



Methods of Improve Religious Tourists' Satisfaction with Police Services in Mashhad

Naser Bayat ¹, Ebrahim Davoodi Dehaghani ²✉, Ali Heydarbeigi ³

1. Department of Geography, Amin Police University, Tehran, Iran

Email: n_bayat@ut.ac.ir

2. (Corresponding Author) Department of Strategic Management and Futures Studies, Amin Police University, Tehran, Iran

Email: ebrahim.davoodi@apu.ac.ir

3. Department of Command and Police Management, Amin Police University, Tehran, Iran

Email: 12486alx@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Satisfaction,
Religious Tourist,
Police Services,
Order and Security,
Mashhad Metropolis.

Article History:

Received:

6 August 2023

Received in revised form:

27 November 2023

Accepted:

23 December 2023

Available online:

28 January 2024

ABSTRACT

The effective role of the police in creating order and security is one of the most important variables affecting tourists' satisfaction. The current research aims to identify ways to improve pilgrims' satisfaction with police management services in Mashhad. The research is applied in terms of purpose and mixed in nature. The participants were selected from three groups, including police experts, tourism specialists, trustees, and those involved in the affairs of tourist accommodation places and service, commercial and hospitality centers. The data of the qualitative stage were obtained from 13 semi-structured interviews and were analyzed using a qualitative content analysis approach. The results of the findings of this stage became the basis for the design of the questionnaire for the Delphi survey. The number of participants in the Delphi survey was 40. The calculation of Kendall's consensus coefficient was based on the consensus in the survey stages. This value is between 0 and 1; the closer the calculated number is to 1, the higher the degree of agreement and consensus. In the second stage of the Delphi survey phase, this value was higher than the acceptable limit (0.5) in all dimensions, and therefore, the opinion polling process was stopped. So, the values of Kendall's consensus coefficient about improving the satisfaction of pilgrims with the police by three dimensions, including urban traffic and transportation, tourist accommodation places, and service, commercial and hospitality centers, are respectively 0.72, 0.71, and 0.66. The results of this research include practical approaches to improve religious tourists' satisfaction with police services in Mashhad.

Citation: Bayat, N., Davoodi Dehaghani, E., & Heydarbeigi, A. (2023). Methods of Improve Religious Tourists' Satisfaction with Police Services in Mashhad. *Journal of Urban Tourism*, 10 (4), 37-53.

<http://doi.org/10.22059/JUT.2023.343560.1042>



© The Author(s)

This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Publisher: University of Tehran Press

Extended Abstract

Introduction

However, suppose the law enforcement management performs well by adopting effective measures and methods in preventing, confronting, and controlling violations, crimes, and violations. In that case, it can provide a reliable image of the public image of Mashhad as a destination by improving the satisfaction of religious tourists (pilgrims). Draw the main religious tourism in the country, the region, and even the Islamic world in the minds of tourists. After Tehran, Mashhad is considered Iran's largest metropolis and spiritual capital, and its urban population is increasing every year. Every year, millions of eager pilgrims from all over the country and other Islamic countries visit Mashhad to visit the royal court of Hazrat Samen-Al-Hajj. According to the statistics provided by the Director-General of the Pilgrim Welfare Affairs Office of Khorasan Razavi Governorate in 2018, more than 28 million and 590 thousand pilgrims (religious tourists) visited the holy shrine of Imam Reza (AS), of which more than 3.5 million; it consists of foreign pilgrims (mostly from Arabic-speaking countries such as Saudi Arabia, Bahrain, Iraq, Kuwait, Oman, Yemen, and Urdu-speaking countries from India and Pakistan, as well as Turkey and Azerbaijan). Mashhad also has a particular position in the country due to its geographical, religious, and cultural conditions. It is important to note that over 30 million pilgrims visit the city of Mashhad annually, which is three times the city's population of 3.5 million. Therefore, it is crucial to effectively manage the reception and satisfaction of these religious tourists, especially on such a large scale. Thus, the present study emphasizes increasing the satisfaction of Imam Reza (AS) pilgrims in Mashhad, and the main issue of the research is religious tourism and law enforcement management from the point of view of experts.

Methodology

The present study is mixed research (qualitative-quantitative) in terms of practical purpose and the nature of the data. Tourism and experts in the field of research

were identified by the method of "improbable and targeted sampling," and an interview was conducted. For this study, four groups of participants were selected, including police experts, religious tourism specialists, individuals in charge of tourism accommodation and service centers, and those in the business and hospitality industry. Due to the heterogeneity of the groups, initial estimates were made based on every 10 participants, resulting in 40 Delphi panel members.

Results and discussion

In the present study, sub-questions were developed according to the purpose of the research. These questions are ways to improve the satisfaction of pilgrims from law enforcement services in Mashhad in three main categories; "urban traffic and transportation," "tourist accommodation," and "service centers." "Commerce and Hospitality." A questionnaire to examine these three categories was used to answer the research sub-questions. Answers to some of the research questions were possible by examining descriptive statistics such as frequency/percentage, mean, and standard deviation of the answers given, and answers to some other questions were possible by the inferential analysis of the collected data by calculating the Kendall coordination coefficient and average categories. According to the results, the Kendall agreement's value for 7 sub-categories related to "urban traffic and transportation in Mashhad" increased from 0.451 in the first round of the Delphi survey to 0.716 in the second round. The value of the Kendall agreement coefficient for 12 sub-categories related to "tourist accommodation places in Mashhad" increased from 0.435 in the first round of the Delphi survey to 0.711 in the second round. The value of the Kendall agreement coefficient for 11 sub-categories related to "service, commercial, and hospitality centers in Mashhad" increased from 0.387 in the first round of the Delphi survey to 0.657 in the second round.

Conclusion

Due to reaching an acceptable consensus among the members participating in the

Delphi survey regarding how to improve the pilgrims' satisfaction with the law enforcement management services in Mashhad, the three main categories of the Delphi survey were completed. Based on the research findings, it is suggested that based on the results, in the discussion of traffic and urban transportation in the holy city of Mashhad, creating one-way routes to the holy shrine of Razavi is the priority in promoting pilgrims' satisfaction, so it is necessary in order to facilitate the passage of pilgrims to the holy shrine, traffic plans around the holy shrine of Razavi have been reviewed, and one-way traffic routes have been created. Also, since in the component related to law enforcement management services in the discussion of traffic and urban transportation in Mashhad, the parking in commercial areas is one of the most critical issues and it seems that parking the car in a suitable place is one of the concerns have been raised. The lack of parking is evident, especially in commercial areas in Mashhad, so it is suggested that appropriate parking lots be constructed around commercial areas.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper.



شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران مذهبی از خدمات پلیس در شهر مشهد

ناصر بیات^۱، ابراهیم داودی دهقانی^۲، علی حیدریبگی^۳۱- گروه جغرافیا، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. Email: n_bayat@ut.ac.ir۲- نویسنده مسئول، گروه مدیریت راهبردی و آینده‌پژوهی، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. Email: davoodi57@chmail.ir۳- گروه فرماندهی و مدیریت انتظامی، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. Email: 12486alx@gmail.com

چکیده

اطلاعات مقاله

نقش‌آفرینی موثر پلیس برای ایجاد نظم و امنیت یکی از مهم‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی گردشگران است. هدف پژوهش حاضر شناسایی شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائران از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت آمیخته است. مشارکت‌کنندگان از ۳ گروه شامل کارشناسان پلیس، متخصصان گردشگری، و متولیان و دست‌اندرکاران امور مکان‌های اقامتگاهی گردشگری، و مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی، انتخاب شدند. داده‌های مرحله کیفی، از ۱۳ مصاحبه نیمه ساختاریافته به دست آمد و به با رویکرد تحلیل محتوای کیفی از نوع تلخیصی تجزیه و تحلیل شد. برآیند یافته‌های این مرحله مبنای طراحی پرسشنامه برای پیمایش دلفی، قرار گرفت. تعداد اعضای شرکت‌کننده در پیمایش دلفی ۴۰ نفر بود. محاسبه ضریب توافقی کندال مبنای اجماع در مراحل نظرسنجی قرار گرفت. این مقدار بین ۰ تا ۱ است؛ هر چه عدد محاسبه شده به ۱ نزدیک‌تر باشد درجه توافق و اجماع بالاتری را نشان می‌دهد. در مرحله دوم از فاز پیمایش دلفی این مقدار در همه ابعاد بالاتر از حد قابل قبول (عدد ۰/۵) به دست آمد و بنابراین فرایند نظرخواهی متوقف شد. به طوری که، مقدار ضریب توافقی کندال پیرامون شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائران از پلیس به تفکیک ابعاد سه‌گانه شامل، ترافیک و حمل‌ونقل شهری مکان‌های اقامتگاهی گردشگری، و مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی به ترتیب برابر با ۰/۷۲، ۰/۷۱، و ۰/۶۶ به دست آمد. نتایج این پژوهش در بردارنده رهیافت‌های کاربردی برای ارتقای رضایت گردشگران مذهبی از خدمات پلیس در شهر مشهد است.

واژگان کلیدی:

رضایت‌مندی،
گردشگر مذهبی،
خدمات پلیس،
نظم و امنیت،
کلان‌شهر مشهد.

تاریخ دریافت:

۱۴۰۲/۰۵/۱۵

تاریخ بازنگری:

۱۴۰۲/۰۹/۰۶

تاریخ پذیرش:

۱۴۰۲/۱۰/۰۲

تاریخ چاپ:

۱۴۰۲/۱۱/۰۸

استاد: بیات، ناصر؛ داودی دهقانی، ابراهیم و حیدریبگی، علی. (۱۴۰۲). شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران مذهبی از خدمات پلیس در شهر مشهد. *مجله گردشگری شهری*، ۱۰ (۴)، ۳۷-۵۳.

