

Smartening Police Security Services to Tourists in Iran

Received: 11, August, 2024

Accepted: 18, November, 2024

Article type: Research Article

PP: 35-64

DOI:

[10.22034/entezam.2024.1280233.2640](https://doi.org/10.22034/entezam.2024.1280233.2640)

Majid Farhadi Yunki

PhD in Tourism, Researcher,
Department of City Tourism Studies,
Jihad University, Isfahan Branch,
Isfahan, Iran (Corresponding Author).
Email:

majid.f71@gmail.com

Amir Gandomkar

Associate Professor, Department of
Geography, Najafabad Branch,
Islamic Azad University, Najafabad,
Iran. Email:

aagandomkar@gmail.com

Seyyed Mohammad Saeb

Instructor, Research Director of
Applied Research Office of Isfahan
Province Police Command, Iran.
Email:

saeb.saghi@gmail.com

Abstract

Background and objectives: In the digital age, smart and technological solutions can be helpful for the security of tourists. In this field, a road map is needed. Thus, the aim of the present research is to identify the indicators of smartening police security services to domestic and foreign tourists in Iran.

Method: In terms of its objectives the present study is of an applied research type, and in terms of type and data collection it is in the field of qualitative research. The content analysis in qualitative approach was used in the form of semi-structured interviews with experts; three-stage open, central and selective coding was done with the help of MAXQda software. The statistical population of the research is experts who are knowledgeable about the subject and the region under study. Based on judgmental and snowball method, the statistical sample was identified. Data saturation was reached in the 25th sample.

Findings: In the current research, a total of 73 indicators and sub-indicators were identified. Some of the most important indicators of smartening are: integration and unifying new technologies, improving the capabilities of employees, taking advantage of people's participation, monitoring and smart and quick access to tourists, flexibility and variability in the way of providing smart services according to the development, easy and quick access of tourists to police security and services are the personalization of police security services according to the type of tourist and the provision of smart financial security for tourists.

Results: The results of the research indicate that in order to make police security services smarter for tourists, the security forces should improve their performance in line with the findings of the research. In this context, it is important to set up a smart system for notifying tourists of safety and security services, to use and set up smart monitoring and control systems, to set up a smart tourism police, and to make the country's international airports smart.

Keywords: Tourist safety and security, Smartening security services, New security and safety technologies in tourism, Smartening the police, Iran.

Citation(APA): Farhadi Yunki, Majid, Gandomkar, Amir, & Saeb, Seyyed Mohammad (2024). Smartening Police Security Services to Tourists in Iran, *Journal of Social Order*, 16(2), 35-64.

Doi: [10.22034/entezam.2024.1280233.2640](https://doi.org/10.22034/entezam.2024.1280233.2640)

هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران در ایران

چکیده

هدف و زمینه: در عصر دیجیتال، راه‌حل‌های هوشمند و فناورانه می‌توانند جهت تأمین امنیت گردشگران کمک‌کننده باشند در این زمینه نیاز به نقشه راهی است. بدین‌سان هدف پژوهش حاضر شناسایی شاخص‌های هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران داخلی و خارجی در ایران است.

روش‌شناسی: این پژوهش از منظر هدف کاربردی، ازلحاظ نوع و گردآوری داده در حیطه پژوهش‌های کیفی قرار می‌گیرد. از رویکرد تحلیل محتوای کیفی در قالب مصاحبه نیمه ساختاریافته با خبرگان استفاده شد، کدگذاری سه مرحله‌ای باز، محوری و گزینشی به کمک نرم افزار MaxQda صورت گرفت. جامعه آماری پژوهش کارشناسان آگاه به موضوع و منطقه مورد مطالعه است. بر اساس روش قضاوتی و گلوله برفی اقدام به شناسایی نمونه آماری شد. اشباع داده‌ها در نمونه ۲۵ اتفاق انجام شد.

یافته‌ها: در پژوهش حاضر درمجموع ۷۳ شاخص و زیر شاخص شناسایی شد. برخی از مهم‌ترین شاخص‌های هوشمند سازی عبارت‌اند از: یکپارچه‌سازی و ادغام فناوری‌های نوین، ارتقا توانمندی کارکنان، بهره‌گیری از مشارکت مردمی، نظارت و دسترسی هوشمند و سریع به گردشگر، انعطاف‌پذیری و تغییرپذیری نحوه ارائه خدمات هوشمند متناسب با توسعه، دسترسی آسان و سریع گردشگر به خدمات امنیتی و پلیس، شخصی‌سازی خدمات امنیتی انتظامی متناسب با نوع گردشگر و تأمین امنیت مالی هوشمند گردشگر است.

نتایج: نتایج پژوهش حاکی از آن است که جهت هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران باید نیروهای امنیتی در راستای یافته‌های پژوهش عملکرد خود را بهبود بخشند. که در این زمینه راه‌اندازی سامانه هوشمند اطلاع‌رسانی‌های خدمات ایمنی و امنیتی به گردشگرها، به‌کارگیری و راه‌اندازی سیستم‌های نظارتی و کنترلی هوشمند، راه‌اندازی پلیس هوشمند گردشگری و هوشمند سازی فرودگاه‌های بین‌المللی کشور حائز اهمیت است.

کلیدواژه‌ها: ایمنی و امنیت گردشگر، هوشمند سازی خدمات امنیتی، فناوری‌های نوین امنیتی و ایمنی در گردشگری، هوشمند سازی پلیس، ایران.

دریافت: ۱۴۰۳/۰۵/۲۱

پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۸

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

صص: ۳۵-۶۴

شناسه دیجیتال (DOI):

[10.22034/entezam.2024.1278229.2609](https://doi.org/10.22034/entezam.2024.1278229.2609)

مجید فرهادی یونکی

دکترای گردشگری، پژوهشگر، گروه مطالعات گردشگری شهر، جهاد دانشگاهی، واحد اصفهان، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول). رایانامه:

majid.f71@gmail.com

امیر گندمکار

دانشیار، گروه جغرافیا، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران. رایانامه:

aagandomkar@gmail.com

سید محمد صائب

مری، مدیر پژوهش دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان اصفهان، ایران. رایانامه:

saeb.saghi@gmail.com

استناد (APA): فرهادی یونکی، مجید، گندمکار، امیر، و صائب، سید محمد (۱۴۰۳).

هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران در ایران. نشریه علمی انتظام اجتماعی،

۶۴-۳۵، (۲)، ۱۶.

شناسه دیجیتال: [10.22034/entezam.2024.1280233.2640](https://doi.org/10.22034/entezam.2024.1280233.2640)

امروزه صنعت گردشگری یکی از بزرگ‌ترین و پویاترین بخش‌های فعالیت‌های اقتصادی است. نرخ رشد و توسعه بالای آن، حجم قابل‌توجهی از ورود ارز خارجی، توسعه زیرساخت‌ها و معرفی تجربیات جدید مدیریتی و آموزشی به‌طور فعال بخش‌های مختلف اقتصاد را تحت تأثیر قرار می‌دهد که به‌طور مثبت به توسعه اجتماعی و اقتصادی کشور در کل کمک می‌کند (فرهادی یونکی و ایمانی خوشخو، ۱۴۰۱، ص ۱۳۲).

صنعت سفر و گردشگری ایران با ارزش‌افزوده حدود ۱۰/۱ میلیارد دلاری، سهم ۲/۵ درصدی از کل تولید ناخالص داخلی ایران را تشکیل داده و با ۴۷۶ هزار شغل، سهم ۱/۹ درصدی از کل اشتغال کشور را به خود اختصاص داده است (فعلی نیا و کیاکجوری، ۱۳۹۸، ص ۲۱۸). اما با این شرایط ایران حضور موفقی در عرصه رقابت جهانی ندارد و تنها توانسته است سالانه به‌صورت میانگین حدود ۶ میلیون گردشگر جذب کند (فرهادی یونکی و جهانیان، ۲۰۲۳، ص ۳۹). این در حالی است که طبق برنامه هفتم توسعه جمهوری اسلامی ایران باید پذیرای ۱۵ میلیون گردشگر خارجی باشد. یکی از عواملی که به رشد صنعت گردشگری در یک مقصد کمک می‌کند مسائل مربوط به ایمنی و امنیت گردشگران است. ایمنی و امنیت خدمات تخصصی امنیتی از جمله موضوعات موردبحث و اهمیت در کشورهایی که گردشگری از ستون‌های اصلی اقتصادشان است. در این زمینه یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های لازم برای گردشگری، امنیت است و امنیت گردشگران، یکی از مسائلی است که دولت‌ها با آن روبه‌رو هستند. به‌بیان‌دیگر با ایجاد سفر مسئله امنیت اهمیت ویژه‌ای به خود می‌گیرد، چراکه در نبود امنیت سخن از توسعه گردشگری بیهوده و سخت می‌شود. لذا امنیت و گردشگری، از پارامترهای یک معادله هستند که رابطه مستقیمی باهم دارند، درواقع یکی از آیتم‌های مهم توسعه گردشگری وجود امنیت است، رونق گردشگری در یک منطقه و تردد گردشگران نیز باعث بهبود امنیت در منطقه مذکور نیز می‌شود. به همین دلیل است که جایگاه ایمنی، امنیت و برخوردهای امنیتی با گردشگران در تحقیقات، برنامه‌های عملی و سیاست‌های کلان برنامه‌ریزی گردشگران موردتوجه و در دستور کار

