

Investigating the role of police human capital in the observance of social norms by tourists

Sadeh Salehi¹ , Hossein Sharifpour² , Amir Moradi Asl³ 

1. Professor, Department of Development Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Mazandaran, Babolsar, Iran. Email: s.salehi@umz.ac.ir
2. Department of Police Management, Faculty of Command and Staff, Amin Comprehensive University of Police Sciences, Tehran, Iran. Email: Ali_2124@yahoo.com
3. PhD Candidate in Economic Sociology and Development, Department of Development Sociology, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Mazandaran, Babolsar, Iran. Email: a.moradiasl.ac@gmail.com

ARTICLE INFO

Abstract

Article type:
Research Paper

Article history:

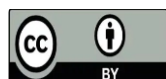
Received December 29, 2025
Received in revised form March 1, 2026
Accepted April 28, 2026
Available online April 28, 2026

Keywords:

Human capital, social norms, coastal tourism, coastal cities, police, Mazandaran

Context and Objective: The coastal cities of Mazandaran face numerous challenges in adhering to social norms due to the influx of mass tourism. This research has been conducted to examine the role of police human capital in upholding the social norms of tourists in the coastal cities of Mazandaran province. **Methodology:** The research is quantitative and positivist in nature, and the statistical population includes 126 managers and police officers from the Mazandaran Police Command, of which 100 were selected using simple random sampling. The data collection tool was a questionnaire with 34 questions on a Likert scale. The data were analyzed using SPSS and PLS software. **Findings:** The regression analysis showed that the psychological (impact coefficient 0.435) and ethical (0.184) characteristics of the police have the most significant positive impact on tourists' adherence to social norms. The police's knowledge was also significant with an impact coefficient of 0.123, but professional skills did not have a significant impact on tourists' adherence to social norms. The research model was able to explain 26 percent of the variance in social norms adherence by tourists. **Conclusion and Recommendations:** The human capital of the police, especially in psychological and ethical dimensions, plays an effective role in observing and strengthening the social norms of tourists. It is suggested that professional training in psychology, ethics, and communication skills be expanded for police personnel. Additionally, collaboration between law enforcement and tourism institutions is essential to enhance tourists' awareness of local norms. **Innovation and originality:** This research is the first comprehensive study examining the impact of police human capital on tourists' adherence to social norms in Iran and provides a practical framework for managing tourist behavior and enhancing positive interactions in tourist destinations.

How to cite: Salehi, S., Sharifpour, H. and Moradi Asl, A. (2026). Investigating the role of police human capital in the observance of social norms by tourists. *Geography and Regional Planning*, 16(62), 353-372. <https://doi.org/10.22034/jgeoq.2026.565267.4388>



© Author(s) retain the copyright and full publishing rights
DOI: <https://doi.org/10.22034/jgeoq.2026.565267.4388>

Publisher: Qeshm Institute of Higher Education

Introduction

The coastal cities of Mazandaran province, as destinations with high tourism potential, have numerous economic and social advantages, but these advantages have always been accompanied by challenges in maintaining and adhering to social norms (Ebrahimi et al., 2016). One of the main concerns is the behavior of tourists who, due to a lack of awareness of local customs or cultural differences, may inadvertently disregard social norms (Bagherifard et al., 2013). Such behaviors can lead to local dissatisfaction, a decrease in social security, and even a reduction in tourists' willingness to visit again (Akbarian-Ronizi et al., 2016).

In this regard, the police force can play a fundamental role. The human capital of the police, including knowledge, skills, and ethical and psychological traits, can act as a factor in strengthening social norms and reducing anomalies (Allameh et al., 2015). However, limited studies in Iran have examined these impacts, and significant research gaps still exist in this area (Gorji-Kersami, 2017).

The present research attempts to fill this gap and examines the role of police human capital in reinforcing the adherence to social norms by tourists in the coastal cities of Mazandaran.

Social norms, as unwritten rules that regulate the behaviors of community members, play a fundamental role in creating social order and cohesion (Durkheim, 2023). These norms arise from the cultural and social values and beliefs of societies and serve as a standard for group interactions. Failure to adhere to these norms, especially in tourist areas, can lead to the creation of social anomalies and weaken the relationships between tourists and local communities (Ebrahimi et al., 2016).

Based on previous research, social norms encompass various aspects such as ethical rules, customs, and behavioral expectations that are transmitted to individuals during the process of socialization (Kashima et al., 2013). These rules not only influence the behavior of tourists but also understanding and adhering to them can enhance the tourism experience for both the host community and the tourists (Melnik et al., 2022).

One of the key factors in strengthening social norms is the role of the human capital of the police force. The human capital of the police includes four main dimensions: ethical characteristics, psychological traits, professional skills, and police knowledge (Mirzakhani et al., 2019).

Numerous studies have examined the impact of tourists' social behaviors. For example, Gao et al. (2023) emphasize that positive emotions and perceived behavioral control play a significant role in tourists adhering to social norms. Additionally, Dempsey et al. (2023) found that the ethical characteristics and communication skills of police officers can enhance public trust and reduce social anomalies.

Cultural and social differences between tourists and the local community are significant barriers to adhering to norms. These differences may lead to misunderstandings, reduced positive interactions, and even social conflicts (Gorji-Kersami, 2017). In addition, the insufficient communication between law enforcement agencies and tourism institutions hinders the effective transmission of information regarding acceptable and unacceptable social behaviors to tourists (Sedaghatifard, 2009).

Considering the background and the theoretical literature presented, the research hypotheses are as follows:

- A. The ethical characteristics of the police have a significant impact on the adherence to social norms by tourists.
- B. The professional skills of the police have a significant impact on the adherence to social norms by tourists.
- C. The psychological characteristics of the police have a significant impact on tourists' adherence to social norms.
- D. Danesh's influence on tourists' adherence to social norms is significant.

Methodology

This research has been conducted with a quantitative and positivist approach. The statistical population of the research included 126 managers and officers from the Police Command of Mazandaran Province. For sample selection, a simple random sampling method was used, and 100 individuals were

chosen as the final sample. The main tool for data collection was the questionnaire. The validity of the questionnaire was evaluated through expert approval and the use of previous standard questionnaires. The reliability of the instrument was also examined through Cronbach's alpha and composite reliability (CR). The collected data were analyzed using SPSS and PLS software.

Research Findings

The respondents included 96 individuals, most of whom were men (97.92%), with master's degrees (53.13%) and 11 to 20 years of work experience (50%).

The research findings showed that different variables of police human capital have varying impacts on tourists' adherence to social norms:

Ethical characteristics: A positive and significant impact with a coefficient of 0.184 and a significance level of 0.011 (less than 0.05) indicating hypothesis confirmation.

Psychological characteristics: The highest positive and significant impact with an influence coefficient of 0.435, a significance level of 0.000, and a T value of 4.213 indicates the high importance of this factor.

Professional skills: A positive but insignificant impact with a coefficient of 0.097 and a significance level of 0.060 (greater than 0.05) has led to the rejection of this hypothesis.

Police knowledge: A positive and significant impact with an effect size of 0.123, a

significance level of 0.023, and a T-value of 2.289 indicates the confirmation of the hypothesis.

Conclusion

The research results are consistent with previous studies such as Wang et al. (2023) and Dempsey et al. (2023), which emphasized the importance of psychological and ethical characteristics of the police. The weak impact of professional skills is also similar to the findings of Gerji Kersami (2017), which state that these skills alone cannot have a high impact.

Considering the results of this research, it is suggested that training programs focusing on mental health, emotional intelligence, and communication skills be designed and implemented for police personnel. The police force should collaborate with tourism organizations to increase tourists' awareness of social norms. Training courses to enhance the cultural and local knowledge of the police and promote positive interactions with tourists are essential. Attention to the development of social skills and their integration with other human capital factors can lead to greater effectiveness.

The human capital of the police, especially in psychological and ethical dimensions, plays a central role in ensuring that tourists adhere to social norms. This research emphasizes the necessity of investing in the training and development of these dimensions to improve social interactions and reduce anomalies in tourist areas.

Ethical considerations

Following the principles of research ethics

The authors have observed the principles of ethics in conducting and publishing this scientific research, and this is confirmed by all of them.

Data Availability Statement

Data available on request from the authors.

Acknowledgements

First author: Preparation of samples, conducting experiments and collecting data, performing calculations, statistical analysis of data, analysis and interpretation of information and results, preparing a draft of the article.

Second author: Preparation of samples, conducting experiments and collecting data, performing calculations, statistical analysis of data, analysis and interpretation of information and results, preparing a draft of the article.

Third author: Preparation of samples, conducting experiments and collecting data, performing calculations, statistical analysis of data, analysis and interpretation of information and results, preparing a draft of the article.

Ethical Considerations

The authors affirm that they have adhered to ethical research practices, avoiding

plagiarism, misconduct, data fabrication or falsification, and have provided their consent for this article's publication.

Funding

This research was conducted without any financial.