[http://doi.org/10.22059/JUT.2023.343560.1042](https://doi.org/10.22059/JUT.2023.343560.1042)

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

© نویسندگان



مقدمه

رضایت گردشگران یکی از عوامل کلیدی در موفقیت، ثبات و پیشرفت اهداف یک مقصد گردشگری است؛ در این راستا نقش آفرینی موثر پلیس برای ایجاد محیطی امن برای گردشگران، نقش کلیدی در افزایش رضایتمندی آن‌ها از سفر به یک مقصد گردشگری دارد (Lai et al, 2023: 874). به‌طور مثال، دوویدی^۱ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهش خود با محوریت گردشگری مذهبی در شهر جابالپور هند معتقدند رضایت گردشگران از یک مقصد به هفت عامل مهم بستگی دارد، شامل: "نظم و امنیت"، "کیفیت پذیرایی و مهمان‌نوازی"، "دسترسی به اطلاعات"، "تسهیل‌گری"، "مشارکت"، "بهداشت و پاکیزگی"، و "توسعه زیرساخت‌ها". بر این اساس وجود نظم و امنیت به‌طور مستقیم با عملکرد پلیس و موفقیت آن در تحقق اهداف مأموریتی پیوند دارد.

تجربیات ناخوشایند گردشگران می‌تواند رضایتمندی آن‌ها از مدیریت مقصد گردشگری به‌ویژه در حوزه مدیریت انتظامی را تحت تأثیر قرار دهد. اما در صورتی که مدیریت انتظامی با اتخاذ تدابیر و شیوه‌های کارآمد در زمینه پیشگیری، مقابله و کنترل تخلفات، جرائم و هنجارشکنی‌ها عملکرد خوبی ارائه دهد می‌تواند از طریق ارتقای رضایتمندی گردشگران مذهبی (زائران) تصویری مطمئن از وجهه عمومی شهر مشهد را به‌عنوان برجسته‌ترین مقصد گردشگری مذهبی ایران به لحاظ جذب گردشگر داخلی و خارجی در ذهن گردشگران ترسیم نماید، و بر این اساس رضایتمندی آن‌ها از خدمات پلیس در حوزه نظم و امنیت را افزایش دهد.

شهر مشهد بعد از تهران به‌عنوان بزرگ‌ترین کلان‌شهر ایران و به‌عنوان پایتخت معنوی ایران محسوب می‌گردد و هر ساله بر رشد جمعیت شهری آن افزوده می‌شود. از طرفی سالانه میلیون‌ها زائر مشتاق از اقصی نقاط کشور و دیگر کشورهای اسلامی برای زیارت به مشهد سفر می‌کنند. بر اساس آمار ارائه‌شده توسط مدیرکل دفتر امور رفاهی زائران استانداری خراسان رضوی در سال ۱۳۹۶ بیش از ۲۸ میلیون و ۵۹۰ هزار زائر (گردشگر مذهبی) از مشهد مقدس زیارت کرده‌اند؛ که از این تعداد بیش از ۳/۵ میلیون نفر را زائرین خارجی (بیشتر از کشورهای اسلامی مانند عربستان، بحرین، عراق، کویت، عمان، یمن و کشورهای اردو زبان هند و پاکستان و همچنین ترکیه و آذربایجان) تشکیل می‌دهند.

همچنین بر اساس آخرین گزارش مرکز آمار ایران (۱۴۰۱) در حوزه گردشگری، به لحاظ "تعداد نفر شب اقامت سفرهای انجام‌شده به تفکیک استان‌های بازدید شده" استان خراسان رضوی با رقم ۴,۳۹۳,۵۷۲ نفر در رتبه نخست کشور قرار دارد و استان‌های تهران و مازندران به ترتیب در رتبه دوم و سوم جای دارند.

وجود نظم و امنیت از نیازهای بنیادین و اساسی برای رشد و توسعه در هر گونه مقصد گردشگری است؛ در اغلب پژوهش‌های موجود در زمینه بررسی و سنجش "رضایت گردشگران از مقصد گردشگری" عامل نظم و امنیت به‌عنوان عامل یا یک متغیر کلیدی در نظر می‌شود و بر اساس قانون مسئولیت اصلی برقراری نظم و امنیت داخلی در کشور بر عهده پلیس است. از آنجایی که بخش گردشگری در برابر هر گونه بی‌نظمی و ناامنی بسیار آسیب‌پذیر و شکننده است، ارتقای ابعاد مختلف نظم و امنیت در مقصدهای گردشگری همچون کلان‌شهر مشهد از اهمیت بسزایی برخوردار است. بنابراین، در پژوهش حاضر شناخت و تحلیل شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران مذهبی از خدمات پلیس در کلان‌شهر مشهد در کانون هدف اصلی پژوهش قرار دارد. در این راستا از روش دلفی برای دستیابی به اجماع میان متخصصان و کارشناسان در خصوص شیوه‌های موردنظر بهره‌گیری شده است.

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 بدین گونه است که بیش‌ترین اثر را امنیت سیاسی با ضریب ۰/۹۹ و سپس امنیت اجتماعی با ضریب ۰/۶۱، امنیت فرهنگی با ضریب ۰/۵۹ و کم‌ترین اثر را امنیت اقتصادی با ضریب ۰/۴۸ دارد.

حسام (۱۳۹۷) به ارزیابی رضایتمندی گردشگران در شهرستان فومن پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داده است امنیت گردشگران با ضریب مهم‌ترین متغیر اساسی، غذاهای محلی با ضریب مهم‌ترین متغیر عملکردی و تنوع فعالیت‌ها با ضریب مهم‌ترین متغیر انگیزشی در رضایت گردشگران است.

متانی و داداشی‌سلوکالایی (۱۳۹۶) در ارزیابی سطح رضایت گردشگران از خدمات گردشگری در شهرهای ساحلی استان مازندران امنیت را به‌عنوان یکی از متغیرهای کلیدی بررسی کرده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داده است که گردشگران از خدمات ارائه‌شده در زمینه‌های امنیتی و سیاحتی رضایت داشته‌اند، و تأثیر معناداری میان نظم و امنیت مقصد گردشگری با رضایتمندی گردشگران مشاهده شده است.

کیانی سلمی و مهرابی (۱۳۹۶) عوامل موثر بر امنیت گردشگری و نقش آن در رضایت، وفاداری و جذب گردشگران در شهر اصفهان را با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مطالعه کرده‌اند. با توجه به یافته‌ها، بین عوامل شکل‌دهنده امنیت، جنبه‌های دیداری و ملموس امنیت در جایگاه نخست و امکانات کالبدی در رتبه دوم تبیین امنیت از نظر گردشگران قرار دارد. همچنین همبستگی معنادار و بالایی میان احساس امنیت گردشگران با رضایتمندی و وفاداری آن‌ها به مقصد گردشگری به اثبات رسیده است.

بیگری‌نیا و کیانی سلمی (۱۳۹۶) ابعاد امنیت و اثر آن بر توسعه گردشگری در شهر کاشان را مطالعه کرده‌اند. نتایج نشان می‌دهد گردشگران در شهر کاشان از وضعیت متغیرهای امنیت گردشگری رضایت داشته‌اند؛ و بین متغیرهای امنیت گردشگری و رضایتمندی گردشگران همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.

نجیمی و همکاران (۱۳۹۲) عوامل مؤثر بر رضایتمندی گردشگری از دیدگاه گردشگران خارجی در شهر شیراز را بررسی کرده‌اند. نتایج تحلیل چند متغیره نشان می‌دهد که جذابیت آثار تاریخی و فرهنگی، احساس امنیت، امکانات گردشگری و شناخت از شیراز، متغیرهایی هستند که دارای بیشترین اثرات بوده و در متن رضایتمندی گردشگری وارد معامله رگرسیون شده‌اند و توانسته‌اند بیش از نیمی از تغییرات متغیر وابسته را تبیین کنند.

امین بیدختی و شریفی (۱۳۹۲) عملکرد پلیس در ایجاد امنیت اجتماعی و رضایت گردشگران نوروزی در شهر سمنان را مطالعه کرده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که حضور پلیس و استقرار پایگاه‌های راهنما، تأثیرگذارترین و توانایی آرامش بخشیدن و کمک، تأثیرپذیرترین شاخص عملکرد پلیس در تأمین امنیت اجتماعی گردشگران نوروزی است.

ربانی و همکاران (۱۳۹۰) با بررسی نقش پلیس در تأمین امنیت و جذب گردشگری، آورده‌اند که پلیس تأمین‌کننده امنیت جانی، مالی، روانی و اجتماعی گردشگران است، و نقش آن در رضایتمندی و جذب تعداد بیشتر گردشگران خارجی بسیار حائز اهمیت است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده گردشگران خارجی نظم و امنیت گردشگری در شهر اصفهان را در سطح به نسبت مطلوبی ادراک کرده‌اند، و بر این اساس تمایل داشته‌اند دوباره به این شهر مسافرت کنند و یا آن را به سایر دوستان و آشنایان برای سفر معرفی کنند بررسی فرضیات تحقیق نیز نشان می‌دهد.

