

منار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم اقتصادی و اداری

گروه مدیریت اجرایی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک

موضوع:

اولویت بندی و ارزیابی شاخص های حکمرانی خوب شهری در شهرهای

مقصده گردشگری

(نمونه موردی : شهرهای ساحلی منتخب استان مازندران)

استاد راهنما:

استاد مشاور

دانشجو:

اردیبهشت 93

چکیده

رویکرد های سنتی مدیریت شهری ایران باعث ایجاد فضایی تقابلی به جای فضایی تعاملی میان شهروندان و شهرداری ها شده است که حکمرانی خوب شهری یکی از روشهای مقابله با آن است. هدف این تحقیق شناخت جامعی از میزان اهمیت حکمرانی خوب شهری و ارزیابی عملکرد شاخص های حکمرانی خوب شهری در شهر های نمونه مقصد گردشگری (چالوس، نور، بابلسر و تنکابن) است. روش تحقیق و گردآوری مطالب از نوع پیمایشی و تحلیلی مبتنی بر پرسشنامه است که پس از تایید روایی پرسشنامه در اختیار کارشناسان برجسته مهندسی مشاور و اعضای گروه تخصصی شهرسازی نظام مهندسی استان مازندران و همچنین اساتید صاحب نظر دانشگاه مازندران قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل آماری از دو روش IPA و AHP استفاده شد. اولویت بندی و عملکرد شاخص ها، از هر دو روش به صورت یکسان به دست آمد و مهمترین شاخص با کمترین عملکرد، شاخص مشارکت شهروندان معین گردید که سنگ بنای حکمرانی خوب شهری به عنوان روش مدیریت مشارکتی است. شاخص امنیت نیز از بالاترین عملکرد در این شهر ها برخوردار بود. در نهایت نتیجه گیری شد که شاخص های حکمرانی خوب شهری با وجود اهمیت بالای آنها، عملکرد پایینی در مدیریت شهری، شهرهای مورد مطالعه داشته و راهکارهایی به منظور ارتقا آن ارائه شد.

واژگان کلیدی: حکمرانی خوب شهری، تحلیل اهمیت - عملکرد، تحلیل سلسله مراتبی، شهرهای مقصد گردشگری.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

- 1-1 مقدمه 2
- 2-1 اهمیت و ضرورت 3
- 3-1 بیان مسئله 5
- 4-1 مدل مفهومی تحقیق 8
- 5-1 اهداف انجام تحقیق 9
- 1-5-1 اهداف اصلی 9
- 2-5-1 اهداف کاربردی 9
- 6-1 سوالات تحقیق 9
- 7-1 قلمرو تحقیق 10
- 1-7-1 قلمرو موضوعی 10
- 2-7-1 قلمرو زمانی 10
- 3-7-1 قلمرو مکانی 10
- 8-1 تعریف واژه ها و اصطلاحات 10

فصل دوم: ادبیات تحقیق

بخش اول: مبانی نظری

- 1-1-2 مقدمه 12
- 2-1-2 مدیریت شهری 13
- 3-1-2 دیدگاه ها و نظریه های منعطف به مدیریت شهری 13
- 1-3-1-2 ماکس وبر و نظریه دیوان سالاری 14
- 2-3-1-2 برایان مک لین و نظریه حاکمیت و مدیریت شهری 15
- 3-3-1-2 نظریه رکس و مور 16

- 17..... نظریه پال 4-3-1-2
- 18..... نظریه ریچارد تاردانیکو 5-3-1-2
- 19..... دیدگاه مشارکتی و مردم سالاری در مدیریت شهری 4-1-2
- 20..... نظریه صلاح الدین یلدریم 1-4-1-2
- 21..... نظریه مشارکت مردمی و نخبگان لیون فولکت 2-4-1-2
- 22..... نظریه مشارکتی جان ترنر 3-4-1-2
- 23..... نظریه مشارکتی جیمز میجلی 4-4-1-2
- 24..... نظریه مشارکتی شری ارشتاین 5-4-1-2
- 25..... نظریه مشارکتی اسکات دیوید سون 6-4-1-2
- 25..... نظریه مشارکتی دیوید دریسکل 7-4-1-2
- 27..... نظریه میانجی گری 8-4-1-2
- 27..... مدل های مدیریت شهری 5-1-2
- 29..... انواع مدل های مدیریت شهری در کشور آمریکا 1-5-1-2
- 35..... انواع مدل های مدیریت شهری در کشورهای اروپایی 2-5-1-2
- 39..... سیر تحول مدل های مدیریت شهری در ایران 3-5-1-2
- 41..... جمع بندی 1-5-1-2
- 42..... شهرهای مقصد گردشگری 6-1-2
- 44..... شهر نور 1-6-1-2
- 45..... شهر چالوس 2-6-1-2
- 46..... شهر بابلسر 3-6-1-2
- 48..... شهر تنکابن 4-6-1-2
- 49..... مدیریت شهری و توسعه گردشگری 7-1-2
- 51..... تعریف حکمرانی و انواع آن 8-1-2
- 51..... حکمرانی 1-8-1-2
- 53..... حکمرانی شهری 2-8-1-2