کشورها قرار گرفته است (ژنگ، یانگونات و چانگلیت،^۱ ۲۰۱۷، ص ۹۱). درحالی که تسهیل در رفت آمد گردشگران برای عبور از مرزها و کشف دنیای اطراف مهم است. تضمین امنیت مرزهای ملی و شهروندان نیز ضروری است. بدین سان برخی از کشورها جهت تأمین امنیت جامعه و گردشگران و همچنین کنترل گردشگران و نظارت بر ورود و خروج آن‌ها اقدام به هوشمند سازی خدمات امنیتی و نظارتی خود کرده‌اند (گانگ و شروئدر،^۲ ۲۰۲۲، ص ۴). خدمات تخصصی امنیتی و انتظامی به گردشگری حیطه‌های مختلفی شامل می‌شود: از جمله حفظ و تأمین امنیت ورود و خروج گردشگران، نظارت و تأمین امنیت گردشگران و جامعه در داخل مرزهای کشور، خدمات جنایی، خدمات ترافیکی، گواهینامه و مجوزها، کمک مستقیم به گردشگران برای حل مشکلاتشان، ارائه پرونده‌ها به دادگاه و ارتباط با سفارت‌ها، انجام مسئولیت‌های عمومی تر نظیر حفاظت از آثار فرهنگی و محیط‌زیست، ارائه اطلاعات گردشگری یا نشست‌ها و ارائه تجربیات و اطلاعات کارشناسانه، تخصیص منابع کافی به دادگاه‌ها و کمک به تدوین قوانین ملی برای رسیدگی به این مسائل را نام برد (ژئو و یو،^۳ ۲۰۲۲، ص ۱۸۸۸).

کشور ایران نیز در تلاش است که بتواند سهمی از گردشگری داشته باشد. بااینکه پلیس ایران بعضاً از ابزار هوشمند بهره می‌گیرد ولی این ابزار به صورت تخصصی در زمینه گردشگری استفاده نشده است. همین علت سبب ایجاد مشکلات امنیتی، انتظامی در داخل کشور در زمینه گردشگری شده است و بعضاً سبب شده است که نگاه‌ها به گردشگر با دیدگاه‌ها امنیتی و ایجاد ناامنی باشد تا بهبود شرایط اقتصادی. لذا ادامه خدمات‌رسانی به گردشگران در ایران به شیوه سنتی و غیر هوشمند، سبب افزایش نارضایتی گردشگران به شیوه‌های خدمات‌رسانی و همچنین عدم اعتماد به دستگاه‌های امنیتی کشور می‌شود. دلایل کلی جهت هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی و انتظامی، بهبود عملکرد نهادهای امنیتی مرتبط با گردشگری، بهره‌وری و کارآمدی در کاهش جرم و افزایش رضایت عمومی و گردشگران است. از دلایل دیگر می‌توان به فراهم آوردن اطلاعات فوری و

^۱ ZHENG, Yongguang, Jie & Changling

^۲ Gong & Schroeder

^۳ Zou & Yu

صحیح برای سازمان‌های متقاضی دیگر است. هوشمند سازی خدمات امنیتی در بهبود شرایط امنیتی کشور و جامعه میزبان موثر است. تقویت اقدامات هوشمند امنیتی می‌تواند به صنعت گردشگری کمک کند تا بازدیدکنندگان بیشتری را جذب کند و ایجاد تسهیلات با استاندارد بالا به گردشگران را تشویق کند و جذابیت کلی مقصد را افزایش دهد. در این میان بررسی پیشینه بیانگر آن است که پژوهش آکادمیکی در زمینه هوشمند سازی خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران انجام نشده است. شاخص‌های جهت هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران در ایران تدوین نشده است. بدین‌سان پژوهش حاضر به دنبال پاسخ به سوال، شاخص‌های هوشمند سازی خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران داخلی و خارجی در کشور ایران کدام است؟.

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

پیشینه

رضایی و مردای رمقانی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «سنجش تأثیر عملکرد مؤلفه‌های امنیت مقصدهای گردشگری بر رضایتمندی گردشگران خارجی در راستای توسعه پایدار صنعت گردشگری کلان‌شهر شیراز» به این نتیجه رسیده است که به ترتیب اولویت امنیت سیاسی، امنیت اجتماعی، امنیت فرهنگی، امنیت اقتصادی، تأثیر مثبت بر رضایتمندی گردشگران خارجی برای اقامت بیشتر در شهر شیراز دارند.

بهارى و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «تأثیر کیفیت خدمات پلیس بر تصویر مقصد و قصد بازدید دوباره گردشگران» به این نتیجه رسیده است که کیفیت خدمات پلیس بر تصویر مقصد و قصد بازدید دوباره گردشگران تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

ملاحسینی، سیاح البرزى و سیاح محسن (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «شناسایی و تحلیل عوامل مؤثر بر چالش‌ها و فرصت‌های امنیت اجتماعی گردشگری خارجی یزد» به این نتیجه رسیده است که گردشگری موضوعی است که بر امنیت اجتماعی شهر یزد اثرگذار بوده و با رونق گرفتن آن حواشی

امنیتی آن نیز افزایش پیدا می کند و در واقع شهر یزد در زمینه امنیت گردشگری خارجی، از نظر عوامل داخلی دچار ضعف بوده است.

گانگ شروندر (۲۰۲۲)، در پژوهشی با عنوان «بررسی سیستماتیک پژوهش‌های در رابطه با حریم خصوصی و امنیت داده‌ها در مورد گردشگری هوشمند» به این نتیجه رسیده است که هنوز در تحقیقات گردشگری هوشمند به حریم خصوصی و امنیت اطلاعات گردشگران توجهی نشده است. محققان گردشگری همچنین باید روش‌های مناسبی را برای افزایش آگاهی از حریم خصوصی داده‌ها و امنیت گردشگران و ایجاد رابطه اخلاقی بین گردشگران و برنامه‌های کاربردی گردشگری هوشمند در نظر بگیرند.

نایار، جین، ماهپترا و سینگ (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های امنیت سایبری برای شهرهای هوشمند» به نگرانی‌های امنیتی شبکه‌های هوشمند، سیستم‌های اتوماسیونی هوشمند، وسایل نقلیه هوایی بدون سر نشین هوشمند و وسایل نقلیه هوشمند پرداخته‌اند. نتایج حاکی از آن است که مکانیسم حفظ حریم خصوصی و به کارگیری آن در تمامی اجزای شهرهای هوشمند حائز اهمیت است.

کو و سانگ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «کاربرد پهپاد برای امنیت و ایمنی گردشگری» به این نتیجه رسیدند که پهپادهای هوشمند می‌توانند مأموریت‌های طولانی مدت در زمینه گردشگری را پشتیبانی کنند و از لحاظ اقتصادی به صرفه هستند. بهره‌گیری از پهپادها در جاذبه‌های گردشگری پتانسیل عظیمی را به همراه دارد که می‌تواند ایمنی و امنیت گردشگرها را تامین کند.

اکایی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات پلیس هوشمند: مفهوم‌سازی، توسعه و اعتبار سنجی در دوبی» به این نتیجه رسیده است که کیفیت کلی خدمات پلیس هوشمند مثبت و معنادار است، بنابراین به رضایت کاربر، قصد ادامه استفاده از سیستم و افزایش کیفیت زندگی کمک می‌کند. پیامدهای عملی این مطالعه مدیران را قادر می‌سازد تا انواع کیفیت خدمات پلیس را ارزیابی کرده و به‌طور مؤثر استراتژی‌هایی را برای رسیدگی به مسائل امنیتی و

پایداری که در حال حاضر در خدمات هوشمند وجود دارد، پیاده‌سازی کنند.

نونات و سوماجی^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر زیرساخت، سیستم پشتیبانی تسهیلات، نقش پلیس گردشگری و مشارکت مردمی بر ایمنی گردشگران در تایلند» به این نتیجه رسیده است که زیرساخت‌های سیستم پشتیبانی تسهیلات، پلیس گردشگری و مشارکت عمومی تأثیر بسزایی در ایمنی گردشگران دارد.

آنانتا^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان به «موانع و استراتژی پلیس گردشگری یوگیاکارتا در بهبود ایمنی گردشگران» به این نتیجه رسیده است موانعی که پلیس گردشگری یوگیاکارتا در بهبود امنیت گردشگران در مالیبورو با آن‌ها مواجه شده است مواردی مانند وسایل نقلیه آسیب‌دیده، عدم امکانت هوشمند پلیس، اختلاف زبان، فشار عاطفی، موقعیت جغرافیایی، تفاوت در اختیارات، ادراک جامعه و موانع فرهنگی بوده‌اند.