سابولچس^۱ و همکاران (۲۰۲۲) نقش پلیس در امنیت ۵ دوره رویداد المپیک تابستانی در شهرهای سیدنی (۲۰۰۰)، آتن (۲۰۰۴)، پکن (۲۰۰۸)، لندن (۲۰۱۲)، ریودوژانیرو (۲۰۱۶)، توکیو (۲۰۲۱) را بررسی کرده‌اند. به‌طور خلاصه نتایج پژوهش

حاکمی از آن است که رضایت بازدیدکنندگان از پلیس صرفاً به تعداد نیروهای امنیتی و میزان هزینه‌های انجام شده برای امنیت بستگی ندارد. بلکه با متغیرهای دیگری ارتباط دارد، مانند: وضعیت امنیت عمومی مقصد، درجه ثبات نظام سیاسی مقصد، میزان جرم خیزی مقصد گردشگری، کیفیت امکانات و زیرساخت‌های ایمنی و امنیتی (مانند: حسگرها، دوربین‌ها، و روبات‌های هوشمند) مقصد، کیفیت نظام حمل‌ونقل عمومی مقصد، و سطح استانداردهای هتل‌ها و مراکز اسکان و فاصله آن‌ها با مکان برگزاری رویدادها.

ووویو و اسلابرت^۱ (۲۰۲۰) عملکرد پلیس را به‌عنوان یکی از عوامل اصلی رضایت و گردشگران به مقصد گردشگری در زیمبابوه را مطالعه کرده‌اند. یافته‌های پژوهش بیانگر ضعف عملکرد پلیس (در ابعاد مسدود کردن بیش از جاده‌ها، مسدود کردن مسیر دسترسی به جاذبه‌ها، اخذ رشوه و سوء رفتار با گردشگران) و تأثیر منفی آن بر رضایت و وفاداری گردشگران است.

سنگپیکول^۲ (۲۰۱۷) ارتباط کیفیت خدمات پلیس را، به‌عنوان یکی از متغیرهای کیفیت مقصد گردشگری، بر رضایت‌مندی گردشگران و وفاداری آن‌ها به مقصد را در استان پوکت تایلند مطالعه کرده است؛ نتایج پژوهش تأثیر مستقیم مثبت این متغیر بر رضایت گردشگران و وفاداری آن‌ها به مقصد مورد مطالعه را نشان می‌دهد.

بیگپورشهریور^۳ (۲۰۱۲) عوامل موثر بر رضایت‌مندی گردشگری را با روش پیمایشی در مالزی مطالعه کرده است، شامل: محیط طبیعی، محیط فرهنگی، تسهیلات تفریحی و خرید، دسترسی (حمل‌ونقل، و اسکان و اقامت)، زیرساخت‌ها، پذیرایی، خدمات، قیمت. در این میان متغیر خدمات انتظامی و امنیتی پلیس ذیل عامل خدمات بررسی شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که رضایت گردشگران از پلیس در سطح مورد انتظار آن‌ها حاصل نشده است. بنابراین، تقویت کنترل و نظارت پلیس بر مکان‌های پر بازدید و شلوغ، ارتقای کیفیت خدمات پیشگیری از جرم و سرعت بخشی به فرایند رسیدگی به جرائم علیه گردشگران برای ارتقای رضایت‌مندی آن‌ها پیشنهاد شده است.

برآیند مرور ادبیات پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که اغلب مطالعات داخلی انجام شده در حوزه نقش پلیس در بخش گردشگری، بر حوزه نظم و امنیت مقصد از دیدگاه گردشگران تمرکز کرده‌اند و رضایت گردشگران به‌عنوان یکی از متغیرهای تابع نقش و عملکرد پلیس در ایجاد نظم و امنیت گردشگری به‌طور جزئی مطالعه شده است. به‌طوری‌که می‌توان گفت در ایران در حوزه عملکرد پلیس در مقصد بر رضایت گردشگران شکاف یا خلأ مطالعاتی وجود دارد. در اکثر مطالعات خارجی نیز نقش پلیس یا نهاد انتظامی به‌عنوان مسئول اصلی نظم و امنیت گردشگری به‌عنوان یکی از عوامل اصلی یا متغیرهای رضایت‌مندی گردشگران و وفاداری آن‌ها به مقصد گردشگری مطالعه شده است. از این رو می‌توان پژوهش حاضر را در نوع خود پژوهشی نو در این زمینه به‌شمار آورد.

مبانی نظری

ایجاد شرایط رضایت‌بخش برای گردشگر موضوعی بسیار مهم، در مدیریت مقصدهای گردشگری است. به لحاظ نظری مفهوم رضایت مشتری ادبیات علمی بسیار گسترده‌ای در حوزه مطالعات بازاریابی دارد. در این میان طی دهه‌های گذشته مدل نظری ارائه شده توسط الیور^۴ در دهه ۱۹۸۰ با عنوان انتظار-عدم تأیید^۵ از نظریه‌های بسیار پرکاربرد بوده است. بر

1. Woyo & Slabbert

2. Sangpikul

3. Rafat Beigpoor Shahrivar

4. Oliver

5. Expectancy Disconfirmation Theory

اساس این نظریه، رضایت مصرف‌کنندگان از یک محصول یا خدمت، نتیجه مقایسه ذهنی بین انتظار قبلی و ادراک آن‌ها در مرحله تجربه عملی است (Prayag et al, 2018: 2). بر پایه این نظریه می‌توان گفت گردشگر در فرایند سفر انتظارات و توقعات قبلی خود را با آنچه در عمل و هنگام حضور در مقصد تجربه می‌کند مقایسه کرده، و در صورتی که سطح توقعات و انتظارات وی یا فراتر از آن محقق شده باشد، احساس رضایتمندی وی حاصل شده یا بالا می‌رود. رضایت گردشگر می‌تواند موفقیت یک مقصد گردشگری را با تأثیر بر نیت رفتاری وی تعیین کند. این اهداف رفتاری شامل تمایل به بازدید دوباره، و تمایل به توصیه و ترغیب دیگران برای سفر به مقصد است، که هر دو تبیین‌کننده وفاداری به مقصد هستند (Oliveri et al, 2018: 263). صادقی و همکاران (۱۳۹۸: ۴۳) عوامل موثر بر رضایت گردشگران را به سه دسته تقسیم کرده‌اند، شامل: الف) عوامل اساسی گردشگری مانند امنیت و اطمینان خاطر، ایمنی، دسترسی به حمل‌ونقل و مراکز اسکان و اقامت، امکانات بهداشت و درمان؛ ب) عوامل عملکردی مانند جذابیت و زیبایی محیطی (طبیعی و انسانی-فرهنگی)، سیستم‌های ارتباطی، مراکز تفریحی و سرگرمی؛ ج) عوامل مرتبط با پذیرایی و مهمان‌نوازی مانند رفتار دوستانه جامعه میزبان، نشاط اجتماعی، سرزندگی و شادابی محیط مقصد، کیفیت غذاها و سوغاتی‌های محلی. پیچ و کنل (۱۳۹۷) در اثر خود به نام "گردشگری ترکیبی نو" در ریشه‌یابی گردشگری مدرن سفرهای مذهبی و زیارتی مردم به خارج از محل سکونت خود را به‌عنوان یکی از اشکال کلاسیک گردشگری معرفی می‌کنند که تا عصر حاضر تداوم و رشد یافته‌اند. همچنین از زیارت به‌عنوان قدیمی‌ترین شکل گردشگری یاد می‌شود، که در چارچوب آن مسافران دارای اعتقادات و انگیزه‌های دینی و مذهبی، به زیارت یا بازدید از زیارتگاه‌ها یا مکان‌های مذهبی می‌پردازند. بنابراین گردشگری مذهبی پیوند تنگاتنگی با ارزش‌ها و وابستگی‌های دینی-مذهبی افراد دارد (Kim et al, 2019: 2).

در جهان اسلام گردشگری مذهبی به لحاظ مقیاس مکانی طیف متنوعی از مقصدها از محلی، منطقه‌ای، ملی و بین‌المللی را در برمی‌گیرد. همچنین علاوه سفر به قصد زیارت مکان‌های مقدس، سفر به قصد شرکت در مراسم‌های آیینی و مذهبی اشکال متنوعی از گردشگری مذهبی را به وجود می‌آورد (Luz, 2020). در مجموع می‌توان گفت گردشگران مذهبی، کنشگران فرهنگی هستند که برای زیارت اماکن، آثار، یادمان‌های مذهبی، انجام اعمال دینی و مذهبی، ترویج و آموزش گذران اوقات فراغت به مکان‌های و مراکز مذهبی جهان سفر می‌کنند. از یک منظر، گردشگران مذهبی را می‌توان به دو گروه تقسیم کرد: یکی زائران یا کسانی که انگیزه آن‌ها از مسافرت فقط انجام امور مذهبی است و زمان و مدت اقامتشان تابع اوقات فراغت نیست، و دوم گردشگران مذهبی که ضمن انجام زیارت و شرکت در مراسم مذهبی از مکان‌های دیگر نیز اعم از مذهبی و غیرمذهبی دیدن می‌کنند و به عبارتی اهداف مسافرت آن‌ها چندمنظوره اما با اولویت زیارت است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۸)؛ در ایران نیز گردشگری مذهبی یکی از انواع گردشگری است که در زمره قدیمی‌ترین و پررونق‌ترین گونه‌های گردشگری محسوب می‌شود، که مانند سایر اشکال گردشگری نیازمند توسعه زیرساخت‌ها و خدمات رفاهی، مدیریت فضاهای گردشگر پذیر، بهداشت و ایمنی، انتظام و امنیت و امکانات رسانه‌ای و ارتباطی است (دوبیران، ۱۳۹۹: ۸۱).

