

# بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی

تاریخ پذیرش: ۹۴/۲/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۳/۱۰/۱۴

از صفحه ۱۰۱ تا ۱۱۶

جعفر حسین پور<sup>۱</sup>، سید محمدرضا مظلوم<sup>۲</sup>

## چکیده

با توجه به رشد و توسعه فرهنگ شهرنشینی و توسعه ارتباطات و حمل و نقل و به تبع از آن، صنعت توریسم نیز در سال‌های اخیر رشد روزافزونی داشته است. لذا امنیت توریست‌ها باید متناسب با سایر برنامه‌ریزی‌های دولتی، در دستور کار جامع، میزبان باشد. لذا این پژوهش به بررسی نقش پلیس اماکن عمومی در تأمین امنیت گردشگران مذهبی از ابعاد مختلف پرداخته است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری آن شامل مسؤلان و مدیران واحدهای اقامتی و اتحادیه‌های مربوطه در سطح شهر مقدس مشهد به تعداد ۱۴۰۲ نفر است که با استفاده از فرمول کوکران، تعداد ۳۰۲ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین شده است. ابزار اندازه‌گیری و گردآوری داده‌ها نیز پرسش‌نامه محقق ساخته بوده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در اولویت بندی عوامل مؤثر بر تأمین امنیت گردشگران مذهبی، به ترتیب رسیدگی به شکایات، ایجاد تعامل با سایر دستگاه‌ها و گشت‌های کنترل و پیشگیری تأثیرگذار بوده‌اند.

## کلید واژه‌ها

امنیت، گشت‌های کنترل و پیشگیری، عملکرد، گردشگران مذهبی، پلیس اماکن عمومی، زیارت.

۱- دانشیار علوم ارتباطات دانشگاه علوم انتظامی امین

۲- کارشناس ارشد اطلاعات دانشگاه علوم انتظامی امین، نویسنده مسئول: Hosinmazloom60@Gmail.Com

## مقدمه

اقبال به سفرهای مذهبی و زیارتی، پدیده جهانی است. ادیان آسمانی، مذاهب و فرقه‌های مذهبی گوناگون به منظور تبلیغ و گسترش خود از گردشگری مذهبی به عنوان یک ابزار بهره می‌برند. گرچه در سطح بین‌المللی شهرهای زیارتی زیادی وجود دارد، که می‌توانند به عنوان کانون‌ها و مراکز زیارتی مورد توجه قرار گیرند. اما در مقیاس دنیای اسلام بویژه جهان تشیع، مشهد مقدس به دلیل وجود شریف رضوی (ع) به عنوان چشم انداز جغرافیایی جهان تشیع و دومین کلان شهر مذهبی دنیا مورد توجه بسیاری از گردشگران است. صنعت گردشگری یکی از صنایعی است که امروزه با صنایعی مانند نفت و خودروسازی رقابت می‌کند. براساس پیش بینی‌ها تا سال ۲۰۱۸ میلادی صنعت گردشگری در صدر صنایع جهان قرار خواهد گرفت. اساساً گردشگری، بالاخص گردشگری مذهبی مقوله‌ای است چندوجهی و چندبعدی که با نهادها و ساخت‌های مختلف اجتماعی در رابطه بوده و با مشاغل زیادی سروکار دارد. در توسعه این صنعت به دو مؤلفه سخت افزاری و نرم افزاری توجه می‌شود. در بعد سخت افزاری به تأسیسات و اماکن ضروری گردشگری، جاده‌ها، فرودگاه‌ها، هتل‌ها و ... و در بعد نرم افزاری به عوامل انسانی و متخصصان گردشگری و عوامل ایمنی و اطمینان خاطر و ... توجه می‌شود. نظر به اهمیت سخت‌افزاری که به عنوان یکی از ارکان‌های اولیه و مهم این صنعت محسوب می‌شود، امروزه پرداختن به بعد نرم افزاری این مقوله با توجه به شرایط دنیای کنونی اهمیت به سزایی خواهد داشت، امنیت فاکتور اساسی تشکیل دهنده بعد نرم افزاری صنعت گردشگری مذهبی است. یکی از مباحث بسیار حساس و قابل توجه در گردشگری مذهبی مقوله امنیت و حفظ جان و آرامش زائران است. هرچه گردشگران در یک کشور از ضریب امنیتی بالاتری برخوردار باشند. بیشتر تمایل به سفر به آن کشور خواهند داشت.