کلدرن، هانتون و مداریس^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «معرفی پلیس هوشمند: مبانی، اصول و تمرین» به این نتیجه رسیده است که پلیس هوشمند بر استفاده مؤثر از داده‌ها و تجزیه و تحلیل و همچنین بهبود تجزیه و تحلیل، سنجش عملکرد و تحقیقات ارزیابی تأکید دارد. در ادامه نیاز به بهبود شفافیت برای پلیس، همکاری‌های آژانس پلیس و تحقیقاتی که در پلیس هوشمند در حال ظهور هستند برای پلیس هوشمند ضروری است.

پیشینه پژوهش حاضر را می‌توان از دو منظر پژوهش‌های داخلی و پژوهش‌های خارجی با رهیافت انتقادی مورد تحلیل قرار داد. نخست اینکه تعداد پژوهش‌ها در رابطه با هوشمند سازی پلیس تعداد محدودی است، پژوهش‌های داخلی اکثراً به مبحث امنیت گردشگر و نقش پلیس در ایجاد و شکل‌گیری امنیت مقاصد گردشگری پرداخته‌اند. در این پژوهش‌ها به اهمیت پلیس گردشگری در شکل‌گیری امنیت و احساس امنیت در مقاصد گردشگری اذعان شده است.

^۱No Nut & Somjai

^۲ANANTA

^۳Coldren, Huntoon & Medaris

همچنین به اهمیت آموزش پلیس گردشگری برای عملکرد بهتر نیز اذعان شده است ولی زمینه هوشمند سازی خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران پژوهشی صورت نگرفته است. با نگاه انتقادی به پژوهش‌های پیشین خارجی در تمام این پژوهش‌ها به ضرورت اهمیت ایجاد پلیس گردشگری اذعان شده است، اکثر پژوهش‌ها به نقش و رابطه مستقیم بین وجود پلیس گردشگری در مقصد و ایمنی و امنیت گردشگران اذعان داشته‌اند. در پژوهش‌های پیشین خارجی به نقش عملکرد و کیفیت خدمات پلیس گردشگری در ایجاد احساس امنیت گردشگران و اعتماد و اطمینان به پلیس گردشگری نیز پرداخته‌اند. همچنین به اهمیت پلیس هوشمند و نقش آن در افزایش کارایی و اثربخشی پلیس نیز اذعان شده است. در واکاوی پژوهش‌های پیشین خارجی پژوهشی مبنی بر هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران صورت نگرفته است.

مبانی نظری

نظم و امنیت از دیرباز یکی از مسئله‌های حیاتی حاکمیت‌ها و دغدغه‌های اجتماع‌های بشری بوده است و یکی از دلایل اصلی زندگی جمعی همین مسئله امنیت و نظم است. امنیت مفهومی ذهنی و عینی است. بعد عینی آن به شرایط ایمن برای حفاظت و توسعه ارزش‌های حیات ملی اشاره دارد و بعد ذهنی آن مفهوم احساس امنیت تلقی می‌شود (یاران و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۲۶).

در سال‌های اخیر، جهانی‌شدن، تروریسم، فناوری‌های جدید، تغییرات سیاسی، ادغام‌های اقتصادی، نگرانی‌های مربوط به محیط‌زیست و غیره منجر به روندهای جدیدی در تقاضای مصرف‌کنندگان، از جمله بخش گردشگری در سراسر جهان شده است (مهندزاد، مستجابی، پرهیز، فریاد و رضایی، ۱۳۹۸، ص ۱۲۵). بحث امنیت به عنوان یکی از کلیدهای گردشگری پایدار، به عنوان یکی از مهم‌ترین عواملی که سبب بازدید از یک مقصد می‌شود، در نظر گرفته می‌شود (اگروال، پیچ و ماوی، ۲۰۲۱، ص ۴).

محققان تلاش قابل توجهی را به مطالعه ایمنی و امنیت سفر اختصاص داده‌اند

(زو و منج، ۲۰۲۰)، که طیف گسترده‌ای از مسائل را در تحقیقات گردشگری در برمی‌گیرد. مطالعات چندین موضوع خاص را به‌طور عمیق مورد بررسی قرار داده‌اند: تروریسم (بروندی، ۲۰۱۶)، جرم و جنایت (بیاگی و دتوت، ۲۰۱۴)، سلامت (تارلو، ۲۰۰۶)، بی‌ثباتی سیاسی (شین، ۲۰۰۵) گردشگری و امنیت شهری هوشمند (آزادفلاح، کرکه آبادی و ارغان، ۱۳۹۹) و پلیس گردشگری (چاندران، ۲۰۱۹). به‌عنوان مثال، تارلو و سانتانا (۲۰۰۲) هشت موضوع ایمنی و امنیتی، از جمله حمل‌ونقل، آلودگی، خشونت، بلایای طبیعی، مسائل بهداشتی (ایمنی مواد غذایی)، تروریسم بین‌المللی، جنایت و بی‌ثباتی سیاسی (اعمال جنگ) را شناسایی کردند. علاوه بر این، تحقیقات موجود دامنه ایمنی سفر را گسترش داده است تا پیشرفت‌های فناوری را در برگیرد (نوردین و عبدل خالد، ۲۰۲۱). اینترنت به بستری مؤثر برای انتشار اطلاعات در مورد بلایای طبیعی و انسانی و تهدیدات مرتبط با آن برای گردشگران بین‌المللی تبدیل شده است. به‌عنوان مثال، شیوع سارس در سال ۲۰۰۳، زلزله ژاپن در سال ۲۰۱۱، حملات تروریستی داعش و همه‌گیری اخیر کووید-۱۹ (نوبرگر و ایگر، ۲۰۲۱، ص ۱۰۰۶)، به نظر می‌رسد که تعداد آن‌ها افزایش یافته است. با افزایش قرار گرفتن در معرض خطرات و عدم قطعیت‌های بالقوه، مسافران بین‌المللی بیش از هر زمان دیگری به ایمنی توجه می‌کنند (پارک، ۲۰۱۶، ص ۹۹).

تعداد بی‌سابقه‌ای از مردم در حال رفت آمد و مسافرت هستند و تعداد آن‌ها همچنان در حال افزایش است. ورودی‌های بین‌المللی از ۲۵ میلیون در دهه ۱۹۵۰ به ۱٫۲ میلیارد در سال ۲۰۱۶ افزایش یافت و انتظار می‌رود تا سال ۲۰۳۰ به نزدیک به ۲ میلیارد برسد. در همین حال، چشم‌انداز ژئوپلیتیک به‌سرعت در حال تغییر است، و مسئله تأمین امنیت گردشگران و مقاصد

۱ Zou & Meng

۲ Brondoni

۳ Biagi & Detotto

۴ Shin

۵ Chandran

۶ Tarlow & Santana

۷ Nordin & Abdul Khalid

۸ Neuburger & Egger

۹ Park

گردشگری همان گونه که قبلاً ذکر شد از مسائل حیاتی در صنعت گردشگری است. بدین سان برخی از کشورها در پی ایجاد محدودیت‌های گسترده‌ای در زمینه ورود و خروج گردشگران و اعمال نظارت بر آن‌ها جهت تأمین امنیت مقاصد خود هستند. اما نصب دیوارها و اعمال ممنوعیت سفر یک راه حل پایدار برای ایمن کردن کشورها نیست زیرا مسافران غیرقانونی خلاق تر خواهند شد درحالی که مسافران قانونی متضرر خواهند شد (توکر و امیر، ۲۰۲۳، ص ۳۴۰۵). آنچه ما نیاز داریم یک رویکرد جهانی هوشمند است، رویکردی که بر همکاری و به اشتراک گذاری اطلاعات برای افزایش امنیت جمعی ما تمرکز دارد. رهبران جهانی نیاز به بازنگری اساسی در چارچوب سیاست‌ها و یافتن راه‌های نوآورانه برای کمک به مردم در عبور از مرزهای بین‌المللی دارند درحالی که تسهیل در رفت آمد گردشگران برای عبور از مرزها و کشف دنیای اطراف مهم است. تضمین امنیت مرزهای ملی و شهروندان نیز ضروری است (زدینی و همکاران، ۲۰۲۲، ص ۳).

در عصر دیجیتال، راه‌حل‌های هوشمند و فناورانه می‌توانند جهت تأمین امنیت گردشگران کمک‌کننده باشند. در این باره می‌توان از شناسایی دیجیتال و احراز هویت بیومتریک مسافران گرفته تا انتقال بی‌وقفه در فرودگاه (پاسپورت‌های دیجیتال) و نظارت‌های هوشمند در مقصد گردشگری جهت تأمین امنیت گردشگران و ساکنان را مثال زد که باید هسته اصلی سفرها قرار گیرد. درواقع با کمک فناوری اطلاعات که در آن سفر برای میلیون‌ها نفر امن تر خواهد بود، زیرا سازمان‌های اطلاعاتی و امنیتی با ابزارها، اطلاعات و داده‌های بهتری توانمند می‌شوند تا کارهای حیاتی خود را کارآمدتر و مؤثرتر انجام دهند (هوارث و لومپتی، ۲۰۲۲، ص ۲۹۴).

روش

پژوهش حاضر در پی شناسایی شاخص‌های هوشمند سازی خدمات امنیتی و

۱ Toker & Emir

۲ Zeddini et al.

۳ Horváth & Lopatny

انتظامی به گردشگران داخلی و خارجی در کشور ایران است. بدین‌سان از منظر هدف کاربردی، از لحاظ نوع و گردآوری داده در حیطه پژوهش‌های کیفی قرار می‌گیرد. جامعه آماری تحقیق کارشناسان و پژوهشگران حوزه امنیت و ایمنی گردشگرها، کارشناسان حوزه هوشمند سازی مقاصد گردشگری، راهنمای گردشگری ورودی و خروجی آگاه به مسائل امنیتی گردشگرها است. در ادامه نیز مصاحبه‌های مجزا با نیروهای امنیتی درگیر مسائل ایمنی و امنیت گردشگر به عمل آمد که خدمات هوشمندی که به گردشگران ارائه می‌دهند شناسایی شود و همچنین مشکلات و راهکارهای هوشمند سازی را از دیدگاه نیروهای امنیتی نیز تدوین گردد.

بر اساس روش قضاوتی و روش گلوله برفی اقدام به شناسایی نمونه آماری شد. در نهایت ۲۵ نفر، نمونه پژوهش را در برگرفته‌اند. شایان‌ذکر است که در پژوهش‌های کیفی معیار انتخاب تعداد نمونه، میزان اشباع‌شدگی است. جدول شماره (۱) بیانگر نمونه پژوهش و ارتباط اعضای نمونه با موضوع پژوهش است.

جدول ۱. ویژگی‌های کلی مشارکت‌کنندگان در ارتباط با موضوع مورد مطالعه پژوهش

کد مصاحبه شوند	ویژگی‌های کلی مشارکت‌کنندگان در ارتباط با موضوع پژوهش
یک	دکتر گردشگری از کشور فرانسه، پژوهشگر حوزه گردشگری، داشتن مقالات در زمینه هوشمند سازی گردشگری
دو	فعال حوزه گردشگری، تولیدکننده بین‌المللی ورودی و خروجی، رئیس کانون راهنمایان گردشگری ایران
سه	پژوهشگر پست دکتری گردشگری از پرتغال، استاد حوزه گردشگری
چهار	هیئت علمی گردشگری و گردشگری روستایی، پژوهشگر در زمینه امنیت گردشگر
پنج	دکتری گردشگری، پژوهشگر در زمینه امنیت گردشگر
شش	دکترای گردشگری، پژوهشگر و سیاست‌پژوه در حوزه گردشگری
هفت	دکترای گردشگری، پژوهشگر در زمینه هوشمند سازی گردشگری، مسئول امور بین‌الملل موزه دفاع مقدس
هشت	راهنمای تورهای ورودی و خروجی گردشگری با بیش از ۲۰ سال سابقه فعالیت در این حوزه
نه	استاد دانشگاه در حوزه گردشگری، مدیرعامل شرکت گردشگری در زمینه برگزاری تورهای ورودی و خروجی
ده	دکترای گردشگری، پژوهشگر و سیاست‌پژوه در زمینه گردشگری

یازده	هیئت علمی گردشگری، پژوهشگر در زمینه هوشمند سازی و امنیت گردشگر
دوازده	استاد دانشگاه، پژوهشگر حوزه امنیت گردشگر از کشور بلغارستان
سیزده	دکترای گردشگری، پژوهشگر حوزه امنیت گردشگر از کشور چین
چهارده	دکترای گردشگری، پژوهشگر در زمینه ایمنی و امنیت گردشگر
پانزده	دکترای گردشگری، پژوهشگر حوزه امنیت گردشگر از کشور غنا
شانزده	استاد دانشگاه و پژوهشگر حوزه گردشگری
هفده	دکترای گردشگری، پژوهشگر حوزه امنیت و ایمنی در گردشگری
هیجده	دانش آموخته دکتری گردشگری، راهنمای بین المللی تورهای ورودی و خروجی
نوزده	راهنمای تورهای خروجی و فعال حوزه گردشگری
بیست	استاد دانشگاه و پژوهشگر حوزه گردشگری
بیست یک	نیروهای امنیتی درگیر ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگر
بیست دو	نیروهای امنیتی درگیر ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگر
بیست و سه	نیروهای امنیتی درگیر ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگر
بیست و چهار	نیروهای امنیتی درگیر ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگر
بیست و پنج	نیروهای امنیتی درگیر ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگر

در پژوهش حاضر از ابزار مصاحبه کیفی بهره گرفته شد. مصاحبه‌ها به صورت نیمه ساختاریافته انجام شده، بدین سان که سؤالات مصاحبه از پیش مشخص شده و در اختیار مصاحبه‌شونده قرار داده شد و متناسب با نوع پاسخ‌های مصاحبه‌شونده نظم سؤالات تغییر و نیز سؤالات جدید اضافه می‌شدند. شایان ذکر است که در روند مصاحبه از مصاحبه‌شوندگان در انتهای هر مصاحبه نظرشان را در مورد چگونگی سؤالات خواسته و در صورت لزوم اصلاحات برای سری بعدی مصاحبه اعمال شده. برای انجام هر مصاحبه وقت و هماهنگی قبلی گرفته شد و سؤالات برای کارشناس ارسال شده. در حین مصاحبه با رضایت قبلی صدای مصاحبه‌شوندگان ضبط و یادداشت‌برداری کامل شده است.

با توجه به اینکه شناسایی شاخص‌های هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران متأثر از عوامل مختلف بیرونی و درونی است. ازاین رو در بخش کیفی از روش تحلیل محتوا بهره گرفته شد. بدین سان شاخص‌های

موردنظر در قالب مصاحبه‌های کیفی و کدگذاری هر مصاحبه استخراج شد، در این روش نیز از پیشینه پژوهش برای انطباق و شناسایی بهتر شاخص‌های استخراج‌شده نیز بهره گرفته شد. جهت تجزیه و تحلیل یافته از نرم‌افزار مکس کیودا استفاده شد. لذا کدگذاری سه مرحله‌ای باز، محوری و گزینشی انجام گرفت و اقدام به شناسایی شاخص‌های پژوهش گردید. جهت اطمینان از کیفیت پژوهش انجام‌گرفته در روند تدوین پژوهش چهارم معیار کیفیت پژوهش‌های کیفی در نظر گرفته شد (لینکولن و گوبا؛^۲ ۱۹۹۰) که به شرح ذیل است:

قابلیت اطمینان: در این پژوهش با پیروی از روش یکسان از ابتدا تا انتهای فرایند کدگذاری و ثبت و ضبط دقیق مراحل گردآوری اطلاعات می‌توان قابلیت اطمینان در پژوهش کیفی را افزایش داد. در پژوهش حاضر کلیه فایل‌های مصاحبه، مدارک، چگونگی تدوین مراحل پژوهش و کدگذاری توسط پژوهشگر ثبت‌شده است.

قابل قبول بودن: جمع‌آوری داده‌ها در بازه زمانی قابل قبول انجام شده است، به‌صورت مستمر نتایج پژوهش توسط پژوهشگر موردبررسی و بازبینی قرار می‌گرفت و همچنین شاخص‌های پژوهش در اختیار ۴ کارشناس خبره قرار گرفت و نظرات آن‌ها نیز اعمال شد.

تائید پذیری: در پژوهش حاضر علاوه بر اینکه خروجی یافته‌های تحقیق در اختیار ۴ نفر از کارشناسان خبره قرار داده شد و مورد تائید قرار گرفت. همچنین از سه محقق خواسته‌شده که برخی از مصاحبه‌ها را کدگذاری کنند.

انتقال پذیری: در پژوهش حاضر جهت انتقال پذیری مفاهیم و نتایج پژوهش در راستای شاخص مذکور به تفسیر و تحلیل داده‌ها به شیوه مفصل پرداخته شد. اطلاعات جامع و کامل در مورد منطقه مورد مطالعه و مصاحبه‌شوندگان به‌منظور کاربردپذیری یافته‌های مطالعه حاضر در مناطق دیگر ارائه شده است.

^۱ MaxQda

^۲ Lincoln & Guba

بحث و یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر حاصل ۲۵ مصاحبه به روش تحلیل محتوای کیفی است. بدین‌سان مصاحبه‌ها نخست تبدیل به نوشتار شد، مرحله دوم: کدگذاری باز بر روی آن‌ها انجام گرفت و در مرحله سوم: کدگذاری متمرکز انجام شد. در این فرایند هر مصاحبه کدگذاری شده است و سپس مصاحبه بعدی اجرا شده است. از تحلیل مصاحبه‌ها حدود ۲۵۸ کد و گزاره کلیدی به دست آمد که از این میزان به ۷۳ شاخص و زیر شاخص ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران داخلی و خارجی در ایران به دست آمد. که از این میان ۴۹ شاخص و زیر شاخص که ذکر شده‌اند برای هر دو گروه گردشگران خارجی و داخلی در روند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی کاربرد دارند. همان‌گونه که در جدول (۲) ملاحظه می‌شود شاخص‌های مذکور عبارت‌اند از: یکپارچه‌سازی و ادغام فناوری‌های نوین، ارتقا توانمندی کارکنان، بهره‌گیری از مشارکت مردمی، بهره‌گیری از نظام تحلیل داده، نظارت و دسترسی هوشمند و سریع به گردشگر، حفظ حریم خصوصی گردشگر، انعطاف‌پذیری و تغییرپذیری نحوه ارائه خدمات هوشمند متناسب با توسعه، دسترسی آسان و سریع گردشگر به خدمات امنیتی و پلیس، شخصی‌سازی خدمات امنیتی انتظامی متناسب با نوع گردشگر، تأمین امنیت مالی هوشمند گردشگر. همچنین از این‌بین ۲۴ شاخص و زیر شاخص به‌صورت اختصاصی برای گردشگران خارجی در ایران کاربرد دارد. در ادامه به تحلیل برخی از این شاخص‌ها پرداخته می‌شود.

