فصلنامه علمی- پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری
www.Iueam.ir
نمایه در ISC، EconLit، Econbiz، SID، Google Scholar، Noormags، Magiran، Ensani، RICeST، Civilica
شاپا: ۲۸۷۰-۲۳۴۵

وضعیت ارزیابی شاخص‌های حکمروایی مطلوب در توسعه گردشگری شهری (مورد مطالعه: شهر تهران)

ناصر امینیان دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

میرعلی سیدنقوی* دانشیار مدیریت دولتی، دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

منوچهر جهانیان استادیار کروه گردشگری، دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ، تهران، ایران

سید محسن امامی دکتری جغرافیای انسانی (سیاسی)، دانشکده آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۲۵ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۱/۲۹

چکیده: گردشگری شهری، به‌عنوان یک عامل تأثیرگذار و محرک در اقتصاد شهرها، در جهان مطرح است. گردشگری و شیوه سیاست‌گذاری در برنامه‌ریزی توسعه گردشگری، مستلزم بهره‌گیری از شیوه‌های نوین در عرصه حاکمیتی شهری است. شهرداری‌ها به‌عنوان متولیان اصلی مدیریت شهری، نقش مهمی را در بسترسازی فضای مشارکتی در عرصه گردشگری شهری، همگام با توانمندسازی شهروندان در مناطق شهری ایفا می‌کنند؛ لذا با ارزیابی اولویت‌های شاخص‌های حکمروایی مطلوب در مدیریت گردشگری شهری، زمینه برای اجرایی شدن این شاخص‌های ۱۰گانه؛ یعنی بازاریابی، مشارکت جمعی، پاسخ‌گویی، کارایی و اثربخشی، عدالت‌محوری، قانون‌مندی، مسئولیت‌پذیری، امنیت سرمایه‌گذاری، مدیریت یکپارچه در سیاست‌گذاری و شفافیت مالی در کلان‌شهر تهران مهیا کرد. روش این پژوهش، از نوع توصیفی-پیمایشی و با هدف کاربردی، با استفاده از مطالعات اسنادی و تحقیقات میدانی است. از ابزار پرسشنامه در میان دو نمونه جامعه آماری، شامل دست‌اندرکاران و اساتید دانشگاهی عضو انجمن علمی گردشگری در شهر تهران و در بازه زمانی تابستان سال ۱۳۹۵ استفاده شده است که تعداد آنها ۲۴۰ نفر می‌باشد و با استفاده از جدول مورگان، ۱۴۸ نفر به صورت تصادفی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه محقق‌ساخته ۹۶ سؤالی، استفاده شد که میزان اعتبار آن برابر با ۰/۹۷ بود. داده‌های پیمایشی از طریق پرسشنامه ساختاریافته، به‌صورت الکترونیکی در میان جامعه آماری توزیع شدند و با استفاده از آزمون فریدمن و نرم‌افزار SPSS، تجزیه‌وتحلیل شدند. نتایج حاصل حاکی از آن بودند که از میان ده شاخص در نظر گرفته شده، شاخص بازاریابی، به‌عنوان مهم‌ترین شاخص حکمروایی مطلوب در گردشگری شهری، از دیدگاه پاسخ‌دهندگان مورد شناسایی قرار گرفت.

واژگان کلیدی: حکمروایی مطلوب، شاخص‌های حکمروایی مطلوب، گردشگری شهری، شهر تهران

طبقه‌بندی JEL: G30, L83, N75, L98

* مسئول مکاتبات: asnagavi@yahoo.com

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

۱- مقدمه

صنعت گردشگری، یکی از مهم‌ترین صنایع اقتصادی است و جایگاه ویژه‌ای در عرصه‌های اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی و مدیریت شهرها دارد (تیموری و کرمی، ۱۳۹۳). نواحی شهری به‌علت دارا بودن جاذبه‌های فراوان، اغلب از مقاصد مهم گردشگری محسوب می‌شوند و گردشگری شهری، مسئله مهمی برای مدیریت شهری است (فرجی‌راد و سیدنصیری، ۱۳۸۹). توسعه گردشگری شهری، اثرات و پیامدهای اقتصادی، کالبدی و زیست‌محیطی متفاوتی بر زندگی شهروندان دارد و این موضوع نقش فعالیت‌های آنها را بر کیفیت مشارکت‌شان در امور گردشگری پررنگ‌تر می‌کند (پورجابری، ۱۳۹۳). مدیران گردشگری، با توجه به نقش اقتصادی گردشگری، برای حرکت به سوی شیوه‌های سیاست‌گذاری مطلوب و پایدارتر، در پی بهره‌برداری و حفاظت از جاذبه‌های شهری برای نسل آینده با نگرش توسعه پایدار در صنعت گردشگری هستند (مولایی هشتچین و خشنود، ۱۳۸۶).

امروزه مشارکت شهروندان، مدیران شهری و سرمایه‌گذاران بخش خصوصی، نقطه عطفی در قلمروی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی شهری است (شهرام‌فر و زندحسامی، ۱۳۹۵) و در بیشتر کلان‌شهرهای جهان در ساختارهای سیاست‌گذاری و مدیریت، هم‌سو با فرایندهای جهانی‌سازی، خواهان مشارکت و حضور بیشتر شهروندان می‌باشند (رضایی، ۱۳۹۴). با تغییر در شیوه‌های سیاست‌گذاری در حاکمیت، ساختارهای اقتصادی و مدیریت شهری نیز دگرگون شده‌اند و این تأثیرات به‌گونه‌ای است که همراه با رویکردهای انعطاف‌پذیر، مشارکتی و واگذاری امور خدماتی و اقتصادی، به شهروندان و دست‌اندرکاران بخش خصوصی است و این به آن معنی است که ساختارهای مدیریت سنتی فعلی، توانایی و ظرفیت بهره‌برداری از تمامی منابع اقتصادی گردشگری شهری را ندارند و برای سازماندهی کارآمد و اثربخش و متناسب از فضاهای اجتماعی- اقتصادی و ایجاد محیطی رقابت‌پذیر در بازار بخش خصوصی گردشگری نیازمند اعمال شاخص‌های حکمروایی مطلوب می‌باشد.

شهرداری‌ها به‌عنوان بخش نیمه‌دولتی مدیریت شهری باید از ساختارهای دموکراتیک مدنی که براساس الگوهای مدیریت مشارکتی در کشورهای توسعه‌یافته شکل گرفته‌اند، تبعیت کنند و برای اداره مطلوب امور اقتصادی شهرها، از پتانسیل‌های گردشگری شهری با بهره‌گیری از شیوه مدیریت یکپارچه در سیاست‌گذاری‌ها، تفویض اختیار به ذی‌نفعان و مشارکت فعال دست‌اندرکاران تجربی گردشگری استفاده شود. این شیوه مشارکتی به‌عنوان عاملی اثربخش و کم‌هزینه، پایدارترین شیوه اعمال مدیریتی در نظام‌های مشارکتی است.