براساس ضوابط یونسکو ایران جزو ۱۰ کشور برجسته باستانی، تاریخی، مذهبی و فرهنگی جهان از نظر جاذبه‌های گردشگری است. اما علی‌رغم این رتبه به علت عدم توجه کافی سهم ایران از درآمد جهانی صنعت گردشگری کمتر از ۱ درصد است. در سند چشم انداز توسعه ۲۰ ساله جمهوری اسلامی ایران برای کسب رتبه اول در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی در سطح منطقه دستیابی به ۱/۵

درصد کل گردشگری دنیا را برای خود هدف‌گذاری کرده است، به عبارت دیگر در افق ۱۴۰۴ کشور ما باید ۲۰ میلیون گردشگر خارجی جذب کند. مشهد مقدس به عنوان بزرگ‌ترین کلان شهر مذهبی کشور و دومین کلان شهر مذهبی دنیا بعد از مکه مکرمه و همچنین پایتخت فرهنگی جهان اسلام در سال ۲۰۱۷، با توجه به وجود حرم مطهر حضرت علی بن موسی الرضا (ع) و مجموعه آستان مقدس رضوی که یکی از زیباترین و باشکوه ترین بناهای مذهبی دنیا است. در این شهر واقع شده است، که قطعاً سهم بزرگی از هدف مذکور در افق ۱۴۰۴ را بر دوش خواهد داشت. امنیت یکی از مهم ترین متغیرهای تأثیرگذار بر جذب گردشگران مذهبی است. در حال حاضر یکی از عواملی که از معضلات گردشگری ایران شناخته می‌شود، مسئله امنیت و تصویر منفی ایران در ذهن گردشگران خارجی است. بدیهی است بخش عمده‌ای از این موضوع در حیظه وظایف ناجا قرار می‌گیرد.

در کلیه کشورها وظیفه عمده پلیس استقرار نظم، امنیت و تأمین آسایش عمومی و فردی و کشف جرایم و پیشگیری از وقوع آنهاست. که این اقدام نه تنها برای شهروندان آن جامعه صورت می‌گیرد. بلکه برای کلیه گردشگران دو چندان ضرورت دارد، زیرا جرایم علیه گردشگران بالاخص گردشگران مذهبی خارجی علاوه بر اینکه به خود گردشگران صدمه می‌زند به جامعه میزبان و اقتصاد آن نیز آسیب زده و تبلیغات منفی شدیدی در سطح جهانی بر علیه کشور به راه افتاده و ورود گردشگران به شدت کاهش می‌یابد.

در مقابله با این فعالیت‌های مجرمانه پلیس اماکن عمومی خراسان رضوی نقش اساسی ایفا کرده و در خط مقدم دفاع از گردشگران مذهبی مشهد مقدس، در مقابل فعالیت‌های مجرمانه قرار دارد. با عنایت به شرح فوق محقق در این تحقیق بر آن است تا بتواند به این سؤال اصلی پاسخ دهد که اقدامات پلیس اماکن عمومی خراسان رضوی تا چه حد با امنیت گردشگران مذهبی رابطه دارد؟

شرایط و وضعیت اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، و حساس فعلی کشور ما به گونه ای است. که ایجاب می‌کند. با بازنگری در امکانات و توانمندی های موجود چاره ای برای مقابله و مواجهه با معضلاتی همچون وابستگی به نفت، رشد نیروی کار و افزایش نگران کننده بیکاری که در بسیاری از جرایم تأثیرگذار است. و همچنین تحریم های

فعلی که با آن مواجه ایم بیندیشیم. توانمندی‌های بالقوه کشور مادر صنعت گردشگری بالاخص گردشگری مذهبی از جمله عرصه‌هایی است که در صورت فعال شدن می‌تواند در رفع بسیاری از معضلات یاد شده مؤثر و کارساز باشد. و به دنبال تحقق سیاست‌های کلی نظام و سند چشم‌انداز در زمینه توسعه صنعت گردشگری و به‌دلیل وجود پتانسیل‌های بالقوه کشور ایران و شهر مشهد مقدس، در آینده با افزایش ورود گردشگر مذهبی مواجه خواهیم بود. با ورود هر گردشگر تقریباً ۵ الی ۶ شغل مستقیم و ۶ الی ۷ شغل غیرمستقیم در این حوزه ایجاد می‌شود که برای توسعه کشور قابل اهمیت است. شهر مشهد مقدس به عنوان پایتخت معنوی ایران، دومین کلان‌شهر مذهبی دنیا بعد از مکه مکرمه، همچنین تشکیل کارگروه ملی زیارت در دولت در مورخه ۱۳۸۸/۸/۸ و پیرو آن، راه‌اندازی معاونت زیارت در استانداری خراسان رضوی، انتخاب مشهد مقدس به عنوان شهر نمونه بین‌المللی زیارتی و منطقه آزاد زیارتی که ورود گردشگران مذهبی از جهان اسلام بدون روادید صورت خواهد پذیرفت و وجود ۵۵ درصد واحدهای اقامتی کشور در شهر مشهد مقدس درخور توجه است. همچنین توصیه به سفر و گردشگری مذهبی از مواردی است که در اسلام و قرآن کریم به آن اشاره شده است. لذا با عنایت به اهمیت امنیت در توسعه صنعت گردشگری و گردشگری مذهبی علی‌رغم وقوع برخی پدیده‌های مجرمانه و امنیتی علیه گردشگران مذهبی این امر به‌طور جدی مورد توجه قرار نگرفته است. در نتیجه پیش‌بینی می‌شود در آینده با مشکل جرایم علیه گردشگران مذهبی و لزوم تأمین امنیت آنان روبه‌رو خواهیم بود. لذا باید از هم‌اکنون با به‌کارگیری فناوری روز دنیا و اقدامات سایر کشورها در زمینه تأمین امنیت گردشگران مذهبی و توصیه‌های بین‌المللی آشنا شده و اقدامات لازم را سیاست‌گذاری کنیم. بدون شک یکی از سازمان‌های مرتبط و اثربخش که به‌طور مستقیم در مقوله امنیت گردشگران مذهبی بالاخص گردشگران خارجی می‌تواند نقش آفرین باشد پلیس کشور میزبان خواهد بود. لذا هدف اصلی این تحقیق، بررسی عملکرد پلیس اماکن عمومی خراسان رضوی (شامل گشت، کنترل و پیشگیری، رسیدگی به شکایات و تعامل با ارگان‌های مرتبط با گردشگری) در رابطه با تأمین امنیت گردشگران مذهبی شهر مشهد مقدس است.