Conflict of Interest

The authors declare no conflict of interest





انجمن ژئوپلیتیک ایران

فصلنامه جغرافیا و برنامه ریزی منطقه‌ای

شاپا چاپی: ۶۴۶۲-۲۲۲۸ شاپا الکترونیکی: ۲۷۸۳-۲۱۱۲

Homepage: <https://www.jgeoqeshm.ir/>



بررسی نقش سرمایه انسانی پلیس در رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران

صادق صالحی[✉]، حسین شریف پور^۲، امیر مرادی اصل^۳

۱. نویسنده مسئول، استاد گروه جامعه شناسی توسعه، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران، رایانامه: s.salehi@umz.ac.ir

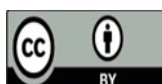
۲. گروه مدیریت انتظامی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه جامع علوم انتظامی امین، تهران، ایران. رایانامه: Ali_2124@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری جامعه شناسی اقتصادی و توسعه، گروه جامعه شناسی توسعه، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران. رایانامه: a.moradiasl@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	
تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۱۰/۸	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۱۱/۲	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۲/۰۹	
تاریخ انتشار: ۱۴۰۵/۰۲/۰۸	
کلیدواژه ها: سرمایه انسانی هنجارهای اجتماعی گردشگری ساحلی شهرهای ساحلی مازندران	زمینه و هدف: شهرهای ساحلی مازندران به دلیل پذیرش گردشگری انبوه، با چالش‌های متعددی در رعایت هنجارهای اجتماعی مواجه‌اند. این پژوهش با هدف بررسی نقش سرمایه انسانی پلیس در رعایت هنجارهای اجتماعی گردشگران در شهرهای ساحلی استان مازندران انجام شده است. روش‌شناسی: تحقیق از نوع کمی و اثبات‌گرا بوده و جامعه آماری شامل ۱۲۶ مدیر و افسر پلیس فرماندهی انتظامی استان مازندران است که ۱۰۰ نفر از آن‌ها با روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای با ۳۴ سؤال در مقیاس لیکرت بود. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و PLS تجزیه و تحلیل شدند. یافته‌ها: تحلیل رگرسیون نشان داد که ویژگی‌های روان شناختی و اخلاقی پلیس بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران دارند. دانش پلیس نیز با ضریب تأثیر ۰.۱۲۳ معنادار بود، اما مهارت‌های حرفه‌ای تأثیر معناداری بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران نداشت. مدل تحقیق توانست ۲۶ درصد از واریانس هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران را تبیین کند. نتیجه‌گیری و پیشنهادات: سرمایه انسانی پلیس به ویژه در ابعاد روان شناختی و اخلاقی، نقش مؤثری در رعایت و تقویت هنجارهای اجتماعی گردشگران دارد. پیشنهاد می‌شود آموزش‌های حرفه‌ای در حوزه روان‌شناسی، اخلاق و مهارت‌های ارتباطی برای کارکنان پلیس گسترش یابد. همچنین، همکاری میان نیروی انتظامی و نهادهای گردشگری برای ارتقای آگاهی گردشگران از هنجارهای محلی ضروری است. نوآوری و اصالت: این پژوهش نخستین مطالعه‌ای است که به بررسی جامع تأثیر سرمایه انسانی پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی گردشگران در ایران پرداخته و چارچوبی عملی برای مدیریت رفتار گردشگران و تقویت تعاملات مثبت در مقاصد گردشگری ارائه می‌دهد.

استناد: صالحی، صادق، شریف پور، حسین و مرادی اصل، امیر. (۱۴۰۵). بررسی نقش سرمایه انسانی پلیس در رعایت هنجارهای اجتماعی

از سوی گردشگران، جغرافیا و برنامه ریزی منطقه‌ای، ۱۶(۶۲): ۳۷۲-۳۵۳. DOI:10.22034/jgeoq.2026.565267.4388



© نویسندگان.

ناشر: موسسه آموزش عالی قشم

مقدمه

ظرفیت‌های گردشگری و ظرفیت بالای شهرهای ساحلی استان مازندران مزایای اقتصادی و اجتماعی بی شماری را به همراه دارد. با این حال، این مزایا با چالش‌هایی در حفظ و تنظیم هنجارهای اجتماعی همراه است (Ebrahimi et al., 2016). یکی از دغدغه‌های اولیه در این زمینه، رعایت هنجارهای اجتماعی توسط گردشگران و پیامدهای عدم رعایت آنها است. تعاملات مکرر بین گردشگران و جوامع محلی، از جمله قرار گرفتن در معرض سبک‌های زندگی، فرهنگ‌ها و آداب و رسوم متنوع، می‌تواند به طور قابل توجهی بر رفتارهای اجتماعی تأثیر بگذارد. این تعامل اغلب منجر به ناهنجاری‌ها، نارضایتی‌ها و تجربیات منفی هم برای گردشگران و هم برای ساکنان محلی می‌شود (Bagherifard et al., 2013; Akbarian-Ronizi et al., 2016).

عدم شناخت و رعایت هنجارهای اجتماعی توسط گردشگران، ثبات اجتماعی در مناطق گردشگری مازندران را با چالش جدی مواجه می‌کند. گردشگرانی که با آداب و رسوم و سنت‌های محلی آشنا نیستند، ممکن است رفتارهایی انجام دهند که توسط ساکنان غیرقابل قبول یا توهین‌آمیز تلقی می‌شود. چنین رفتاری ناهنجاری‌های اجتماعی را تقویت می‌کند، بر امنیت اجتماعی، اعتماد متقابل بین ساکنان و گردشگران و به طور کلی صنعت گردشگری منطقه تأثیر منفی می‌گذارد (Ebrahimi et al., 2016). برخی معتقدند هنجارهای اجتماعی، که به عنوان معیارهای اساسی برای تنظیم رفتار اجتماعی عمل می‌کنند، نه تنها باید پذیرفته شوند، بلکه باید توسط گردشگران و ساکنان محلی به وضوح درک و مورد احترام قرار گیرند (Wang et al., 2023; Huong & Lee, 2017).

این چالش‌ها پیامدهای مهمی برای هر دو طرف دارد. برای ساکنان محلی، رفتارهای نامناسب گردشگر ممکن است منجر به نارضایتی، کاهش کیفیت زندگی و مشکلات اقتصادی، به ویژه در صنایع مرتبط با گردشگری شود. برای گردشگران، درک و ارتباط ضعیف هنجارهای اجتماعی ممکن است منجر به تجربیات منفی شود و آنها را از بازدید مجدد از این مناطق منصرف کند (Allameh et al., 2015). پرداختن به این تأثیر دوجانبه برای توسعه پایدار صنعت گردشگری منطقه حیاتی است.

عوامل متعددی باعث عدم و یا عدم رعایت هنجارهای اجتماعی جامعه محلی از سوی گردشگران می‌شود. گردشگران به هنجارهای اجتماعی می‌شود. به زعم (Gorji-Kersami, 2017)، یکی از دلایل اصلی این امر، عدم آگاهی گردشگران نسبت به هنجارها و مقررات اجتماعی محلی است. علاوه بر این، همکاری و ارتباط ناکافی بین سازمان‌های مجری قانون و سازمان‌های گردشگری مانع از انتشار مؤثر اطلاعات در مورد رفتارهای اجتماعی قابل قبول و غیرقابل قبول می‌شود. تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی بین گردشگران و ساکنان محلی نیز این مسائل را تشدید می‌کند. این چالش‌ها نیاز به یک رویکرد نظاممند برای پر کردن شکاف بین دو گروه و ترویج پایبندی به هنجارهای اجتماعی را برجسته می‌کند.

مطالعه موضوع عدم پایبندی به هنجارهای اجتماعی در محیط‌های گردشگری به دلیل پیامدهای اجتماعی و فرهنگی گسترده آن بسیار حائز اهمیت می‌باشد. رعایت هنجارها نه تنها امنیت و هماهنگی اجتماعی را افزایش می‌دهد، بلکه تعاملات مثبت بین گردشگران و ساکنان محلی را نیز تقویت می‌کند. این تعاملات به نوبه خود به رشد و پایداری صنعت گردشگری کمک می‌کند (Adisatria, 2024). با توجه به اهمیت راهبردی استان مازندران در توسعه اقتصادی محلی، رسیدگی به این موضوع امری ضروری است. علی‌رغم اهمیت روزافزون گردشگری در استان مازندران، تحقیقات محدودی برای بررسی راهبردهای مؤثر برای رسیدگی به نقض هنجارهای اجتماعی توسط گردشگران انجام شده است. در حالی که مطالعات قبلی اثرات نامطلوب عدم پایبندی به هنجارهای اجتماعی را بر جوامع محلی و صنعت گردشگری شناسایی کرده‌اند (Gorji-Kersami, 2017)، تحقیقات جامعی در مورد نقش سرمایه انسانی پلیس وجود ندارد. هدف این تحقیق پر کردن این شکاف با تحلیل پتانسیل ابعاد سرمایه انسانی پلیس برای تأثیرگذاری و تقویت رعایت هنجارهای اجتماعی در بین گردشگران است. در این راستا، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات اساسی ذیل می‌باشد:

الف. آیا ابعاد سرمایه انسانی پلیس می‌تواند به عنوان عاملی مؤثر در تأثیرگذاری بر رعایت هنجارهای اجتماعی گردشگران باشد؟
ب. چگونه می‌توان از سرمایه انسانی پلیس برای ترویج رفتارهای اجتماعی مطلوب در میان گردشگران استفاده کرد؟