در اغلب کشورهای جهان سازمان‌های پلیسی وظیفه تأمین نظم و امنیت، مقابله و همچنین پیشگیری از انواع جرائم مرتبط با بخش گردشگری را بر عهده‌دارند. بر اساس دستورالعمل ارتقای امنیت گردشگران خارجی در ایران (۱۳۹۴) امنیت گردشگری عبارت است از پیش‌بینی، پیشگیری، و مقابله با تهدیدها و خطرهایی است که می‌تواند علیه گردشگر یا توسط او ایجاد گردد. مفهوم‌سازی و ضرورت رویکرد تخصصی به "خدمات پلیسی و حفاظتی گردشگری/گردشگران" از

دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط پژوهشگرانی چون پیتر ای. تارلو^۱، آبراهام پیزام^۲، و یوئل مانسفلد^۳، میچل جی. موهسام^۴، ماوی^۵ (ببینید: مانسفلد و پیزام، ۲۰۰۶) مورد توجه قرار گرفت؛ و به‌طور کلی موضوعاتی بدین شرح مطرح شد: حضور افسران متخصص با یونیفرم خاص پلیس گردشگری در مقصدهای گردشگر پذیر سبب می‌شود که گردشگران و همچنین ساکنان مقصد احساس امنیت بیشتری نمایند؛ وجود واحدهای تخصصی پلیس گردشگری^۶ رابطه مستقیم و معناداری با افزایش امنیت و احساس امنیت در مقصدهای گردشگر پذیر دارد؛ بیشتر جرائمی که در مقصدهای گردشگری رخ می‌دهد، در مکان‌ها و مناطقی است که حضور موثر پلیس وجود ندارد؛ به دلایلی چون حضور گذرا و موقت گردشگران در مقصد، به بسیاری از جرائم مرتبط با گردشگری رسیدگی نمی‌شود؛ آن دسته از مقصدهای گردشگری که واحدهای پلیس ویژه‌ای^۷ را با هدف پیشگیری از جرائم علیه گردشگران و ساکنان محلی ایجاد کرده‌اند، توانسته‌اند نرخ جرائم مرتبط با گردشگری را کاهش دهند و در مقایسه با مقصدهای هم‌تراز خود نرخ جرم کمتری داشته باشند؛ استفاده از کارکنان غیرمتخصص در زمینه نظم و امنیت گردشگری می‌تواند سبب ایجاد جو پلیسی در مقصد گردشگری شود و وجهه مقصد گردشگری را خدشه‌دار سازد (بیات و سلطانی، ۱۴۰۲: ۵).

به‌طور کلاسیک پنج "A" شناخته‌شده در گردشگری وجود دارد که موفقیت هر گونه برنامه‌ریزی و مدیریت به‌منظور خدمات‌رسانی مطلوب در این صنعت و ارتقای رضایت گردشگران به آن‌ها بستگی دارد، شامل: جاذبه‌ها (Attractions)، اسکان و اقامت (Accommodation)، دسترسی‌پذیری از طریق سیستم‌های حمل‌ونقل (Accessibility)، فعالیت‌ها (Activities)، امکانات و تسهیلات رفاهی (Amenities) (Sanchez-Franco, 2022: 441). این پژوهش نیز به لحاظ چارچوب نظری سه مورد از این عوامل را که ارتباط بیشتری با نقش و مأموریت سازمانی پلیس دارند در کانون توجه دارد: شامل: الف) خدمات پلیس در حوزه مدیریت انتظامی ترافیک و حمل‌ونقل در مشهد، که بیشتر با مأموریت پلیس راهور ارتباط دارد؛ ب) کنترل و نظارت انتظامی در زمینه اماکن اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد، که بیشتر با مأموریت پلیس اطلاعات و امنیت عمومی ارتباط دارد؛ ج) برقراری نظم و امنیت و پیشگیری از جرم در مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی شهر مشهد، که بیشتر با مأموریت پلیس پیشگیری ارتباط دارد.

روش پژوهش

این پژوهش در چارچوب مراحل کیفی-اکتشافی و کمی-پیمایشی مطالعه دلفی قرار دارد؛ به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ شیوه اجرا از نوع توصیفی-تحلیلی است. قلمرو مکانی پژوهش کلان‌شهر مشهد است. مطالعه دلفی در سه فاز یا مرحله انجام شد. فاز نخست گردآوری داده‌ها با رویکرد کیفی-اکتشافی انجام شد؛ در این راستا از مصاحبه نیمه ساختاریافته بهره‌گیری شد. روش نمونه‌گیری گلوله برفی برای انتخاب نمونه‌ها در این مرحله به کار رفت. انجام مصاحبه تا حصول کفایت داده‌ها و اشباع نظری تداوم یافت و در نهایت ۱۳ مورد مصاحبه اجرا شد؛ سپس داده‌های این مرحله به متن تبدیل شد و به روش کدگذاری دستی و با رویکرد تحلیل محتوای تلخیصی^۸ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بر این اساس فهرست شیوه‌های ارتقای رضایتمندی گردشگران/زائران گردشگری به تفکیک ابعاد سه‌گانه موردنظر (مدیریت

1. Peter E. Tarlow
2. Pizam, A
3. Yoel Mansfeld
4. Muehsam, M. J
5. Mawby, R. I.
6. Availability of dedicated tourist police units
7. Special Police Units
8. Summative Content Analysis.

انتظامی ترافیک و حمل‌ونقل، کنترل و نظارت انتظامی در زمینه اماکن اقامتگاهی گردشگری، برقراری نظم و امنیت و پیشگیری از جرم در مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی) شناسایی شد. بر اساس خروجی این مرحله از پژوهش پرسشنامه لازم برای پیمایش دلفی طراحی شد و جهت بررسی روایی صوری و محتوایی در اختیار ۷ نفر از متخصصان قرار گرفت. پس از اعمال نظرات آن‌ها اصلاحات لازم انجام شد. به‌طورمعمول در بسیاری از مطالعات انجام‌شده به روش دلفی تعداد اعضای شرکت‌کننده در حدود ± 30 نفر مناسب شناخته می‌شود، در این پژوهش به دلیل تنوع مشارکت‌کنندگان تعداد آن‌ها به ۴۰ نفر افزایش یافت. محاسبه ضریب توافقی کندال مبنای اجماع در مراحل نظرسنجی قرار گرفت. این مقدار بین ۰ تا ۱ است؛ هر چه عدد محاسبه‌شده به ۱ نزدیک‌تر باشد درجه توافق و اجماع بالاتری را نشان می‌دهد. در مرحله نخست پیمایش دلفی ضریب توافقی کندال^۱ در تمامی ابعاد کمتر از حد قابل قبول در این پژوهش یعنی عدد ۰/۵ به دست آمد. بنابراین پیمایش دلفی به مرحله دوم کشیده شد. سرانجام طی مرحله دوم از پیمایش دلفی خروجی آماری مرحله قبل در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت و در راستای رسیدن به اجماع از آن‌ها خواسته شد با توجه به میانگین هر گزاره نظرات خود را موردبازنگری قرار دهند. پس از بازنگری به‌عمل آمده و نزدیک شدن نظرات کارشناسان به میانگین کل، اجماع و توافق نظر در هر همه ابعاد بالاتر از مقدار موردنظر حاصل شد.

یافته‌ها

در مرحله نخست پژوهش، تحلیل محتوای کیفی با رویکرد تحلیل محتوای تلخیصی متن مصاحبه ۱۳ نفر از خبرگان انتظامی و گردشگری تجزیه‌وتحلیل شد؛ پس از حذف و تلخیص گزاره‌های دارای محتوای یکسان ذیل یک گزاره، و همچنین ادغام گزاره‌های دارای مضمون و مفهوم مشترک با یکدیگر، ۳۲ گزاره به‌عنوان شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائرین از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد، شناسایی شد. سرانجام گزاره‌های اصلی و فرعی به شرح زیر استخراج شدند: ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد شامل (۹ گزاره)؛ مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد شامل (۱۲ گزاره)؛ مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد شامل (۱۱ گزاره). پرسشنامه اجرای فازهای نظرسنجی و پیمایش دلفی در مراحل بعد بر اساس یافته‌های این مرحله و دسته‌بندی انجام‌شده تهیه شد و مبنای کار قرار گرفت. در جدول (۱) به‌اختصار ویژگی‌های جمعیت شناختی مشارکت‌کنندگان در پانل دلفی به شرح سن، جنسیت، زمینه شغلی و تخصصی، و میزان تحصیلات آمده است.

