ای و نظارت بر عملکرد اماکن تفریحی-گردش‌گری، تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت‌مندی گردش‌گران شیراز دارد. کلان‌شهر شیراز از کانون‌های اصلی جذب گردش‌گری و یکی از شهرهایی است که دارای جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی با قدمت زیاد به‌شمار می‌رود و سالانه پذیرای



میلیون‌ها گردشگر داخلی و خارجی است و این وضعیت ضرورت مدیریت تخصصی در حوزه ارتقاء سطح کمی و کیفی خدمات مدیریت انتظامی در حوزه نظم و امنیت گردشگری را ایجاد می‌کند. ما برای این‌که بتوانیم از امنیت گردشگری در ایران برای جهانیان سخن بگوییم، باید نقش فراجا و دست‌اندرکاران گردشگری را مهم تلقی کرد. از آنجایی‌که پلیس تأمین‌کننده امنیت جانی، مالی، روانی و اجتماعی گردشگران است، نقش آن در رضایت‌مندی و جذب تعداد بیش‌تر گردشگران خارجی بسیار حائز اهمیت است و بایستی با آموزش تخصصی و ایجاد پلیس گردشگری، بستری امن، آرام و فضایی سالم برای گردشگری فراهم کرد؛ بنابراین با توجه به موارد ذکر شده این نتیجه کلی حاصل شد که اقدامات مدیریت انتظامی در حوزه‌های مختلف تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت گردشگران در کلان‌شهر شیراز دارد که کاملاً، هم‌راستا با نتایج پژوهش حسینی و همکاران (۱۳۹۹) است.

پیشنهادها

- رصد، پایش و نظارت انتظامی پلیس بر نظم و امنیت گردشگری؛
- تقویت مدیریت انتظامی ترافیک در مسیرها و مناطق گردش‌گرپذیر؛
- رسیدگی سریع به جرم در گردشگری و مقابله با تخلف و قانون‌گریزی در گردشگری؛
- تسهیل ارائه خدمات انتظامی به گردشگران؛
- آموزش و توانمندسازی کارکنان در امور مرتبط با گردشگری؛
- اشراف اطلاعاتی در امور انتظامی - امنیتی گردشگری؛
- آگاهی‌بخشی رسانه‌ای با اهداف نظم و امنیت گردشگری؛

سپاس‌گزاری

از کلیه همکاران، مصاحبه‌شوندگان و اساتید بزرگوار که در انجام این پژوهش ما را یاری کردند کمال تشکر و قدردانی به‌عمل می‌آید.



منابع

- ابراهیمی، حامد؛ علیپوری، احسان و علیزاده، مهدی. (۱۴۰۱). نقش مؤلفه‌های امنیت شهری بر توسعه گردشگری مذهبی در فضای جغرافیایی شهر مقدس قم. پژوهش‌نامه جغرافیای انتظامی، ۱۰(۳۷)، صص ۲۹-۵۶. موجود در آدرس: doi: 10.22034/pogra.2022.1266860.1332
- احمدی، مه‌ری و محرم‌نژاد، ناصر. (۱۳۸۵). مدیریت پایدار حمل‌ونقل شهری و راهکارهای آن. کنفرانس منطقه‌ای مدیریت ترافیک. ۳(۱).
- حسینی، سیدتقی؛ مؤمنی، اسکندر و کامکار، مهدی. (۱۳۹۹). راهبردهای انتظامی توسعه گردشگری. امنیت ملی، ۱۰(۳۷)، صص ۴۷۲-۴۵۱. موجود در آدرس: doi: 20.1001.1.33292538.1399.10.37.14.7
- رضایی، محمدرضا و مرادی رمقانی، رضا. (۱۳۹۸). سنجش تأثیر عملکرد مؤلفه‌های امنیت مقصدهای گردشگری بر رضایت‌مندی گردشگران خارجی در راستای توسعه پایدار صنعت گردشگری کلان‌شهر شیراز. فصلنامه جغرافیا و پایداری محیط، ۱۲(۴)، صص ۱-۲۲. موجود در آدرس: doi: 10.22126/ges.2022.7606.2515
- سبحانی، عباس؛ اندام، رضا؛ بحرالعلوم، حسن و فرجی، رسول. (۱۴۰۰). تدوین الگوی مدیریت امنیت گردشگری ورزشی ایران با رویکرد نظریه داده‌بنیاد. فصلنامه مدیریت و توسعه ورزش، ۱(۲۵)، صص ۲-۱۳. موجود در آدرس: doi: 10.22124/jsmd.2019.12495.1955
- 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 ۱۳۹۶ و ۱۳۹۷). گردشگری و توسعه، ۱۰(۱)، صص ۱۴۳-۱۵۸. موجود در آدرس: doi: 1022034/jtd.2020.212318.1913
- صیدایی، سیداسکندر و هدایتی مقدم، زهرا. (۱۳۸۹). نقش امنیت در توسعه گردشگری. علوم اجتماعی، ۴(۸)، صص ۱۱۰-۹۷. موجود در آدرس: <https://www.sid.ir/paper/201855/fa>

- عینالو، رضا؛ کردعلیوند، روح‌الدین و قاسمی‌مقدم، حسن. (۱۴۰۰). تحلیل عوامل مؤثر بر امنیت گردشگران در پرتو آموزه‌های جرم‌شناختی، مطالعات امنیت اجتماعی، ۱۲(۶۸)، صص ۱۹۱-۱۶۷. موجود در آدرس:
doi: 10.22034/sss.2021.96624
- متقی، سمیرا؛ سیفی، آنایتا؛ ابوالحسنی، اصغر و ابراهیمی، صلاح. (۱۴۰۱). بررسی اثر فعالیت‌های تروریستی بر تقاضای گردشگری در کشورهای منتخب غرب آسیا. مطالعات اقتصاد سیاسی بین‌الملل، ۵(۱)، صص ۱۱۱-۱۳۵. موجود در آدرس:
doi: 10.226/ipes.2022.6709.1389
- مؤمن، حسن؛ بیات، ناصر و علی‌پور، یوسف. (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت انظامی تفرجگاه‌های پیراشهری بر رضایت‌مندی ساکنان محلی (مورد مطالعه: منطقه طرقله و شان‌دیز مشهد). گردشگری و توسعه، ۱۱(۲)، ۳۰۷-۳۲۰. موجود در آدرس:
doi:10.22034/jtd.2021.285843.2347
- نظری، شهرام؛ کروی، مهدی و کارآزموده، لیدا. (۱۴۰۰). نقش امنیت در مقاصد رفتاری گردشگران ورزش‌های زمستانی (مورد مطالعه: پیست‌های اسکی تهران). رفاه اجتماعی، ۲۱(۸)، ۲۴۱-۲۸۶. موجود در آدرس:
<http://refahj.uswr.ac.ir/article-1-3313-fa.html>
- Anua, A. (2012). The Effectiveness of Safe City Program me as Safety Basic in Tourism Industry: Case Study in Putrajaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 42(2012), Pp. 477-532. Available at:
doi: 10.1016/j.sbspro.2012.04.213
- Mawby, Rob I., Alina S. Tecau, Cristinel P. Constantin, Ioana B. Chitu, and Bianca Tescasiu. (2016). Addressing the Security Concerns of Locals and Visitors for the Sustainable Development of Tourist Destinations. *Sustainability* 8(6), P. 524. Available at:
doi:10.3390/su8060524
- Repnik, S., & Mekinc, J. (2015). Measuring the perception of travel security comparative analysis of students in two different fields: tourism and security. *Tourism*, 19 (1), Pp. 22-33. Available at:
<https://scindeks.ceon.rs/article.aspx?artid=1450-66611501022R>