پیشینه و ادبیات نظری

هنجارهای اجتماعی به عنوان دستورالعمل‌های رفتاری که تنظیم‌کننده روابط میان افراد در جامعه هستند، نقش به سزایی در شکل‌گیری رفتارهای اجتماعی و تعاملات گروهی دارند (Lapinski et al., 2007; Melnyk et al., 2022). این هنجارها نه تنها از ارزش‌های جامعه منعکس می‌شوند، بلکه به نوبه خود تأثیرات عمیقی بر رفتار گردشگران در جامعه محلی و مقاصد گردشگری مثل شهرهای ساحلی استان مازندران دارند. هنجارهای اجتماعی قواعدی هستند که به افراد جامعه کمک می‌کند تا خواسته‌ها و نیازهای خود را مطابق با انتظارات اجتماعی تنظیم نمایند. این قواعد در فرایند اجتماعی‌سازی و انتقال ارزش‌ها میان افراد و گروه‌ها شکل می‌گیرند و به عنوان معیارهای عمل در گروه و اجتماع مطرح می‌شوند. از نظر دورکیم، هنجارها به عنوان الگوهای رفتار اجتماعی، نظم و قوانین اجتماعی را تنظیم می‌کنند (Durkheim, 2023). هنجار اجتماعی به عنوان الگو یا قاعده‌ای تعریف می‌شود که تنظیم‌کننده رفتارهای افراد در یک جامعه است. این هنجارها بر اساس ارزش‌های اجتماعی شکل گرفته و در صورت عدم رعایت، جامعه پاسخ‌های تنبیهی به افراد ارائه می‌دهد. در واقع، هنجارها بازتابی از اصول و انتظارات جامعه هستند (Kashima et al., 2013). وجود هنجارهای اجتماعی ضامن حفظ نظم و انسجام در جامعه است. در شرایطی که هنجارها از بین می‌روند، بی‌هنجاری یا آنومی شکل می‌گیرد که می‌تواند به تضعیف ساختار اجتماعی و افزایش آسیب‌های اجتماعی منجر شود (Durkheim, 2023).

هنجارهای اجتماعی به عنوان قواعدی که رفتار اعضای جامعه را تنظیم می‌کنند، نقش بسیار مهمی در تعاملات اجتماعی دارند. تحقیقات متعدد در حوزه جامعه‌شناسی این هنجارها را بررسی کرده و درک ما از چگونگی تأثیرگذاری عوامل مختلف بر آن‌ها را افزایش می‌دهند (Ebrahimi et al., 2016). معیارهای اجتماعی و فرهنگی که شامل آداب و رسوم، سنت‌ها و دیدگاه‌های مذهبی هستند، به طور مستقیم بر شکل‌گیری هنجارها تأثیر می‌گذارند. در جامعه‌ای که ارزش‌های دینی و فرهنگی به شدت مورد احترام هستند، شاهد انضباط بیشتر و رعایت هنجارها خواهیم بود (Sedaghatifard, 2009). بر اساس تحقیقات صورت گرفته، عوامل متعددی وجود دارد که بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران اثر می‌گذارند. یکی از مؤلفه‌های کلیدی در تأثیرگذاری بر رعایت هنجارهای اجتماعی، سرمایه انسانی نیروی انتظامی است. سرمایه انسانی با داشتن مهارت‌ها، دانش و تجربیات لازم می‌تواند به درک بهتر از هنجارها و در نهایت به تقویت آن‌ها کمک کند (Adisatria, 2024). کارکنان پلیس با دانش و مهارت‌های کافی می‌توانند تأثیر مثبتی بر رعایت هنجارها در جامعه داشته باشند. سرمایه انسانی توانسته است تا حد زیادی به بهبود رفتارهای اجتماعی گردشگران کمک کند و به ایجاد احساس امنیت در آن‌ها منجر شود (Adisatria, 2024). بر اساس تحقیقات، سرمایه انسانی پلیس نه تنها بر امنیت اجتماعی بلکه بر درک و رعایت هنجارها توسط گردشگران نیز تأثیرگذار است (Gorji-Kersami, 2017).

با توجه به تحقیقات پیشین، توافق نظر درخصوص اهمیت سرمایه انسانی و ویژگی‌های اخلاقی و حرفه‌ای کارکنان پلیس وجود دارد که می‌تواند در کنترل و بهبود رفتار اجتماعی گردشگران در سطح استان تأثیر مثبتی داشته باشد (Ebrahimi et al., 2016). شرایط خاص اجتماعی و فرهنگی هر جامعه نیز بر هنجارها تأثیر می‌گذارد. در جامعه‌ای که تعهدات مذهبی و فرهنگی قوی‌تر است، انتظار می‌رود افراد بیش‌تر به هنجارها پایبند باشند (Sedaghatifard, 2009).

با توجه به عوامل متعدد مؤثر بر هنجارهای اجتماعی گردشگران در شهرهای ساحلی استان مازندران، نیاز به یک رویکرد چندجانبه و هماهنگ میان نهادهای اجتماعی، پلیس و جامعه احساس می‌شود. بهبود مهارت‌ها و ویژگی‌های اخلاقی کارکنان پلیس، تقویت سرمایه اجتماعی و همکاری میان گردشگران و ساکنان محلی می‌تواند به بهبود پایبندی به هنجارها و ایجاد فضایی سالم و ایمن در مناطق گردشگری کمک کند. بنابر این، برای ایجاد محیطی امن و بهبود رعایت هنجارهای اجتماعی نیاز به یک رویکرد چندوجهی از سوی نیروی انتظامی و دیگر نهادهای مرتبط احساس می‌شود.

۲. الف. تعریف مفاهیم و متغیرها

۲. الف. ۱. ابعاد سرمایه انسانی:

۲.الف.۱/۱. ویژگی های اخلاقی کارکنان: اخلاقیات در سازمان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدهاست که بر مبنای آن رفتارهای نیک و بد مشخص می‌شوند. ویژگی‌های اخلاقی افراد که رفتار و گفتار آن‌ها را شکل می‌دهد، ممکن است در جایگاه‌های سازمانی دستخوش تغییر شود و بر کارایی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای اخلاقی کارکنان در طیفی از سلامت اداری تا فساد اداری قابل تحلیل است که سلامت اداری نقشی کلیدی در موفقیت سازمان دارد. برای دستیابی به اهداف سازمانی، نخستین گام، درک مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی کارکنان است (Mirzakhani et al., 2019).

۲.الف.۲/۱. مهارت‌های حرفه ای کارکنان: مشاغل مهارت‌محور مانند پلیس به مهارت‌هایی نظیر ارتباط، متقاعدسازی، کنترل خشم، مدیریت جمعیت، بردباری، فرماندهی، و کار با تجهیزات نیاز دارند. در رویکرد جامعه‌محور، جلب اعتماد مردم از پلیس ضروری است و انتظار می‌رود پلیس با عملکرد مطلوب و خطرپذیری نقش خود را ایفا کند. در این میان، حمایت مقامات از اقدامات قانونی کارکنان پلیس اهمیت ویژه‌ای دارد. مهارت‌های ارتباطی به تأمین نیازهای انسانی، ایجاد اعتماد و رضایت، و شکل‌گیری روابط مثبت بین مردم و پلیس کمک می‌کنند (Mirzakhani et al., 2019).

۲.الف.۳/۱. ویژگی های روان شناختی کارکنان

بهداشت روان شناختی به معنای احساس آرامش، امنیت درونی و دوری از اضطراب و تعارض‌های روان شناختی است. این مفهوم شامل سلامت ذهن، اندیشه و تأثیر مثبت آن بر سلامت جسمانی است. نگرش فرد به زندگی، تعهدات ارزشی و ویژگی‌های زندگی فردی و اجتماعی در ارتقای بهداشت روان نقش مهمی دارند. هدف از بهداشت روان شناختی، دستیابی به سلامت روان شناختی مطلوب و ایجاد شخصیتی منسجم است که بتواند مسئولیت‌ها و وظایف خود را به درستی انجام دهد (Jackman et al., 2019).

۳.الف.۴/۱. دانش کارکنان

کارکنان دانش‌محور در پلیس، خودانگیخته و فعال هستند و بر جمع‌آوری، تولید، اشتراک‌گذاری و تبدیل دانش به استراتژی‌های عملی تمرکز دارند. این قابلیت آن‌ها را قادر می‌سازد تا نوآوری کنند، با تغییرات محیطی سازگار شوند و به طور مؤثر به جرم و جنایت پاسخ دهند. شیوه‌های مؤثر مدیریت دانش برای تقویت عملیات پلیس، بهبود تصمیم‌گیری و تقویت همکاری بین افسران ضروری (Brewster et al., 2014; Palmiotto, 2008).

۲.الف.۲. هنجارهای اجتماعی

قوانین و انتظارات نانوشته‌ای هستند که بر رفتار در یک گروه یا جامعه حاکم هستند. آن‌ها را می‌توان به عنوان استانداردهای مشترکی که دیکته می‌کنند رفتار قابل قبول یا غیرقابل قبول در زمینه‌های مختلف در نظر گرفته شود. هنجارهای اجتماعی با ترویج همکاری و کاهش تعارض نقش مهمی در تسهیل نظم اجتماعی دارند. آن‌ها با شکل دادن به انتظارات و ایجاد انگیزه برای انطباق، که اغلب از طریق تأیید یا عدم تأیید اجتماعی اعمال می‌شود، بر رفتار فردی تأثیر می‌گذارند (Villatoro, 2010). درک هنجارهای اجتماعی برای پرداختن به مسائل پیچیده اجتماعی ضروری است (Loughmiller-Cardinal & Cardinal, 2023).