- 54..... 3-8-1-2- حکومت شهری
- 55..... 4-8-1-2- تفاوت بین حکومت شهری و حکمرانی شهری
- 58..... 5-8-1-2- حکمرانی الکترونیک
- 59..... 6-8-1-2- حکمرانی الکترونیک و حکمرانی شهری
- 60..... 9-1-2- اهداف حکمرانی شهری
- 60..... 10-1-2- مدل های حکمرانی شهری
- 61..... 11-1-2- حکمرانی خوب
- 63..... 12-1-2- حکمرانی خوب شهری
- 66..... 13-1-2- حکمرانی شهری و کیفیت زندگی
- 67..... 14-1-2- نقش نهاد های محلی (شهرداری و شورای شهر) در توسعه گردشگری

فصل دوم - بخش دوم: پیشینه تحقیق

- 69..... 1-2-2- مقدمه
- 69..... 2-2-2- پژوهش های داخلی
- 71..... 3-2-2- پژوهش های خارجی
- 72..... 4-2-2- اسناد حقوقی و بین المللی
- 72..... 5-2-2- اقدامات دولت ها در مهمترین کنفرانس های بین المللی

فصل دوم - بخش سوم: تشریح اجزای مدل

- 75..... 1-3-3-2- مشارکت
- 75..... 2-3-3-2- حاکمیت قانون
- 75..... 3-3-3-2- شفافیت
- 75..... 4-3-3-2- مسئولیت و پاسخگویی
- 75..... 5-3-3-2- پاسخده بودن
- 75..... 6-3-3-2- بینش راهبردی
- 76..... 7-3-3-2- اجماع سازی

76	8-3-3-2 عدالت و انصاف
76	9-3-3-2 امنیت
76	10-3-3-2 اثر بخشی و کارایی
76	11-3-3-2 تمرکز زدایی

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

77	1-3 مقدمه
78	2-3 روش تحقیق
79	3-3 جامعه‌ی آماری
80	4-3 نمونه‌ی آماری
82	5-3 روش جمع‌آوری داده‌ها
82	6-3 روایی و پایایی ابزار پژوهش
83	7-3 روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات
83	1-7-3 روش تحلیل اهمیت - عملکرد
84	1-1-7-3 تشکیل ماتریس اهمیت - عملکرد
86	2-1-7-3 تحلیل ماتریس اهمیت - عملکرد
87	2-7-3 روش تحلیل سلسله مراتبی
88	1-2-7-3 مدل سازی مساله تصمیم
88	2-2-7-3 مقایسه اهمیت و ارجحیت
89	3-2-7-3 بررسی میزان سازگاری در قضاوت‌ها
90	8-3 جمع بندی

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات

91	1-4 مقدمه
92	2-4 روش تحلیل اهمیت - عملکرد
92	1-2-4 داده های توصیفی

- 92.....2-2-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت
- 93.....3-2-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تحصیلات
- 94.....4-2-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سن
- 95.....5-2-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر میزان سابقه کاری
- 96.....3-4 آزمون فرضیه قابلیت اعتماد یا پایایی ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه)
- 97.....4-4 ارزیابی اهمیت و عملکرد شاخص های حکمرانی خوب شهری
- 98.....5-4 آزمون دو جمله ای شاخص های حکمرانی خوب شهری
- 99.....6-4 نمره افتراقی و تجزیه و تحلیل شکاف
- 101.....7-4 تجزیه و تحلیل ماتریس اهمیت - عملکرد
- 102.....1-7-4 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر بابلسر
- 104.....2-7-4 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر نور
- 106.....3-7-4 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر تنکابن
- 108.....4-7-4 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر چالوس
- 110.....8-4 جمع بندی روش تحلیل اهمیت - عملکرد
- 110.....9-4 روش تحلیل سلسله مراتبی
- 110.....1-9-4 داده های توصیفی
- 111.....2-9-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت
- 112.....3-9-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تحصیلات
- 113.....4-9-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سن
- 114.....5-9-4 مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر میزان سابقه کاری
- 115.....10-4 مدل سازی سلسله مراتبی و تشکیل درخت تصمیم گیری
- 116.....11-4 اولویت بندی اهمیت شاخص های حکمرانی خوب شهری
- 118.....12-4 اولویت بندی عملکرد شاخص های حکمرانی خوب شهری
- 119.....1-12-4 اولویت بندی عملکرد در شهر بابلسر

121 2-12-4 اولویت بندی عملکرد در شهر نور
123 3-12-4 اولویت بندی عملکرد در شهر تنکابن
125 4-12-4 اولویت بندی عملکرد در شهر چالوس
126 13-4 جمع بندی روش تحلیل سلسله مراتبی
127 14-4 - مقایسه دو روش اهمیت-عملکرد و تحلیل سلسله مراتبی
127 1-14-4 مقایسه نمونه آماری
128 2-14-4 مقایسه نتایج حاصل از دو روش
130 4-15 جمع بندی

فصل پنجم: یافته‌ها، نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات

131 1-5 مقدمه
131 2-5 مروری مختصر بر هدف، مسئله و چگونگی کار
132 3-5 یافته‌ها
135 4-5 بحث
137 5-5 نتیجه گیری
138 6-5 پیشنهادات کاربردی
141 7-5 محدودیت های تحقیق
141 8-5 پیشنهادهایی برای تحقیقات آینده
142 منابع
149 پیوست

فهرست جداول

- جدول 2-1 نردبان مشارکت 24
- جدول 2-2 حرکت از مشارکت عمومی به سوی برنامه ریزی مشارکتی 27
- جدول 2-3 انواع مدل های مدیریت شهری در کشورهای آمریکایی 34
- جدول 2-4 مدل های مدیریت شهری در کشورهای اروپایی 36
- جدول 2-5 مدل های غالب مدیریت شهری در ایران 40
- جدول 2-6 تفاوت بین حکومت شهری و حکمرانی شهری 57
- جدول 2-7 ویژگی های مدل های حکمرانی شهری 61
- جدول 3-1 تعاریف مقیاس های مقایسه گزینه ها 90
- جدول 4-10 موقعیت قرارگیری شاخص ها در ماتریس اهمیت - عملکرد شهر نور 106
- جدول 4-11 موقعیت قرارگیری شاخص ها در ماتریس اهمیت - عملکرد شهر تنکابن 108
- جدول 4-12 موقعیت قرارگیری شاخص ها در ماتریس اهمیت - عملکرد شهر چالوس 110
- جدول 4-13 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر جنسیت 112
- جدول 4-14 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر تحصیلات 113
- جدول 4-15 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر سن 114
- جدول 4-16 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر سابقه کاری 115
- جدول 4-17 مقایسات زوجی و میزان سازگاری در قضاوت ها در اهمیت شاخص ها 119
- جدول 4-18 وزن نهایی اهمیت شاخص ها در تحلیل سلسله مراتبی 120
- جدول 4-19 مقایسات زوجی و میزان سازگاری در قضاوت ها در عملکرد شاخص ها در شهر بابلسر 121
- جدول 4-1 چگونگی توزیع جنسیت پاسخ دهندگان 93
- جدول 4-2 چگونگی توزیع تحصیلات پاسخ دهندگان 94
- جدول 4-20 وزن نهایی عملکرد شاخص ها در شهر بابلسر 122
- جدول 4-21 مقایسات زوجی و میزان سازگاری در قضاوت ها در عملکرد شاخص ها در شهر نور 123
- جدول 4-22 وزن نهایی عملکرد شاخص ها در شهر نور 124

- جدول 4-23 مقایسات زوجی و میزان سازگاری در قضاوت ها در عملکرد شاخص ها در شهر تنکابن 125
- جدول 4-24 وزن نهایی عملکرد شاخص ها در شهر نور 126
- جدول 4-25 مقایسات زوجی و میزان سازگاری در قضاوت ها در عملکرد شاخص ها در شهر چالوس 127
- جدول 4-26 وزن نهایی عملکرد شاخص ها در شهر چالوس 128
- جدول 4-27 نتایج حاصل از اولویت بندی عملکرد و اهمیت شاخص ها از دو روش AHP و IPA 130
- جدول 4-28 مقایسه نتایج حاصل از دو روش AHP و IPA 130
- جدول 4-3 چگونگی توزیع سن پاسخ دهندگان 95
- جدول 4-4 چگونگی توزیع سابقه کار پاسخ دهندگان 96
- جدول 4-5 نتیجه آزمون آلفای کرونباخ 97
- جدول 4-6 میزان اهمیت و عملکرد شاخص ها بر اساس مدل IPA 98
- جدول 4-7 نتایج آزمون دو جمله ای 99
- جدول 4-8 نتایج تحلیل آزمون t و نمره افتراقی 101
- جدول 4-9 موقعیت قرارگیری شاخص ها در ماتریس اهمیت - عملکرد شهر بابلسر 104
- جدول 5-1 نتایج حاصل از مدل IPA 134
- جدول 5-2 نتایج حاصل از مدل AHP 135
- جدول 5-3 نتایج حاصل از آزمون نمره افتراقی و تجزیه و تحلیل شکاف 135

فهرست شکل ها

- شکل 1-1 مدل تحلیل اهمیت - عملکرد 8
- شکل 2-1 مدل شهردار قوی - شورا 31
- شکل 2-2 مدل شورا - مدیر شهر 32
- شکل 2-3 حرکت به سمت حکمرانی خوب 63
- شکل 2-4 مدل مفهومی تحلیل اهمیت - عملکرد 75

- شکل 3-1 ماتریس اهمیت - عملکرد 87
- شکل 4-1 توزیع فراوانی نمونه آماری از لحاظ جنسیت 93
- شکل 4-10 ماتریس اهمیت - عملکرد داده محور شهر تنکابن 107
- شکل 4-11 ماتریس اهمیت - عملکرد مقیاس محور شهر چالوس 109
- شکل 4-12 ماتریس اهمیت - عملکرد داده محور شهر چالوس 109
- شکل 4-13 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر جنسیت 112
- شکل 4-14 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر تحصیلات 113
- شکل 4-15 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر سن 114
- شکل 4-16 چگونگی توزیع نمونه آماری بر اساس متغیر سابقه کار 115
- شکل 4-17 مدل تحلیل سلسله مراتبی 116
- شکل 4-2 توزیع فراوانی نمونه آماری از لحاظ تحصیلات 94
- شکل 4-3 توزیع فراوانی نمونه آماری از لحاظ سن 95
- شکل 4-4 توزیع فراوانی نمونه آماری از لحاظ سابقه کار 96
- شکل 4-5 ماتریس اهمیت - عملکرد مقیاس محور شهر بابلسر 103
- شکل 4-6 ماتریس اهمیت - عملکرد داده محور شهر بابلسر 103
- شکل 4-7 ماتریس اهمیت - عملکرد مقیاس محور شهر نور 105
- شکل 4-8 ماتریس اهمیت - عملکرد داده محور شهر نور 105
- شکل 4-9 ماتریس اهمیت - عملکرد مقیاس محور شهر تنکابن 107
- شکل 5-1 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر چالوس 136
- شکل 5-2 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر تنکابن 136
- شکل 5-3 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر نور 137
- شکل 5-4 ماتریس اهمیت - عملکرد شهر بابلسر 137

منابع پارس پروفه

فصل اول: کلیات تحقیق

1-1- مقدمه

امروزه جمعیت مردمی که در مناطق شهری زندگی می کنند از تمام ادوار تاریخ انسان بیشتر است. روند شهرنشینی غیر قابل بازگشت است (مصطفی قدمی و همکاران، 1391). تخمین زده شده است که جمعیت شهری دنیا تا سال 2025 دو برابر شده و به بیش از 5 میلیارد نفر خواهد رسید که بیش از 90 درصد این رشد در کشورهای در حال توسعه خواهد بود (برنامه اسکان سازمان ملل¹، 2003). از سوی دیگر جهان امروز با چالش هایی مواجه است که ناشی از دگرگونی های حاصل از پیشرفت علم و صنعت و طرح نیاز های جدید سازمانی و اجتماعی است. در جهان متحول امروز، دولت ها به تنهایی قادر به پاسخگویی به نیازهای جدید نخواهند بود. این مهم نیازمند الگوی جدیدی است که بتوان از همه ظرفیت های جامعه در بخش های دولتی، خصوصی و مدنی استفاده نمود تا تولید و ارائه خدمات عمومی را حداکثر ساخت (رفعیان و همکاران، 1390). در سیستم مدیریت شهری نوین برای رفع این مشکلات و چالش ها در زندگی شهری، الگوهای متعددی ارائه شده است. یکی از این الگوها که مدل غالب در مدیریت شهری² محسوب می شود، الگوی

¹ UN-HABITAT

² Urban Management

حکمرانی شهری است¹ (زیاری و همکاران، 1390). حکمرانی موضوعی است که بر نحوه تعامل دولت ها و سایر سازمان های اجتماعی با یکدیگر، نحوه ارتباط با شهروندان و نحوه اتخاذ تصمیمات در جهانی پیچیده تمرکز داشته و فرایندی است که از طریق جوامع و سازمان ها تصمیمات خود را اتخاذ و بواسطه آن مشخص می کنند که چه کسانی در این فرایند درگیر و چگونه وظایف خود را به انجام برسانند (نوبری و همکاران، 1389). محیط شهری پیچیده، پویا و متنوع مستلزم ظرفیت بالای مدیریت است که حکمرانی خوب شهری² قابلیت فراهم کردن آن را دارد (صالحی، 1392). از سوی دیگر گردشگری شهری ترکیب پیچیده ای از فعالیت های مختلف می باشد که از به هم پیوستن ویژگی های محیطی و میراث توانمندی و کشش شهر در جذب بازدیدکنندگان و ارائه خدمات تشکیل شده است. نخستین شرط موفقیت هر شهر در توسعه گردشگری، وجود زیرساخت های مناسب شهری، یکپارچه گی همه سازمان های ذیربط و مدیریت عاقلانه و مدبرانه در عرصه های سیاسی، فرهنگی و اجتماعی است. از طرف دیگر تنسيق و آمایش جاذبه های شهر، استفاده پایدار از منابع گردشگری، ایجاد منابع و تسهیلاتی که دسترسی به جاذبه ها را تسهیل می کند، رضایت خاطر بازدیدکنندگان و کنترل محلی هوشمند شرط لازم در توسعه گردشگری است (دیناری، 1384). در راستای تحقق گردشگری، مدیریت شهری که از سازمان دهی عوامل نیروها و منابع برای اداره امور و پاسخگویی نیازهای ساکنین شهر شکل گرفته، مهمترین ابزار است (رضویان، 1381).

1-2- اهمیت و ضرورت

استنباط سازمان ها و نهاد های بین المللی از حکمرانی خوب شهری مطابق با تجزیه عملکردی برنامه اسکان در دو دهه اخیر است. این تجربه بر این نکته تاکید دارد که در اداره امور شهرها نه سرمایه، نه تکنولوژی و نه حتی تخصص، کافی نیست. بلکه مدیریت مطلوب وجه ممیزه یک شهر برون گرا با مدیریت مطلوب در مقابل یک شهر با مدیریت نامطلوب یا شهر منزوی است بر این اساس حرکت اصلی در جهت حکمرانی خوب شهری، رسیدن به یک شهر برونگرا خواهد بود. در شهر برونگرا هر فرد بدون توجه به ثروت، جنسیت، مذهب، نژاد و سن، شایسته مشارکت سازنده و مثبت در فرصت های موجود در شهر است (نازک نوبری و همکاران، 1389). از طریق حکمروایی خوب شهری نوعی از توسعه پدید می آید که در آن فقرا حق تقدم دارند، امور زنان بهبود میابد، محیط زیست پایدار ایجاد می شود و فرصت

¹ Urban Governance

² Good Urban Governance

های اشتغال و عوامل رفاهی پدید می آیند. به این ترتیب مفهوم حکمروایی خوب و توسعه پایدار انسانی جدایی ناپذیر است (محمد موئدی، 1392). هدف از شاخصهای حکمرانی خوب شهری¹ سنجش اندازه گیری و کیفیت اداره امور شهری است. با توجه به این شاخص ها هر شهر می تواند به مقایسه های منطقه ای و جهانی بر اساس کیفیت حکمرانی شهری خودش دست بزند و به طور یقین فرایند سنجش در سرعت بخشیدن به بهبود کیفیت حکمرانی محلی، نقش قابل توجه ایفا می کند. در سطح محلی نیز شاخص تسریع اقدام محلی مورد انتظار برای بهبود کیفیت حکمرانی شهری را در بر می گیرد (نازک نوبری و همکاران، 1389).

با توجه به بررسی مفهوم حکمروایی خوب شهری میتوان مهمترین اهداف کلان آن را اینگونه بیان کرد:

- بازساخت جامعه مدنی برای تقویت و اعتلای بیشتر سازمان ها، نهادها و جوامع محلی
- کاهش فقر و جدایی کزینی های اجتماعی، قومی و فرهنگی در شهرها
- افزایش مشارکت و مداخله افراد و صاحبان منافع در فرایند های سیاسی درون شهرها
- همچنین حکمرانی خوب شهری به طور خاص نیز اهداف عملیاتی زیر را دنبال می کند:
- کاهش فساد
- بهبود کیفیت و افزایش امکان زندگی برای همه شهروندان
- حفظ دموکراسی
- ایجاد فرصت و امکان برای مردم به منظور نشان دادن خواسته ها و آمالشان در زندگی
- اعتلای امنیت، برابری و پایداری (برنامه توسعه سازمان ملل متحد²، 2008).

حال با توجه به اینکه شهرهای ایران خصوصا در سالهای اخیر رشد شتابان و ناموزونی را تجربه کرده اند و با توجه به این رشد شتابان شهرنشینی و هم چنین عدم وجود سیستم مدیریتی کارآمد چه در گذشته و چه در حال به نظر می رسد وجود سیستم مدیریتی جدید که نگرش پویاتر به شهر و شهروندان داشته باشد لازم است. با توجه به اینکه مدیریت شهرهای ایران در سطح پایینی است (مصطفی قدمی و همکاران، 1391) به نظر می رسد که شهرهای با مقصد گردشگری³ (به عنوان نمونه شهرهای ساحلی استان مازندران) نیز از این قاعده مستثنی نبوده و نیازمند سیستم جدید و پویاتری می باشند تا بتوانند به توسعه پایدار دست یابند. از سوی دیگر با توجه به اینکه اقتصاد شهرهای مقصد

¹ Good Urban Governance Index

² United Nations Development Program

³ Tourist destination cities

گردشگری به ویژه شهرهای ساحلی استان مازندران وابستگی شدیدی به برنامه ریزی و مدیریت صحیح در راستای ارتقای زیرساخت های صنعت گردشگری شهری دارند و تمام شهروندان آنها به عنوان عضو فعال در این صنعت مشغول به فعالیت می باشند و خیلی از مشاغل شکل گرفته در شهرهای مقصد گردشگری در راستای همین صنعت ایجاد شده است، در این شهرها ضرورت تحقق حکمرانی خوب شهری با توجه به ویژگی مشارکتی¹ بودن آن امری انکار ناپذیر است.

3-1- بیان مسئله

واژگان حکمرانی² و حکومت³، دارای مفاهیم محض و تخصصی بوده که بعضا فارغ از مفهوم، معمولا جایگزین یکدیگر به کار می روند. اما قدمت حکمرانی به تاریخ تمدن بشری برمیگردد. واژه حکمرانی از لغت یونانی (کیبرنان⁴) گرفته شده است و معنی آن هدایت کردن و راهنمایی کردن و یا چیزها را در کنار هم نگه داشتن است. در حالی که مفهوم حکومت دلالت بر واحد سیاسی برای انجام وظیفه سیاست گذاری داشته و برجسته تر از اجرای سیاست ها است. پس می توان گفت واژه حکمرانی اشاره به پاسخ گو⁵ بودن هم در حوزه سیاست گذاری و هم در حوزه اجرا دارد (شریفیان ثانی، 1380). حکمرانی را میتوان کنش، شیوه یا سیستم اداره دانست که در آن مرز های بین سازمانها و بخش عمومی و خصوصی در سایه یکدیگر محو می شوند. جوهره حکمرانی به وجود روابط متعامل بین و درون حکومت و نیروهای غیر حکومتی اشاره دارد (برک پور، 1388).

حکمرانی شهری⁶، طبق تعریف زیست بوم سازمان ملل عبارت است از مجموع روش های برنامه ریزی و مدیریت عمومی شهر از سوی افراد، نهادهای عمومی و نهادهای خصوصی و نیز فرایند مستمری است که از طریق آن، منافع متضاد یا متعارض با یکدیگر همراه شده و زمینه همکاری و کنش متقابل فراهم می آید. طبق این تعریف حکمرانی شهری، هم نهادهای رسمی و هم اقدامات غیر رسمی و سرمایه اجتماعی شهروندان را در بر می گیرد (برنامه اسکان

¹ Participation

² Governance

³ Government

⁴ Keybernan

⁵ Responsive

⁶ Urban governance

بشر ملل متحد¹، 2007). به علاوه نباید از نظر دور داشت تحقق سبک و شیوه مدیریت امور محلی و شهری که از آن به عنوان حکمرانی یاد می شود منوط به شکل گیری یک مجموعه روابط رسمی و ساختارهایی از قبیل قانون مداری، چارچوب های حقوق مدون و مشخص، تعریف و تعیین حدود رژیم های سیاسی، تعیین سطوح تمرکز زدایی و فراهم کردن زمینه های مشارکت همگانی در امور تصمیم گیری راجع به خط و مشی هاست (اکبری، 1385). حکمرانی شهری بر خلاف مدیریت شهری، فرایندی مدیریتی است که به اتخاذ و حفظ زیربناها و خدمات شهری می پردازد. حکمرانی شهری فرایندی کاملا سیاسی در نظر گرفته می شود (شریفیان ثانی، 1380) و از آنجا که حکمرانی یا حاکمیت شهری، وظیفه به اجرا در آوردن تصمیمات و سیاست های عمومی در جهت منافع عامه را دارد (پاداش و همکاران، 1386) به عنوان فرایند مشارکتی توسعه، تعریف می شود و به موجب آن همه ذینفعان شامل حکومت، بخش خصوصی و جامعه مدنی تمهیداتی را برای حل مشکلات شهری فراهم می آورند که نتیجه آن رفع ناپایداری توسعه شهری، رفع ناپایداری ها از بدنه نهادهای مدیریتی، برنامه ریزی شهری، کارآمد سازی و مسئولیت پذیری بیشتر در اداره امور شهری و تفویض قدرت، وظایف و صلاحیت ها به حکومت ها و سایر ذینفعان محلی خواهد بود (لاله پور، 1386). بنابر این حکمرانی شهری را می توان فرایندی دانست که بر اساس کنش متقابل میان سازمان ها و نهادهای رسمی اداره شهر از یک طرف و سازمان های غیر دولتی و تشکل های جامعه مدنی از طرف دیگر شکل می گیرد. نتیجه اینکه حکمرانی شهری با اشکال قدیم حکومت از آن جهت متفاوت است که عاملان مدیریت تنها بخش عمومی نیستند، بلکه بخش های خصوصی و داوطلب نیز در امر مدیریت وارد می شوند. این عاملان در شبکه های مدیریت و مشارکت هایی که عموماً مستقل از دولت هستند، فعالیت می کنند (پاداش و همکاران، 1386). با توجه به مفهوم حکمرانی زمانی که صفت خوب را به این واژه اضافه میکنیم مبحثی با بار معنایی آغاز می شود و حکمرانی مطلوب² در مقابل حکمرانی نامطلوب قرار می گیرد. اضافه کردن صفت ارزشی به واژه حکمرانی مناقشه بر انگیز می باشد. چنانکه افراد گوناگون، سازمان ها، دولت ها، ایدئولوژی ها و مدیریت شهر، هر یک حکمرانی خوب را مطابق با منافع و تجربیات شخصی خود تعریف می کنند. با در نظر گرفتن این نکته که دولت ها همواره در طول تاریخ نقشی انکار ناپذیر در شکوفایی و سعادت و یا در نابودی و انحطاط و نابودی ملت ها داشته اند، در خلال اجرای طرح هایی مانند برنامه اسکان بشر و برنامه هایی برای ریشه کنی فقر و دست یابی به توسعه پایدار و ضرورت تضمین اجرایی این برنامه ها شاخص های حکمرانی خوب

1 UN-HABITAT

2 Good Governance

از سوی محققین و سازمان های مختلف مورد بررسی قرار گرفته و تحت عنوان معیار ها و شاخصه های حکمرانی خوب مطرح شده است (نازک نوبری و همکاران، 1389) که عبارتند از:

- مشارکت¹
- قانون مداری²
- شفاف سازی³
- انعطاف پذیری⁴
- وفاق محور⁵
- عدالت⁶
- کارآمدی⁷
- پاسخگویی⁸ (سازمان ملل آموزشی، علمی، فرهنگی⁹).

با روشن شدن مفهوم حکمرانی، حکمرانی خوب و حکمرانی شهری حال می توان به توضیح حکمرانی خوب شهری¹⁰ پرداخت. شهرها با برخورداری از پتانسیل های بالا به مثابه موتور توسعه اقتصادی و اجتماعی از طریق ایجاد مشاغل و طرح ایده ها نقش بازی میکند. شهرها اگرچه دارای مزیت ها و جاذبه هایی هستند، اما محرومیت های اجتماعی را نیز دامن می زنند چرا که عدم توزیع بهینه منابع و ثروت به محرومیت اجتماعی و فقر در میان جوانان، اقلیت های قومی و مذهبی و سایر گروه های حاشیه ای جامعه می انجامد (برنامه اسکان بشر ملل متحد، 2000). بنا بر منشور هیئتات سازمان ملل متحد حکمرانی خوب شهری اصول به هم وابسته بایرداری، برابری، کارآمدی، شفافیت و پاسخگویی، امنیت، فعالیت های مدنی و شهروندی را توصیف می کند (برنامه اسکان بشر ملل متحد، 2009). در تحقیق حاضر سعی شده است ابتدا شاخص های حکمرانی خوب شهری با توجه به وضعیت شهر های مقصد گردشگری اولویت بندی شود و سپس فاصله وضع موجود و مطلوب شهر های منتخب مشخص گردد.

¹ Participation

² legislating

³ Transparency

⁴ Flexibility

⁵ consensus-based

⁶ Justice

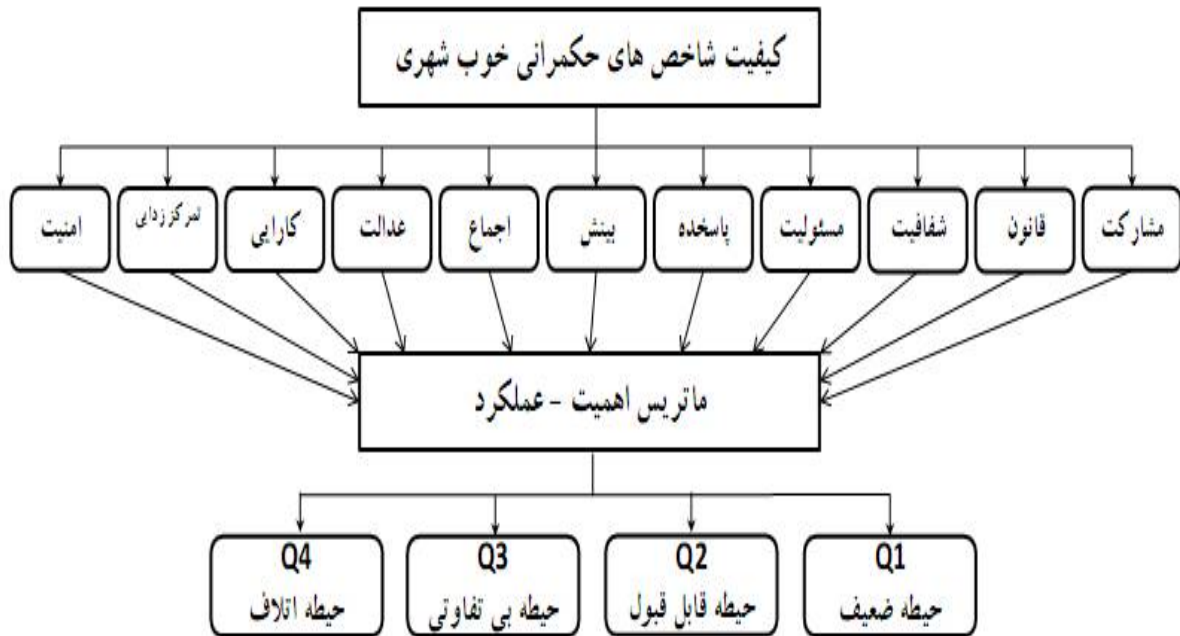
⁷ Efficiency

⁸ Accountability

⁹ United Nation Educational, Scientific, Cultural Organization

¹⁰ Good Urban Governance

4-1- مدل مفهومی تحقیق



شکل 1-1 مدل تحلیل اهمیت - عملکرد، منبع: پژوهشگر

5-1- اهداف انجام تحقیق

1-5-1-اهداف اصلی

تحقیق پیش رو دو هدف اصلی زیر را دنبال می کند:

اول اولویت بندی شاخص های حکمرانی خوب شهری بر اساس میزان اهمیت آنها در شهرهای مقصد گردشگری دوم ارزیابی وضعیت موجود این شاخص ها در شهرهای ساحلی منتخب استان مازندران.

1-5-2-اهداف کاربردی

با توجه به اینکه بسیاری از شهرهای مقصد گردشگری در ایران به ویژه در استان مازندران وابستگی شدیدی به صنعت گردشگری دارند و مشاغل شکل گرفته در آنها نیز از این امر مستثنی نیستند و از سوی دیگر هریک از افراد جامعه می توانند در رشد و ارتقای این صنعت در این شهرها نقش داشته باشند، تحقیق حاضر در پی تعیین اهمیت هریک از شاخص های حاکمیت خوب شهری، به عنوان یک سیستم مدیریت مشارکتی، برای شهرهای مقصد گردشگری می باشد تا از یکسو این شاخص ها را به عنوان یک معیار سنجش بر اساس ویژگی های محلی و بومی در اختیار ارگان های اجرایی قرار داده و از سوی دیگر با مشخص کردن فاصله بین وضع موجود و مطلوب، مشکلات اصلی در این زمینه را شناسایی کند.

6-1- سوالات تحقیق

- اهمیت هریک از شاخص های حکمرانی خوب شهری، در شهرهای مقصد گردشگری به چه صورت است؟
- وضعیت موجود شهر های منتخب در هریک از شاخص های حکمرانی خوب شهری چگونه است؟

7-1- قلمرو تحقیق

1-7-1- قلمرو موضوعی

موضوعات مرتبط با مدیریت شهر، حکمرانی شهری، شهر های مقصد گردشگری به عنوان قلمرو موضوعی تحقیق حاضر در نظر گرفته شده است.

1-7-2- قلمرو زمانی

قلمرو زمانی تحقیق از مهر ماه سال 1393 لغایت اردیبهشت ماه سال 1393 می باشد.

1-7-3- قلمرو مکانی

از آنجا که قرار است شاخص های حکمرانی خوب شهری در استان مازندران بررسی شود، محدوده جغرافیایی تحقیق حاضر استان مازندران می باشد. نمونه موردی این تحقیق عبارت است از شهرهای منتخب ساحلی استان مازندران (چالوس ، بابلسر ، تنکابن ، نور).

8-1- تعریف واژه ها و اصطلاحات

حکمرانی شهری و حکمرانی خوب شهری: در مقام تعریف، حکمرانی شهری نوعی فرایند و ارتباط میان حکومت شهری و شهروندان است که هم حکومت شهری و هم جامعه مدنی را در بر می گیرد و بر حقانیت و تقویت عرصه عمومی تاکید دارد (برک پور ، 1390). بنابر نظریه اکثر صاحب نظران حکمرانی شهری یعنی اثر گذاری همه ارکان تاثیر گذار شهری بر مدیریت شهر با تمام سازو کارهایی که به سوی تعالی شهر و شهروندان حرکت کنند، نه اینکه عرصه های عمومی و خصوصی کنار گذاشته شوند و فقط عرصه حکومتی اختیاردار آن دو باشند. به عبارت دیگر منشا قدرت و مشروعیت در حکمرانی شهری، تمام شهروندان و حضور آنها در همه صحنه ها و ارکان جامعه مدنی است (شهیدی ، 1386). به طور کلی از برابری نظرات مختلف، حکمرانی خوب می بایست هشت ویژگی عمده داشته باشد. بر این اساس حکمرانی خوب شهری باید مشارکت گرا، اجماع گرا، پاسخگو، شفاف، کارا و کارآمد و در برگیرنده و پیرو

قانون باشد (فرزین پاک، 1383). محوریت رویکرد حکمرانی خوب شهری در مدیریت شهری بر مبنای توسعه ای مردم سالار و برابر خواهانه، برای تاثیر گذاری تمامی نیروهای ذینفع و ذی نفوذ در اداره امور شهرها و همچنین پاسخگویی به تمامی نیازهای این گروهها است (اکبری، 1385).

گردشگری شهری¹: نواحی شهری به علت آنکه جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی بسیار دارند غالباً مقاصد گردشگری مهمی محسوب می‌شوند. شهرها معمولاً جاذبه‌های متنوع و بزرگی شامل موزه‌ها، بناهای یادبود، سالن‌های تئاتر، استادیوم‌های ورزشی، پارک‌ها، شهربازی، مراکز خرید، مناطقی با معماری تاریخی و مکان‌هایی مربوط به حوادث مهم یا افراد مشهور را دارا هستند که خود گردشگران بسیاری را جذب می‌کند. به عبارت دیگر محل سکونت، سرو غذا، ارتباطات، حمل و نقل و سایر خدمات گردشگری در شهرها واقع‌اند که بازدیدکنندگان از مناطق اطراف شهر و خود شهر از آن استفاده می‌کنند (فرچزاده‌ی اصل، 1387). گردشگری شهری، عملکرد متقابل گردشگر- میزبان و تولید فضای گردشگری در رابطه با سفر به مناطق شهری با انگیزه‌های متفاوت و بازدید از جاذبه‌ها و استفاده از تسهیلات و خدمات مربوط به گردشگری است که آثار متفاوتی را بر فضا و اقتصاد شهری بر جای می‌نهد (پاپلی، 1385).

بسیاری از جاذبه‌ها و تسهیلات رفاهی اساساً برای خدمت به شهروندان توسعه یافته‌اند، ولی استفاده‌ی گردشگران از این تسهیلات می‌تواند به تداوم آنها کمک کند. از این گذشته، شهرها ممکن است مبادی ورود و خروج گردشگران به کشور یا منطقه باشند و برای گردشگرانی که به نواحی اطراف آن شهر مسافرت می‌کنند تبدیل به پایگاه شوند. هتل‌ها و سایر تسهیلات گردشگری بخشی تفکیک‌ناپذیر از بافت شهری هستند و به مسافران تجاری و تفریحی خدمات می‌دهند. توان بازرگانی یک شهر به گونه‌ای نیرومند در جذابیت گردشگری، در تحرک و جنب و جوش و درآمد سازی فضا در مرکز و در اطراف شهر مؤثر است (کازس² و همکاران، 1382).

¹ Urban Tourism

² kazes