جدول ۱. خلاصه ویژگی‌های توصیفی افراد مشارکت‌کننده در مرحله پیمایش دلفی (N=۱۳)

متغیر	طبقه‌بندی متغیر	تعداد (نفر)	درصد
سن	کمتر از ۴۰ سال	۱۲	۳۰/۰
	بین ۴۱ تا ۴۵ سال	۱۵	۳۷/۵
	بین ۴۶ تا ۵۰ سال	۱۰	۲۵/۰
جنسیت	بیشتر از ۵۰ سال	۳	۷/۵
	مرد	۳۷	۹۲/۵
تخصص / شغل	زن	۳	۷/۵
	کارشناسان پلیس	۱۷	۴۲/۵
	متخصصان گردشگری	۱۳	۳۲/۵
	متولیان و دست‌اندرکاران امور مکان‌های اقامتگاهی گردشگری و مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی	۱۰	۲۵

کارشناسی	۱۱	۲۷/۵
تحصیلات کارشناسی ارشد	۲۱	۵۲/۵
دکتری	۸	۲۰/۰

در این مرحله از پژوهش، با استفاده از نتایج نهایی مرحله کیفی پژوهش و استخراج گزاره‌های فرعی، پرسشنامه‌ای تدوین و در آن از هر یک از اعضای پانل دلفی درخواست شد تا به هر یک از شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائران از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد، در قالب طیف لیکرت (پنج گزینه‌ای خیلی زیاد، زیاد، تا اندازه‌ای، کم و خیلی کم) امتیاز دهند و ذیل هر گزاره اصلی، اهمیت هر گزاره فرعی را نسبت به سایرین مشخص نمایند. نتایج به‌دست‌آمده به شرح زیر است:

یافته‌های نظرسنجی - ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد: در جدول ۲ میانگین، انحراف معیار و میانگین رتبه‌ای متناظر با هریک از گزاره‌های فرعی مرتبط با گزاره اصلی "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد" طی انجام دور اول و دوم روش دلفی آمده است:

جدول ۲. شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران از خدمات پلیس در بُعد مدیریت انتظامی ترافیک و حمل‌ونقل شهری

گزاره‌های دلفی	دور اول دلفی			دور دوم دلفی		
	میانگین	انحراف استاندارد	رتبه‌ای	میانگین	انحراف استاندارد	رتبه‌ای
۱. روان‌سازی و ارتقای انضباط ترافیکی در اطراف حرم مطهر رضوی با اجرای طرح زوج و فرد	۳/۶۵	۰/۵۸	۳/۱۸۸	۳/۶۷۵	۰/۴۷۴	۲/۷۳۸
۲. تسهیل ایجاد پارکینگ در محدوده‌های تجاری و پرتراфик مشهد	۴/۶	۰/۶۳۲	۶/۹۸۸	۴/۶	۰/۶۳۲	۶/۸۷۵
۳. توانمندسازی مأموران پلیس راهنمایی رانندگی در سطح شهر مشهد در ابعاد دانشی و مهارت شغلی	۳/۵۳	۰/۷۱۶	۳/۰۵	۳/۶۵	۰/۵۳۳	۲/۶۷۵
۴. ایجاد مسیرهای یک‌طرفه به سمت حرم مطهر رضوی	۴/۲۸	۱/۰۱۲	۶/۲۸۸	۴/۶۲۵	۰/۶۲۸	۶/۹۳۸
۵. استقرار کانکس و ایستگاه پلیس راهور در مناطق تجاری	۳/۵۵	۰/۷۸۳	۳/۲۲۵	۳/۶۲۵	۰/۴۹	۲/۶۲۵
۶. ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به گردشگران در خصوص جایجایی درون‌شهری و خطوط حمل‌ونقل عمومی	۴/۳۳	۰/۹۱۷	۶/۲۳۸	۴/۵۵	۰/۶۷۷	۶/۷۲۵
۷. مکان‌یابی بهینه تابلوهای هدایت‌کننده و هشداردهنده در مسیرهای تردد گردشگران جهت پیشگیری از سردرگمی و حوادث ترافیکی	۴/۱۵	۱/۱۴۵	۵/۸۳۸	۴/۳۵	۰/۹۷۵	۶/۲
۸. نظارت پلیس راهور بر امنیت و ایمنی حمل‌ونقل درون‌شهری با تأکید بر تورها و مسیرهای توریستی	۳/۷۸	۰/۸۹۱	۳/۸۱۳	۳/۸۲۵	۰/۸۱۳	۳/۵۶۳
۹. تقویت مداوم هوشمند سازی مدیریت انتظامی ترافیک در شهر مشهد	۴/۴	۰/۸۱	۶/۳۷۵	۴/۵۵	۰/۶۳۹	۶/۶۶۳

در ارتباط با گزاره اصلی "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد"، گزاره‌های "ایجاد مسیرهای یک‌طرفه به سمت حرم مطهر رضوی" با میانگین رتبه ۶/۹۳۸، "ایجاد پارکینگ در مناطق تجاری مشهد" با میانگین رتبه ۶/۸۷۵ و "ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به گردشگران در خصوص جایجایی درون‌شهری و خطوط حمل‌ونقل عمومی" با میانگین رتبه ۶/۷۲۵ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند.

یافته‌های نظرسنجی - مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد: در جدول ۳ میانگین، انحراف معیار و میانگین رتبه‌ای متناظر با هریک از گزاره‌های فرعی مرتبط با گزاره اصلی "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد" طی انجام دور اول و دوم روش دلفی آمده است:

جدول ۳. شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران از خدمات پلیس در بُعد مکان‌های اقامتگاهی گردشگری

گزاره‌های دلفی	دور اول دلفی		دور دوم دلفی	
	انحراف میانگین	انحراف استاندارد	انحراف میانگین	انحراف استاندارد
۱. نظارت بر وجود و صحت امکانات امنیتی و ایمنی در هتل‌ها و مراکز اقامتگاهی گردشگران (وجود صندوق امانت، کپسول آتش‌نشانی، مسیرهای اضطراری، دوربین‌های مدار بسته، سیستم قفل درب اتاق‌ها و...).	۳/۵۵	۰/۵۵۲	۳/۶	۰/۴۹۶
۲. دسترسی پلیس به سیستم اطلاعات گردشگران مراکز اقامتگاهی	۴/۶۰	۰/۴۹۶	۴/۶	۰/۴۹۶
۳. حضور گشت‌های موتور و پیاده شبانه‌روزی پلیس در اطراف مراکز اقامتگاهی	۳/۵۰	۰/۶۴۱	۳/۵۵	۰/۵۵۲
۴. استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در نزدیک مراکز اقامتی	۴/۱۰	۱/۰۸۱	۴/۵۲۵	۰/۶۴
۵. الزام مراکز اقامتگاهی فرسوده با طول عمر زیاد جهت بازسازی یا نوسازی	۳/۶۰	۰/۷۴۴	۳/۶۵	۰/۵۳۳
۶. ارائه اطلاعات لازم به گردشگران درباره مراکز بهداشتی درمانی شامل درمانگاه‌ها، بیمارستان‌ها و داروخانه‌های اطراف مراکز اقامتی.	۴/۲۳	۰/۹۷۴	۴/۵	۰/۶۴۱
۷. اشتراک دانش اطلاعات و راه‌حل‌های کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی اماکن اقامتگاهی بین پلیس و مدیران مراکز اقامتی	۴/۳۶	۰/۸۹۷	۴/۶۷۵	۰/۴۷۴
۸. برخورد قانونی مراکز اقامتگاهی گردشگری که مجهز به امکانات ایمنی و امنیتی مطابق استانداردهای مورد نظر نیستند	۳/۹۳	۰/۸۲۹	۳/۹۲۵	۰/۷۶۴
۹. برگزاری دوره‌ها و سمینارهای آموزشی در مورد مسائل ایمنی و امنیتی برای کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی.	۴/۴۵	۰/۸۴۶	۴/۶۵	۰/۴۸۳
۱۰. ایجاد محدودیت در صدور مجوز ساخت اقامتگاه‌ها در مکان‌های واقع در معرض خطر وقوع حوادث طبیعی (سیل، طغیان رودخانه، زلزله و...)	۳/۶۸	۰/۹۹۷	۳/۹۵	۰/۷۸۳
۱۱. جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی فعالیت	۴/۵۰	۰/۷۱۶	۴/۶۲۵	۰/۵۴
۱۲. ساماندهی اقامتگاه‌های خانگی (نظارت، کنترل و شناسنامه‌دار شدن اقامتگاه‌های خانگی)	۴/۰۸	۰/۹۱۷	۶/۲۱۳	۰/۸۷۱

در ارتباط با گزاره اصلی "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد"، گزاره‌های "اشتراک دانش اطلاعات و راه‌حل‌های کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی اماکن اقامتگاهی بین پلیس و مدیران مراکز اقامتی" با میانگین رتبه ۹/۱۸۸، "برگزاری دوره‌ها و سمینارهای آموزشی در مورد مسائل ایمنی و امنیتی برای کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی" با میانگین رتبه ۹/۰۳۸ و "جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی فعالیت" با میانگین رتبه ۸/۹۳۸ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند.

یافته‌های نظرسنجی - مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد: در جدول ۴ میانگین، انحراف معیار و میانگین رتبه‌ای متناظر با هریک از گزاره‌های فرعی مرتبط با گزاره اصلی "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد" طی انجام دور اول و دوم روش دلفی آمده است:

جدول ۴. شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران از خدمات پلیس در بُعد مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد

گزاره‌های دلفی		دور اول دلفی		دور دوم دلفی	
میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
۳/۸۵	۰/۷۳۶	۴/۶۵	۳/۹	۰/۷۴۴	۴/۱۵
۱. نظارت موثر پلیس بر رعایت ضوابط و استانداردهای قانونی در غذاخوری‌ها و رستوران‌ها و مراکز پذیرایی					
۴/۵۵	۰/۷۱۴	۸/۱	۴/۶۲۵	۰/۶۲۸	۸/۱۱۳
۲. حضور فیزیکی پلیس در محدوده مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به‌منظور اقدامات پیشگیرانه و کنترل رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران					
۳/۶۲۵	۰/۹۵۲	۴/۳۱۳	۳/۸۵	۰/۸۰۲	۴/۰۷۵
۳. آموزش و آگاهی‌بخشی به کارکنان بخش‌های مختلف مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری در مورد مسائل امنیتی و ایمنی گردشگری					
۴/۲۵	۰/۸۷	۷/۱۸۸	۴/۵۷۵	۰/۶۳۶	۸/۰۱۳
۴. معرفی مکان‌های امن و با قیمت منصفانه به گردشگران برای خرید					
۳/۶۷۵	۰/۸۸۸	۴/۲۱۳	۳/۸	۰/۷۹۱	۳/۸۱۳
۵. حضور گشت‌های موتور و پیاده پلیس در مکان‌های حساس با پوشش نامحسوس					
۳/۷۲۵	۰/۸۴۷	۴/۳۷۵	۳/۸۷۵	۰/۷۵۷	۴/۰۶۳
۶. استقرار باجه‌های اطلاع‌رسانی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری پربازدید					
۴/۴۲۵	۰/۸۴۴	۷/۸۶۳	۴/۶۷۵	۰/۴۷۴	۸/۳۲۵
۷. الزام مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به رعایت ضوابط و استانداردهای امنیت و ایمنی					
۳/۷۵	۰/۸۴	۴/۴۱۳	۳/۸۲۵	۰/۷۸۱	۳/۹۱۳
۸-۳. معرفی مکان‌ها و مراکز قانونی تبدیل ارز به گردشگران					
۴/۴	۰/۷۷۸	۷/۶۵	۴/۶۵	۰/۴۸۳	۸/۲۲۵
۹. اعمال قانون علیه مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف در صورت متخلف و قانون‌گریز					
۳/۹۷۵	۱	۵/۴۳۸	۴/۱	۰/۸۷۱	۵/۲۵
۱۰. ملزم کردن فعالان بخش گردشگری به انجام اقدامات لازم در خصوص بیمه گردشگران خارجی و آگاهی بخشی به گردشگران در خصوص مراکز ارائه‌دهنده خدمات بیمه سفر در کشور					
۴/۴	۰/۸۴۱	۷/۸	۴/۶	۰/۵۹۱	۸/۰۶۳
۱۱. راه‌اندازی خط تلفن ویژه گردشگری برای گزارش مشکلات و جرائم علیه گردشگران					

در ارتباط با گزاره اصلی "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد"، گزاره‌های "الزام مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به رعایت ضوابط و استانداردهای امنیت و ایمنی" با میانگین رتبه ۸/۳۲۵، "برخورد قانونی با مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف و پلمپ آن‌ها در صورت تکرار جرم" با میانگین رتبه ۸/۲۲۵ و "حضور فیزیکی پلیس مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به‌منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران" با میانگین رتبه ۸/۱۱۳ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند.

بررسی اجماع نظر میان مشارکت‌کنندگان در نظرسنجی دلفی

جدول ۵ بر اساس نتایج آزمون ضریب توافقی کندال درجه اجماع میان مشارکت‌کنندگان در پانل دلفی را نشان می‌دهد.

جدول ۵. بررسی اجماع نظری میان اعضای پانل دلفی و ضریب توافقی کندال (W)

دور اول دلفی		دور دوم دلفی		روش‌های ارتقای رضایتمندی زائران از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد
ضریب کندال	آماره کای اسکوتر	ضریب کندال	آماره کای اسکوتر	
۰/۴۵۱	۱۴۴/۱۸۳	۰/۷۲	۲۲۹/۰۸۷	ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد
۰/۴۳۵	۱۹۱/۴۳۵	۰/۷۱	۳۱۲/۹۷۳	مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد
۰/۳۸۷	۱۵۴/۷۷۲	۰/۶۶	۲۶۲/۹۱۹	مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال برای ۷ گزاره فرعی مرتبط با "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد" برابر با ۰/۴۵۱ به دست آمد که با تکرار نظرسنجی در دور دوم این مقدار به ۰/۷۱۶ افزایش یافت که بیانگر سطح بسیار بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است.

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال برای ۱۲ گزاره فرعی مرتبط با "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد" برابر با ۰/۴۳۵ به دست آمد که با تکرار نظرسنجی در دور دوم این مقدار به ۰/۷۱۱ افزایش یافت که بیانگر سطح بسیار بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است.

در دور نخست از نظرسنجی دلفی، مقدار ضریب توافقی کندال برای ۱۱ گزاره فرعی مرتبط با "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد" برابر با ۰/۳۸۷ به دست آمد که با تکرار نظرسنجی در دور دوم این مقدار به ۰/۶۵۷ افزایش یافت که بیانگر سطح بسیار بالایی از اجماع میان مشارکت‌کنندگان است.

سرانجام با توجه به حصول اجماع قابل‌قبول میان اعضای شرکت‌کننده در نظرسنجی دلفی در ارتباط با شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائران از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد در سه گزاره اصلی "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد"، "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد" و "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد" نظرسنجی دلفی به پایان رسید.

بحث

رضایتمندی گردشگران از سفر به یک مقصد گردشگری متغیری کلیدی برای ثبات و رونق‌بخش گردشگری و پایداری از است. از آنجایی که گردشگری دارای ماهیت فرابخشی است، ایجاد تجربه‌های خوشایند و رضایت‌بخش برای گردشگران نیازمند نقش‌آفرینی موثر و هماهنگ همه دستگاه‌های نقش‌آفرین و خدمات‌رسان به‌ویژه پلیس به‌عنوان متولی نظم و امنیت است. در سند راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران (۱۳۹۹)، نقش‌آفرینی موثر پلیس در ایجاد نظم و امنیت گردشگری در کنار ۲۳ دستگاه دیگر، به‌عنوان یکی از ضرورت‌های اساسی طرح‌شده است، که بدون آن دستیابی به اهداف سند و توسعه پایدار گردشگری میسر نخواهد بود. بر این اساس، در این پژوهش شیوه‌های ارتقای رضایت گردشگران مذهبی از خدمات پلیس در شهر مشهد، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین مقصدهای گردشگری کشور در کانون هدف قرار گرفت.

همان‌طور که در ادبیات پژوهش آمد، نظم و امنیت مقصدهای گردشگری از متغیرهای اساسی در مطالعه رضایت گردشگران است. در این راستا نیروی انتظامی از طریق مجموعه پلیس‌های تخصصی خود نقش‌های متنوعی در ایجاد و برقراری نظم و امنیت بر عهده دارد. این پژوهش به‌طور عمده بر حوزه مأموریت سازمانی سه مورد از پلیس‌های تخصصی که دارای بیشترین ارتباط مأموریتی با بخش گردشگری هستند تمرکز داشت، شامل: پلیس راهور، پلیس پیشگیری، و پلیس اطلاعات و امنیت عمومی.

جوکار و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی که به رهیافت‌های مدیریت اثرات امنیتی-انتظامی اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی در شهر همدان پرداخته، به این نتیجه رسیده است که رشد و توسعه خودجوش یا مدیریت نشده اقامتگاه‌های غیررسمی در شهر همدان، اثرات نامطلوب امنیتی-انتظامی بر گردشگران دارد. در پژوهش حاضر نیز در سؤال فرعی دوم به این نتیجه رسیدیم که جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی یکی از مهم‌ترین شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائرین می‌باشد.

حسین پور و مظلوم (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی در شهر مشهد پرداخته و به این نتیجه رسیدند که گشت‌های کنترل و پیشگیری یکی از مهم‌ترین عوامل موثر بر تأمین امنیت گردشگران مذهبی می‌باشد که در این تحقیق نیز در سؤال فرعی سوم به این نتیجه دست‌یافتیم که حضور فیزیکی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به‌منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران، یکی از مهم‌ترین شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائرین می‌باشد و این موضوع نقطه مشترک تحقیق حاضر با پژوهش مورد اشاره می‌باشد.

بخارایی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی به بررسی ضرورت امنیت اجتماعی گردشگران پرداختند که نتایج این تحقیق نشان داد عملکرد بهینه و به‌موقع پلیس در هنگام خطر و همچنین آموزش نیروهای انسانی متخصص جهت راهنمایی گردشگران میزان امنیت گردشگران را افزایش می‌دهد. در این پژوهش نیز به این نتیجه دست‌یافتیم که حضور فیزیکی پلیس در اماکن تجاری و تفریحی و همچنین ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به گردشگران تأثیر چشمگیری بر رضایتمندی زائرین از خدمات انتظامی دارد.

سلطانی و شریف (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان رضایت سنجی خدمات گردشگری مذهبی با تأکید بر نقش عوامل محیطی، میزان رضایت زائران بومی و غیربومی حرم مطهر شاه‌چراغ (ع) شیراز از کیفیت خدمات و امکانات محیط داخلی حرم و محیط شهری را بررسی کرده‌اند که نتایج پژوهش نشان داد رضایتمندی تابع شرایط اجتماعی و اقتصادی گردشگران است بنابراین با توجه به اینکه خدمات پلیس تأمین‌کننده بخش عظیمی از امنیت اجتماعی زائران است، این موضوع به‌عنوان نقطه مشترک پژوهش مذکور با پژوهش کنونی قلمداد می‌گردد.

نتیجه‌گیری

طبق نتایج به‌دست‌آمده مقدار ضریب توافقی کندال برای ۹۷ گزاره مرتبط با "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد" از ۰/۴۵ در دور نخست از نظرسنجی دلفی، به ۰/۷۲ در دور دوم افزایش یافت. مقدار ضریب توافقی کندال برای ۱۲ گزاره فرعی مرتبط با "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد" از ۰/۴۴ در دور نخست از نظرسنجی دلفی، به ۰/۷۱ در دور دوم افزایش یافت. مقدار ضریب توافقی کندال برای ۱۱ گزاره فرعی مرتبط با "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد" از ۰/۳۹ در دور نخست از نظرسنجی دلفی، به ۰/۶۶ در دور دوم افزایش یافت. با توجه به حصول اجماع قابل قبول میان اعضای شرکت‌کننده در نظرسنجی دلفی در ارتباط با شیوه‌های ارتقای رضایتمندی زائران از خدمات مدیریت انتظامی در شهر مشهد در سه گزاره اصلی نظرسنجی دلفی به پایان رسید.

در ارتباط با گزاره اصلی "ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد"، گزاره‌های "ایجاد مسیرهای یک‌طرفه به سمت حرم مطهر رضوی" با میانگین رتبه ۶/۹۴، "ایجاد پارکینگ در مناطق تجاری مشهد" با میانگین رتبه ۶/۸۸ و "ارائه اطلاعات و راهنمایی‌های لازم به گردشگران در خصوص جابجایی درون‌شهری و خطوط حمل‌ونقل عمومی" با میانگین رتبه ۶/۷۳ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند. با توجه به این نتایج یکی از مهم‌تری معضلات حال حاضر مشهد مقدس که زائران را با مشکل مواجه ساخته است بحث ترافیک سنگین اطراف حرم مطهر رضوی و نبود پارکینگ در مراکز تجاری می‌باشد. بنابراین با توجه، در نظرسنجی صورت گرفته ایجاد مسیرهای یک‌طرفه به سمت حرم مطهر رضوی و همچنین احداث پارکینگ در مراکز تجاری به‌عنوان اولویت‌های ارتقای رضایتمندی زائران مطرح شده است. در ارتباط با گزاره اصلی "مکان‌های اقامتگاهی گردشگری در شهر مشهد"، گزاره‌های "اشتراک دانش اطلاعات و

راه‌حل‌های کاهش مخاطرات ایمنی و امنیتی اماکن اقامتگاهی بین پلیس و مدیران مراکز اقامتی " با میانگین رتبه ۹/۱۹، "برگزاری دوره‌ها و سمینارهای آموزشی در مورد مسائل ایمنی و امنیتی برای کارکنان و مدیران مراکز اقامتگاهی" با میانگین رتبه ۹/۰۳۸ و "جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی فعالیت" با میانگین رتبه ۸/۹۴ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند. یکی از مشکلات مطرح شده از سوی زائران موضوع اقامتگاه‌های غیررسمی و همچنین عدم وجود شرایط ایمنی و امنیتی در برخی مراکز اقامتگاهی می‌باشد. در نظرسنجی اخیر نیز مشخص شد موضوعات فوق به‌عنوان یکی از دغدغه‌های مهم موجود در مشهد مقدس می‌باشد که می‌بایست در این خصوص چاره‌اندیشی شود.

در ارتباط با گزاره اصلی "مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی در شهر مشهد"، گزاره‌های "الزام مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به رعایت ضوابط و استانداردهای امنیت و ایمنی" با میانگین رتبه ۸/۳۳، "برخورد قانونی با مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری متخلف و پلمپ آن‌ها در صورت تکرار جرم" با میانگین رتبه ۸/۲۳ و "حضور فیزیکی پلیس مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به‌منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران" با میانگین رتبه ۸/۱۱ در اولویت‌های اول تا سوم قرار گرفتند. مشهد مقدس به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین شهرهای زائرپذیر کشور، از مراکز تجاری، پذیرایی و خدماتی گسترده‌ای برخوردار است که بیشترین تردد زائران نیز در این مناطق صورت می‌گیرد لذا توجه به موضوعات ایمنی، امنیتی و انتظامی مراکز مذکور، در جلب رضایتمندی زائران نقش بسیار مهمی دارد و نتایج حاصله نیز بیانگر این مطلب می‌باشد.

۱) بر اساس نتایج حاصله، در بحث ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد مقدس، ایجاد مسیرهای یک‌طرفه به سمت حرم مطهر رضوی اولین اولویت را در ارتقای رضایتمندی زائران به خود اختصاص داده است، لذا ضروری است به‌منظور تسهیل عبور و مرور زائران به سمت حرم مطهر، طرح‌های ترافیکی اطراف حرم مطهر رضوی موردبازنگری قرار گرفته مسیرهای تردد به‌صورت یک‌طرفه ایجاد گردد.

۲) از آنجایی که در مؤلفه مرتبط با خدمات مدیریت انتظامی در بحث ترافیک و حمل‌ونقل شهری در شهر مشهد، موضوع ایجاد پارکینگ در مناطق تجاری مشهد به‌عنوان یکی از مهم‌ترین موضوعات مطرح شده می‌باشد لذا چنین به نظر می‌رسد پارک خودرو در محل مناسب یکی از دغدغه‌های مطرح شده بوده و کمبود پارکینگ به‌ویژه در مناطق تجاری در مشهد مشهود می‌باشد لذا پیشنهاد می‌گردد به نحو مقتضی نسبت به احداث پارکینگ‌های مناسب در اطراف مناطق تجاری اقدام گردد.

۳) ایجاد سازوکار مناسب برای شناسایی خودروهای زائرین در جهت ارائه تسهیلات ویژه در محدوده‌های طرح ترافیک اطراف حرم مطهر رضوی.

۴) جلوگیری از فعالیت اقامتگاه‌های خانگی فاقد مجوز رسمی و قانونی از مهم‌ترین موضوعات حاصله بوده است لذا ضروری است نسبت به شناسایی اقامتگاه‌های فاقد مجوز و پلمپ آن‌ها اقدام گردد همچنین اطلاع‌رسانی کافی به زائرین در این خصوص از بسیاری از تبعات منفی آن پیشگیری خواهد نمود.

۵) حضور فیزیکی پلیس در مراکز پذیرایی، خدماتی و تجاری گردشگری به‌منظور پیشگیری و مقابله با رفتارهای مجرمانه علیه گردشگران از مهم‌ترین اولویت‌های مطرح شده در بحث ارتقای رضایتمندی زائران می‌باشد لذا ضروری است نسبت به احداث کیوسک و کانکس در اطراف اماکن تجاری اقدام گردد.

۶) راه‌اندازی و تجهیز پلیس ویژه گردشگری (زیارت) در محدوده حرم مطهر رضوی با استفاده از کارکنان مسلط به

زبان‌های خارجی بخصوص عربی و انگلیسی برای تعامل بهتر با زائران امام رضا (ع).
 ۷) شناسایی تلفن همراه زائران در جهت ارسال پیام‌های خوشامدگویی، هشدارهای امنیتی و همچنین فراهم نمودن امکانات و نحوه ارتباط مستقیم با پلیس از طریق فضای مجازی در جهت ارائه خدمات مطلوب به زائرین.
 ۸) طراحی و در اختیار قرار دادن اپلیکیشن موبایلی زائر برای زائران حرم مطهر رضوی در جهت معرفی اماکن اقامتی، تفریحی و مراکز خرید استاندارد و کنترل شده برای ارتقاء امنیت خاطر زائرین.

حامی مالی

حامی مالی این اثر شرکت یادگار درخشان آریا هست.

سه‌میه نویسندگان در پژوهش

نویسندگان در تمام مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

از تمامی کارشناسان و متخصصان مشارکت‌کننده در پژوهش شامل فرماندهان و مدیران انتظامی، متخصصان مطالعات گردشگری، و متولیان و دست‌اندرکاران امور مکان‌های اقامتگاهی گردشگری و مراکز خدماتی، تجاری و پذیرایی کمال تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

منابع

- بخارایی، احمد؛ شربتیان، محمدحسن و احمدی، اعظم. (۱۳۹۳). امنیت اجتماعی، ضرورتی در ترویج صنعت گردشگری (مطالعه موردی: کلان‌شهر مشهد). *برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، ۳(۱۱)، ۷۶-۹۵.
- بیات، ناصر و سلطانی، وحید. (۱۴۰۲). شناخت و تحلیل عوامل موثر بر امنیت انتظامی صنعت گردشگری در ایران: یک مطالعه دلفی. *فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی*، ۲۵(۲)، ۳۶۸-۳۲۷. [Doi:10.22034/pok.2023.1273758.1783](https://doi.org/10.22034/pok.2023.1273758.1783)
- بیگلری نیا، معصومه و کیانی سلمی، صدیقه. (۱۳۹۶). شناسایی و اولویت‌بندی ابعاد امنیت و اثر آن بر توسعه گردشگری در مناطق شهری (مورد مطالعه: شهر کاشان). *پژوهشنامه جغرافیای انتظامی*، ۵(۲۰)، ۵۹-۸۸. <https://dori.net/20.1001.1.23833580.1396.1396.20.3.8>
- پیچ، استفان و کنل، جوان. (۱۳۹۷). *گردشگری ترکیبی نو*. ترجمه فضیله دادورخانی؛ ناصربیات؛ ابراهیم رستگار و احداله فتاحی، تهران: انتشارات مهکامه.
- جوکار، قاسم؛ بیات، ناصر و ترکمان، مهدی. (۱۳۹۷). مدیریت پیامدهای امنیتی و انتظامی اقامتگاه‌های غیررسمی در مقصد گردشگری. *پژوهش‌های مدیریت انتظامی*، ۱۳(۲)، ۲۳۵-۲۶۰.
- حسام، مهدی. (۱۳۹۶). ارزیابی رضایتمندی گردشگران از مقصدهای گردشگری روستایی (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان فومن). *مجله مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی*، ۱۲(۴)، ۸۰۳-۸۱۹.
- حسین پور، جعفر و مظلوم، سیدمحمد رضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه عملکرد پلیس اماکن عمومی با امنیت گردشگران مذهبی.

- فصلنامه پژوهش‌های اطلاعاتی و جنایی، ۱۰(۳)، ۱۱۶-۱۰۱.
- دویران، اسماعیل. (۱۳۹۹). ارزیابی کیفیت کششی فضای شهری در توسعه گردشگری مذهبی مطالعه موردی: مراسم عزاداری محرم شهر زنجان. *مجله گردشگری شهری*، ۷(۳)، ۸۱-۹۴. doi: 10.22059/jut.2020.291493.744
- 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*، ۴۵، ۲۲-۱. Doi: 10.22126/ges.2022.7606.2515
- سلطانی، علی و شریف، حمیدرضا. (۱۳۹۴). رضایت سنجی خدمات گردشگری مذهبی با تأکید بر نقش عوامل محیطی، مطالعه موردی حرم شاه‌چراغ شیراز. *پژوهش و برنامه‌ریزی شهری*، ۶(۲۳)، ۳۵-۵۴. <https://dorl.net/20.1001.1.22285229.1394.6.23.3.1>
- صادقی، علی‌رضا؛ دهقانی، محمدامین و دادگر، مسعود. (۱۳۹۸). رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی: شهر شیراز. *نشریه گردشگری شهری*، ۶(۳)، ۱۳۹-۱۵۱. doi:10.22059/jut.2019.264118.523
- کیانی سلمی، صدیقه و مهربانی، علی. (۱۳۹۶). شناسایی عوامل مؤثر بر امنیت گردشگری و نقش آن در رضایت، وفاداری و جذب گردشگران (نمونه موردی: گردشگران اصفهان). *فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی*، ۸(۴)، ۲۲۹-۲۶۶.
- متانی، مهرداد و داداشی سلوکلائی، الهام. (۱۳۹۶). ارزیابی سطح رضایت گردشگران از عملکرد خدمات گردشگری و شناسایی زمینه‌های بهبود و توسعه خدمات در شهرهای ساحلی استان مازندران. *فصلنامه جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)*، ۷(۲)، ۱۵۱-۱۶۲. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22286462.1396.7.2.9.1>
- محمدی، جمال؛ صالحی، صادق و نیکوفال، زینب. (۱۳۹۶). پدیدارشناسی تجربه گردشگران اماکن مذهبی (مورد مطالعه: اماکن زیارتی شهرستان هرسین). *برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری*، ۶(۲۰)، ۳۴-۵۵. doi: 10.22080/jtpd.2017.1486
- مرکز آمار ایران. (۱۴۰۱). گزارش آماری گردشگری ایران در سال ۱۴۰۰.
- نجیمی، نجیب؛ مقتدری، قاسمعلی و حاتمی‌بهمن‌بیگلر، خداکرم. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی گردشگری (مطالعه موردی: گردشگران خارجی شهر شیراز). *نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی*، ۵(۴)، ۱۰۱-۱۱۰. <https://dorl.net/20.1001.1.66972251.1392.5.4.7.6>
- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع‌دستی. (۱۳۹۹). سند راهبردی توسعه گردشگری. پایگاه ملی اطلاع‌رسانی قوانین و مقررات کشور.

References

- Bayat, N., & Soltani Paji, V. (2023). Identifying and analyzing the factors affecting the policing security of the tourism industry in Iran: a Delphi study. *Police Knowledge Journal*, 25(2), 327-368. doi:10.22034/pok.2023.1273758.1783 [In Persian].
- Bokharaei, A., Sharbatian, M. H., & Ahmadi, A. (2015). Social Security; a Requirement to Promote Tourism Industry (A Case Study of Mashhad Metropolis). *Journal of Tourism Planning and Development*, 3(11), 76-95. [In Persian].
- Daviran, S. (2020). Evaluation of Tensile Quality of Urban Space in Religious Tourism Development Case Study: Zanzan Muharram Mourning Ceremony. *Urban tourism*, 7(3), 81-94. <https://doi.org/10.22059/jut.2020.291493.744> [In Persian].
- Dwivedi, K., Dixit S., & Tiwari, A. (2023). A Case-based Study on Exploration of Possibilities towards Religious Tourism Development with Special Reference to Tourism Awareness Training Program for Tourism Stakeholder at Gwarighat, Jabalpur. *Multidisciplinary and Multilingual Research Journal*, 6(2), 495-500.
- Hesam, M. (2018). Tourists' Satisfaction of Rural Tourism Destinations (Case Study: Villages of Foman County). *Journal of Studies of Human Settlements Planning*, 12(4), 803-819. [In Persian].
- Hosseinpoor, J., & Mohammad-Reza Mazloom, S. (2015). The Relationship between the Performance of Public Places Police and Security of Pilgrims. *Intelligence and criminal*

- research journal*, 10(39), 101-116. [In Persian].
- Jokar, Q., Bayat, N., & Turkaman, M. (2018). Management of Security and Policing Consequences of Informal Residences at Tourist Destination. *Police Management Studies Quarterly*, 13(2), 235-260. [In Persian].
- Kayani Salmi, S., & Bigleri Nia M. (2018). Identifying and prioritizing aspects of security and its effect on tourism development in urban areas (case study: Kashan city). *Journal of police Geography*, 5(20), 59-88. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.23833580.1396.1396.20.3.8> [In Persian].
- Kiani Salmi, S., & mehrabi, A. (2018). Tourism security and specifying its effects on tourists' satisfaction, faithfulness, and attraction (case study: Isfahan Tourists). *Societal Security Studies*, 8(52), 229-266. [In Persian].
- Kim, B., Kim, S., & King, B. (2020). Religious tourism studies: evolution, progress, and future prospects. *Tourism Recreation Research*, 45(2), 185-203. <https://doi.org/10.1080/02508281.2019.1664084>
- Lai, M. T. H., Yeung, E., & Leung, R. (2023). Understanding tourists' policing attitudes and travel intentions towards a destination during an ongoing social movement. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(2), 874-891. <https://doi.org/10.1108/JHTI-11-2021-0312>
- Luz, N. (2020). Pilgrimage and religious tourism in Islam. *Annals of Tourism Research*, 82, 102915. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102915>
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety*. Taylor & Francis.
- Matani, M., & Dadashi Solokolaei, E. (2017). Assess the satisfaction level of tourists from the tourism services and Identify areas to improve and expand its services in the coastal cities of Mazandaran province. *Geography (Regional Planning)*, 7 (26), 151-162. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22286462.1396.7.2.9.1> [In Persian].
- Ministry of Cultural Heritage, Tourism and Handicrafts. (2019). Tourism development strategic document. National information base for laws and regulations of the country. <https://dotic.ir/news/7490> [In Persian].
- Mohamadi, J., Salehi, S., & Nikufal, Z. (2016). Phenomenology of Tourists' Experience of Religious Places (Study Case: Pilgrimage Places of Hersin City). *Planning and Tourism Development*, 6(20), 34-55. <https://doi.org/10.22080/jtpd.2017.1486> [In Persian].
- Najimi, N., Moqtadari, Q., Hatami Bahman Biglou, Kh. (2012). Investigating factors affecting tourism satisfaction (case study: foreign tourists in Shiraz). *New perspectives in human geography*, 5(4), 101-110. [In Persian].
- Oliveri, A. M., Polizzi, G., & Parroco, A. M. (2019). Measuring tourist satisfaction through a dual approach: The 4q methodology. *Social Indicators Research*, 146(1-2), 361-382. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-2013-1>
- Page, S., & Connell, J. (2014) *Tourism: A Modern Synthesis*. Second edition, Andover: Thomson.
- Prayag, G., Hassibi, S., & Nunkoo, R. (2019). A systematic review of consumer satisfaction studies in hospitality journals: Conceptual development, research approaches and future prospects. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(1), 51-80. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1504367>
- Rezaei, M., & Moradi Romghani, R. (2022). Measuring the Effect of the Performance of Security Components of Tourism Destinations on the Satisfaction of Foreign Tourists in order to Sustainable Development of Tourism Industry in Shiraz Metropolis. *Geography and Environmental Sustainability*, 12(4), 1-22. [doi:10.22126/ges.2022.7606.2515](https://doi.org/10.22126/ges.2022.7606.2515) [In Persian].
- Sadeghi, A., Dehghani, M. A., & Dadgar, M. (2019). Ranking of the Factors Affecting Urban Tourism Satisfaction Using Kano Model, Case Study: Shiraz City. *Urban tourism*, 6(3), 139-151. [doi: 10.22059/jut.2019.264118.523](https://doi.org/10.22059/jut.2019.264118.523) [In Persian].
- Sánchez-Franco, M. J., & Rey-Moreno, M. (2022). Do travelers' reviews depend on the destination? An analysis in coastal and urban peer-to-peer lodgings. *Psychology & Marketing*, 39(2), 441-459. [DOI: 10.1002/mar.21608](https://doi.org/10.1002/mar.21608)
- Sangpikul, A. (2017). The influences of destination quality on tourists' destination loyalty: An investigation of an island destination. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 65(4), 422-436.

- Shahrivar, R. B. (2012). Factors that influence tourist satisfaction. *Journal of Travel and Tourism Research* (Online), 12(1), 61. <https://www.proquest.com/docview/1439928008>
- Soltani, A., & Sharif, H. (2016). Satisfaction Analysis of Religious Tourism Service with Emphasis on the Role of Environmental Factors, the Case Study of Shahcheragh Shrine in Shiraz. *Urban Research and Planning Quarterly*, 6(23), 35-54. <https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1394.6.23.3.1> [In Persian].
- Statistical Center of Iran. (2021). Statistical report of Iranian tourism in 2021. <https://www.amar.org.ir/5686891> [In Persian].
- Szabolcs, M., Nagy-Tóth, N.Á., Dávid, L.D., Gogo, A.F.C., & Bujdosó, Z. (2022). The Role of Sports Policing and Tourism Safety at the Summer Olympics. *Sustainability*, 14, 5928. <https://doi.org/10.3390/su14105928>
- Woyo, E., & Slabbert, E. (2020). Unpacking the motivations, satisfaction and loyalty of tourists travelling to a distressed destination. *Anatolia*, 31(4), 536-548. DOI: 10.1080/13032917.2020.1794919