حرکت به‌سوی واگذاری تمامی امور اجرایی و خدماتی به دست‌اندرکاران بخش خصوصی بازار گردشگری شهری می‌تواند باعث همراهی همه ذی‌نفعان در توسعه خدمات گردشگری شهری شود. البته میزان تفویض اختیارات و مشارکت مردم با توجه به بسترهای خدمات‌رسانی در هر جامعه‌ای با سایر جوامع شهری و از کشوری با کشور دیگر متفاوت است و هر شهری باید با مطالعات تطبیقی در سایر کشورهای جهان، الگوی مدیریت متناسب به خود و منطقه را بیابد و با سیاست‌گذاری مطلوب در توسعه شهر، توانایی پاسخ‌گویی به منافع و خواسته‌های متفاوت همه ذی‌نفعان را برای دست‌یابی به فضای شهری پایدار و باکیفیت فراهم کند.

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

مدیریت شهری برای اداره مطلوب پدیده رو به رشد گردشگری شهری در کلان‌شهر تهران، با برخی مسائل و مشکلات در حوزه ارائه خدمات مطلوب شهری مواجه است؛ لذا اصرار بر رویکردهای سنتی در سیاست‌گذاری و شیوه‌های تکراری مدیریت غیرمشارکتی و انحصارگرا، مقاومت در برابر نوگرایی، کمبود ابتکار در برنامه‌ریزی، ناهماهنگی و تعارض منافع بین نهادها و سازمان‌های ذی‌نفع و نامشخص بودن جایگاه مدیریت شهری در ساختار سیاست‌گذاری کلان و برنامه‌ریزی گردشگری شهری؛ از جمله معضلاتی هستند که در حال حاضر مدیریت شهر تهران با آن روبه‌رو است.

از سوی با بررسی اسناد بالادستی قانون اساسی (اصول ۷، ۴۴، ۱۰۰ و ۱۰۱) و برنامه‌های توسعه سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ (برنامه دوم و ششم)، بر لزوم تقویت جایگاه بخش خصوصی و افزایش تعامل و ایفای نقش دست‌اندرکاران تأکید خاصی شده است؛ ولی هنوز در شیوه سیاست‌گذاری‌های برنامه‌ریزان مدیریت شهری، دیدگاه روشن و مشخصی نسبت به این اسناد در سیاست‌گذاری‌ها، مشارکت و حضور دست‌اندرکاران در توسعه گردشگری شهری انجام نپذیرفته است. راهبردها و مکانیزم‌های مشارکت و شیوه‌های واگذاری امور در حوزه گردشگری شهری در مناطق شهری، وجود ندارد و مأموریت‌های کلان‌شهری، مناطق و محلات شهری، از یکدیگر تفکیک نشده و الگوی مناسبی در سیاست‌گذاری برای استفاده از ظرفیت‌های گردشگری شهری طراحی نگردیده است؛ لذا مدیریت شهری می‌تواند با تغییر در شیوه حاکمیتی و سیاست‌گذاری خود، باعث توسعه و رونق اقتصادی در شهر شده و با جلب نظر سرمایه‌گذاران خصوصی، بسترها را برای توزیع ثروت و اشتغال‌زایی پایدار در مناطق شهری با توجه به موضوع حکمروایی مطلوب در سیاست‌گذاری مدیریت گردشگری شهری فراهم کند. بر این اساس به اعتقاد برخی صاحب‌نظران مدیریت شهری، توسعه پایدار در گردشگری شهری تهران زمانی محقق خواهد شد که حاکمیت در حوزه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای خدمت‌رسانی و پاسخ‌گویی مناسب به مردم و گردشگران، ایجاد درآمد پایدار شهری، از حضور و مشارکت کلیه ذی‌نفعان بخش خصوصی و از شاخص‌های حکمروایی مطلوب در عرصه مدیریت گردشگری، استفاده کنند و بسترها را برای نقش فعال دست‌اندرکاران در عرصه مدیریت شهری فراهم نماید.

کلان‌شهر تهران به‌عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین قطب فعال گردشگری ایران باید در پی فراهم کردن بستری برای برندسازی شهری و بازاریابی باشد و اجرای هر گونه فعالیت گردشگری و برگزاری گشت شهری را برای بسترسازی فضای مشارکتی و سرمایه‌گذاری پایدار در اقتصاد گردشگری را به تمامی شهروندان و فعالان این حوزه واگذار کند و با ارائه الگوی برای ارزیابی حکمروایی مطلوب در سیاست‌گذاری گردشگری شهری، سعی در توسعه پایدار و درآمد پایدار شهری و ارائه خدمات مطلوب‌تر به گردشگران کند.

این مقاله سعی دارد شاخص‌های حکمروایی مطلوب گردشگری را در کلان‌شهر تهران مورد ارزیابی قرار دهد و راهکارهای مشارکت دست‌اندرکاران و شهروندان در مدیریت مشارکتی را جایگزین الگوهای سنتی کند و در این ساختار، سیاست‌گذاری با حضور دست‌اندرکاران بخش‌های خصوصی و فعالان بازار، اجرا می‌شود. از این رو هدف این تحقیق، ارزیابی شاخص‌های حکمروایی مطلوب در گردشگری شهر تهران، با توجه به شاخص‌های حکمروایی مطلوب برنامه اسکان بشر

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

سازمان ملل متحد[1](۲۰۰۹)، پیله‌وری (۱۳۹۴) و استوارت[2](۲۰۰۶) نسبت به ارزیابی و تعیین اولویت‌ها و اتخاذ بهترین راهبردها اقدام شد. در این پژوهش، وضعیت موجود شاخص‌های حکمروایی مطلوب گردشگری شهری در شهر تهران بررسی شد؛ زیرا ضرورت تعیین شاخص‌های حکمروایی مطلوب در کار شکافی وضعیت موجود شاخص‌ها در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی نحوه مشارکت و ارتباط مدیران شهری با شهروندان و دست‌اندرکاران است و اصلاح وضعیت موجود با ارائه راهبردهای اجرایی می‌باشد.

۲- پیشینه تحقیق

استوارت (۲۰۰۶) در مقاله «طراحی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری»، به ارزیابی شاخص‌های حکمروایی در کلان‌شهر ونکور کانادا و به نقش پنج مؤلفه مهم حکمروایی خوب شهری که کارایی و اثربخشی، مساوات و برابری، مشارکت، پاسخگویی و امنیت شهری می‌باشند، اشاره می‌کند و در رهیافت پیشنهادی، مشارکت شهروندان را در انتخاب مقامات محلی، راهبردی برای تفویض اختیارات بیان می‌دارد. هرچه ضرایب شاخص‌های مشارکت مردمی بالاتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت بالای حکمروایی خوب است و هرچه ضرایب مشارکت، پایین باشد، نشان‌دهنده این موضوع است که حکمروایی شهری با بحران مواجه است.

موریتا و زالکا[3](۲۰۰۵)، در مقاله‌ای با عنوان «نقش قوانین حکمروایی خوب در توسعه پایدار» تشریح می‌کنند که حکمروایی خوب و اجرای قوانین، یک امر تدریجی است و یک دفعه ایجاد نمی‌شوند. همچنین آن‌ها حکمروایی خوب را یک امر حیاتی برای توسعه پایدار شهرها می‌دانند.

جانسون و ماینس جی‌آر[4](۲۰۰۷)، در مقاله‌ای بر تشکیل دولت‌های محلی با قدرت بالا تأکید دارند؛ به‌گونه‌ای که بتوانند قدرت دولت و سازمان مرکزی را خنثی کنند. نتایج به‌دست آمده از این تحقیق، بر عدم‌تمرکز دمکراتیک به‌عنوان راه‌حلی برای مشکلات جوامع شهری تأکید دارند.

هابنر[5] و همکارانش (۲۰۱۴)، در مقاله «حکمروایی خوب و توسعه گردشگری در مناطق محافظت شده» به این نتیجه دست یافتند که عوامل تأثیرگذار حکومتی، منجر به توسعه گردشگری رونق اقتصادی گردشگری، بازارمحور بودن و سیاست‌گذاری غیرمتمرکز گردشگری می‌شود و حکمروایی خوب، تحت تأثیر عوامل بوروکراتیکی، عدم‌ظرفیت‌های سازمانی، فرایندهای برنامه‌ریزی از بالا به پایین (عمودی) و کمبود منافع در مشارکت است و نیازمند حضور فوری ذی‌نفعان بخش عمومی و فعالان بخش خصوصی است.

فدایی و شاکری (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان «راهبردهایی برای تحقق حکمرانی خوب شهری در چارچوب نظریه سیستمی»، بیان می‌کنند مؤلفه‌های حکمرانی خوب شهری در چارچوب نظریه سیستمی، برد و فرض اصلی هستند. مدل سیستمی، از ظرفیت بالای راهبردی برای تحقق حکمرانی خوب شهری برخوردار است و شهروندان و نهادهای مدنی و صنفی شهری و شهروندان، به‌عنوان کنش‌گران منفعل شهری نیستند بلکه باید به‌عنوان شریکان حاکمیت در فرایند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری به‌حساب آیند.

در جدول ۱، خلاصه نتایج برخی پژوهش‌ها در مورد حکمروایی مطلوب آورده شده است.

---

۱ UNHABITAT
۲ Stowart
۳ Morita and Zaelka
۴ Johnson and Mins Jr
۵ Habner

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

جدول ۱- خلاصه و نتایج پژوهش‌های بین‌المللی حکمروایی مطلوب

پژوهشگر	سال پژوهش	عنوان	خلاصه نتیجه پژوهش
استوارت	۲۰۰۶	طراحی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری، اهمیت مشارکت شهروندان	به ارزیابی حکمرانی خوب شهری و معرفی شاخص‌های مربوط به پنج مؤلفه مهم حکمرانی خوب شهری که کارایی و اثربخشی، مساوات و برابری، مشارکت، پاسخگویی و امنیت می‌پردازد و بر موضوع مشارکت شهروندان برای تحقق حکمرانی خوب شهری تأکید می‌کند و در رهیافت پیشنهادی، مشارکت شهروندان در انتخاب مقامات محلی را راهبردی برای تفویض اختیارات بیان می‌دارد.
موریتا و زالکا	۲۰۰۵	نقش قوانین حکمرانی خوب در توسعه پایدار	حکمرانی خوب دارای عناصر کلیدی همچون: قابل دسترس بودن اطلاعات، ترویج پاسخ‌گویی، شفافیت و قابل پیش‌بینی بودن، کارایی و قانون‌مندی در نهادهای عمومی در همه سطوح است.
نادری چگینی	۱۳۹۳	تحلیل و ارزیابی میزان تحقق‌پذیری حکمرانی خوب شهری	در نظام مدیریت توسعه شهری که مدیریت به‌صورت حکمروایی شهری می‌باشد، مردم، نهادهای محلی، سازمان‌های دولتی و غیردولتی به‌عنوان بازیگران اصلی توسعه شهرها هستند.
شاکری	۱۳۹۳	تبیین مفهوم حکمرانی خوب شهری	حکمرانی و مدیریت خوب، یکی از شروط لازم و کافی برای پیشبرد برنامه‌های توسعه پایدار شهرها و کشورها به‌حساب می‌آید.
هابنر و همکاران	۲۰۱۴	اصول حکمروایی و توسعه پایدار گردشگری	گردشگری و توسعه آن، با وجود بازارمحوری و سیاست‌گذاری غیرمتمرکز، یک مفهوم گسسته است که تحت‌تأثیر عوامل: بوروکراتیک، عدم‌ظرفیت‌های سازمانی، فرایندهای برنامه‌ریزی از بالا به پایین و کمی منفعت در مشارکت می‌باشد و نیازمند حضور فوری ذی‌نفعان بخش عمومی و خصوصی است.
رضایی	۱۳۹۴	اولویت‌بندی و ارزیابی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در شهرهای مقصد	رویکردهای سنتی مدیریت شهری ایران، باعث ایجاد فضای تقابلی به جای فضای تعاملی میان شهروندان و شهرداری‌ها شده است که حکمرانی خوب شهری، یکی از روش‌های مقابله با آن است.
پیله‌وری	۱۳۹۴	ارائه الگویی برای ارزیابی حکمرانی	به تعیین هفت شاخص کلیدی و ارائه راهکار مشارکتی برای نهادهای خصوصی، دولت و شهروندان پرداخته است.
ساسان‌پور و آزادبخت	۱۳۹۳	آینده‌پژوهی در حکمروایی خوب شهری	راهکارها، ابعاد و شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در رویکرد آینده‌پژوهی را ارائه می‌کنند. به اعتقاد آنها زمانی حکمروایی، کارا و اثربخش است که بتواند رویکردهای آینده‌پژوهی را مورد استفاده قرار دهد.
ویکن[1] و همکاران	۲۰۱۴	حکمرانی گردشگری، پاسخ‌گو	حکومت‌های محلی موظف به ارائه شیوه‌ای مناسب برای فرهنگ‌سازی در مناطق گردشگری و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری می‌باشند.

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۳- مبانی نظری

مفهوم حکمروایی، از واژه یونانی Kubernan؛ به معنای راهبری، هدایت و راهنمایی کردن، گرفته شده است. افلاطون واژه Kybernetesht (به معنی چیزها را در کنار هم نگه داشتن) را برای چگونگی هدایت یک نظام حکومتی به‌کار برده است و این واژه در قرون وسطی، به واژه Gubernane تبدیل شده است که به معنی بر راندن، حکمرانی کردن یا راهبری، دلالت دارد. منظور از حکمروایی، عمل یا شیوه حکومت کردن یا کارکرد حکومت است. واژه حکمروایی خوب، برای اولین‌بار در سال ۱۹۷۹ میلادی توسط ویلیام سون[2] در ادبیات اقتصادی به‌کار گرفته شد و از سال ۱۹۸۹ میلادی، بانک جهانی، گزارش سالیانه خود را به موضوع حکمروایی خوب اختصاص داد. با افزایش چشم‌گیر جمعیت کلان‌شهرها

1- Viken

2- William Soon

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

در قرن بیست‌ویکم و افزایش میزان مطالبات شهروندان؛ از جمله حقوق شهروندی، کشورها موضوع حکمروایی خوب را به‌طور جدی مورد مطالعه قرار دادند. در اجلاس دوربان آفریقای جنوبی در سال ۱۹۹۹ میلادی، بر اهمیت شیوه مدیریت مطلوب در سطوح محلی و شهری تأکید شد. حکمروایی مطلوب شهری؛ از جمله مفاهیمی است که با حضور و مشارکت شهروندان مؤثر و کارآمد و تغییر در نقش و کارکردهای دولت‌های محلی همراه است. از منظر سیستماتیک، حکمروایی، فراتر از حکومت‌داری است و مبین وجود ساختارهای داخلی و خارجی مبتنی بر قدرت سیاسی و اقتصادی است که از طریق این ساختارها، مشکلات مربوط به کمبود منابع، تولید و توزیع آنها سامان می‌یابند و با تغییر نقش دولت از یک تأمین‌کننده به بخش توانمندساز اصلی همراه است. واژه حکمروایی بیان می‌کند که مدیریت تنها وظیفه سازمان‌های دولتی نیست؛ بلکه ارتباطات بین عاملان حکومتی و ذی‌نفعان غیرحکومتی را نیز دربر می‌گیرد که با الگوی حکومت‌داری متفاوت است. حکمروایی، وجود قدرت در داخل و خارج از اقتدار نهادهای رسمی و غیررسمی را به رسمیت می‌شناسد و گروه‌های اصلی متشکل از بازیگران دولتی، بخش خصوصی و جامعه مدنی را شامل شده و نیز دربر گیرنده فرایند شناسایی و تشخیص تصمیماتی است که در آن مجموعه، پایه‌ریزی شده‌اند (UN-HABITAT ,2009).

حکمروایی مطلوب: حکمروایی، مفهومی است که جایگزین حکومت شده است و تغییر از سیستم مدیریتی سلسله‌مراتبی حاکمیت، به سیستم حکمروایی می‌باشد که در آن، ائتلافات بسیاری از ذی‌نفعان موجود در حکومت، بازار و جامعه ایجاد شده است. حکمروایی مطلوب در شهرها به‌عنوان یک رویکرد در راستای توانمندسازی دولت‌های محلی استفاده شده است و از راهبردهای همچون: مدیریت یکپارچه و مشارکت در مسئولیت‌ها به مقامات محلی، مشارکت فعال جوامع مدنی در امر سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر اولویت‌های محلی، مشارکت بخش خصوصی و فناوری‌های مدرن ارتباطی و اطلاعاتی در راستای حمایت از توسعه پایدار شهری، بهره‌گیری نموده‌اند. سازمان ملل متحد در گزارش سالیانه خود، حکمروایی مطلوب شهری را مجموعه‌ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی می‌داند که امور شهرها را برنامه‌ریزی و اداره می‌کند. در واقع حکمروایی مطلوب، فرایندی مستمر از تطبیق و هم‌سوسازی منافع متضاد و متفاوت گروه‌های دست‌اندرکار است. این فرایندها شامل: نهادهای رسمی و غیررسمی، انجمن‌های تخصصی، فعالان حوزه کسب‌وکار بخش خصوصی و نیز سرمایه‌های اجتماعی شهروندان است و حکمروایی مطلوب شهری، پیوند ناگسستنی با رفاه شهروندان و توزیع ثروت در مناطق شهری دارد و تلاشی در راستای ارائه مدلی از مدیریت مطلوب شهری و نیز ارائه سازوکارهای ایده‌آل، برای رسیدن به جایگاهی است که می‌توان آن را آرمان‌شهر انسانی لقب داد (UN-HABITAT, 2009).

حکمروایی مطلوب در گردشگری شهری: گردشگری شهری، ترکیب متنوعی از فعالیت‌های مختلفی است که از به‌هم پیوستن ویژگی‌های محیطی با میزان توانمندی و کشش شهر در جذب گردشگران و ارائه خدمات به آنها ایجاد می‌شود و شرط موفقیت هر شهری در توسعه گردشگری، وجود زیرساخت‌های شهری و شیوه مدیریت مدبرانه و هوشمندانه است و از سوی دیگر، نمادهای شهری به‌عنوان منابع پایدار اقتصاد شهری و گردشگری، باعث رضایت‌خاطر گردشگران و جامعه مردم محلی شده و شرط ثانویه در توسعه گردشگری شهری هستند (محمدپورزرندی و امینیان، ۱۳۹۴).

حکمروایی مطلوب در گردشگری شهری، به مثابه اتخاذ شیوه‌های متفاوتی در مدیریت شهری است که طی آن، تمامی افراد، نهادها و فعالان بخش خصوصی و عمومی ذی‌نفع در گردشگری شهری، به اعمال مدیریت، برنامه‌ریزی و اجرا برای امور گردشگری می‌پردازند که شامل مدیریت یکپارچه شهری، مشارکت، پاسخ‌گویی

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

شهروندی، شفاف بودن، کارآمدی و قانون‌مداری است. بوروکراسی شفاف، پاسخ‌گویی دستگاه‌های اجرایی در قبال فعالیت‌های خود، امنیت، فعالیت‌های مدنی و مشارکت فعال شهروندان و ذی‌نفعان و برابری همه افراد، در برابر قانون، تبلور می‌یابد (پیله‌ور، ۱۳۹۴).

در واقع توسعه شهری پایدار و نیز نگاهی منطقی و صحیح به توزیع بهینه منابع بین نسل‌های کنونی و نسل‌های آتی، نیازمند بهره‌گیری از دانش واقع‌گرا و قابل‌انعطاف در مدیریت شهری است. این مهم با مسئولیت‌های اجتماعی و مسئولیت‌پذیری مدیران شهری، پیوند عمیقی دارد و با یک مبنای اساسی برای ویژگی‌های حکمروایی مطلوب شهری، شاخص‌هایی است که از سوی برنامه توسعه سازمان ملل و بانک جهانی مطرح شده‌اند (UN-HABITAT, 2009) که براساس مطالعات انجام گرفته، شاخص‌هایی چون: مشارکت شهروندان و دست‌اندرکاران، کارایی و اثربخشی، پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، قانون‌مندی، عدالت‌محوری (رفیعیان و حسن‌پور، ۱۳۹۰)، امنیت، مدیریت یکپارچه (اصلاح ساختار اداری) و بازاریابی می‌باشند که در ادامه توضیح داده شده‌اند:

- مشارکت: قدرت تأثیرگذاران بر تصمیم‌گیری‌ها و سهیم شدن شهروندان در قدرت است.

- حاکمیت قانون: مراعات چارچوب‌های قانونی و دور بودن دست افراد غیرمسئول از تصمیم‌گیری‌هاست.

- مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی: این معیار بر مسئول بودن و پاسخگویی مسئولان و تصمیم‌گیران شهری در قبال شهروندان استوار است و مسئولان شهری باید خواسته‌های شهروندان را دریابند و بپذیرند و به آن واکنش مناسب ارائه دهند.

- اجماع‌سازی: تعدیل و ایجاد توافق میان منافع ذی‌نفعان و دست‌اندرکاران است.

- کارایی و اثربخشی: این شاخص، بر استفاده از منابع موجود برای تأمین نیازهای شهروندان، ارائه خدمات مطلوب شهری و رضایت ذی‌نفعان استوار است.

- مدیریت یکپارچه: دارای شش معیار مدیریت قوی، رویکرد مشارکتی، تعاملات گردشگران و مردم محلی، استوار و یکپارچه است (European Commission, 2000).

- عدالت‌محوری و برابری: ایجاد فرصت‌های برابر، عدالت توزیعی، رویه‌ای و استخدامی برای همه شهروندان در زمینه استفاده برابر از فرصت‌ها و ارتقای وضعیت رفاهی است.

- اصلاح ساختار بوروکراتیکی: در سازمان شهرداری باید ساختارهای اداری بر مبنای تقویت حضور شهروندان و دست‌اندرکاران در ساختارهای مشاوره و مشارکتی قرار گیرند.

- امنیت: این شاخص بر امنیت سرمایه‌گذاری، امنیت روانی و فیزیکی شهروندان دلالت دارد (پیله‌وری، ۱۳۹۴).

- بازاریابی: این شاخص در زمینه فعالیت‌های گردشگری، معرفی و بازاریابی و بهبود کیفیت محصولات گردشگری و توزیع برابر و مثبت توسعه گردشگری در بین دست‌اندرکاران به‌عنوان یک عامل مهم در تبلیغات، دلالت دارد (European Commission, 2000).

۴- روش تحقیق

مقاله حاضر به روش کتابخانه‌ای- پیمایشی انجام شده و جمع‌آوری اطلاعات به‌صورت میدانی و اسنادی می‌باشد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی می‌باشد و از ابزار پرسشنامه استفاده شده است و داده‌ها با استفاده از آمارهای توصیفی و استنباطی متناسب از قبیل: t-استیودنت و آزمون فریدمن، به صورت توصیفی-پیمایشی، تجزیه‌وتحلیل شده‌اند.

جامعه آماری پژوهش حاضر، مدیران شرکت‌های خدمات مسافرتی، هتل‌داران، راهنمایان تور شهری، اساتید دانشگاهی و اعضای انجمن علمی گردشگری است که تعداد آنها برابر با ۲۴۰ نفر می‌باشد. با استفاده از جدول مورگان، نمونه‌ای با حجم ۱۴۸ نفر به‌صورت تصادفی ساده انتخاب گردید و از طریق پرسشنامه الکترونیکی، پاسخ‌های جامعه آماری، جمع‌آوری و پس از

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

بررسی‌های اولیه، ۱۳۹ پرسشنامه وارد فرایندهای تجزیه‌وتحلیل شدند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه ۹۶ سؤالی محقق‌ساخته براساس طیف لیکرت بود. به منظور احتساب روایی ابزار، پرسشنامه بین ۶ نفر از اساتید دانشگاهی رشته گردشگری توزیع شد و با استفاده از روش روایی محتوا، پس از تأیید روایی پرسشنامه توسط اساتید، روایی آن را در حد مطلوب، ارزیابی کردند. همچنین به منظور برآورد پایایی، با استفاده از نرم‌افزار SPSS و محاسبه ضریب اعتبار، آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۷ محاسبه گردید.

سؤالات پرسشنامه در بخش اول، به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان پرداخته و در بخش دوم، ۹۶ سؤال در ۱۰ بخش براساس طیف پنج‌گرینه‌ای لیکرت (۱-۵) در راستای روشن شدن میزان ارزیابی شاخص‌های ده‌گانه حکمروایی مطلوب در گردشگری شهری در ۹۶ گویه تنظیم گردیده است. همچنین آلفای کرونباخ برای ابزار پژوهش برابر با ۰/۹۷ گزارش شد که این مقدار حاکی از پایایی مناسب ابزار می‌باشد. برای روایی پرسشنامه نیز از روایی صوری و محتوایی با استفاده از نظر صاحب‌نظران دانشگاهی استفاده شد که روایی موردنظر در حد مطلوب ارزیابی گردید.

برای محاسبه میانگین هر یک از سؤالات، از طیف استاندارد ارزیابی بازرگان و همکارانش (۱۳۸۶) استفاده شد. در این طیف، چون پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای می‌باشد، چنان‌چه امتیاز سؤال بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد، وضعیت شاخص نامطلوب، چنان‌چه امتیاز سؤال مورد نظر بین ۲/۳۳ و۳/۶۶ به‌دست آید، وضعیت آن نسبتاً مطلوب و چنان‌چه امتیاز سؤال موردنظر بین ۳/۶۶ تا ۵ باشد، وضعیت مطلوب ارزیابی می‌شود. همچنین لازم به ذکر است که محدوده زمانی پژوهش، در بازه زمانی بهار و تابستان ۱۳۹۵ بوده است.

۵- یافته‌های تحقیق

یافته‌های پژوهش، در دو بخش تنظیم شده‌اند. در بخش اول، اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان، سن، جنس و سطح تحصیلات، تحلیل شده (جداول ۲، ۳ و ۴) و سپس با استفاده از آزمون‌های آماری، وضعیت حکمروایی مطلوب ارزیابی شده است (جدول ۵).

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب جنس

جنسیت	مرد	زن	مجموع
فراوانی	۷۲	۶۳	۱۳۹
درصد	۵۳/۳	۴۶/۷	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

براساس اطلاعات به‌دست آمده، حدود ۵۳/۳ درصد پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۶/۷ درصد پاسخ‌دهندگان زن می‌باشند.

جدول ۳- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سن

گروه سنی	فراوانی	درصد
کمتر از ۲۵ سال	۶	۴/۴
بین ۲۵-۳۵ سال	۵۹	۴۳/۱
بین ۳۵-۴۵ سال	۴۲	۳۰/۷
بین ۴۵-۵۵ سال	۲۲	۱۶/۱
بیش از ۵۵ سال	۸	۵/۸
جمع کل	۱۳۷	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

براساس اطلاعات به‌دست آمده، حدود ۴۳ درصد افراد پاسخ‌دهنده در گروه سنی ۲۵-۳۵ هستند که نشان‌دهنده نیروی جوان پاسخ‌دهنده می‌باشد.

جدول ۴- توزیع فراوانی سطح تحصیلات درجامعه پاسخ‌دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی	درصد
زیرلیسانس	۵	۳/۶
لیسانس	۲۶	۱۸/۷
فوق لیسانس	۴۴	۳۱/۷
دکتری	۶۲	۴۴/۶
جمع کل	۱۳۷	۱۰۰

منبع: (یافته‌های تحقیق)

براساس اطلاعات به‌دست آمده، ۱۰۶ نفر از جامعه (۷۶/۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی‌ارشد به بالا هستند که نشان‌دهنده حضور قشر تحصیل‌کرده در این صنعت و در شهر تهران می‌باشد. تعداد ۵ نفر (حدود ۳/۶ درصد) از جامعه نمونه دارای مدرک تحصیلی زیر لیسانس هستند که جامعه آماری اندکی است.

جدول ۵- نتایج تحلیل شاخص‌های حکمروایی مطلوب گردشگری

شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	t	sig	وضعیت		
					نامطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب
مشارکت	۲/۸۲	۰/۶۲۱۲۵	-۳/۲۰۵	۰/۰۰۲			
پاسخ‌گویی	۳/۵۶	۰/۵۵۷۹۶	۱۱/۸۱۶	۰/۰۰۰			
کارایی و اثربخشی	۳/۹۰	۰/۴۹۳۱۴	۲۱/۲۸۶	۰/۰۰۰			
شفافیت	۳/۲۱	۰/۶۷۹۶۱	۳/۶۷۳	۰/۰۰۰			
عدالت‌محوری	۲/۸۰	۰/۶۵۵۶۷	-۳/۳۸۹	۰/۰۰۱			
قانون‌مندی	۳/۰۷	۰/۴۶۶۰۲	۱/۹۷۰	۰/۰۵۱			
مسئولیت‌پذیری	۳/۲۱	۰/۷۲۱۰۵	۳/۴۹۶	۰/۰۰۱			
مدیریت یکپارچه	۴/۴۲	۰/۷۰۸۸۰	۲۳/۴۳۵	۰/۰۰۰			
امنیت	۳/۷۵	۰/۶۸۸۰۵	۱۲/۶۹۶	۰/۰۰۰			
بازاریابی	۴/۴۳	۰/۷۹۷۸۴	۲۰/۹۹۴	۰/۰۰۰			
حکمروایی مطلوب	۳/۳۶	۰/۴۱۱۰۸	۱۰/۳۶۸	۰/۰۰۰			

منبع: (یافته‌های تحقیق)

با توجه به نتایج جدول ۵، از بین شاخص‌های حکمروایی مطلوب، شاخص‌های بازاریابی، مدیریت یکپارچه، کارایی و اثربخشی و امنیت، در وضعیت مطلوبی قرار دارند. همچنین شاخص‌های پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری، مشارکت و عدالت‌محوری در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند و هیچ‌یک از شاخص‌ها در وضعیت نامطلوبی قرار نداشتند.

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

جدول ۶- رتبه‌بندی شاخص‌های ده‌گانه حکمروایی مطلوب گردشگری شهری

شاخص	میانگین رتبه	رتبه	Chi-Square	df	sig
مشارکت	۲/۸۴	نهم	۶۶۳/۲۴	۹	۰/۰۰۰
پاسخ‌گویی	۶/۰۳	پنجم			
کارایی و اثربخشی	۴/۰۷	سوم			
شفافیت	۴/۴۸	ششم			
عدالت‌محوری	**۲/۶۹**	**دهم**			
قانون‌مندی	۳/۷۶	هشتم			
مسئولیت‌پذیری	۴/۳۶	ششم			
مدیریت یکپارچه (اصلاح ساختار)	۸/۶۷	دوم			
امنیت	۶/۲۸	چهارم			
بازاریابی	**۸/۷۹**	**اول**			

منبع: (یافته‌های تحقیق)

مهم‌ترین شاخص در زمینه حکمروایی مطلوب گردشگری، شاخص بازاریابی است که در رتبه نخست می‌باشد و سپس، شاخص مدیریت یکپارچه در شیوه سیاست‌گذاری (اصلاح ساختار اداری سیاست‌گذاری) در سازمان‌های مرتبط با گردشگری شهری در رتبه دوم قرار دارد. معیارهای با گویه‌های مدیریت قوی، رویکرد مشارکتی مدیریت، تعاملات با گردشگران و دست‌اندرکاران، تنظیم سیاستی استوار و یکپارچگی در سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و نظارت مستمر در رتبه دوم قرار دارد. بعد از آن، به ترتیب شاخص‌های کارایی و اثربخشی، امنیت، پاسخ‌گویی، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، قانون‌مداری، مشارکت و عدالت‌محوری، در رتبه سوم تا دهم قرار گرفته‌اند.

در وضعیت موجود، شاخص عدالت‌محوری، با گویه‌های عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت استخدامی و عدالت اطلاعاتی، در پایین‌ترین میانگین قرار دارند. این امر نشان‌دهنده شیوه نامطلوب سیاست‌گذاری در مدیریت شهری است که از برخی رویه‌های عدالت‌محوری و مشارکت دست‌اندرکاران فاصله گرفته است.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

حکمروایی مطلوب شهری می‌تواند به‌عنوان رهیافتی نوین، باعث توسعه اقتصادی متقارن و پایدار در مناطق مختلف شهری گردد و ضمن تأمین منافع تمامی بخش‌ها از جمله: بخش دولتی و خصوصی، انجمن‌های علمی- تخصصی، فضاهای تعاملی در شهرها را با اهداف توزیع ثروت، اشتغال پایدار و توسعه پایدار شهری، هماهنگ کند.

در شهر تهران، شاخص مشارکت در سطوح عملکرد پایینی قرار دارد؛ بنابراین دست‌اندرکاران گردشگری، در حوزه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی گردشگری شهر، نقش خاصی را ایفا نمی‌کنند؛ در حالی‌که اگر نحوه سیاست‌گذاری و مدیریت شهری، این شاخص‌ها را مدنظر قرار دهد، می‌تواند الگوی مطلوبی را در زمینه سیاست‌گذاری سیستم بازاریابی همراه با مدیریت یکپارچه در شهرها اجرا کند که با مشارکت همه دست‌اندرکاران عرصه گردشگری باشد و در آن، سه نهاد جامعه مدنی، فعالان بخش خصوصی بازار و بخش دولتی در تمامی تصمیم‌گیری‌های مربوطه به حوزه گردشگری شهری مشارکت نمایند. از طرفی، شاخص مشارکت می‌تواند بر شاخص‌های دیگری همچون: امنیت، شفافیت، پاسخ‌گویی، قانون‌مندی، عدالت، کارایی و

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

اثربخشی و مسئولیت‌پذیری، مدیریت یکپارچه، مدیریت زمان و امنیت تأثیر بگذارد.

یکی از عوامل عمده بازدارنده در بحث مشارکت دست‌اندرکاران، مربوط به زیرساخت‌های ارتباطی بین مسئولان شهری و دست‌اندرکاران صنعت گردشگری است که به دلیل عدم‌ارتباطات مؤثر نمی‌توانند مشارکت عمده‌ای برای نقش‌آفرینی در عرصه سیاست‌گذاری‌های شهری متصور شوند.

به‌دلیل ماهیت گردشگری، نیازمند یک نگرش راهبردی قوی در عرصه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، مدیریتی و آینده‌نگری می‌باشیم؛ زیرا رشد و توسعه پایدار در گردشگری، فعالیتی زمان‌بر است که باید همراه با برنامه‌ریزی توسعه آینده‌نگر باشد تا بتواند این صنعت را به بهترین شکل، رونق اقتصادی دهد و با اثرات مثبت خود، راه را برای اشتغال‌زایی، رونق اقتصاد محلات، تشویق سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، افزایش مشارکت مردم و امنیت شغلی صنف دست‌اندرکاران فراهم کند و در نهایت با ارائه پیشنهادها، بسترهای لازم را برای خروج کلان‌شهرها از رکود اقتصادی و درآمد پایدار از گردشگری شهری فراهم کرد.

در سازمان‌های گردشگری شهری؛ از جمله شهرداری تهران باید تلاش شود که با قانون‌مندی، عدالت‌محوری را به بهترین شکل اجرا کنند؛ زیرا این دو شاخص علاوه‌بر مبحث مدیریت شهری و برنامه‌ریزی برای آینده، به جذب و حفظ منابع انسانی ماهر در این صنعت نیز منجر می‌گردد. گویه‌های عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت استخدامی و عدالت اطلاعاتی، در پایین‌ترین میانگین قرار دارند که این امر نشان‌دهنده شیوه نامطلوب سیاست‌گذاری در مدیریت شهری است که از رویه‌های عدالت‌محوری و مشارکت دست‌اندرکاران فاصله گرفته است. استفاده مطلوب از این شاخص‌ها، منجر به قانون‌مندی، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی مطلوب، توجه به نهادهای اجتماعی، احترام به حقوق دست‌اندرکاران و مشارکت مؤثر مردم در عرصه تصمیم‌گیری مدیریت شهری می‌گردد. ارزیابی و نظارت مستمر، بر روند تأثیرات اجرایی شدن شاخص‌های عدالت‌محوری در سیاست‌گذاری‌ها و در تدوین قوانین مناسب، مؤثر است.

جمعیت شهری ایران به‌ویژه کلان‌شهر تهران در حال رشد است؛ لذا در صورت ایجاد نشدن بسترهای مناسب در توسعه امنیت پایدار شهری، مشکلاتی را برای سطوح رفاه شهروندان و ذی‌نفعان ایجاد خواهد کرد. ایجاد تعادل و تلفیق بین اهداف اقتصادی و مدیریتی، باعث امنیت اقتصادی، جذب سرمایه‌گذاران بخش خصوصی داخلی و بین‌المللی و درآمد پایدار در شهرها می‌شود و این امر، مستلزم داشتن چشم‌اندازی بلندمدت‌تر و آینده‌نگر در برنامه‌های توسعه سند چشم‌انداز ۱۴۰۴ است.

با توجه به این‌که کلان‌شهر تهران به‌عنوان پایتخت کشور ایران، دروازه ورودی گردشگران بین‌المللی و میعادگاه گردشگران شهری داخلی است، ولی در زمینه اجرایی کردن شاخص‌های حکمروایی مطلوب در گردشگری شهر تهران، تاکنون سیاست‌گذاری‌ها و اقدامات اجرایی درستی انجام نگرفته است و در نتیجه، فاصله زیادی تا محقق شدن این شاخص‌ها در شهر تهران وجود دارد؛ این درحالی است که رونق اقتصادی و مشارکت دست‌اندرکاران در این عرصه، باعث رونق و شکوفایی اقتصادی در سایر بخش‌های شهری و توسعه پایدار اقتصادی خواهد شد.

با توجه به نتایج به‌دست آمده، راه‌کارهای پیشنهادی برای ارتقای این شاخص‌ها در کلان‌شهر تهران را می‌توان طبق جدول ۷ ارائه نمود.

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

جدول ۷- راهبردهای لازم برای توسعه شاخص‌های حکمروایی مطلوب در گردشگری شهری

موضوع تحلیل	راهبردهای شاخص حکمروایی مطلوب
راهبرد مشارکت	- ایجاد کانال‌های ارتباطی با مردم از طریق زیرساخت‌های سیستم‌های الکترونیکی مانند (تلگرام، اینستاگرام) - قراردادن کلیه دست‌اندرکاران در جریان تصویب طرح‌های توسعه گردشگری شهری به‌ویژه طرح‌های بلندمدت توسعه و کسب نظرات دست‌اندرکاران در تمامی مراحل برای برنامه‌ریزی و نظارت بهتر و مستمر در راستای توسعه عدالت‌محوری و شاخص‌های مشارکتی
راهبرد شفافیت در امور مالی	- ایجاد ارتباط بین منابع مالی و اقتصادی با جاذبه‌های گردشگری - شفافیت در امور مالی و آگاه کردن مردم از شیوه تهیه و تصویب کمک‌های مالی شهرداری در توسعه گردشگری شهری
راهبرد مدیریت زمان و بهره‌وری	مدیریت زمان در اجرای کلیه طرح‌های گردشگری که منجر به کارایی و اثربخش بیشتر در طرح‌های گردشگری شهری می‌شود.
راهبرد پاسخگویی مطلوب	ایجاد بسترهای حکمروایی مطلوب الکترونیکی برای پاسخ‌گویی مناسب مسئولان و ارتباطات بهینه با دست‌اندرکاران و ذی‌نفعان
راهبرد بازاریابی	- تقویت شوراها در محلات و مناطق و ایجاد دفاتر گردشگری شهری در هر محله، برای بازاریابی و تقویت اشتغال پایدار در محلات شهری - ایجاد دفاتر بازاریابی برای معرفی جاذبه‌های محلات و مناطق به سایر مناطق شهری و بین‌المللی از طریق پرتال‌های الکترونیکی گردشگری - برندسازی مناسب و برتر به‌عنوان نماد گردشگری شهری براساس تجارب موجود جهانی - بهبود تصویرسازی مناسب از مقاصد گردشگری شهری
راهبرد مدیریت یکپارچه	ایجاد سازمان گردشگری در کلان‌شهر تهران یا ایجاد معاونت گردشگری و توسعه پایدار شهری در ساختار ادارای مدیریت مناطق شهرداری برای رشد گردشگری شهری و حفاظت از جاذبه‌های شهری و محیط‌زیست و نظارت مستمر بر کیفیت و استانداردهای اجرایی در صنعت گردشگری (هتل‌ها و آژانس‌های شهری و راهنمایان تورهای شهری)
راهبرد آموزش همگانی	ایجاد و توسعه مراکز آموزش هتل‌داری و گردشگری در شورایاری محلات برای جذب، آموزش و ساماندهی منابع انسانی در حوزه راهنمایان تورهای گردشگری شهری و ایجاد بانک اطلاعاتی برای آنها (برای مثال: بانک اطلاعات راهنمایان در محلات) برای استفاده مناسب از قابلیت‌های انسانی و افراد متخصص در توسعه گردشگری شهر به‌خصوص در ایام پیک و جشنواره‌های گردشگری
راهبرد مدیریت یکپارچه	یکپارچگی در سیاست‌گذاری مشترک مدیران شهری و مدیران سازمان گردشگری در راستای اهداف حکمروایی مطلوب

منبع:(یافته‌های نگارندگان)

*این مقاله برگرفته از مبانی نظری رساله دکتری رشته مدیریت گردشگری با عنوان «ارائه الگوی حکمروایی مطلوب در سیاست‌گذاری کلان گردشگری ایران» می‌باشد.

۷- منابع

اسماعیل‌زاده، حسن؛ صرافی، مظفر. (۱۳۸۵). جایگاه حکمروایی خوب در برنامه‌ریزی شهری (نمونه موردی: طرح متروی تهران، *فصلنامه علمی- پژوهشی برنامه‌ریزی و آمایش فضا*، ۱۰(۱)، ۱-۲۸.

بازرگان، عباس؛ حجازی، یوسف؛ اسحاقی، فاخته. (۱۳۸۶). *فرایند ارزیابی درونی در گروه‌های آموزشی دانشگاهی (راهنمای عملی)*، تهران: نشر روان.

پرداختچی، محمدحسن؛ ابوالقاسمی، محمود؛ فریبرز، محمدهادی. (۱۳۹۰). تضمین کیفیت در آموزش برمبنای مدل تحلیل اهمیت- عملکرد، *فصلنامه راهبردی آموزشی*، ۴(۲۹)، ۵۷-۶۵.

پورجابری، محمدمرتضی. (۱۳۹۳). تحلیل نقش گردشگری بر کیفیت زندگی شهروندان با تأکید بر شاخص‌های ذهنی مورد مطالعه: شهر قشم، *فصلنامه گردشگری شهری*، ۱(۱)، ۳۵-۴۵.

پیله‌وری، نازنین. (۱۳۹۴). ارائه الگویی جهت ارزیابی حکمرانی خوب شهری، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی*، ۵(۴)، ۲۷-۴۸.

تیموری، راضیه؛ کرمی، فریبا. (۱۳۹۳)، عوامل مؤثر بر گردشگری مکان‌های تاریخی شهری نمونه موردی: بازار تاریخی کلان‌شهر تبریز، *فصلنامه گردشگری شهری*، ۱(۱)، ۸۹-۱۰۴.

رضایی، تیمور. (۱۳۹۴). اولویت‌بندی و ارزیابی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در شهرهای مقصد گردشگری (نمونه موردی: شهرهای ساحل منتخب استان مازندران)، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه مازندران،

رفیعیان، مجتبی؛ حسین‌پور، علی. (۱۳۹۰). *حکمرانی خوب شهری از منظر نظریات شهرسازی*، تهران: طحان.

ساسان‌پور، علی؛ آزادبخت، محمد. (۱۳۹۳). *روش آینده‌پژوهی در حکمروایی خوب شهری*، ششمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری با تأکید بر مؤلفه‌های شهر اسلامی.

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]

شاکری، حمید. (۱۳۹۳)، *تبیین مفهوم حکمرانی خوب شهری: شاخص‌ها، مدل‌ها و اهداف آن*، کنفرانس ملی معماری و منظر شهری پایدار، مؤسسه بین‌المللی مطالعات معماری و شهرسازی مهراز شهر.

شهرام‌فر، شیوا؛ زندحسامی، حسام. (۱۳۹۵). شناسایی ابعاد مؤثر بر آینده‌نگاری برنامه‌ریزی شهری با رویکرد اقتصادی (مطالعه موردی: توسعه پایدار شهر قزوین)، *فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری*، ۴(۳)، ۶۳-۷۳.

فدایی، علی‌اصغر؛ شاکری، حمید. (۱۳۹۳). *راهبردهایی برای تحقق حکمرانی خوب شهری در چارچوب نظریه سیستمی*، کنفرانس ملی معماری و منظر شهری پایدار، مؤسسه بین‌المللی مطالعات معماری و شهرسازی مهراز شهر.

فرجی‌راد، عبدالرضا؛ سیدنصیری، ژاله. (۱۳۸۹). رویکردهای تحلیلی در توسعه پایدار گردشگری شهری، *مجله جغرافیایی سرزمین*، ۷(۲۵)، ۲۹-۴۰.

کریمی، مجتبی؛ اسدزاده، احمد. (۱۳۹۴). *نگاهی نو به فرایند حکمرانی خوب در صنعت نفت*، تهران: انتشارات پژوهشگاه صنعت نفت.

محمدپور زرندی، حسین؛ امینیان، ناصر. (۱۳۹۴). ارزیابی قابلیت‌های بازآفرینی پیاده‌راه‌های گردشگری از منظر توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی: خیابان ۱۵ خرداد تهران)، *فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری*، ۳(۱۱)، ۲۲-۱.

مولایی هشتچین، نادعلی؛ خشنود، الهام. (۱۳۸۶). *اکوتوریسم و توسعه در کنار عملکرد مسلط جزایر خارک*، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای جغرافیا، گردشگری و توسعه پایدار، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اسلامشهر.

نادری چگینی، زهرا. (۱۳۹۳). *تحلیل و ارزیابی میزان تحقق‌پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم‌آباد*، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.

نوبری، نازک؛ رحیمی، محمد. (۱۳۸۹). حکمرانی خوب شهری یک ضرورت تردیدناپذیر، *فصلنامه دانش شهر*، ۱(۲).

Astleithner, F., & Hamedinger, A. (2003). Urban sustainability as a new form of governance: obstacles and potentials in the case of Vienna 1. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, *16*(1), 51-75.

Dekker, K., & van Kempen, R. (2004). Urban governance within the Big Cities Policy: ideals and practice in Den Haag, the Netherlands. *Cities*, *21*(2), 109-117.

European Commission. (2000). *Towards quality Coastal tourism*, enterprise directorate general tourism unit.

Hübner, A., Phong, L. T., & Châu, T. S. (2014). Good governance and tourism development in protected areas: The case of Phong Nha-Ke Bang National Park, central Vietnam. *koedoe*, *56*(2), 1-10.

Johnson, R. W., & Minis Jr, H. P. (1996). Toward democratic decentralization: approaches to promoting good governance. *Research Triangle Institute*.

Kitcharoen, K. (2004). The importance-performance analysis of service quality in administrative departments of private universities in Thailand. *AU Journal of Management*, *2*(2).

Kooiman, J.(2003). *Governing as Governance*. Sage publications.

Morita, S., & Zaelke, D. (2005, April). Rule of law, good governance, and sustainable development. In *Seventh international conference on environmental compliance and enforcement* (pp. 9-15).

Sørensen, E. (2006). Metagovernance: The changing role of politicians in processes of democratic governance. *The American review of public administration*, *36*(1), 98-114.

Stewart, K. (2006). Designing good urban governance indicators: The importance of citizen participation and its evaluation in Greater Vancouver. *Cities*, *23*(3), 196-204.

UN-HABITAT. (2009). *Urban governance index (UGI) a tool to measure progress in achieving good urban governance*. Retrieved form www.un.habitat.org.

Viken, A., Johnston, M. E., Nyseth, T., & Dawson, J. (2014). Responsible Tourism Governance: A Case Study of Svalbard and Nunavut. *Tourism Destination Development: Turns and Tactics*, 245-61.

Williamson, O. E. (1979). Transaction-cost economics: the governance of contractual relations. *The journal of Law and Economics*, *22*(2), 233-261.

[Downloaded from iueam.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.23452870.1396.5.18.8.6]