– یکپارچه‌سازی و ادغام فناوری‌های نوین: در هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی استفاده از فناوری‌های نوین و به‌روز الزامی و شرط لازم آن است. نه‌تنها استفاده از فناوری‌ها نیز حائز اهمیت است. اینکه بتوان چگونگی استفاده از این فناوری‌ها را نیز حائز اهمیت است. اینکه بتوان مجموعه‌ای از این فناوری‌ها را یکپارچه و با یکدیگر ادغام کرد که به هدف مدنظر در ارائه خدمات هوشمند امنیتی انتظامی دست‌یافت. در شاخص یکپارچه‌سازی و ادغام فناوری‌های نوین باید به مشخصه‌های زیرساخت‌های فناوری، زیرساخت فناوری مثل نرم‌افزارهای ارائه خدمات

هوشمند، تجهیزات پیشرفته نظارتی، سامانه‌های ارتباطی هوشمند، هوش مصنوعی و اینترنت اشیا توجه شود. در این راستا باید بتوان ادغام و هماهنگی مناسبی از شاخص‌های مذکور جهت ارائه خدمات امنیتی ایمنی و انتظامی به گردشگران خارجی و داخلی دست‌یافت. در این زمینه برخی صاحب‌کنندگان اذعان داشتند «باید از روش‌ها جدید و نو برای مقابله با جرائم گردشگران استفاده کرد. مخصوصاً استفاده از فناوری‌های جدید و تجهیزات پیشرفته: نظیر دوربین‌های پیشرفته نظارتی، اسکرین‌های بیومترکی، برای اجرای آن‌ها، تأمین یک منبع مالی نیاز است. بنابراین لازم است دولت و سایر سازمان‌های مربوطه همکاری و هماهنگی لازم را داشته باشند. کد مصاحبه کننده، ۱۰»

- ارتقا توانمندی کارکنان و نیروهای امنیتی: بهره‌مندی از تجهیزات نوین در زمینه ارائه خدمات هوشمند بدون داشتن کارکنان کارآمد و توانمند بی‌معنا و بی‌اثر خواهد بود بعضاً نتیجه معکوس هم نیز در بر خواهد داشت. لذا مبحث توانمندی کارکنان مبحث حیاتی در بحث هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگرها در ایران است. در این زمینه برخی صاحب‌کنندگان اذعان داشتند «کارکنانی که در حوزه های ارائه خدمات هوشمند امنیتی و انتظامی به گردشگران مشغول هستند، باید دارای توانایی‌های مناسب در زمینه‌هایی مانند فناوری، روابط عمومی، روانشناسی و غیره باشند. کد مصاحبه کننده، ۲»

- مشارکت مردمی: در روند مشارکت مردمی، توجه به همکاری گردشگران در ارائه گزارش‌ها نظیر تخلفات و... در نظر گرفتن مشارکت بخش خصوصی گردشگری در روند هوشمند سازی و ارائه آموزش‌های امنیتی به مردم باید مدنظر قرار گیرد. در این زمینه برخی صاحب‌کنندگان اذعان داشتند «دومین مطلبی که باید خدمتتان ذکر کنم بحث مشارکت مردمی است اینکه از مشارکت مردمی جهت هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی باید استفاده کرد، مثال می‌زنم اینگونه که گردشگران

در ارائه گزارش‌ها همکاری کنند یا بخش خصوصی صنعت گردشگری در هوشمند سازی روند گردشگری همکاری کند. کد مصاحبه کننده ۲۰»

- شخصی سازی خدمات امنیتی انتظامی متناسب با نوع گردشگر: باید توجه کرد که گردشگر از چه نوع است آیا گردشگر داخلی است یا خارجی، در صورتی که گردشگر خارجی است باید به ملیت آن در نوع ارائه خدمت توجه کرد، به زبان و فرهنگ آن توجه کرد و چگونه می توان این خدمت را به بهترین نحو احسن به آن‌ها ارائه داد. همچنین به اینکه گردشگر به صورت انفرادی به کشور وارد شده است یا توسط راهنما نیز اهمیت دارد، گاهی نیاز نیست که خود گردشگر مورد رصد قرار گیرد و از طریق راهنما این رصد بعضاً مؤثرتر است و این بستگی به نوع گردشگر دارد و اینکه در قالب گروه باشد، لذا در این زمینه باید به راهنما محور بودن ارائه خدمات گروهی توجه شود. آیتم بعدی در این نوع کانال ارتباطی با گردشگر است اینکه کانال ارتباطی ما با گردشگران به صورت هوشمند چگونه باید باشد و در صورت لزوم و نیاز چگونه با آن به صورت سریع ارتباط برقرار کرده و پیام موردنظر خود را به آن رسانده. در این زمینه برخی مصاحبه کنندگان اذعان داشتند «در زمینه هوشمند سازی باید به زبان و ملیت گردشگران توجه شود، باید به گونه گردشگری (مانند فرهنگی تاریخی، ماجراجویی و...) توجه شود، نوع سفر گردشگران مثلاً اینکه انفرادی است یا گروهی سفر کرده، حتی نوع کانال‌های ارتباطی مانند ایمیل، پیامک و امثالهم در فرایند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی مهم است. کد مصاحبه کننده ۷»

- دسترسی آسان و سریع گردشگر به خدمات امنیتی و پلیس: گردشگر چه داخلی و چه خارجی باید بتواند دسترسی راحتی و آسان به خدمت امنیتی انتظامی هوشمند داشته باشد. در مبحث گردشگر داخلی دسترسی راحت و آسان است ولی برای گردشگر خارجی ما با اختلال در ارتباط مواجه هستیم. در فرایند هوشمند سازی باید نوع دسترسی و نوع استفاده از خدمات امنیتی انتظامی به سهولت و آسانی باشد، به میزانی

— انعطاف‌پذیری و تغییرپذیری نحوه ارائه خدمات هوشمند متناسب با توسعه: نحوه ارائه خدمات هوشمند باید انعطاف‌پذیر باشد و متناسب با تغییرات اجتماعی و تکنولوژی نیز نحوه ارائه خدمات تغییر کند و به‌روز شود که بتواند به‌صورت مؤثر عمل کند. در این زمینه برخی مصاحبه‌کنندگان اذعان داشتند «در فرایند هوشمند سازی به روز شدن سامانه‌ها هوشمند نظیر سخت‌افزاری و نرم‌افزار برای کاهش خطا و برطرف شدن باگ‌های ضروری و همچنین متناسب با سلیقه مخاطبین شود حیاتی است. کد مصاحبه‌کننده ۱۸»

جدول ۲. شاخص‌های هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگرهای داخلی و خارجی در ایران

شاخص	زیر شاخص (ویژگی)
یکپارچه سازی و ادغام فناوری های نوین	توسعه زیرساخت های فناوری در جهت هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی
	به کارگیری نرم افزارهای ارائه خدمات هوشمند امنیتی انتظامی برای گردشگران
	استفاده از تجهیزات پیشرفته نظارتی برای نظارت بر گردشگران

شاخص	زیر شاخص (ویژگی)
	ایجاد سامانه‌های ارتباطی هوشمند برای ارتباط با گردشگران
	به‌کارگیری هوش مصنوعی در روند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران
	به‌کارگیری اینترنت اشیا در روند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران
ارتقا توانمندی کارکنان	آگاهی نیروهای امنیتی با مسائل ایمنی و امنیتی خاص گردشگران
	تسلط پلیس به زبان انگلیسی
	تجهیز پلیس به یونیفرم هوشمند
	روانشناسی نظارت هوشمند پلیس برای گردشگران
	بهبود روابط عمومی پلیس در برخورد با گردشگر
	توانمندی پلیس در استفاده از فناوری‌های نوین
بهره‌گیری از مشارکت مردمی	همکاری گردشگران در ارائه گزارش‌ها به پلیس
	مشارکت بخش خصوصی گردشگری در روند هوشمند سازی
	ارائه آموزش‌های امنیتی لازم به مردم در مورد خدمات هوشمند امنیتی انتظامی و همکاری با پلیس
بهره‌گیری از نظام تحلیل داده	رصد مناطق دارای بیشترین جرائم توسط پلیس
	به‌روزرسانی سامانه‌های جمع‌آوری و تحلیل داده
	جمع‌آوری و تحلیل داده مربوط به رفتار گردشگرها
نظارت و دسترسی هوشمند و سریع به گردشگر	جهت‌گیری ایمنی و امنیتی کافی قبل و حین سفر گردشگر
	برقراری ارتباطات دیجیتال بین گردشگر و پلیس
	هشدار اولیه گردشگر و واکنش سریع پلیس
حفظ حریم خصوصی گردشگر	شکل‌گیری احساس امنیت در گردشگر
	جلب اعتماد و اطمینان گردشگر
	تأمین امنیت اطلاعات گردشگر
انعطاف‌پذیری و تغییرپذیری نحوه ارائه خدمات هوشمند متناسب با توسعه	امکان به‌روزرسانی سامانه‌ها و نحوه ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران
دسترسی آسان و سریع گردشگر به خدمات امنیتی و پلیس	کاربردی بودن و یادگیری سریع استفاده از خدمات امنیتی انتظامی برای گردشگر
	عدم تحمیل هزینه در روند استفاده از خدمات هوشمند امنیتی انتظامی به گردشگر
	امکان دسترسی عموم به‌صورت راحت و آسان به خدمات امنیتی و انتظامی
	فعال شدن و به‌کارگیری سیستم هشدار در لحظه برای گردشگر در مواقعی که احساس خطر می‌کند

شاخص	زیر شاخص (ویژگی)
شخصی سازی خدمات امنیتی	امکان دسترسی سریع گردشگر به پلیس
	دسترسی گردشگر به خدمات مختلف امنیتی مورد نیاز
	شخصی سازی خدمات هوشمند امنیتی انتظامی متناسب با ملیت گردشگر
	شخصی سازی خدمات هوشمند امنیتی انتظامی متناسب با زبان و فرهنگ گردشگر
	راهنما محور بودن ارائه خدمات هوشمند امنیتی انتظامی به گردشگرها در تورهای گروهی
انتظامی متناسب با نوع گردشگر	توجه به نوع کانال ارتباطی با گردشگرها
	توجه به نوع گردشگر گروهی است یا انفرادی
تأمین امنیت مالی هوشمند گردشگر	تأمین امنیت در خرید برای گردشگر
	تأمین امنیت در تراکنش های مالی گردشگر
	راهداندازی کارت های اعتباری مخصوص گردشگرهای خارجی

در ادامه تحلیل داده‌ها و یافته‌ها در راستای پاسخ به سؤال پژوهش، در خصوص سؤال پژوهش مبنی بر شاخص‌های هوشمند سازی خدمات امنیتی به گردشگران خارجی و داخلی در ایران کدام‌اند؟ ۲۴ شاخص اختصاصی برای هوشمند سازی خدمات امنیتی به گردشگران خارجی در ایران کاربرد دارد شاخص. شاخص‌های مذکور عبارت‌اند از: محدودیت و نظارت‌ها امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی، توجه به نیازهای اختصاصی گردشگرهای خارجی، تدوین و اجرای طرح‌های امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی، الزامات قانونی در ارائه خدمات هوشمند به گردشگر خارجی، اطلاعات رسانی ایمنی و امنیتی اختصاصی هوشمند به گردشگر خارجی و هماهنگی بین دستگاهی اختصاصی برای گردشگر خارجی. شاخص‌های مذکور در جدول شماره ۳ تشریح شده‌اند. در ادامه به بررسی برخی از شاخص‌های مذکور به همراه ذکری از مصاحبه‌ها پرداخته می‌شود.

محدودیت و نظارت‌ها امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی: در زمینه ارائه خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران خارجی باید به محدودیت و نظارت‌های متفاوت نسبت به گردشگران داخلی توجه شود. گردشگران خارجی بعضاً نیازمند کنترل و نظارت نامحسوس متفاوت‌تری نسبت به گردشگران داخلی هستند، اطلاعات و هشدارهای ایمنی و امنیتی

اختصاصی به این گروه از گردشگران باید ارائه شود. همچنین در زمینه امنیت جانی از حساسیت بیشتری برخوردار هستند و کنترل رفتارهای احتمالی نظیر تروریستی باید در این زمینه توجه شود. در این زمینه برخی صاحب‌ه کندگان اذعان داشتند «حضور پلیس برای گردشگران بهتر است که به‌صورت ناملموس باشد و حضور فیزیکی پلیس در مقاصد گردشگری چهره خیلی خوبی به همراه ندارد در واقعیت گردشگران از حضور زیاد فیزیکی پلیس اساس و بی نمی گیرند، کد مصاحبه کننده ۱۴»

– تدوین و اجرای طرح‌های امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی: در این زمینه باید محدوده‌های ورودممنوع برای گردشگران خارجی به‌صورت هوشمند مشخص شود. محدوده‌های عدم توصیه در ساعت‌های مشخص نیز مشخص شود جهت حفظ امنیت و بالا بردن سطح امنیت و کنترل، محدوده‌های خطرناک و ناایمن نیز مشخص شود. طرح‌های ترافیک جهت و محدوده‌های پرتراфик شهری در ساعات مشخص نیز اعلام شود و نقشه‌ها و ناوبری شهری نیز این زمینه اعمال شود. در این زمینه برخی مصاحبه کنندگان اذعان داشتند «برای گردشگران خارجی ترسیم محدوده‌های ورودممنوع یا اعمال طرح‌های مشکوک خطرناک در فرایند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی لازم است. کد مصاحبه کننده ۶»

– هماهنگی بین دستگاهی اختصاصی: در روند ارائه خدمات امنیتی ایمنی به گردشگرهای خارجی دستگاه‌های مختلف امنیتی درگیر هستند که بعضاً تداخل فعالیتی هم دارند لذا در بحث هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی ایمنی به گردشگران خارجی در ایران باید به هماهنگی بین دستگاهی در ارائه خدمات هوشمند توجه شود و این هماهنگی به‌صورت هوشمند ایجاد شود. در این زمینه برخی مصاحبه کنندگان اذعان داشتند «لازم است دولت و سایر سازمان‌های مربوطه همکاری و هماهنگی لازم را داشته باشند. کد مصاحبه کننده ۲۱»

– اطلاع‌رسانی ایمنی و امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی: گردشگرهای خارجی دارای سطح آشنایی متفاوتی و محدودی نسبت به محدودیت‌های و قوانین امنیتی ایمنی در داخل یک مقصد گردشگری هستند. لذا باید در روند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی به چگونگی اطلاع‌رسانی اختصاصی توجه شود. در این زمینه برخی مصاحبه کنندگان اذعان داشتند می‌کند «گردشگران خارجی ممکن است صورت گیرد با شرایط محیطی و فرهنگی کشور میزبان آشنایی کمتری داشته باشند، بنابراین نیاز به اطلاعات بیشتر و راهنمایی دقیق‌تر دارند. کد مصاحبه کننده ۷».

جدول ۳. شاخص‌های هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگرهای خارجی در ایران

شاخص	زیر شاخص (ویژگی)
محدودیت و نظارت‌ها امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی	نظارت نامحسوس متفاوت پلیس بر گردشگران خارجی (مدیریت و ایجاد امنیت نامرئی برای گردشگران خارجی)
	ارائه اطلاعات و هشدارهای ایمنی و امنیتی اختصاصی به گردشگران خارجی کنترل رفتارهای احتمالی نظیر تروریستی
توجه به نیازهای اختصاصی گردشگرهای خارجی	خدمات هوشمند امنیتی انتظامی از زبان‌های خارجی متفاوت پشتیبانی کند به تفاوت‌های فرهنگی در ارائه خدمات هوشمند امنیتی انتظامی توجه شود به تهدیدهای امنیتی متفاوت گردشگرهای خارجی در روند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی توجه شود به امنیت مالی اختصاصی گردشگرهای خارجی در روند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی توجه شود.
	طراحی محدودهای ممنوعه برای گردشگری خارجی در روند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران خارجی
	مشخص کردن هتل و پناهگاه‌های ایمن و اضطراری در روند هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی انتظامی
	مشخص کردن محدودهای عدم توصیه در ساعت مشخص برای گردشگران خارجی در فرایند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی
تدوین و اجرای طرح‌های امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی	مشخص کردن محل‌های خطرناک و ناایمن به گردشگران خارجی در خدمات هوشمند امنیتی انتظامی
	طراحی نقشه و نوبری شهری برای گردشگران خارجی
	مشخص کردن محدودها و طرح‌های ترافیکی در مسیرهای منتهی به جاذبه‌های گردشگری برای گردشگران خارجی

شاخص	زیر شاخص (ویژگی)
الزامات قانونی در ارائه خدمات	گردشگران خارجی نیازمند اخذ مجوز ورود هستند که در روند هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی باید مورد توجه قرار گیرد.
هوشمند به گردشگر خارجی	سرعت و پیگیری ارائه خدمات به گرد شگران خارجی باید بالا باشد به دلیل محدودیت اقامت در کشور.
اطلاعات رسانی ایمنی و امنیتی اختصاصی هوشمند به گردشگر خارجی	گردشگران خارجی سطح آشنایی متفاوتی و محدودی نسبت به محدودیت‌های و قوانین امنیتی ایمنی در داخل یک مقصد گرد شگر دارند در روند هوشمند سازی باید اطلاع‌رسانی امنیتی انتظامی اختصاصی ارائه شود.
هماهنگی بین دستگاهی اختصاصی برای گردشگر خارجی	انجام اقدامات هماهنگ بین نیروهای امنیتی گردشگری به‌صورت هوشمند در روند ارائه خدمات امنیتی انتظامی هوشمند به گردشگرها