۲.ب. بسط فرضیات پژوهش

۲.ب.۱. ویژگی‌های اخلاقی و هنجارهای اجتماعی

ویژگی‌های اخلاقی به طور قابل توجهی بر هنجارهای اجتماعی گردشگران تأثیر می‌گذارد، به ویژه در زمینه رفتار طرفدار محیط زیست. تحقیقات نشان می‌دهد که عوامل اخلاقی، مانند هنجارهای شخصی و ارزیابی‌های اخلاقی، واسطه ارتباط بین هنجارهای اجتماعی و اقدامات مسئولانه محیطی گردشگران هستند. به عنوان مثال، یک مطالعه نشان داد که خودآگاهی گردشگران با نگاه اخلاقی دیگران افزایش می‌یابد، که ادراک آن‌ها را از هنجارهای اجتماعی افزایش می‌دهد و آن‌ها را تشویق می‌کند تا رفتار خود را بر این اساس اصلاح کنند (Yan & Yan, 2024).

علاوه بر این، هنجارهای اجتماعی، از جمله هنجارهای دستوری و توصیفی، به طور غیرمستقیم از طریق ارزیابی‌های اخلاقی بر رفتارهای طرفدار محیط‌زیست گردشگران تأثیر می‌گذارند و نشان می‌دهند که ملاحظات اخلاقی نقش مهمی در شکل‌دهی این هنجارها ایفا می‌کند (Wang et al., 2023). درونی‌سازی هنجارهای اجتماعی از طریق رسانه‌های اجتماعی می‌تواند منجر به هنجارهای شخصی قوی‌تر شود، که پیش‌بینی‌کننده‌های قابل‌توجهی از رفتار طرفدار محیط‌زیست در میان گردشگران هستند (Han et al., 2023). ویژگی‌های اخلاقی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان پلیس نیز تأثیر قابل‌توجهی بر هنجارهای اجتماعی دارند. وجود اخلاقیات بالا در میان کارکنان به تقویت اعتماد عمومی و در نتیجه بهبود رعایت هنجارها منجر می‌شود (Dempsey et al., 2023). به طور خاص، مهارت‌های ارتباطی لازمه تحقق آرمان‌های جامعه‌محور پلیس هستند. کارکنان پلیس باید ویژگی‌های اخلاقی و مهارت‌های ارتباطی بالایی داشته باشند. این ویژگی‌ها به تقویت اعتماد عمومی و کاهش تنش‌های اجتماعی کمک می‌کند (Mirzakhani et al., 2019). بنابراین این، ویژگی‌های اخلاقی برای درک چگونگی عملکرد هنجارهای اجتماعی در بافت گردشگری ضروری است.

۲.۲. ویژگی‌های روان‌شناختی و هنجارهای اجتماعی

ویژگی‌های روان‌شناختی به طور قابل‌توجهی بر هنجارهای اجتماعی گردشگران تأثیر می‌گذارد، به ویژه در رابطه با رفتار طرفدار محیط‌زیست و تعاملات اجتماعی. تحقیقات نشان می‌دهد که عوامل روان‌شناختی مانند نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری ادراک شده، مستقیماً بر نیت و رفتار گردشگران در مورد تفکیک زباله و مسئولیت‌پذیری محیطی تأثیر می‌گذارند (Cao, 2022).

علاوه بر این، عوامل عاطفی نقش مهمی دارند. احساسات مثبت می‌تواند اثربخشی هنجارهای اجتماعی را در ترویج رفتارهای حامی محیط‌زیست در بین گردشگران افزایش دهد (Gao et al., 2023). درونی‌سازی هنجارهای اجتماعی از طریق رسانه‌های اجتماعی همچنین فرآیندهای روان‌شناختی درگیر را برجسته می‌کند، زیرا واکنش‌های شناختی و عاطفی می‌توانند اطلاعات هنجاری اجتماعی را به تعهدات اخلاقی شخصی تبدیل کنند (Han et al., 2023). ویژگی‌های روان‌شناختی فردی مانند وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری، نشان داده شده است که با رفتارهای هزینه‌کردن گردشگران مرتبط است، که نشان می‌دهد ویژگی‌های روان‌شناختی می‌تواند بر هنجارهای اجتماعی گسترده‌تر در بافت‌های گردشگری تأثیر بگذارد (Štefko et al., 2022). بنابراین، درک این ابعاد روان‌شناختی برای پرورش هنجارهای اجتماعی مثبت در میان گردشگران ضروری است.

۲.۳. مهارت‌های حرفه‌ای و هنجارهای اجتماعی

مهارت‌های حرفه‌ای، به ویژه مهارت‌های ارتباطی و نرم، به طور قابل‌توجهی بر هنجارهای اجتماعی گردشگران و رضایت کلی آنها از خدمات گردشگری تأثیر می‌گذارد. تحقیقات نشان می‌دهد که مهارت‌های ارتباطی مؤثر در میان ارائه‌دهندگان خدمات گردشگری، مهارت‌های نرم را افزایش می‌دهد که به نوبه خود بر رضایت مشتری تأثیر مثبت می‌گذارد (Tanković et al., 2023). این رابطه نشان می‌دهد که متخصصان به خوبی آموزش دیده می‌توانند ادراکات و رفتار گردشگران را شکل دهند و آنها را با هنجارهای اجتماعی مطلوب همسو کنند. تعامل بین متخصصان گردشگری و جوامع محلی برای درک علایق گردشگران و تأثیرات بالقوه بر فرهنگ محلی بسیار مهم است. این تعامل باعث همسویی بهتر هنجارهای اجتماعی بین گردشگران و ساکنان می‌شود و تجربه گردشگری پایداری را ترویج می‌کند (Gao et al., 2023).

علاوه بر این، توسعه مهارت‌های حرفه‌ای در میان کارگران گردشگری برای برنامه‌ریزی استراتژیک و پرداختن به چالش‌های مرتبط با توسعه گردشگری ضروری است و بر هنجارهای اجتماعی در بافت گردشگری تأثیر می‌گذارد (Gao et al., 2023). بنابراین، افزایش مهارت‌های حرفه‌ای در بخش گردشگری می‌تواند منجر به هنجارها و رفتارهای اجتماعی مثبت‌تر در بین گردشگران شود.

۲.۴. دانش پلیس و هنجارهای اجتماعی

دانش و نگرش پلیس به طور قابل توجهی بر هنجارهای اجتماعی گردشگران تأثیر می‌گذارد، به ویژه در مورد درک ایمنی و انتخاب مقصد. تحقیقات نشان می‌دهد که نگرش گردشگران نسبت به پلیس می‌تواند تصاویر شناختی و عاطفی آنها را از یک مقصد شکل دهد و بر خطرات درک شده و اهداف کلی سفر آنها تأثیر بگذارد (Lai et al., 2022). به عنوان مثال، افرادی که نگرش ضد پلیسی دارند ممکن است ادراکات منفی از یک مقصد ایجاد کنند که می‌تواند آنها را از بازدید باز دارد، در حالی که افرادی که نگرش‌های طرفدار پلیس دارند ممکن است بیشتر بر تصویر مقصد تمرکز کنند تا اهداف سفر (Lai et al., 2022). مشاهده حضور پلیس می‌تواند بر احساس امنیت گردشگران تأثیر بگذارد. دید بالای پلیس ممکن است نشانه‌ای از ناامنی باشد که به طور بالقوه منجر به کاهش تعداد گردشگران می‌شود، در حالی که تقویت اعتماد اجتماعی از طریق موسسات غیررسمی می‌تواند احساس امنیت را افزایش داده و بازدیدکنندگان بیشتری را جذب کند (Jensen & Svendsen, 2016). بنابراین، دانش پلیس و هنجارهای اجتماعی مرتبط با آن نقش مهمی در شکل‌دهی رفتارها و ادراکات گردشگران ایفا می‌کند و در نهایت بر تصمیم‌گیری‌ها و تجربیات سفر آنها تأثیر می‌گذارد.

۲.۲. جمع‌بندی پیشینه و ادبیات نظری

پیشینه و ادبیات نظری ارائه‌شده نشان‌دهنده ارتباط قوی میان سرمایه انسانی پلیس و هنجارهای اجتماعی گردشگران در محیط‌های گردشگری، به‌ویژه در شهرهای ساحلی استان مازندران، است. در ادامه، مهم‌ترین نکات استخراج‌شده از این پیشینه آورده شده است:

هنجارهای اجتماعی به‌عنوان دستورالعمل‌های رفتاری که روابط میان افراد در جامعه را تنظیم می‌کنند، نقش بنیادینی در حفظ نظم و انسجام اجتماعی ایفا می‌کنند (Durkheim, 2023). این قواعد از ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه نشأت می‌گیرند و رفتار گردشگران را تحت تأثیر قرار می‌دهند. در صورت عدم رعایت این هنجارها، ممکن است بی‌نظمی اجتماعی و کاهش تعامل مثبت بین گردشگران و جامعه میزبان ایجاد شود.

سرمایه انسانی پلیس شامل دانش، مهارت‌ها و ویژگی‌های روان‌شناختی و اخلاقی کارکنان است که می‌تواند به درک بهتر و تقویت هنجارهای اجتماعی کمک کند (Adisatria, 2024; Mirzakhani et al., 2019). پلیس با تعامل مستقیم با گردشگران نقش مهمی در ایجاد احساس امنیت و تشویق به رعایت هنجارهای محلی دارد.

ویژگی‌های اخلاقی مانند صداقت، عدالت و انصاف، بر هنجارهای اجتماعی گردشگران تأثیر مثبتی دارند. این ویژگی‌ها می‌توانند اعتماد عمومی را تقویت کنند و به بهبود رفتارهای اجتماعی گردشگران منجر شوند (Mirzakhani et al., 2019; Dempsey et al., 2023). عوامل روان‌شناختی مانند نگرش‌ها، کنترل رفتاری ادراک‌شده، و احساسات مثبت، مستقیماً بر نیت و رفتارهای مسئولانه گردشگران تأثیر می‌گذارند. این عوامل می‌توانند اثربخشی هنجارهای اجتماعی را تقویت کنند و به افزایش تعامل مثبت با جامعه میزبان منجر شوند (Cao et al., 2022; Gao et al., 2023).

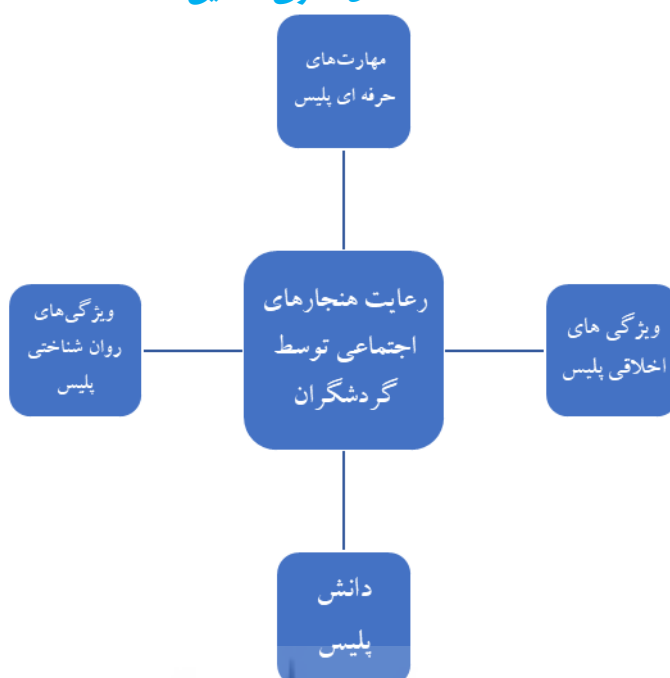
مهارت‌های حرفه‌ای مانند ارتباطات کلامی و اجتماعی کارکنان پلیس، اگرچه تأثیر مثبتی بر درک گردشگران از هنجارها دارند، اما تأثیر معناداری در همه زمینه‌ها نشان نداده‌اند (Gorji-Kersami, 2017). این نشان می‌دهد که مهارت‌های حرفه‌ای به‌تنهایی کافی نبوده و نیاز به ترکیب با سایر عوامل است.

دانش پلیس از جمله دانش فرهنگی و محلی، می‌تواند به ارتقای آگاهی گردشگران نسبت به هنجارهای محلی و کاهش تنش‌های اجتماعی کمک کند. این دانش به‌ویژه در تقویت امنیت اجتماعی و اعتماد بین گردشگران و ساکنان محلی مؤثر است (Lai et al., 2023).

پیشینه نظری تأکید دارد که سرمایه انسانی پلیس، به‌ویژه ویژگی‌های اخلاقی، روان‌شناختی، و دانش کارکنان، می‌تواند تأثیر بسزایی در رعایت هنجارهای اجتماعی توسط گردشگران داشته باشد. با این حال، چالش‌های مرتبط با تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی گردشگران و جامعه میزبان همچنان نیازمند توجه ویژه‌ای است. این چارچوب نظری پایه‌ای محکم برای پژوهش‌های آتی و بهبود سیاست‌گذاری در حوزه مدیریت گردشگری فراهم می‌کند.

با توجه به پیشینه و ادبیات نظری مطرح شده مدل نظری و فرضیات تحقیق در ذیل آمده است:

۲.۵. مدل نظری تحقیق



۱. نمودار ۱. مدل نظری تحقیق

۲.۵. فرضیات تحقیق

- الف. ویژگی‌های اخلاقی پلیس بر رعایت هنجاریهای اجتماعی از سوی گردشگران تاثیر معناداری دارد.
- ب. مهارت‌های حرفه‌ای پلیس بر رعایت هنجاریهای اجتماعی از سوی گردشگران تاثیر معناداری دارد.
- ج. ویژگی‌های روان‌شناختی پلیس بر رعایت هنجاریهای اجتماعی از سوی گردشگران تاثیر معناداری دارد.
- د. دانش پلیس بر رعایت هنجاریهای اجتماعی از سوی گردشگران تاثیر معناداری دارد.

۱. روش تحقیق

پارادایم این تحقیق بر اساس هدف، اثبات گرا و رویکرد این پژوهش کمی (قیاسی) می باشد. جامعه هدف این تحقیق، شامل پلیس های تخصصی فرماندهی انتظامی استان مازندران به تعداد ۱۲۶ نفر می باشند. تحقیق پیرامون تمامی اعضای جامعه هدف می باشد، با توجه به حجم جامعه آماری نمونه انتخابی ۱۰۰ نفر می باشد که به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. شیوه گردآوری داده ها استفاده از پرسشنامه بوده است. پرسشنامه این پژوهش نیز شامل دو بخش است. بخش اول در مورد ویژگی های جمعیت شناختی (سن، جنسیت، سابقه کاری، میزان تحصیلات و ...) و بخش دوم پرسشنامه به بررسی متغیرهای تحقیق پرداخته است. این پرسشنامه مشتمل بر ۳۴ سوال می باشد که هر یک از سؤالات به صورت پنج گزینه ای بر اساس مقیاس لیکرت امتیاز بندی شده اند.

۱. فرایند شاخص سازی متغیرهای تحقیق

متغیرها	ابعاد	گویه ها	منبع پرسشنامه	شکل پاسخها
هنجارهای	هنجارهای مصرفی	۱. مصرف نوشیدنی های الکلی ۲. مقید به پوشیدن لباس های رسمی ۳. شدت صدای موسیقی در فضای عمومی ۴. استفاده از لباس آزاد (غیرمتعارف)	(Ebrahimi et al., 2016)	چندجوابی (طیف پنج
	هنجار ضد رفتار	۱. رابطه با افراد نامحرم ۲. روسپیگری		

گانه لیکرت)		۳. روابط غیراخلاقی و نامشروع ۴. خیانت در امانت و گناه		اجتماعی
		۱. خوبی به دیگران در مقابل کارهای خوب ۲. جبران هدایا ۳. تشکر در مقابل خدمات صادقانه	هنجار عمل متقابل	
		۱. کمک به افراد نیازمند ۲. کمک به خودروهای حادثه دیده ۳. کمک برای پیدا کردن شغل	هنجار یاریگری	
	(Mirzakhani et al., 2019)	۱. ایمان کارکنان ۲. توکل کارکنان ۳. صداقت کارکنان ۴. عدالت کارکنان ۵. انصاف کارکنان	ویژگیهای اخلاقی پلیس	ویژگی‌های سرمایه انسانی پلیس
		۱. مهارت ارتباطی کارکنان ۲. مهارت کلامی کارکنان ۳. مهارت اجتماعی کارکنان ۴. مهارت روان شناختی کارکنان ۵. قدرت تأثیرگذاری کارکنان بر دیگران	مهارت‌های حرفه ای پلیس	
		۱. سلامت جسمانی کارکنان ۲. تناسب اندام کارکنان ۳. چابک بودن کارکنان ۴. سلامت روان شناختی کارکنان ۵. دارای هوش هیجانی مناسب	سلامت جسمی و روان شناختی پلیس	
		۱. دانش عمومی ۲. دانش تخصصی ۳. مردم شناسی ۴. شهر شناسی ۵. قدرت تجزیه و تحلیل وقایع	دانش پلیس	

پرسشنامه این پژوهش دارای اعتبار صوری است. زیرا متغیرهای هنجارهای اجتماعی و ویژگی‌های سرمایه انسانی پلیس از پرسشنامه‌های استاندارد، ادبیات نظری و همچنین و براساس مقیاس‌های استفاده شده در پژوهش‌های دیگر تدوین شده است. همچنین، با مراجعه به صاحب نظران و اساتید دانشگاه، اعتبار (روایی) پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. در این تحقیق برای تعیین قابلیت اعتماد ابزار اندازه گیری (متغیرهای هنجارهای اجتماعی و ویژگی‌های سرمایه انسانی پلیس) از روش ضریب آلفای کرونباخ و ترکیبی (CR) استفاده شده است (جدول ۲) شیوه تحلیل رگرسیون چندگانه برای تحلیل داده‌های خام مورد استفاده قرار گرفت.

جدول ۲. نتایج آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	ابعاد
۰/۸۴۸	دانش پلیس
۰/۹۳۳	مهارت‌های حرفه ای پلیس
۰/۷۶۸	هنجارهای اجتماعی گردشگران
۰/۸۰۲	ویژگیهای اخلاقی پلیس
۰/۷۷۱	ویژگیهای روان شناختی پلیس

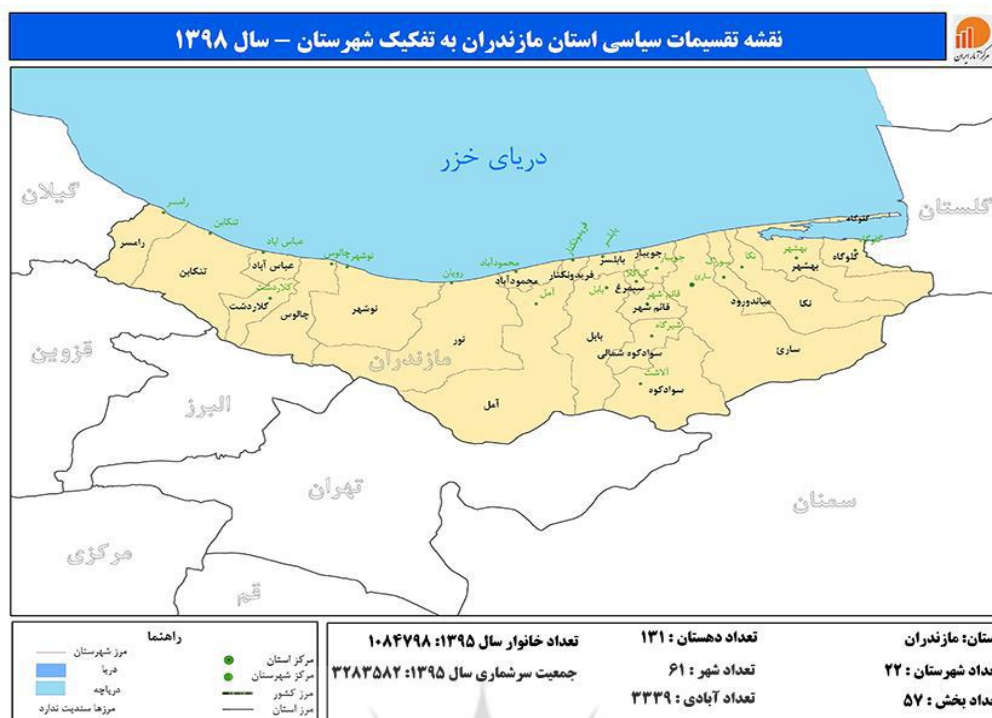
منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۲

با توجه به این که مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ ۰/۷ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیارها در مورد متغیرهای تحقیق مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید نمود.

۴. محدوده مورد مطالعه

استان مازندران بر اساس آخرین تقسیمات کشوری دارای ۲۲ شهرستان می باشد که به سه منطقه غربی، مرکزی و شرقی تقسیم شده است. استان مازندران با وسعت ۲۳۷۵۶/۴ کیلومترمربع، ۱/۴۶ درصد از مساحت کل کشور را در برمی گیرد و هجدهمین استان از این حیث در کشور می باشد. حد شمالی آن، دریای خزر، حد جنوبی آن، استان های تهران و سمنان، حد غربی، گیلان، و حد شرقی استان گلستان می باشد (سالنامه آماری مازندران، ۱۳۹۸، ۳۳). این استان در نیمه شمالی کشور، بین ۳۵ درجه ۴۶ دقیقه تا ۳۶ درجه و ۵۸ دقیقه عرض شمالی، از خط استوا و ۵۰ درجه و ۲۰ دقیقه تا ۵۴ درجه و ۱۰ دقیقه طول شرقی، از نصف النهار گرینویچ قرار دارد. بلندترین قله استان، دماوند با ارتفاع ۵۶۱۰ متر، در میان رشته کوه البرز قرار دارد. در کناره های جنوبی دریای خزر، ارتفاع بین ۲۸ متر پایین تر از سطح دریای آزاد است. شهرهای ساحلی در شهرستانهای رامسر، تنکابن، عباس آباد، چالوس، نوشهر، نور، محمودآباد، فریدونکنار، بابلسر، جویبار، ساری، میاندورود، نکا، بهشهر واقع می باشند. شهرهای ساحلی استان مازندران که در شکل (۱) نشان داده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۱. نقشه تقسیمات سیاسی استان مازندران در سال ۱۳۹۸

۵. یافته‌های تحقیق

در این قسمت، ابتدا توصیف متغیرهای پژوهش انجام شده و سپس، رابطه متغیرهای مورد بررسی در قالب آزمون فرضیات مطرح شده‌اند. برای انجام تحلیل اولیه از نرم افزار Spss و برای بررسی و تحلیل فرضیات پژوهش از نرم افزار PLS استفاده شده است.

جدول ۳. توزیع جنسیت، سن، سطح تحصیلات و سابقه کاری پاسخ‌دهندگان

متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
جنسیت	مرد	۹۷	۹۷	۹۷
	زن	۳	۳	۱۰۰
	کل	۱۰۰	۱۰۰	-
سن	۳۰ تا ۴۰ سال	۱۱	۱۱	۱۱
	۴۱ تا ۵۰ سال	۵۵	۵۵	۶۶
	۵۱ تا ۶۰ سال	۲۲	۲۲	۸۸
	۶۱ سال و بالاتر	۱۲	۱۲	۱۰۰
	کل	۱۰۰	۱۰۰	-
لیسانس		۴۳	۴۳	۴۳

تحصیلات	فوق لیسانس	۵۲	۵۲	۹۵
	دکتری	۵	۵	۱۰۰
	کل	۱۰۰	۱۰۰	-
سابقه کاری	۱ تا ۱۰ سال	۱۱	۱۱	۱۱
	۱۱ تا ۲۰ سال	۴۹	۴۹	۶۰
	۲۱ تا ۳۰ سال	۳۲	۳۲	۹۲
	۳۱ سال و بالاتر	۸	۸	۱۰۰
	کل	۱۰۰	۱۰۰	-

منبع: یافته های پژوهش، ۱۴۰۲

اطلاعات مندرج در جدول فوق، تصویری جامع از ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان ارائه می دهد. داده ها نشان می دهد که جامعه هدف عمدتاً شامل مردان میان سال، با تحصیلات فوق لیسانس و سابقه کاری بین ۱۱ تا ۲۰ سال بوده است. این اطلاعات پایه ای برای تحلیل های آماری پیشرفته و بررسی روابط بین متغیرها فراهم می کند.

۱/۱/۴. آزمون فرضیات تحقیق

جدول ارائه شده (۴) شامل متغیرهای مستقل و تأثیر آنها بر متغیر وابسته (رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران) است. در اینجا نتایج هر متغیر به صورت جداگانه بررسی می شود.

۱/۱/۴. ویژگی های اخلاقی:

مقدار ضریب تأثیر (۰/۱۸۴) نشان می دهد که این متغیر تأثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای اجتماعی گردشگران دارد. مقدار Sig (۰/۰۱۱) کمتر از سطح معناداری ۰/۰۵ است، بنابراین اثر این متغیر تأیید می شود. مقدار T (۲/۵۴۸) نیز نشان دهنده قوی بودن، تأثیر ویژگی های اخلاقی پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس است.

۲/۱/۴. مهارت های حرفه ای:

مقدار ضریب تأثیر (۰/۰۹۸) مثبت اما بسیار ضعیف است. مقدار sig (۰/۰۶۰) بیشتر از سطح معناداری ۰/۰۵ است، بنابراین، مهارت های حرفه ای پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس تأثیر ندارد.

۳/۱/۴. ویژگی های روان شناختی:

مقدار ضریب تأثیر (۰/۴۳۵) نشان می دهد که این متغیر تأثیر قوی و مثبتی بر هنجارهای اجتماعی دارد. مقدار Sig (۰/۰۰۰) بسیار کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین اثر این متغیر با اطمینان تأیید می شود. مقدار بالای T (۴/۲۱۳) نیز نشان دهنده اهمیت زیاد این متغیر است این نتیجه نشان دهنده قوی بودن تأثیر ویژگی های اخلاقی پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس است.

۴/۱/۴. دانش پلیس:

مقدار ضریب تأثیر (۰/۱۲۳) نشان می دهد که این متغیر تأثیر مثبت و متوسطی دارد. مقدار Sig (۰/۰۲۳) کمتر از ۰/۰۵ است، بنابراین اثر این متغیر نیز معنادار است. مقدار T (۲/۲۸۹) نشان دهنده معناداری نسبی تأثیر دانش پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس است.

از بین متغیرهای مستقل، ویژگی های روان شناختی بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس دارد. ویژگی های اخلاقی و دانش پلیس نیز تأثیر معناداری دارند، اما شدت تأثیر آنها کمتر

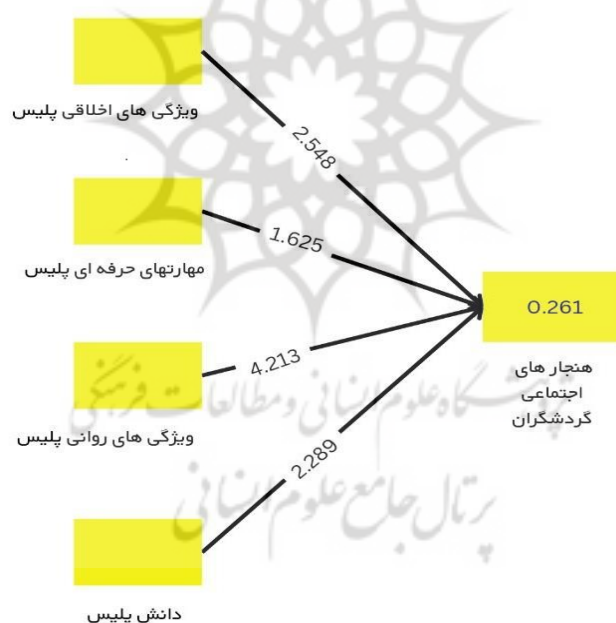
است. مهارت‌های حرفه‌ای تأثیر معناداری بر رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران از نظر نیروهای پلیس ندارد و رد شده است.

این نتایج نشان می‌دهد که از نظر افراد مورد بررسی بهبود ویژگی‌های روان شناختی، اخلاقی و دانش پلیس می‌تواند به تقویت رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران کمک کند. مهارت‌های حرفه‌ای، هرچند مثبت است، اما تأثیر معناداری نشان نمی‌دهد.

جدول ۴. تحلیل رگرسیون متغیرهای پیش‌بینی همجارهای اجتماعی گردشگران

متغیرهای مستقل	ضریب تاثیر (B)	value T	سطح معناداری	نتیجه
ویژگی‌های اخلاقی	۰/۱۸۴	۲/۵۴۸	۰/۰۱۱	تایید
مهارت‌های حرفه‌ای	۰/۰۹۷	۱/۶۲۵	۰/۰۶	رد
ویژگی‌های روان شناختی	۰/۴۳۵	۴/۲۱۳	۰/۰۰۰	تایید
دانش پلیس	۰/۱۲۳	۲/۲۸۹	۰/۰۲۳	تایید

منبع: یافته‌های پژوهش



نمودار ۱. تحلیل مدل رگرسیونی

مطابق نمودار تحلیل رگرسیونی متغیرهای ویژگی‌های اخلاقی، ویژگی‌های روان شناختی و دانش پلیس که بر متغیر وابسته تحقیق (رعایت هنجارهای اجتماعی) تحقیق تأثیر دارند، و بدین ترتیب، متغیرهای مستقل تحقیق توانستند ۲۶ درصد از مسئله رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران را تبیین کنند. بنابراین، حدود ۷۴ درصد از پیش‌بینی‌کنندگی این متغیر توسط متغیرها و عوامل دیگری تبیین می‌شوند که در این تحقیق مدنظر قرار نگرفته است.

بحث و نتیجه‌گیری

گردشگری به عنوان یکی از عوامل اصلی توسعه اقتصادی و اجتماعی، نقشی کلیدی در پویایی مناطق مختلف ایفاء می‌کند. شهرهای ساحلی استان مازندران، با برخورداری از منابع طبیعی، فرهنگی و گردشگری غنی، مقصدی محبوب برای گردشگران داخلی و خارجی هستند. با این حال، حضور گسترده گردشگران در این مناطق چالش‌های متعددی در زمینه رعایت هنجارهای اجتماعی ایجاد کرده است. این پژوهش با هدف بررسی نقش سرمایه انسانی پلیس بر رعایت هنجارهای اجتماعی گردشگران از نظر کارکنان مدیریت پلیس استان مازندران انجام شده است. نتایج این مطالعه می‌تواند به بهبود سیاست‌گذاری و مدیریت گردشگری در این مناطق کمک کند.

هنجارهای اجتماعی به عنوان دستورالعمل‌هایی برای تنظیم رفتارهای افراد در جامعه، نقشی بنیادین در حفظ نظم و انسجام اجتماعی دارند (Durkheim, 2023). عدم رعایت این هنجارها در محیط‌های گردشگری می‌تواند به ایجاد بی‌هنجاری اجتماعی و کاهش کیفیت تعاملات بین گردشگران و جامعه میزبان منجر شود (Ebrahimi et al., 2016).

در پیشینه پژوهش، تأثیرات فرهنگی و روان‌شناختی بر رفتار گردشگران مورد تأکید قرار گرفته است. پژوهش‌هایی که نشان داده‌اند یادگیری هنجارهای اجتماعی از طریق شبکه‌های اجتماعی می‌تواند بر رفتارهای گروهی و تعاملات میان‌فرهنگی گردشگران تأثیرگذار است (Kashima et al., 2023). همچنین، پژوهش‌هایی به اهمیت تعاملات میان گردشگران و جامعه میزبان در تقویت رعایت هنجارهای اجتماعی اشاره کرده‌اند (Ebrahimi et al., 2016; Gorji-Kersami, 2017). این موارد چارچوب نظری پژوهش حاضر را تقویت می‌کنند.

نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد ویژگی‌های اخلاقی تأثیر مثبت و معنادار، ویژگی‌های روان‌شناختی بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر هنجارهای اجتماعی دارد. دانش پلیس تأثیر مثبت و متوسط و مهارت‌های حرفه‌ای تأثیر مثبت اما غیرمعنادار دارد. بر اساس مدل رگرسیونی، متغیرهای مستقل تنها ۲۶ درصد از تغییرات هنجارهای اجتماعی را تبیین کردند که نشان می‌دهد عوامل دیگری نیز در این زمینه نقش دارند.

نتایج نشان می‌دهد که سرمایه‌گذاری در آموزش‌های روان‌شناختی و ارتقای سلامت روان شناختی کارکنان پلیس اهمیت برجسته‌ای می‌سازد. یافته‌های این تحقیق مشابه نتایج Wang et al. (2023) است که نشان دادند ارزیابی‌های اخلاقی و روان‌شناختی نقش مهمی در رفتار گردشگران ایفا می‌کنند. همچنین، تأثیر مثبت تعاملات اخلاقی با نتایج پژوهش Dempsey et al. (2023) همسو است. با این حال، در مقایسه با پژوهش Gorji-Kersami (2017)، تأثیر مهارت‌های حرفه‌ای کمتر معنادار بوده که ممکن است به تفاوت‌های زمینه‌ای یا نمونه آماری مرتبط باشد.

Dempsey et al. (2023) تأکید می‌کنند که اخلاقیات کارکنان پلیس به طور مستقیم بر اعتماد عمومی و تعاملات اجتماعی مؤثر است. همچنین، Mirzakhani et al. (2019) بیان کرده‌اند که صداقت و عدالت پلیس به بهبود کیفیت روابط اجتماعی و رعایت هنجارها کمک می‌کند. نتایج این تحقیق با پیشینه نظری همخوانی کامل دارد. ویژگی‌های اخلاقی پلیس، در هر دو بخش تحقیق و پیشینه، به عنوان یکی از مهم‌ترین مولفه‌های تأثیرگذار بر هنجارهای اجتماعی شناخته شده‌اند.

ویژگی‌های روان‌شناختی پلیس بیشترین تأثیر مثبت و معنادار را بر هنجارهای اجتماعی گردشگران دارند. در پیشینه نظری نیز به اهمیت ویژگی‌های روان‌شناختی تأکید شده است. برای مثال، Cao et al. (2023) بیان می‌کنند که احساسات مثبت و کنترل رفتاری ادراک‌شده، اثربخشی هنجارهای اجتماعی را افزایش می‌دهد. همچنین، Cao et al. (2022) نشان دادند که عوامل روان‌شناختی مستقیماً بر رفتار مسئولانه گردشگران تأثیرگذار هستند. مطابقت قابل توجهی بین نتایج تحقیق و پیشینه وجود دارد. ویژگی‌های روان‌شناختی پلیس، هم در تحقیق و هم در ادبیات نظری، به عنوان یکی از مؤثرترین عوامل در تعاملات اجتماعی شناخته شده است.

مهارت‌های حرفه‌ای پلیس تأثیر مثبت ولی غیرمعناداری بر هنجارهای اجتماعی گردشگران نشان داده است. پیشینه نظری، از جمله تحقیق Gorji-Kersami (2017) تأثیر مثبتی برای مهارت‌های حرفه‌ای قائل است. با این حال، برخی مطالعات مانند Tanković et al. (2023) بیان می‌کنند که مهارت‌های حرفه‌ای در ترکیب با سایر عوامل مؤثرتر هستند. بنابراین این یافته با پیشینه نظری در بخش‌هایی همخوانی دارد.

دانش پلیس تأثیر مثبت و معناداری بر هنجارهای اجتماعی گردشگران دارد. دانش در زمینه فرهنگ محلی، مردم‌شناسی و شهرشناسی به درک بهتر و تعامل سازنده‌تر کمک می‌کند. ادبیات نظری نیز اهمیت دانش پلیس را تأیید می‌کند. Lai et al. (2022) بیان می‌کنند که دانش پلیس بر احساس امنیت و درک گردشگران از مقصد تأثیرگذار است. همچنین، Jensen & Svendsen, (2016) نشان دادند که دانش فرهنگی و اجتماعی پلیس به بهبود اعتماد عمومی و کاهش سوءتفاهم‌ها منجر می‌شود. بنابراین این نتیجه تحقیق با پیشینه نظری همخوانی دارد. در هر دو مورد، دانش پلیس به‌عنوان یک مولفه کلیدی در تقویت هنجارهای اجتماعی مطرح شده است.

به طور کلی نتایج تحقیق حاضر و پیشینه نظری در بیشتر موارد همسو هستند. ویژگی‌های روان شناختی و اخلاقی پلیس، بیشترین تأثیر مثبت بر هنجارهای اجتماعی گردشگران را نشان داده‌اند. در مقابل، مهارت‌های حرفه‌ای تأثیر کمتری دارند که می‌تواند ناشی از نیاز به ترکیب با سایر عوامل باشد. این یافته‌ها به‌طور کلی نشان می‌دهند که سرمایه انسانی پلیس، به‌ویژه در ابعاد اخلاقی، روان شناختی و دانشی، نقش مؤثری در تقویت تعاملات اجتماعی و رعایت هنجارها دارد.

بنابراین با توجه به نتایج این تحقیق، پژوهش‌ها باید به شناسایی مهارت‌ها و آموزش‌های حرفه‌ای پلیس بپردازند که اثر زیادی بر تعاملات اجتماعی داشته باشد. تدوین و اجرای دوره‌های آموزشی برای کارکنان پلیس در حوزه‌های روان‌شناسی و اخلاق حرفه‌ای از جمله مواردی هستند که برای تقویت رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران باید مدنظر قرار بگیرند.

با توجه به نتایج این تحقیق توصیه می‌شود که آکادمی‌های پلیس علاوه بر مهارت‌های سنتی، بر آموزش شایستگی‌های روان‌شناختی، اخلاقی و ارتباطی تمرکز کنند. آموزش حرفه‌ای با تأکید بر مهارت‌های همدلی و حل مسئله می‌تواند نگرش‌های مثبت روان شناختی را در میان افسران تقویت کند و تعاملات آنان با گردشگران را بهبود بخشد.

مدل‌های آموزشی که بر توسعه مهارت‌های شناختی، عاطفی، اجتماعی و اخلاقی متمرکز هستند می‌توانند برای ارتقای تعاملات اجتماعی پیشنهاد شوند. اجرای چنین مدل‌هایی به افسران پلیس کمک کرده و نقش مؤثری در بهبود روابط آن‌ها با گردشگران ایفا می‌کند.

مشارکت بین‌سازمانی میان پلیس، مؤسسات گردشگری و نهادهای دولتی برای آموزش پلیس ضروری است و می‌تواند نقش مهمی در ایجاد محیط‌های امن گردشگری داشته باشد. این برنامه‌ها باید به افزایش آگاهی نیروهای پلیس برای رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران و پیشگیری از جرایم در مناطق گردشگری کمک کنند. این همکاری می‌تواند از طریق آموزش‌های مشترک، سیاست‌گذاری‌های هماهنگ و ترویج آگاهی عمومی، ضمن تضمین ایمنی گردشگران، به ارتقای رعایت هنجارهای اجتماعی از سوی گردشگران در بخش گردشگری نیز منجر شود.

حامی مالی

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی ندارد.

سه‌م نویسنده‌گان در پژوهش

همه نویسندگان در نگارش بخش‌های مختلف مقاله مشارکت داشته‌اند.

تضاد منافع

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

تقدیر و تشکر

نویسندگان، از همه‌ی افراد، به دلیل مشاوره و راهنمایی علمی و مشارکت‌شان در این مقاله تشکر و قدردانی می‌نمایند.

References

- Adisatria, W. (2024). The Role of Managerial Social Capital Head of Police Sector in Strengthening the Influence of Human Capital Leaders on Human Relations. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 17(1).

- Akbarian-Ronizi, S. R., Roshan, G. R., & Negahban, S. (2016). Assessment of tourism climate opportunities and threats for villages located in the northern coasts of Iran. *International Journal of Environmental Research*, 10(4), 601-612.
- Allameh, S. M., Pool, J. K., Jaber, A., Salehzadeh, R., & Asadi, H. (2015). Factors influencing sport tourists' revisit intentions: The role and effect of destination image, perceived quality, perceived value and satisfaction. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 27(2), 191-207.
- Bagherifard, S. M., Jalali, M., Jalali, F., Khalili, P., & Sharifi, S. (2013). Tourism entrepreneurship challenges and opportunities in Mazandaran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(4), 842-846.
- Brewster, B., Akhgar, B., Staniforth, A., Waddington, D., Andrews, S., Mitchell, S. J., & Johnson, K. (2014). Towards a model for the integration of knowledge management in law enforcement agencies. *International Journal of Electronic Security and Digital Forensics* 9, 6(1), 1-17.
- Cao, J., Qiu, H., Morrison, A. M., & Wei, W. (2022). The role of social capital in predicting tourists' waste sorting intentions in rural destinations: Extending the theory of planned behavior. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12789.
- Dempsey, R. P., Eskander, E. E., & Dubljević, V. (2023). Ethical decision-making in law enforcement: a scoping review. *Psych*, 5(2), 576-601.
- Durkheim, E. (2023). The division of labour in society. In *Social Theory Re-Wired* (pp. 15-34). Routledge.
- Ebrahimi, G., Mohammadi-Largani, V. J., & Andrewage, S. F. (2016) Sociological analysis of tourists' adherence to social norms, *Journal of Tourism Planning and Development*, 5(16), 187-168. (In Persian).
- Gao, Y., Zhao, Z., Ma, Y., & Li, Y. (2023). A rational-affective-moral factor model for determining tourists' pro-environmental behaviour. *Current Issues in Tourism*, 26(13), 2145-2163.
- Gorji-Kersami, Ali. (2017). Tourists' satisfaction with the performance of Mazandaran Province Police Command regarding the social security plan (case study: Babolsar County). *Journal of Police Geography*, 5(19), 133-164. (In Persian).
- Han, W., Wang, Y., Zhang, S., & Jiang, Y. (2023). Internalizing social norms to promote pro-environmental behavior: Chinese tourists on social media. *Journal of China Tourism Research*, 19(3), 443-466.
- Huong, P. M., & Lee, J. H. (2017). Finding important factors affecting local residents' support for tourism development in Ba Be National Park, Vietnam. *Forest science and technology*, 13(3), 126-132.
- Jackman, P., Coussens, A., Clay, G., & Henderson, H. (2019, January). An examination of social support, personality and psychological wellbeing in police employees. In *British Psychological Society Division of Occupational Psychology Annual Conference* (Vol. 17).
- Jensen, S., & Svendsen, G. T. (2016). Social trust, safety and the choice of tourist destination. *Business and Management Horizons*, 4(1), 1-9.
- Kashima, Y., Wilson, S., Lusher, D., Pearson, L. J., & Pearson, C. (2013). The acquisition of perceived descriptive norms as social category learning in social networks. *Social Networks*, 35(4), 711-719.
- Lai, M. T., 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.

- Lapinski, M. K., Rimal, R. N., DeVries, R., & Lee, E. L. (2007). The role of group orientation and descriptive norms on water conservation attitudes and behaviors. *Health communication*, 22(2), 133-142.
- Loughmiller-Cardinal, J. A., & Cardinal, J. S. (2023). The Behavior of Information: A Reconsideration of Social Norms. *Societies*, 13(5), 111.
- Melnyk, V., Carrillat, F. A., & Melnyk, V. (2022). The influence of social norms on consumer behavior: A meta-analysis. *Journal of Marketing*, 86(3), 98-120.
- Mirzakhani, A., Darvishi, S., & Davoudi Dehaqani, E. (2019). Police crime prevention strategies. with a Look to the Future. *NAJA Strategic Studies*, 4(13), 49-77. (In Persian).
- Mirzakhani, A., Darvishi, S., & Davoudi Dehaqani, E. (2019). Police crime prevention strategies. with a Look to the Future. *NAJA Strategic Studies*, 4(13), 49-77. (In Persian).
- Palmiotto, M. J. (2008). Knowledge Management in Policing and Law Enforcement: Foundations, Structures, Applications. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 31(4), 722-723.
- Sedaghatifard, M. (2009). A study of job alienation and its influencing factors among employees, *Quarterly Journal of Industrial Psychology*, No. 1: 1-14. (In Persian).
- Štefko, R., Džuka, J., & Lačný, M. (2022). Psychological Factors of Tourist Expenditure: Neglected or Negligible?. *Frontiers in psychology*, 13, 942252.
- Tanković, A. Č., Vitezić, V., & Kraljić, V. (2023). Employee communication and soft skills influencing tourists' satisfaction. *European journal of tourism research*, 34, 3410-3410.
- Villatoro, D., Sen, S., & Sabater-Mir, J. (2010). Of social norms and sanctioning: A game theoretical overview. *International Journal of Agent Technologies and Systems (IJATS)*, 2(1), 1-15.
- Wang, S., Wang, J., Wan, L., & Wang, H. (2023). Social norms and tourists' pro-environmental behaviors: Do ethical evaluation and Chinese cultural values matter?. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(6), 1413-1429.
- Wang, S., Wang, J., Wan, L., & Wang, H. (2023). Social norms and tourists' pro-environmental behaviors: Do ethical evaluation and Chinese cultural values matter?. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(6), 1413-1429.
- Ya, Z., & Yan, D. X. (2024). RESEARCH ON THE IMPACT OF MORAL GAZE ON TOURISTS' ENVIRONMENTALLY RESPONSIBLE BEHAVIOR. *The EUrASEANs: journal on global socio-economic dynamics*, (3 (46)), 254-267.