### پیشینه و مبانی نظری تحقیق

ریحانی (۱۳۸۶) در پایان نامه ارشد خود با موضوع «بررسی مسائل امنیتی گردشگران خارجی مرتبط با ناجا» با هدف میزان اثرگذاری نقش پلیس در امنیت گردشگران خارجی در سطح کشور، امنیت را یکی از ضروری‌ترین خدمات جامعه میزبان عنوان کرده و بر این باور است که مشارکت مردم و سایر دستگاه‌های اجرایی و حتی بخش خصوصی همه و همه می‌توانند به مدد همدیگر یک امنیت قابل قبول و پایداری را برای جامعه گردشگر در کشور میزبان به ارمغان بیاورند. موسوی زاده (۱۳۸۲) در پایان نامه ارشد خود با موضوع «گردشگری و بزهکاری» به بررسی امنیت و توسعه آن در کشور پرداخته است. نتایج این نشان داد که فراهم شدن بسترهای حقوقی و قضایی به دور از هرگونه اعمال سلیقه از سوی کشورهای عضو می‌تواند زمینه کاهش جرایم را در کشورهای گردش‌پذیر به دنبال داشته باشد و از این رهگذر است که می‌توان به تدوین قوانین مطلوبی نائل شد. پارسا (۱۳۸۶) در پایان نامه دیگری با عنوان «تأثیر حضور اتباع عراقی بر امنیت اجتماعی استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۶»، با عنایت به زیارتی بودن شهر مشهد مقدس و ورود اتباع عراقی در کشور و بالاخص شهر مشهد مقدس ضرورت تقویت سیستم‌های کنترلی اتباع خارجی از ورود و حضور آنها در کشور بالاخص شهر مشهد مقدس، تغییر مکانیسم‌های کنترلی سازمان‌ها و ادارات دولتی در استان و نهایتاً اعمال نظارت و کنترل‌های پلیسی را از مهم‌ترین اقدامات در این خصوص به شمار می‌آورد.

**پلیس اماکن عمومی:** کلمه پلیس یک واژه فرانسوی است و مجموعه نیروی انتظامی یک کشور را شامل می‌شود که با هدف برقراری نظم و امنیت انجام وظیفه می‌کند. این مسئولیت تمام شهرهای داخل و سایر قلمرو داخل کشور را نیز شامل می‌شود (معتضد، ۱۳۸۳: ۳۱). اماکی عمومی نیز به آن دسته از مراکز و مکان‌هایی اطلاق می‌شود که عموم مردم یا قشر خاصی از جامعه به منظور فعالیت‌های تولیدی، تجاری، خدماتی یا سرگرمی یا به طور کلی رفع نیازمندی‌های خود در آن اماکن عمومی و صنوف به طور آشکار تردد کرده و آن محل مستعد پذیرش عموم مردم باشد. در بند ۱۴ ماده ۴ قانون استخدامی ناجا، یکی دیگر از وظایف و مأموریت‌های ناجا، نظارت بر اماکن عمومی بیان شده است (نجفی، ۱۳۸۴: ۴).

**مفهوم‌شناسی امنیت<sup>۱</sup>:** مفهوم امنیت قدمتی به وسعت تاریخ بشر و از جهتی بر مفهوم اجتماع و جامعه تقدم دارد. این مفهوم به تدریج و با توسعه بشر تحول و ابعاد تازه‌ای یافته است. به گونه‌ای که امروزه امنیت را در توسعه (و نه در اسلحه) سراغ می‌گیرند. تأمین امنیت به عنوان اساسی‌ترین وظیفه حکومت بر شمرده است. بدیهی است امنیت ذهنی و عینی از بعد فردی به امنیت اجتماعی وابسته است و امنیت در این حالت ابعاد تازه‌ای چون امنیت شغلی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و قضایی را هم در بر می‌گیرد (کارگر، ۱۳۸۶: ۳۷).

در زبان فارسی، امنیت معادل کلماتی همچون امن، مطمئن، تأمین کردن و غیره آورده شده است. به طور کلی، امنیت به نوعی احساس روانی گفته می‌شود که در آن به خاطر مبرا بودن از ترس، وضعیت آرامش و اطمینان خاطر حاصل می‌شود (هندیانی، ۱۳۸۶: ۳). ماکس وبر بر این باور است که انسان‌ها از گذشته دور به دنبال امنیت بوده، زیرا امنیت شرط بقاست و این بقا مرز نمی‌شناسد و مخصوص یک فرهنگ نیست گسترش شهرنشینی و توسعه، این نوید را بیش از پیش به بشریت عرضه کرده است (بهرامی، ۱۳۸۴: ۱۱۱).

**امنیت گردشگری<sup>۲</sup>:** گردشگری یا جهانگردی به عمل فردی گفته می‌شود که به مکانی که خارج از محیط زندگی وی است، مسافرت می‌کند و در آن، برای مدتی کمتر از یک سال جهت زیارت، تجارت و دیگر هدف‌ها، اقامت کرده و در محل جدید کسب درآمد نکند (ریاحی، ۱۳۸۹: ۱۱). یک گردشگر<sup>۳</sup> بین‌المللی، هنگام تصمیم‌گیری برای گذراندن تعطیلات خود عواملی را مد نظر قرار می‌دهد، که مهم‌ترین آن، امنیت کشور مقصد است. با در نظر گرفتن اینکه تأمین امنیت توریسم در کشور میزبان نمی‌تواند جدا از سرنوشت یک شهروند مقیم باشد، بنابراین ضرورت ایجاد امنیت در تمام سطوح برای اتباع دیگر کشورها در داخل کشور اجتناب‌ناپذیر است. زیرا یک گردشگر نسبت به سایر شهروندان کم‌ترین اطلاعات را از شرایط محیطی مقصد خود دارد، لذا باید آگاهی پیدا کند که به کجا برود و چه کارهایی را نباید انجام

1- Security

2- Tourism Security

3- Tourist

دهد که در عرف جامعه میزبان نیست، اقدامات پیشگیرانه کدام هستند و مهم تر اینکه، باید بدانند در مواقع احساس خطر به چه کسی مراجعه کند. لذا امنیت توریست‌ها باید متناسب با سایر برنامه‌ریزی‌های دولتی در دستور کار جامعه میزبان باشد.

از آنجایی که تامین امنیت یک تولید اجتماعی است که به میزان بلوغ و احساس مسئولیت و مشارکت جامعه بستگی داشته و از طریق مردم قابل تأمین و پایدار سازی است، بنابراین ضرورت فرهنگ سازی و ارتباط کلامی پلیس و مردم و فرهنگ توریسم پذیری با برقراری امنیت پایدار در جامعه میزبان بیش از پیش ضروری است، تا آنجایی که برخی به موضوع به عنوان یک راهبرد می‌نگرند.

**زیارت:** زیارت یکی از پدیده‌های مذهبی و فرهنگی است که در جوامع انسانی به بهترین شکل شناخته شده است و یکی از مهم‌ترین مشخصه‌های اصلی مذاهب جهان، بوداییسم، هندوئیسم، اسلام، یهودیت و مسیحیت است. زیارت به عنوان نتایج حاصل از سفرهای مذهبی به اماکن مقدس و برای اهداف روحانی و ادراک درونی تعریف می‌شود. امروزه زیارت و سفرهای مذهبی به نوع دیگری و جدا از سفرهای سنتی و غیر مذهبی و سکولار تعریف می‌شود، پدیده‌ای که در واقع تجربه‌ای برای جستجوی معنویت می‌باشد (راغب اصفهانی، ۱۳۸۷: ۲۱۶). به طور کلی، سفرهایی که با انگیزه مذهبی و اعتقادات دینی انجام می‌پذیرد، زیارت نامیده می‌شود.

**نظریه گیدنز:** گیدنز (۱۳۷۷) چنین بیان می‌کند که احساس اعتماد پذیری اشخاص و چیزهای که برای مفهوم اعتماد بسیار مهم هستند. برای احساس امنیت وجودی نیز اهمیت بنیادین دارند. اعتماد در جلوه‌های عمومی خود به طور مستقیم مرتبط با دستیابی به نوعی احساس امنیت وجودی است. گیدنز استدلال می‌کند که مخاطره و اعتماد در هم بافته‌اند. احساس اعتماد پذیری ارگان‌ها (تعامل ارگان‌های مختلف با پلیس) و کلیه مواردی که برای مفهوم اعتماد بسیار مهم هستند برای احساس امنیت وجودی (امنیت گردشگران) نیز اهمیت بنیادی دارد (ص ۱۱).

## اقدامات حمایتی پلیس اماکن عمومی از گردشگران مذهبی در

### مشهد مقدس

۱- تهیه هشدارهای پلیس: پلیس نظارت بر اماکن عمومی خراسان رضوی، هشدارهای پلیسی به تعداد بالا و در طرح‌ها و رنگ‌های مختلف در واحدهای اقامتی مانند هتل‌ها و ایستگاه‌های راهنمای زائر بین زائرین توزیع کرده که در آن تذکرات ارزنده‌ای در جهت ارتقای امنیت آنها داده می‌شود. شماره تلفن واحدهای پلیس، امدادی و خدماتی سطح شهر نیز از این طریق در اختیار زائران قرار می‌گیرد. در ضمن، از گردشگران مذهبی خواسته شده، در واحدهای اقامتی معتبر سکنی گزیده و از انتخاب منازل شخصی جداً جلوگیری شود تا خطری متوجه آنها نبوده و زیارتی در امنیت و آرامش داشته باشند.

۲- آموزش بخش گردشگری و برگزاری جلسات و تعامل با ارگان‌های مربوطه: در زمینه آموزش بخش خدمات گردشگری، پلیس نظارت بر اماکن عمومی اقدامات مؤثری انجام داده است که تشکیل جلسه توجیهی برای مسئولان اتحادیه واحدهای اقامتی و ارگان‌هایی که با گردشگران مذهبی در ارتباط هستند، به طوری که ممتد بودن حضور زائران در مشهد با وجود تغییرات نسبی آن در فصول و ماه‌های مختلف پایداری نسبی ویژه‌ای از لحاظ عوامل اقتصادی به وجود آورده است و پاره‌ای فعالیت‌های اقتصادی مانند ایجاد واحدهای اقامتی، مسافرتی را در مشهد افزایش داده، به طوری که ۵۵ درصد واحدهای اقامتی کل کشور در شهر مشهد متمرکز شده است.

۳- تلاش در راستای تبدیل لایه‌های پنهان گردشگری مذهبی (مانند اقامتگاه‌های غیر رسمی، منازل شخصی و...) به لایه‌های آشکار مدیریت گردشگری مذهبی): در اینجا اشاره به این نکته حائز اهمیت است که چندگانگی در مدیریت واحدهای اقامتی شهر مشهد بسیار ملموس است، تنوع واحدهای اقامتی شهر مشهد با توجه به ساختار و کارکردان به نوبه خود موجب تعدد مدیریتی در واحدهای اقامتی شهر مشهد شده، به طوری که سازمان‌های متعددی همچون اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، اتحادیه هتل‌ها، هتل آپارتمان‌ها و مهمانپذیرها، شهرداری (مدیریت کمپ‌های زائر)، اداره کل اوقاف و امور خیریه



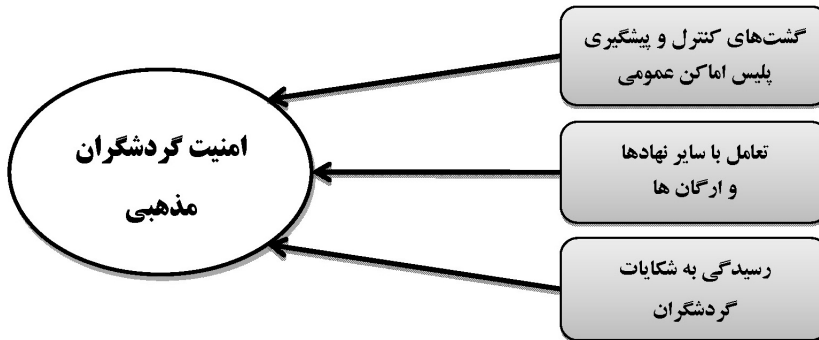
مدیریت حسینیه‌ها)، آموزش و پرورش (مدارس در فصل تابستان و ایام نوروز)، بخش خصوصی و سایر سازمان‌های دولتی به صورت جداگانه مدیریت زائرسراهای تابعه خود را در این شهر بر عهده دارند. این در حالی است که منازل شخصی ... نیز به نوبه خود، چندگانگی مدیریتی را در بخش واحدهای اقامتی ایجاد کرده‌اند.

براساس بررسی به عمل آمده، واحدهای اقامتی شهر مشهد دارای ویژگی‌های خاص خود است. به طوری که ضمن برخورداری از تنوع، بیشترین تقاضا را واحدهای اقامتی ارزان قیمت، دارای ظرفیت دسته جمعی با امکانات پخت و پز نزدیک به حرم مطهر، استقرارهای اصلی منتهی به پایانه مسافربری دارا هستند. از جمله با توجه به حجم بالای زائران و گردشگران در کنار خیابان‌های منتهی به حرم مطهر، تعدادی تابلو به دست، گردشگران را دعوت به اقامتگاه‌های غیر رسمی و منازل شخصی می‌کنند که اغلب، بسیاری از نارضایتی‌ها در این گونه مراکز بوده است. در سال‌های اخیر، ستادی متشکل از نمایندگان فرمانداری، مجتمع قضایی ثامن، شهرداری، میراث فرهنگی، اتحادیه واحدهای اقامتی، بهداشت و پلیس اماکن عمومی تشکیل و به صورت مرتب، این واحدها کنترل و پس از اخطارهای قانونی با آنان برخورد قانونی صورت می‌گیرد تا این گونه اماکن ساماندهی شوند و ملزم به ارسال آمار، تهیه اطلاعیه اماکن، دفاتر بازدید بوده و تحت حمایت یکی از نهادهای قانونی مانند اتحادیه مهمانپذیران و میراث فرهنگی قرار گرفته باشند. همچنین در خصوص تابلو به دست‌ها با هماهنگی سازمان میراث فرهنگی شرکتی به نام تلاشگران مبتکر حریم توس، ساماندهی آنان را متقبل و نام راهنمایان زائر را برای آنانی که تشکیل پرونده داده و مورد تأیید سازمان‌های ذی ربط هستند ابلاغ کرده که ملزم به پوشیدن کاور مخصوص و الصاق کارت شناسایی معتبر شده‌اند.

### فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین گشت‌های کنترل و پیشگیری پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین رسیدگی به شکایات گردشگران مذهبی توسط پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین تعامل پلیس اماکن عمومی با سایر ارگان‌ها و امنیت گردشگران مذهبی رابطه معناداری وجود دارد.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق

### روش‌شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر ماهیت و هدف، کاربردی و از نظر روش اجراء، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل ۱۴۱۰ نفر از مسئولان واحدهای اقامتی و اتحادیه‌های مربوطه بوده که مستقیماً با گردشگران مذهبی در ارتباط هستند و تعداد ۳۰۲ نفر به عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری این تحقیق پرسش‌نامه محقق ساخته بوده که متشکل از ۲۹ سؤال به صورت بسته و چند گزینه‌ای است و با انجام اصلاحات توسط اساتید و کارشناسان، روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. برای آزمون پایایی پرسش‌نامه، از روش محاسبه آلفای کرونباخ استفاده شده و مقدار ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش پرسش‌نامه این تحقیق ۰/۸۸ به دست آمده است.

### یافته‌های تحقیق

از جامعه آماری مورد نظر، از مجموع ۳۰۲ نفر پاسخگویان، تعداد ۲۴۸ نفر مرد و ۵۴ نفر زن هستند. همچنین ملاحظه می‌شود ۲۸ نفر از پاسخگویان مجرد بوده و ۲۷۴ نفر متأهل هستند. در بخش تحصیلات پاسخگویان، ۸۳ نفر دیپلم، ۸۴ نفر فوق دیپلم، ۱۳۲ نفر لیسانس و تعداد ۳ نفر دارای تحصیلات فوق لیسانس بوده‌اند. همچنین در

خصوص سن پاسخگویان، ۲۲ نفر در رده سنی ۲۵ تا ۳۵ سال، ۹۲ نفر بین ۳۶ تا ۴۵ سال، ۱۱۰ نفر بین ۴۶ تا ۵۵ سال، ۵۴ نفر بین ۵۶ تا ۶۵ سال و ۲۴ نفر از ۶۵ سال به بالا سن داشته اند.

جدول ۱: رابطه بین گشت‌های کنترل و پیشگیری پلیس و امنیت گردشگران مذهبی

امنیت	گشت‌های کنترل و پیشگیری			
۰/۳۰۹	۱	ضریب همبستگی	گشت، کنترل و پیشگیری	ضریب تای کندال بی
۰/۰۰۰	.	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		
۱	۰/۳۰۹	ضریب همبستگی	امنیت	
.	۰/۰۰۰	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		

نتایج جدول شماره ۱ نشان می دهد با توجه به سطح معناداری به دست آمده با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که بین گشت‌های کنترل و پیشگیری پلیس اماکن عمومی خراسان رضوی و امنیت گردشگران رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه اول تأیید می شود. بنابراین نتیجه می گیریم که گشت‌های کنترل پلیس اماکن بر روی امنیت گردشگران تأثیر مثبتی دارد که به نظر می رسد در صورت تجهیز و به روزنمایی امکانات این گشت‌ها و همچنین تخصصی کردن فعالیت‌های آنها، این کنترل‌ها می تواند تأثیر بهتر و بهینه تری بر روی امنیت گردشگران مذهبی بگذارد. با عنایت به اینکه اکثر واحدهای اقامتی در اطراف حرم مطهر رضوی قرار دارند، هر چه کنترل قوی تر باشد، امنیت زائران افزایش و احساس آرامش بیشتری دارند.

جدول ۲: رابطه بین رسیدگی به شکایات گردشگران مذهبی و امنیت آنان

امنیت	رسیدگی به شکایات			
۰/۳۶۱	۱	ضریب همبستگی	رسیدگی به شکایات	ضریب تای کندال بی
۰/۰۰۰	.	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		
۱	۰/۳۶۱	ضریب همبستگی	امنیت	
.	۰/۰۰۰	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		

نتایج جدول شماره ۲ نشان می دهد با توجه به سطح معناداری به دست آمده با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که بین رسیدگی به شکایات گردشگران و امنیت

آنها رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت که هرچه قدر گردشگران به هنگام مراجعه به پلیس اماکن عمومی و اعلام شکایت سریع تر و بهتر به مشکل آنها رسیدگی شود، احساس امنیت بیشتری می‌کنند. لذا به نظر می‌رسد راه اندازی شعبه‌ای خاص در دستگاه قضایی و همچنین مشخص کردن بخشی خاص در نیروی انتظامی به صورت تخصصی جهت رسیدگی به مشکلات و شکایات زائران (ایجاد راه‌اندازی پلیس گردشگری) که پل ارتباطی بین زائران و شعبه قضایی دادگاه است، باعث افزایش اطمینان و آرامش زائران می‌شود.

جدول ۳: رابطه بین تعامل پلیس اماکن عمومی با سایر ارگان‌ها و امنیت گردشگران

امنیت	تعامل پلیس با ارگان‌ها			
۰/۳۱۰	۱	ضریب همبستگی	تعامل پلیس	ضریب تای کندال بی
۰/۰۰۰	.	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		
۱	۰/۳۱۰	ضریب همبستگی	امنیت	
.	۰/۰۰۰	معناداری		
۳۰۲	۳۰۲	حجم نمونه		

نتایج جدول شماره ۳ نشان می‌دهد با توجه به سطح معناداری به دست آمده با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین تعامل پلیس اماکن عمومی با سایر ارگان‌ها و امنیت گردشگران مذهبی رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین می‌توان گفت که هر چه قدر رابط و تعامل پلیس اماکن عمومی ناجا با سایر ارگان‌ها و نهادهای مسئول در امر گردشگری بیشتر باشد، به همان اندازه در میزان ارتقای امنیت گردشگران تأثیرگذار خواهد بود. به طوری که در برخی از موارد، گردشگران به دلیل لزوم انجام برخی فعالیت‌ها مجبور به تردد بین دو یا سه سازمان یا ارگان دولتی بوده‌اند که در یک سمت آن پلیس اماکن عمومی قرار داشته که به دلیل تعامل خوب بین آنها، از سردرگمی و اتلاف وقت زائران جلوگیری به عمل آمده است.

### نتیجه‌گیری

برای پاسخ به پرسش اصلی پژوهش (اقدامات پلیس اماکن عمومی خراسان رضوی تا چه حد با امنیت گردشگران مذهبی رابطه معناداری دارد؟) به این نتیجه کلی

رسیدیم که جامعه آماری تحقیق، اقدامات پلیس اماکن عمومی در سه مؤلفه گشت‌های کنترل و پیشگیری، رسیدگی به شکایات گردشگران و تعامل با ارگان‌ها را در تأمین امنیت گردشگران مذهبی مؤثر دانسته و عملکرد پلیس اماکن عمومی را در این رابطه مورد تأکید قرار داده‌اند. بنابراین فعالیت‌ها و عملکرد پلیس اماکن عمومی از دیدگاه کارشناسان و مسئولان واحدهای اقامتی و حتی زائران، در تأمین امنیت گردشگران مذهبی تأثیر مثبتی دارد.

مدیران واحدهای اقامتی و راهنمایان تورها به عنوان بخش خصوصی نیز عملکرد پلیس اماکن را در تأمین امنیت گردشگران مذهبی مورد تأکید قرار داده‌اند بنابراین می‌توان گفت عملکرد پلیس نه تنها مؤثر بوده بلکه لازم نیز است و نظر به اینکه گردشگران بالاخص گردشگران خارجی به سمت حرفه‌ای شدن پیش می‌روند، تجارب متعددی از سفر به دست می‌آورند و قادر به تکلم زبان‌های رایج در جهان خواهند بود. چنین تحولی در گردشگران به دگرگونی در محصولات و خدمات عرضه شده برای آنها نیز می‌انجامد.

بدیهی است با توجه به سند چشم‌انداز و لزوم رتبه‌اولی برای ایران در منطقه در سال ۱۴۰۴ و جذب ۲۰ میلیون گردشگر خارجی در کشور و موقعیت شهر مشهد مقدس به عنوان دومین کلانشهر مذهبی دنیا و بیشترین جاذب گردشگران مذهبی (هم‌اکنون شهرهای مشهد مقدس، قم و شیراز دارای معاونت زیارت در استانداری بوده و در حال حاضر بیشتر زائران خارجی مشهد عرب‌زبانان کشورهای عراق، کویت، بحرین، امارات، قطر، عربستان و حاشیه خلیج فارس است)، می‌بایست پلیس از هم‌اکنون با برنامه‌ریزی و در اختیار داشتن نیروی انسانی با تحصیلات و آموزش مناسب و توجه به روحیات گردشگران مدنظر باشد. همچنین از آنجا که به محض ورود یک زائر خارجی به ایران تا هنگام خروج از کشور اختیارش عملاً در کنترل پلیس است، نقش پلیس اماکن عمومی در تأمین امنیت آنان و اهداف امنیتی - انتظامی کشور به مراتب پررنگ‌تر و کلیدی‌تر است.

نظر به اینکه جمهوری اسلامی ایران حکومتی دینی است. نام‌گذاری مشهد مقدس به عنوان پایتخت معنوی ایران، شهر نمونه بین‌المللی زیارتی، می‌توان گفت ویتترین کشور، شهر مقدس مشهد است. پلیسی که با گردشگران در ارتباط است،

بدون هیچ مداخلات و تبعیضی در اولین برخورد در خصوص احقاق حق زائران، باید از خود قاطعیت نشان داده که این مورد در ذهن زائران و انتقال آن به شهر و کشور خود و آبروی نظام جمهوری اسلامی ایران بسیار اثرگذار است و مجلس شورای اسلامی می‌تواند با تدوین و تصویب قانون گردشگری برای گردشگران خارجی و نوع رفتار و برخورد و خدمات دهی به آنها و ملزم کردن همه دستگاه‌ها به رعایت آن، از حدس و گمان‌های غلط و تصمیم‌گیری‌های پراکنده و برخوردهای نادرست با گردشگران مذهبی خارجی جلوگیری کند. برای مثال ساعات تخلیه اتاق در بعضی واحدها، ۱۰ صبح و بعضی واحدها ۱۲ و ۱۴ است. همچنین در صورت تأخیر، کرایه یک شب مسترد می‌شود که باید قانون شفاف و روشنی در این زمینه وجود داشته باشد.

### پیشنهادات

- تشکیل پلیس ویژه گردشگری، با عنایت به رسیدگی سریع و قاطع پلیس به شکایات زائران که یکی از مهم‌ترین و اساسی‌ترین بخش‌ها در ایجاد احساس امنیت و آرامش زائران است، می‌طلبد که در شهرهای زیارتی و توریستی مانند مشهد، قم، شیراز، اصفهان و... به صورت تخصصی در ناجا قسمتی به این مهم اختصاص یابد، مانند پلیس فتا که در جرایم سایبری و حوزه فضای مجازی به صورت تخصصی وارد عمل شده و موفقیت‌های بسیاری را هم کسب کرده است. همچنین سازمان جهانی گردشگری به منظور ارائه خدمات انتظامی و امنیتی بهتر به گردشگران خارجی، سازمان ویژه ای را به نام پلیس گردشگری در سطح محلی و ملی توصیه کرده است. این واحد جهت پیشگیری از فعالیت‌های غیرقانونی مربوط به گردشگری، نظارت بر اجرای صحیح قوانین در مشاغل گردشگری، ارائه خدمات براساس دستورالعمل‌های عمومی سازمان‌های گردشگری، شناسایی تمامی نیازها و کمبودها در اماکن اقامتی و مشاغل گردشگری، تسهیل امور گمرکی، امور مربوط به حمل و نقل گردشگران و ارائه اخبار و اطلاعات صحیح به رسانه‌ها و مطبوعات، همچنین اختصاص یک خط تلفن مشخص (همانند خدمات خط ۱۱۰) که به گردشگران این امکان را بدهد که بتوانند مسائل و مشکلات خود را بدون اتلاف وقت به پلیس اعلام کنند. مانند خط ۸۸۰ که در بسیاری از کشورهای توریست‌پذیر معمول و متداول است.

- برنامه ریزی جهت اعمال نفوذ و تسلط پلیس اماکن عمومی بر فعالیت و عملکرد آژانس‌های مسافرتی و راهنمایان تور و صدور و ابلاغ دستورالعمل‌ها و مقررات اثربخش به این نهادها در جهت ارتقای عملکرد آنها.

- تشکیل وزارتخانه مستقل به نام، وزارت گردشگری و زیارت که زیر نظر دولت به سیاست‌گذاری، برنامه ریزی، نظارت، کنترل و ارزیابی و اجرای برنامه‌های تدوین یافته پردازد. در این راستا باید اذعان داشت که سازمان‌ها و ادارات مختلفی، ساختار مدیریت گردشگری شهر مشهد را تشکیل داده‌اند که باید از طریق ادغام سازمان میراث فرهنگی، سازمان حج و زیارت، سازمان ارتباطات اسلامی، اداره اوقاف و امور خیریه، امور ستاد زائران فرمانداری، از موازی کاری‌ها، عدم تمرکزگرای‌ها و نبود هماهنگی بین آنها جلوگیری شود.

## منابع

- بهرامی، مجید (۱۳۸۶). پلیس و امنیت عمومی، تهران: معاونت سیاسی سازمان عقیدتی سیاسی ناجا.
- پارسافر، محمود (۱۳۸۶). تأثیر حضور اتباع عراقی بر امنیت اجتماعی استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۶، پایان‌نامه کارشناسی ارشد انتظامی دانشگاه علوم انتظامی امین.
- راغب اصفهانی (۱۳۸۷). المفردات فی غریب القرآن، ترجمه: انتشارات نوید اسلام، قم: انتشارات نوید اسلام.
- ریاحی، سامان (۱۳۸۹). جایگاه اماکن زیارتی در توسعه گردشگری ایران، تهران: سازمان اوقاف و امور خیریه.
- ریحانی، جواد (۱۳۸۶). بررسی مسائل امنیتی گردشگران خارجی مرتبط با ناجا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم انتظامی امین.
- کارگر، بهمن (۱۳۸۶). توسعه شهرنشینی و صنعت گردشگری در ایران، تهران: انتشارات سازمان جغرافیای نیروهای مسلح.
- گیدنز، آنتونی (۱۳۷۷). تجدد و تشخیص، ترجمه: ناصر مؤفقین، تهران: نشر نی.
- معتضد، خسرو (۱۳۸۳). نیروی انتظامی، یکصد سال فراز و فرود از سال

- (۱۲۵۷-۱۳۵۷ هجری شمسی)، تهران: مرکز تحقیقات و پژوهش‌های ناجا.
- موسوی زاده، عباس (۱۳۸۲). گردشگری و بزهکاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم اجتماعی دانشگاه تربیت مدرس.
- نجفی، محمدعلی (۱۳۸۴). وظایف اماکن عمومی و نقش آن در ناجا، تهران: معاونت آموزش ناجا.
- هندیانی، عبدالله (۱۳۸۶). بررسی تحولات مفهوم امنیت در محیط امنیتی، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، شماره سوم، صص ۹-۲۷.

Archive of SID