نتیجه‌گیری

هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران توسط پلیس و سایر نهادهای امنیتی مرتبط نه تنها اهمیت زیاد دارد بلکه الزامی نیز است. زیرا سبب نظارت دقیق‌تر بر گردشگران می‌شود، تسریع در امور امنیتی و انتظامی گردشگرها، کنترل دقیق ورود و خروج گردشگران، تأمین امنیت جامعه از وجود گردشگران پرخطر، احتمال خطا انسانی را کاهش می‌دهد چراکه سیستم‌های هوشمند می‌توانند به‌صورت مداوم و در ابعاد مختلف به کاوش و بررسی و نظارت‌های خود ادامه دهند. همچنین بار اداری افسران را کاهش دهد، بارکاری را به ازای هر افسر تنظیم کند، تماس‌های غیرضروری برای خدمات را حذف کند، فرآیندهای قدیمی را مدرن سازی کند و ظرفیت خود را به حداکثر برساند. زمان پاسخگویی افسران به جرائم با اولویت بالا را بهبود می‌بخشد و از پاسخ کامل به تماس‌های با اولویت بالا اطمینان حاصل کند. توسعه هوشمند امکانات امنیتی به گردشگران سبب جذابیت کلی یک مقصد گردشگری نسبت به مقاصد دیگر می‌شود و سبب جذب گردشگر بیشتری به یک مقصد می‌شود، لذا باعث ثبات و بهبود شرایط اقتصادی و اتباع آن فرصت‌های شغلی جدیدی در صنعت گردشگری ایجاد می‌شود که اقتصاد محلی را تحریک می‌کند و زیرساخت‌های خدمات اجتماعی را افزایش می‌دهد. بنابراین، شاخص‌ها و ابزارهایی در زمینه

نحوه هوشمند سازی ارائه خدمات امنیتی و انتظامی نیاز است که تدوین و مورد توجه قرار گیرد. از این رو هدف پژوهش حاضر شناسایی شاخص‌های هوشمند سازی خدمات امنیتی و انتظامی به گردشگران خارجی و داخلی در کشور ایران است. پژوهش حاضر با روش تحلیل محتوای کیفی انجام شده. در مجموع ۷۳ شاخص و زیر شاخص در قالب ۲۵ مصاحبه با کارشناسان شناسایی شد. بدین سان شاخص‌های هوشمند سازی در زمینه‌های هوشمند سازی ارائه خدمات انتظامی امنیتی گردشگران خارجی و داخلی در ایران عبارت‌اند از: یکپارچه سازی و ادغام فناوری‌های نوین، ارتقا توانمندی کارکنان، بهره‌گیری از مشارکت مردمی، نظارت و دسترسی هوشمند و سریع به گردشگر، انعطاف‌پذیری و تغییرپذیری نحوه ارائه خدمات هوشمند متناسب با توسعه، دسترسی آسان و سریع گردشگر به خدمات امنیتی و پلیس، شخصی سازی خدمات امنیتی انتظامی متناسب با نوع گردشگر، تأمین امنیت مالی هوشمند گردشگر، شاخص‌های مذکور برای گردشگران داخلی و خارجی کاربرد دارد. در این میان نیز یک سری شاخص اختصاصی نیز است که فقط برای هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران خارجی در ایران کاربرد دارد که به شرح ذیل است: محدودیت و نظارت‌ها امنیتی اختصاصی گردشگر خارجی، توجه به نیازهای اختصاصی گردشگرهای خارجی، توجه به نیازهای اختصاصی گردشگرهای خارجی، الزامات قانونی در ارائه خدمات هوشمند به گردشگر خارجی، اطلاعات رسانی ایمنی و امنیتی اختصاصی هوشمند به گردشگر خارجی، هماهنگی بین دستگاهی اختصاصی برای گردشگر خارجی. لذا در مقام بحث و نتیجه‌گیری در راستای یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پیشین با رویکرد انتقادی می‌توان گفت که تعداد پژوهش‌ها در رابطه با هوشمند سازی پلیس تعداد محدودی است، در این رابطه برخی به مبحث امنیت گردشگر و نقش پلیس در ایجاد و شکل‌گیری امنیت مقاصد گردشگری پرداخته‌اند که در این زمینه می‌توان به پژوهش‌های (رضایی و مرادی رمقانی، ۱۴۰۱؛ پارک، ۲۰۱۶؛ نوردین و خالد، ۲۰۲۱) اشاره کرد. در نتایج پژوهش حاضر نیز به راه‌اندازی پلیس هوشمند گردشگری ایران را تأکید شده است. به‌ضرورت ایمنی و امنیت در توسعه گردشگری اذعان شده

است که پژوهش (توکر و امیر، ۲۰۲۳). همچنین به اهمیت آموزش پلیس برای عملکرد بهتر نیز اذعان شده است مثل پژوهش (بهراری و همکاران، ۱۳۹۸)، در ادامه به نقش و جایگاه امکانات هوشمند در ارتقای امنیت شهروندان نیز پرداخته شد. در پژوهش‌های پیشین به نقش عملکرد و کیفیت خدمات پلیس گردشگری در بهبود امنیت گردشگران و اعتماد و اطمینان به پلیس نیز پرداخته‌اند که در این زمینه می‌توان پژوهش‌های (چاندران، ۲۰۱۹؛ اکابی و همکاران، ۲۰۲۱) را نام برد. همچنین به اهمیت پلیس هوشمند و نقش آن در افزایش کارایی و اثربخشی پلیس نیز اذعان شده است (کلدرن و همکاران، ۲۰۱۳؛ گانگ شروندر، ۲۰۲۲). به نقش و مشارکت مردم در شکل‌گیری امنیت هوشمند برای مقاصد گردشگری نیز پرداخته‌اند که در این زمینه می‌توان پژوهش (نونات و سوماجی، ۲۰۲۰) نام برد. آاناتا (۲۰۱۹) نیز در پژوهش خود به موانع (اختلاف زبان، فشار عاطفی، موقعیت جغرافیایی، تفاوت در اختیارات، ادراک جامعه و موانع فرهنگی) و استراتژی‌های پلیس گردشگری در بهبود امنیت پرداخته و آموزش، مشارکت، هماهنگی و یکپارچگی را در بهبود امنیت و ایمنی ضروری دانسته است. لذا با واکاوی ادبیات و پیشینه می‌توان گفت که پژوهش‌های پیشین محدود به شاخص‌ها و به جنبه‌های خاصی از امنیت در مقاصد گردشگری است و پژوهشی مبنی بر هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران صورت نگرفته است. در راستای یافته‌های پژوهش و با توجه وضعیت کشور در زمینه هوشمند سازی خدمات امنیتی انتظامی به گردشگران داخلی و خارجی، پیشنهادی‌های کاربردی ذیل جهت تغییر از وضعیت موجود به مطلوب ارائه می‌شود.

– راه‌اندازی سامانه هوشمند اطلاع‌رسانی‌های خدمات ایمنی و امنیتی به گردشگرها توسط نیروهای امنیتی درگیر گردشگر: در کشور ما بعضاً گردشگران از شرایط و محدودیت‌ها، قوانین، نوع برخورد با جامعه محلی، رعایت حجاب و... ممکن است اطلاعات کافی نداشته باشند و همین مسئله باعث ایجاد سو تفاهم و ایجاد مشکلات امنیتی و ایمنی بعضاً می‌شود. لذا در این شرایط پلیس بهتر است تمام موارد ایمنی و امنیتی را به‌صورت هوشمند و مناسب به اطلاع گردشگرها برساند.

اقامت گردشگر باید تحلیل شوند، تحلیل داده‌های مربوط به الگوی رفتاری بازدید گردشگری، به‌کارگیری فناوری‌ها و سامانه تحلیل سریع و هوشمند داده‌های مختلف امنیتی انتظامی مرتبط با گردشگر، بهره‌گیری از هوش مصنوعی برای پیش‌بینی و پیشگیری از رفتارهای مخاطره‌آمیز و حفظ امنیت در جاذبه‌ها گردشگری.

- آموزش و ارتقا آموزش‌های امنیتی هوشمند به جامعه و کارکنان امنیتی و انتظامی درگیر گردشگر، در این راستا جهت ارتقای توانمندی کارکنان امنیتی انتظامی درگیر گردشگر باید به شاخص‌های ذیل توجه شود: آگاهی نیروهای امنیتی با مسائل ایمنی و امنیتی خاص گردشگران، تسلط نیروهای امنیتی انتظامی درگیر گردشگر به زبان‌های خارجی، بهبود توانمندی پلیس در استفاده از فناوری‌های نوین، بهبود روانشناسی نظارت هوشمند پلیس برای گردشگران، تجهیز نیروهای امنیتی انتظامی درگیر گردشگر به یونیفرم هوشمند، بهبود روابط عمومی پلیس با گردشگر. مدنظر قرار گیرد.

- هوشمند سازی فرودگاه‌های بین‌المللی کشور، در این هوشمند سازی باید به‌کارگیری انواع تکنولوژی‌های پیشرفته نظارتی در فرودگاه‌های کشور توجه شود، به‌کارگیری اسکنرهای ایکس پیشرفته در فرودگاه‌های کشور، همچنین هوشمند سازی پاسپورت‌ها و مجوزهای (ویزا) ورود به کشور برای گردشگرها الزامی است.

تقدیر و تشکر

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند مراتب تشکر صمیمانه خود را از استادان و کارشناسان پژوهش که در روند پژوهش با همکاری خود ما را در انجام و ارتقای کیفی این پژوهش یاری دادند، اعلام کنند.

منابع

آزادفلاح، زهره؛ کرکه آبادی، زینب و ارغان، عباس. (۱۳۹۹). شهر مجازی رویکردی نو در توسعه امنیت گردشگری و مدیریت هوشمند شهری. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۳(۱)، ۶۴-۴۹.

۶۱

http://osra.jrl.police.ir/article_93650.html

بهاری، جعفر؛ بهاری، شهلا و بهاری، حامد. (۱۳۹۸). تأثیر کیفیت خدمات پلیس بر تصویر مقصد و قصد بازدید دوباره گردشگران (مطالعه موردی: شهر تبریز). جغرافیا و مطالعات شهری و منطقه‌ای، ۸(۳۱)، ۵۴-۴۳.

<https://sanad.iau.ir/Journal/ges/Article/978842>

مهدنژاد، حافظ؛ مستجابی، حمید؛ پرهیز، فریاد و رضایی، محسن. (۱۳۹۹). تحلیل تأثیر آمایش سرزمین بر توسعه گردشگری و امنیت در استان گلستان. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۱۲(۱)، ۱۴۰-۱۲۳.

http://sopra.jrl.police.ir/article_93664.html

رضایی، محمد رضا و مرادی رمقانی، رضا. (۱۴۰۱). سنجش تأثیر عملکرد مؤلفه های امنیت مقصدهای گردشگری بر رضایتمندی گردشگران خارجی در راستای توسعه پایدار صنعت گردشگری کلان شهر شیراز. جغرافیا و پایداری محیط، ۱۲(۴)، ۱-۲۲.

https://ges.razi.ac.ir/article_2166.html

فرهادی یونکی، مجید و ایمانی خوشخو، محمدحسین. (۱۴۰۱). تأثیرگذاری زیرساخت‌های گردشگری در میزان وفاداری گردشگران (مطالعه موردی: شهر اصفهان). گردشگری و توسعه، ۱۱(۱)، ۱۴۲-۱۲۹.

https://www.itsairanj.ir/article_131685.html

ملاحسینی اردکانی، رضا و سیاح البرزی، هدایت. (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

فعلی نیا، آزاده و کیاکجوری داوود. (۱۳۹۸). شناسایی شاخص‌های اثربخش تصویر پردازی سازمانی در صنعت گردشگری ایران با استفاده از رویکرد کیفی. برنامه‌ریزی گردشگری و توسعه، ۸(۲۹)، ۲۳۲-۲۱۵.

https://tourismpd.journals.umz.ac.ir/article_2450.html

یاران، علی؛ ارجمندی، هانی و مسگریان، مریم. (۱۳۹۸). تأثیر مؤلفه های کالبدی بر احساس امنیت زنان در فضاهای باز گردشگری شهری (نمونه موردی: خیابان سی تیر تهران). منظر، ۱۱(۴۷)، ۳۷-۲۴.

https://www.manzar-sj.com/article_89020.html

Agarwal, S., Page, S. J., & Mawby, R. (2021). Tourist security, terrorism risk management and tourist safety. *Annals of Tourism Research*, 89, 103207.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738321000797>

ANANTA, R. D. (2019). YOGYAKARTA TOURISM POLICE OBSTACLE AND STRATEGY IN IMPROVING THE SAFETY OF TOURISTS IN MALIOBORO. (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

<https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/181099>

Biagi, B., & Detotto, C. (2014). Crime as tourism externality. *Regional Studies*, 48(4), 693-709.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00343404.2011.649005>

Brondoni, S. M. (2016). Global tourism and terrorism. Safety and security management. *Symphonya. Emerging Issues in Management*(2), 7-16.

<https://symphonya.unicusano.it/index.php/sym/article/view/2016.2.02brondoni>

Chandran, A. (2019). The Efficacy of Tourism Oriented Policing and Protection Services in Puducherry—A Mixed Method Inquiry. *Atna Journal of Tourism Studies*, 14(1), 31-46.

<https://thuvienshoasen.edu.vn/handle/123456789/14684>

Coldren Jr, J. R., Huntoon, A., & Medaris, M^(۲۰۱۳). Introducing smart policing: Foundations, principles, and practice. *Police quarterly*, 16(3), 275-286.

<https://doi.org/10.1177/1098611113497042>

Ekaabi, M. A., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: conceptualisation, development and validation. *Policing: An International Journal*, 43(5), 707-721.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/PIJPSM-03-2020-0038/full/html>

Farhadi Uonaki, M., & Jahanian, M. (2023). Designing an Experience-Based Tourism Model for Creative Cultural Attractions (Case Study: Tehran City). *International journal of Tourism, Culture & Spirituality*, 6(1), 37-60.

https://ijtcsc.usc.ac.ir/article_168079.html

Gong, Y., & Schroeder, A. (2022). A systematic literature review of data privacy and security research on smart tourism. *Tourism Management Perspectives*, 44, 101019.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973622000848>

Horváth, A., & Lopatny, M. L. (2022). TOURISM SECURITY AND TAKING RESPONSIBILITY IN THE SHADOW OF THE COVID19 PANDEMIC-WHO IS RESPONSIBLE?. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 40(1), 292-301.

<https://10.30892/gtg.40135-831>

Ko, Y. D., & Song, B. D. (2021). Application of UAVs for tourism security and safety. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 33(8), 1829-1843.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/APJML-07-2020-0476/full/html>

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1990). Judging the quality of case study reports. *International Journal of Qualitative Studies in Education*, 3(1), 53-59.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0951839900030105>

Manas No Nut & Sudawan Somjai. (2020). Infrastructure safety support system Role of Tourist Police and public participation affecting the safety of tourists in Chonburi Province. *Journal of the Peace Studies Study*, MCOT, 8(1), 157-168.

Nayyar, A., Jain, R., Mahapatra, B., & Singh, A. (2022). Cyber security challenges for smart cities. In *Research Anthology on Smart Grid and Microgrid Development* (pp. 1459-1480). IGI Global.

<https://www.igi-global.com/chapter/cyber-security-challenges-for-smart-cities/289942>

Neuburger, L., & Egger, R. (2021). Travel risk perception and travel behaviour during the COVID-19 pandemic 2020: A case study of the DACH region. *Current issues in tourism*, 24(7), 1003-1016.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2020.1803807>

Nordin, N., & Abdul Khalid, S. N. (2021). Tourist police service quality and service culture influence on tourists' confidence. *Journal of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*, 13(1), 15-36. Retrieved from:

<https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/67500>

Park, S. J. (2016). Research prospects for the role of tourist police in Korea. *Tourism Research Journal*, 30(4), 97-105.

<https://kiss.kstudy.com/Detail/Ar?key=3436081>

Shin, Y. S. (2005). Safety, security and peace tourism: The case of the DMZ area. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(4), 411-426.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10941660500363777>

Tarlow, P. (2006). Issues in health, safety and security. *e-Review of Tourism Research*, 4(3), 12-14.

[doi:10.1080/00343404.2011.649005](https://doi.org/10.1080/00343404.2011.649005)

Tarlow, P. (2014). Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety. London: Butterworth-Heinemann. Retrieved from: <https://dl.acm.org/doi/book/10.5555/2843510>

Toker, A., & Emir, O. (2023). Safety and security research in tourism: A bibliometric mapping. *European Journal of Tourism Research*, 34, 3402-3402.
<https://www.ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/view/2871>

Zeddini, B., Maachaoui, M., & Inedjaren, Y. (2022). Security threats in intelligent transportation systems and their risk levels. *Risks*, 10(5), 91.
<https://www.mdpi.com/2227-9091/10/5/91>

ZHENG, X., Yongguang, Z. O. U., Jie, Y. I. N., & Changling, P. I. (2017). Tourism Security Research in the Last Decade in China: Review and Analysis. *Tourism and Hospitality Prospects*, 1(2), 89-106.
<https://lydk.bisu.edu.cn/EN/abstract/abstract21.shtml>

Zou, Y., & Meng, F. (2020). Chinese tourists' sense of safety: Perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23(15), 1886-1899.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500.2019.1681382>

Zou, Y., & Yu, Q. (2022). Sense of safety toward tourism destinations: A social constructivist perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*, 24, 100708.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212571X22000208>

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی