



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

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

ناصر امینیان

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

میرعلی سیدنقوی\*

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

منوچهر جهانیان

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

سید محسن امامی

دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۲۹ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۲۵

چکیده: گردشگری شهری، به عنوان یک عامل تأثیرگذار و محرك 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 به عنوان 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 ۱۰ گانه، یعنی بازاریابی، مشارکت جمعی، پاسخ‌گویی، کارایی و اثربخشی، عدالت محوری، 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 استنادی 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 سوالی، استفاده شد که میزان اعتبار آن برابر با ۰/۹۷ بود. داده‌های پیمایشی از طریق پرسشنامه ساختار یافته، به صورت الکترونیکی در میان جامعه آماری توزیع شدند و با استفاده از آزمون فریدمن و نرم‌افزار SPSS، تجزیه و تحلیل شدند. نتایج حاصل حاکی از آن بودند که از میان ده شاخص در نظر گرفته شده، شاخص بازاریابی، به عنوان 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

## 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 به علت دارا بودن جاذبه‌های فراوان، اغلب از مقاصد مهم گردشگری محسوب می‌شوند و گردشگری شهری، مسئله مهمی برای مدیریت شهری است (فرجی‌راد و سیدنصری، ۱۳۸۹). توسعه گردشگری شهری، اثرات و پیامدهای اقتصادی، کالبدی و زیستمحیطی متفاوتی بر زندگی شهری و نوآوری دارد و این موضوع نقش فعالیت‌های آنها را بر کیفیت مشارکت‌شان در امور گردشگری پررنگ‌تر می‌کند (پورچابری، 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).

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 حکمرانی مطلوب می‌باشد.

شهرداری‌ها به عنوان 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 به عنوان عاملی اثربخش و کم‌هزینه، پایدارترین شیوه اعمال مدیریتی در نظامهای مشارکتی است.

حرکت به سوی 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 بسترها خدمات رسانی 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.

امروزه مشارکت شهری و نوآوری در 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 شهری و نوآوری می‌باشد (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 شهری و دست‌اندرکاران بخش خصوصی این است و این به آن معنی است که

توجه به موضوع حکمرانی 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 خدمات رسانی و پاسخ‌گویی مناسب به مردم و گردشگران، ایجاد درآمد پایدار شهری، از حضور و مشارکت کلیه ذی‌نفعان بخش خصوصی و از شاخص‌های حکمرانی مطلوب در عرصه مدیریت گردشگری، استفاده کند و بسترها را برای نقش فعال دست‌اندرکاران در عرصه مدیریت شهری فراهم نماید.

کلان‌شهر تهران به عنوان بزرگ‌ترین و مهم‌ترین قطب فعال گردشگری ایران باید در پی فراهم کردن بستری برای برنده‌سازی 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 حکمرانی 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 حکمرانی 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 حکمرانی مطلوب در گردشگری شهر تهران، با توجه به شاخص‌های حکمرانی مطلوب برنامه اسکان بشر

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 انحصارگر، مقاومت در برابر نوگرایی، کمبود ابتکار در برنامه‌ریزی، ناهم‌ا亨گی 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 روبرو است.

از سوی با بررسی اسناد بالادستی قانون اساسی (اصول ۷، ۴۴، ۱۰۰ و ۱۰۱) و برنامه‌های توسعه سند چشم‌انداز ۱۴۰۰ (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

جانسون و ماینس جی آر<sup>۴</sup> (۲۰۰۷)، در مقاله‌ای بر تشكیل دولتهای محلی با قدرت بالا تأکید دارد؛ به گونه‌ای که بتوانند قدرت دولت و سازمان مرکزی را خنثی کنند. نتایج بدست آمده از این تحقیق، بر عدم تمرکز دمکراتیک به عنوان راه حلی برای مشکلات جوامع شهری تأکید دارند.

هابنر<sup>۵</sup> 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، بازار محور بودن و سیاست‌گذاری غیرت مرکز گردشگری می‌شود و حکمروایی خوب، تحت تأثیر عوامل بوروکراتیکی، عدم ظرفیت‌های 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.

فدای 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، به عنوان کنش‌گران منفعل شهری نیستند بلکه باید به عنوان شریکان حاکمیت در فرایند تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری به حساب آیند.

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

سازمان ملل متحد<sup>۶</sup> (۲۰۰۹)، پیله‌وری (۱۳۹۴) و استوارت<sup>۷</sup> (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 کلان شهر و نکور 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<sup>۸</sup> (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.

<sup>۱</sup>UNHABITAT

<sup>۲</sup>Stewart

<sup>۳</sup>Morita and Zaelka

### جدول ۱- خلاصه و نتایج پژوهش‌های بین‌المللی حکمرانی مطلوب

پژوهشگر	سال پژوهش	عنوان	خلاصه نتیجه پژوهش
استوارت	۲۰۰۶	طراحی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری، اهمیت مشارکت شهروندان برای تحقق حکمرانی خوب شهری تأکید می‌کند و در رهیافت پیشنهادی، مشارکت شهروندان در انتخاب مقامات محلی را راهبردی برای تقویض اختیارات بیان می‌دارد.	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 تقویض 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 به صورت حکمرانی شهری می‌باشد، مردم، نهادهای محلی، سازمان‌های دولتی و غیردولتی به عنوان 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 به حساب می‌آید.
هابنر و همکاران	۲۰۱۴	اصول حکمرانی و توسعه پایدار گردشگری	گردشگری و توسعه آن، با وجود بازار محوری و سیاست‌گذاری غیرمتمرکز، یک مفهوم گسته است که تحت تأثیر عوامل: بوروکراتیک، عدم ظرفیت‌های 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.
ساسان پور و آزادبخت	۱۳۹۳	آینده‌پژوهی در حکمرانی خوب شهری	راهکارها، ابعاد و شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در رویکرد آینده‌پژوهی را ارائه می‌کنند. به اعتقاد آنها زمانی حکمرانی، کارا و اثربخش است که بتواند رویکردهای آینده‌پژوهی را مورد استفاده قرار دهد.
وبکن <sup>۱</sup> و همکاران	۲۰۱۴	حکمرانی گردشگری، پاسخ‌گو	حکومت‌های محلی موظف به ارائه شیوه‌های مناسب برای فرهنگ‌سازی در مناطق گردشگری و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری می‌باشند.

منبع: (یافته‌های نگارندهان)

معنی بر راندن، حکمرانی کردن یا راهبری، دلالت دارد. منظور از حکمرانی، عمل یا شیوه حکومت کردن یا کارکرد حکومت است. واژه حکمرانی خوب، برای اولین بار در سال ۱۹۷۹ میلادی توسط ویلیام سون<sup>۲</sup> در ادبیات اقتصادی به کار گرفته شد و از سال ۱۹۸۹ میلادی، بانک جهانی، گزارش سالیانه خود را به موضوع حکمرانی خوب اختصاص داد. با افزایش چشم‌گیر جمعیت کلان شهرها

۳- مبانی نظری  
مفهوم حکمرانی، 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 به کار برده است و این واژه در قرون وسطی، به واژه Gubernane تبدیل شده است که به

بر اولویت‌های محلی، مشارکت بخش خصوصی و فناوری‌های مدرن ارتباطی و اطلاعاتی در راستای حمایت از توسعه پایدار شهری، بهره‌گیری نموده‌اند. سازمان ملل متعدد در گزارش سالیانه خود، حکمرانی مطلوب شهری را مجموعه‌ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی می‌داند که امور شهرها را برنامه‌ریزی و اداره می‌کند. در واقع حکمرانی مطلوب، فرایندی مستمر از تطبیق و همسوسازی منافع متقاض 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 حکمرانی 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 آرمان شهر انسانی لقب داد (UN-HABITAT, 2009).

**حکمرانی 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 مدرانه و هوشمندانه است و از سوی دیگر، نمادهای شهری به عنوان منابع پایدار اقتصاد شهری و گردشگری، باعث رضایت‌خاطر گردشگران و جامعه مردم محلی شده و شرط ثانویه در توسعه گردشگری شهری هستند (محمدپورزندی و امینیان، ۱۳۹۴).

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

در قرن بیست و یکم و افزایش میزان مطالبات شهروندان؛ از جمله حقوق شهروندی، کشورها موضوع حکمرانی خوب را به طور 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. حکمرانی 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، حکمرانی، 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 حکمرانی 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. حکمرانی، 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 در بر گیرنده فرایند شناسایی و تشخیص تصمیماتی است که در آن مجموعه، پایه‌ریزی شده‌اند (UN-HABITAT, 2009).

**حکمرانی مطلوب:** حکمرانی، مفهومی است که جایگزین حکومت شده است و تغییر از سیستم مدیریتی سلسله‌مراتبی حاکمیت، به سیستم حکمرانی می‌باشد که در آن، ائتلافات بسیاری از ذی‌نفعان موجود در حکومت، بازار و جامعه ایجاد شده است. حکمرانی مطلوب در شهرها به عنوان 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

- مدیریت یکپارچه: دارای شش معیار مدیریت قوی، رویکرد مشارکتی، تعاملات گردشگران و مردم محلی، استوار و یکپارچه است (European Commission, 2000).
- عدالت محوری 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 به عنوان یک عامل مهم در تبلیغات، دلالت دارد (European Commission, 2000).

#### ۴ روش تحقیق

مقاله حاضر به روش کتابخانه‌ای- پیمایشی انجام شده و جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی و استنادی 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 قبل: استیودنت و آزمون فریدمن، به صورت توصیفی-پیمایشی، تجزیه و تحلیل 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 به صورت تصادفی ساده انتخاب گردید و از طریق پرسشنامه الکترونیکی، پاسخ‌های جامعه آماری، جمع‌آوری و پس از

شهروندی، شفاف بودن، کارآمدی و قانون‌مداری است. بوروکراتی 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 واقع گرا و قابل انعطاف در مدیریت شهری است. این مهم با مسئولیت‌های اجتماعی و مسئولیت‌پذیری مدیران شهری، پیوند عمیقی دارد و با یک مبنای اساسی برای ویژگی‌های حکمرانی 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، عدالت محوری (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 است.

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 پنج گزینه‌ای می‌باشد، چنان‌چه امتیاز سؤال بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد، وضعیت شاخص نامطلوب، چنان‌چه امتیاز سؤال مورد نظر بین ۲/۳۳ و ۳/۶۶ به دست 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).

بررسی‌های اولیه، ۱۳۹ پرسشنامه وارد فرایندهای تجزیه و تحلیل شدند.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه ۹۶ سؤالی محقق ساخته 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 پنج گزینه‌ای 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

جدول ۲- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب جنس

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

منبع: (یافته‌های تحقیق)

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

جدول ۳- توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر حسب سن

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

منبع: (یافته‌های تحقیق)

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

جدول ۴- توزیع فراوانی سطح تحصیلات در جامعه پاسخ‌دهنده‌گان

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

منبع: (یافته‌های تحقیق)

تهران می‌باشد. تعداد ۵ نفر (حدود ۳/۶ درصد) از جامعه نمونه دارای مدرک تحصیلی زیر لیسانس هستند که جامعه آماری اندکی است.

براساس اطلاعات به دست آمده، ۱۰۶ نفر از جامعه (۷۶/۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد به بالا هستند که نشان‌دهنده حضور قشر تحصیل کرده در این صنعت و در شهر

جدول ۵- نتایج تحلیل شاخص‌های حکمرانی مطلوب گردشگری

وضعیت		sig	t	انحراف استاندارد	میانگین	شاخص
مطلوب	نسبتاً مطلوب					
		۰/۰۰۲	-۳/۲۰۵	۰/۶۲۱۲۵	۲/۸۲	مشارکت
		۰/۰۰۰	۱۱/۸۱۶	۰/۰۵۷۹۶	۳/۵۶	پاسخ‌گویی
		۰/۰۰۰	۲۱/۲۸۶	۰/۴۹۳۱۴	۳/۹۰	کارایی و اثربخشی
		۰/۰۰۰	۳/۶۷۳	۰/۶۷۹۶۱	۳/۲۱	شفافیت
		۰/۰۰۱	-۳/۳۸۹	۰/۶۵۵۶۷	۲/۸۰	عدالت محوری
		۰/۰۵۱	۱/۹۷۰	۰/۴۶۶۰۲	۳/۰۷	قانونمندی
		۰/۰۰۱	۳/۴۹۶	۰/۷۲۱۰۵	۳/۲۱	مسئولیت‌پذیری
		۰/۰۰۰	۲۳/۴۳۵	۰/۷۰۸۸۰	۴/۴۲	مدیریت یکپارچه
		۰/۰۰۰	۱۲/۶۹۶	۰/۶۸۸۰۵	۳/۷۵	امنیت
		۰/۰۰۰	۲۰/۹۹۴	۰/۷۹۷۸۴	۴/۴۳	بازاریابی
	مطلوب	۰/۰۰۰	۱۰/۳۶۸	۰/۴۱۱۰۸	۳/۳۶	حکمرانی مطلوب

منبع: (یافته‌های تحقیق)

مسئولیت‌پذیری، مشارکت و عدالت محوری در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند و هیچ‌یک از شاخص‌ها در وضعیت نامطلوبی قرار نداشتند.

با توجه به نتایج جدول ۵، از بین شاخص‌های حکمرانی مطلوب، شاخص‌های بازاریابی، مدیریت یکپارچه، کارایی و اثربخشی و امنیت، در وضعیت مطلوبی قرار دارند. همچنین شاخص‌های پاسخ‌گویی،

### جدول ۶- رتبه‌بندی شاخص‌های دهگانه حکمرانی مطلوب گردشگری شهری

شاخص	میانگین رتبه	رتبه	Chi-Square	df	sig
مشارکت	۲/۸۴	نهم	۶۶۳/۲۴	۹	۰/۰۰۰
	۶/۰۳	پنجم			
	۴/۰۷	سوم			
	۴/۴۸	ششم			
	۲/۶۹	دهم			
	۳/۷۶	هشتم			
	۴/۳۶	ششم			
	۸/۶۷	دوم			
	۶/۲۸	چهارم			
	۸/۷۹	اول			

منبع: (یافته‌های تحقیق)

#### ۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

حکمرانی مطلوب شهری می‌تواند به عنوان 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 حالی که 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

مهم‌ترین شاخص در زمینه حکمرانی مطلوب گردشگری، شاخص بازاریابی است که در رتبه نخست می‌باشد و سپس، شاخص مدیریت یکپارچه در شیوه سیاست‌گذاری (صلاح 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.

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 بسترها 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 این که کلان‌شهر تهران به عنوان پایتخت کشور ایران، دروازه ورودی گردشگران بین‌المللی و میعادگاه گردشگران شهری داخلی است، ولی در زمینه اجرایی کردن شاخص‌های حکمرانی 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 به دست آمده، راه‌کارهای پیشنهادی برای ارتقای این شاخص‌ها در کلان‌شهر تهران را می‌توان طبق جدول ۷ ارائه نمود.

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

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

به دلیل ماهیت گردشگری، نیازمند یک نگرش راهبردی قوی در عرصه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، مدیریتی و آینده‌نگری می‌باشیم؛ زیرا رشد و توسعه پایدار در گردشگری، فعالیتی زمان بر است که باید همراه با برنامه‌ریزی توسعه آینده‌نگر باشد تا بتواند این صنعت را به بهترین شکل، رونق اقتصادی دهد و با اثرات مثبت تشویق سرمایه‌گذاری بخش خصوصی، افزایش مشارکت مردم و امنیت شغلی صنف دست‌اندرکاران فراهم کند و در نهایت با ارائه پیشنهادها، بسترها 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،

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

موضوع تحلیل	راهبردهای شاخص حکمرانی مطلوب
راهبرد مشارکت	- ایجاد کاتالوگ‌های 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 حکمرانی مطلوب الکترونیکی برای پاسخ‌گویی مناسب مستوان و ارتباطات بهینه با دست‌اندرکاران و ذی‌نفعان
راهبرد بازاریابی	- تقویت شوراهای 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 معزیزی جاذبه‌های محلات و مناطق به سایر مناطق شهری و بین‌المللی از طریق پرتابل‌های الکترونیکی گردشگری - برندازی مناسب و برتر به عنوان نماد گردشگری شهری براساس تجرب موجود جهانی - بهبود تصورپردازی مناسب از مقاصد گردشگری شهری
راهبرد مدیریت یکپارچه	ایجاد سازمان گردشگری در کلان‌شهر تهران با ایجاد معاونت گردشگری و توسعه پایدار شهری در ساختار اداری 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 آپارتمان‌های شهری و راهنمایان تورهای شهری)
راهبرد آموزش همگانی	ایجاد و توسعه مراکز آموزش هتل داری و گردشگری در شورای اسلامی 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 سیاست گذاری مشترک مدیران شهری و مدیران سازمان گردشگری در راستای اهداف حکمرانی مطلوب

منبع: (یافته‌های نگارندهان)

مورد مطالعه: شهر قشم، فصلنامه گردشگری شهری، ۱(۱)، ۴۵-۳۵

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

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

رضایی، تیمور. (۱۳۹۴). اولویت‌بندی و ارزیابی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در شهرهای مقصد گردشگری (نمونه موردی: شهرهای ساحل منتخب استان مازندران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه مازندران، رفیعیان، مجتبی؛ حسین‌پور، علی. (۱۳۹۰). حکمرانی خوب شهری از منظر نظریات شهرسازی، تهران: طحان.

سasan پور، علی؛ آزادیخت، محمد. (۱۳۹۳). روش آینده‌پژوهی در حکمرانی خوب شهری، ششمین کنفرانس ملی برنامه‌ریزی و مدیریت شهری با تأکید بر مؤلفه‌های شهر اسلامی.

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

### ۷- منابع

- اسماعیل‌زاده، حسن؛ صرافی، مظفر. (۱۳۸۵). جایگاه حکمرانی خوب در برنامه‌ریزی شهری (نمونه موردی: طرح متروی تهران، فصلنامه علمی-پژوهشی برنامه‌ریزی و آمایش فضای، ۱۰(۱)، ۲۸-۱).
- بازرگان، عباس؛ حاجی، یوسف؛ اسحاقی، فاخته. (۱۳۸۶). فرایند ارزیابی درونی در گروههای آموزشی دانشگاهی (راهنمایی عملی)، تهران: نشر روان.
- پرداختچی، محمدحسن؛ ابوالقاسمی، محمود؛ فریبرز، محمدهادی. (۱۳۹۰). تضمین کیفیت در آموزش برمنای مدل تحلیل اهمیت-عملکرد، فصلنامه راهبردی آموزشی، ۴(۲۹)، ۵۷-۶۵.
- پور جابری، محمدمرتضی. (۱۳۹۳). تحلیل نقش گردشگری بر کیفیت زندگی شهروندان با تأکید بر شاخص‌های ذهنی

- 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.
- 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)، ۵۳-۷۳.
- فدای، علی‌اصغر؛ شاکری، حمید. (۱۳۹۳). راهبردهایی برای تحقیق حکمرانی خوب شهری در چارچوب نظریه سیستمی، کنفرانس ملی معماری و منظر شهری پایدار، مؤسسه بین‌المللی مطالعات معماری و شهرسازی مهراز شهر.
- فرجی‌راد، عبدالرضا؛ سیدنصری، ژاله. (۱۳۸۹). رویکردهای تحلیلی در توسعه پایدار گردشگری شهری، *مجله چغراfiایی سرزمین*، ۷(۲۵)، ۲۹-۴۰.
- کریمی، مجتبی؛ اسدزاده، احمد. (۱۳۹۴). تگاهی نو به فرایند حکمرانی خوب در صنعت نفت، تهران: انتشارات پژوهشگاه صنعت نفت.
- محمدپور زرندی، حسین؛ امینیان، ناصر. (۱۳۹۴). ارزیابی قابلیت‌های بازاریابی 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 جزاير خارک*، مجموعه مقالات همایش منطقه‌ای چغراfiی، گردشگری و توسعه پایدار، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اسلامشهر.
- نادری چگینی، زهرا. (۱۳۹۳). تحلیل و ارزیابی میزان تحقیق پذیری حکمرانی خوب شهری در شهر خرم‌آباد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، 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: