



تحلیل روابط مدیریت شهری با مسئولیت‌پذیری از دیدگاه گردشگران (مطالعه موردی: شهر مشهد)

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۵/۳۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۳۱

رویا شاددل

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته جهانگردی و گردشگری گرایش گردشگری مذهبی موسسه خردگرایان
مطهر. roya.shaddel72@gmail.com (نویسنده مسئول)

عزت الله مافی

دانشیار گروه جهانگردی و گردشگری گرایش گردشگری مذهبی موسسه خردگرایان مطهر
mafi@um.ac.ir

مریم رجبی

مریی گروه جهانگردی و گردشگری گرایش گردشگری مذهبی موسسه خردگرایان مطهر
msrajabi07@gmail.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: نواحی شهری، به علت آنکه جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی بسیاری دارند، اغلب مقاصد گردشگری مهمی محسوب می‌شوند. در حال حاضر، گردشگری شهری برای بسیاری از مدیران، مسئولان شهری و حکمرانی مطلوب شهری امری نمادین و اقتصادی با اهمیت به شمار می‌رود که مستلزم ارزیابی، تعریف و تعیین هدف، داوری میان گزینه‌های گوناگون در زمینه سرمایه‌گذاری و آماش و ایجاد ساختار مدیریت مناسب است.

هدف پژوهش: بررسی تاثیر نحوه و شیوه مدیریت شهری بر میزان رعایت مسئولیت‌پذیری از سوی گردشگران.

روش انجام پژوهش: پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع توصیفی و به لحاظ روش انجام تحقیق از نوع همبستگی است. برای دستیابی به ادبیات نظری پژوهش از روش توصیفی و اسنادی با مرور ادبیات مربوط به مفاهیم مدیریت شهری، مسئولیت‌پذیری و گردشگری شهری استفاده شد. به منظور گردآوری داده‌ها، از روش مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی با ابزار پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت بهره گرفته شده است و جامعه آماری تحقیق را گردشگران شهر مشهد تشکیل داده اند.

یافته‌های پژوهش: نتایج کلی نشان داد که میانگین‌های مدیریت شهری و ابعاد آن در رابطه با فعالیت‌های بخش خدمات گردشگری متوسط رو به بالا می‌باشد و همچنین ابعاد بعد مسئولیت‌پذیری اجتماعی نیز به همین ترتیب دارای میانگین بالایی بوده اند.

نتایج پژوهش: به طور کلی مشخص شد که مدیریت شهری در مشهد به طور مستقیم و معناداری بر میزان و سطح مسئولیت‌پذیری گردشگران اثر دارد.

واژگان کلیدی: گردشگری، مدیریت شهری، مسئولیت‌پذیری گردشگران، شهر مشهد

مقدمه

مراکز شهری به علت دارا بودن جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی، غالباً مقاصد گردشگری مهمی محسوب می‌شوند. شهرها با جاذبه‌های متنوع شامل: موزه‌ها، بناهای یاد بود، سالن‌های تئاتر، استادیوم‌های ورزشی، پارک‌ها، شهربازی، مراکز خرید، مناطق با معماری تاریخی و مکان‌هایی مربوط به حوادث مهم یا افراد مشهور، جاذب گردشگران بسیاری هستند. بنابراین، حجم زیادی از امکانات گردشگری نظیر: محل سکونت، سرو غذا، ارتباطات حمل و نقل و سایر خدمات گردشگری، در شهرها واقع‌اند که بازدیدکنندگان از مناطق اطراف، و خود شهر، از آنها استفاده می‌کنند (زندیه و گودرزبان، ۱۳۹۳: ۶۲).

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تامین کنند مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفع نیاز جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تاسیسات زیربنایی و امثال آنها بر عهده دارد (پورا احمد و همکاران، ۱۳۹۴: ۸۶).

بیان مساله اصلی پژوهش

مدیران شهری و نهادهای مسئول در شهرها به عنوان یکی از عوامل مهم و اثرگذار برنامه ریزی و مدیریت شهری، زمینه ساز بستر گسترده حضور گردشگران است که در تعمیم حقوق گردشگران و همچنین شهروندان و فرهنگ نظم و احترام به قانون سهم عمده‌ای در تحقق توسعه گردشگری به خود اختصاص می‌دهد و با ارتقاء فرهنگ مسئولیت‌پذیری افراد و گردشگرانی که برای بازدید به شهرها می‌آیند ارتباط مستقیم دارد (آقاعلیخانی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۸۴). چراکه نحوه مدیریت شهری به دست دستگاه‌های اجرایی و شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد تصمیم گیر و اجرایی، نه تنها قادر به ارائه و هماهنگی در زمینه تسهیلات و نیز سازماندهی امکانات در این زمینه می‌باشند بلکه قادرند حلقه اتصال بین مردم و نیز گردشگران در راستای ارتقاء و توسعه شهر گردند و سطح رعایت مسئولیت‌پذیری گردشگران را افزایش دهند. بی تردید در دنیای امروز توسعه رعایت مسئولیت‌پذیری گردشگری بدون مشارکت مدیریت هماهنگ شهری

میسر نیست. در صنعت گردشگری نقش مدیران و برنامه ریزان شهری در ساماندهی گردشگران بسیار برجسته است و این امر سبب می‌شود با فراهم آوردن زمینه‌های مناسب برای گردشگران و افرادی که به شهرها سفر کرده‌اند سطح بالاتری از مسئولیت‌پذیری را نسبت به شهر مقصد رعایت نمایند (پورخسروانی، ۱۳۹۵: ۶۳).

یکی از اهداف اصلی رویکرد نحوه مدیریت در شهرهای هدف گردشگری این است که گردشگران این شهرها از یک گردشگر انفعالی به یک گردشگر فعال و مسئولیت‌پذیر تبدیل شوند. در این نگرش، گردشگران اشیاء بی جان نیستند بلکه عاملانی فعال هستند که تحت تاثیر نحوه مدیریت فضاهای شهری هستند و این امر مسئولیت‌پذیری آنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در واقع با فراهم کردن فضای مدیریتی مناسب، از گردشگران انتظار می‌رود که در فعالیتهای گردشگرانه و اداره امور خود مسئولیت‌پذیر بوده و اقدامات ضروری جهت حفظ شهرهای هدف به انجام رسانند. در این زمینه مفهوم «مسئولیت‌پذیری» مطرح می‌شود. در واقع مدیریت شهری با خلاقیت فراوان، سیاست‌گذاری اصولی و صحیح، شبکه‌های خود سازمانی را توسعه داده و رویکردهای سنتی سلسه مراتبی و سیاست از بالا به پایین و دیوان سالاری را کمرنگ و ناکارآمد کرده است (حیدری و دهقان، ۱۳۹۸: ۷۶۴). به منظور ایجاد بستر مناسب توسعه گردشگری پایدار شهری، به ویژه در شهرهای مقصد گردشگری، مدیریت خوب شهری و نزدیک شدن به شاخص‌های آن ضرورتی تردید ناپذیر است. مدیریت گردشگری در نواحی شهری، در بسیاری از کشورها، بخش‌های زیادی از هویت مسائل فرهنگی، طبیعی، انسانی، زیرساختی و بخش‌های مهم اقتصادی محسوب می‌شود که زمینه را برای یک سفر خوب و آسان برای گردشگران امکان‌پذیر می‌سازد. از اینرو، مسئولیت‌پذیری از سوی گردشگران در گردشگری، نیازمند توجه نظاممند به ابعاد مدیریتی زیرساختی، فنی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، تاریخی و زیست محیطی در حرکت به سوی استفاده از جاذبه‌های گردشگری مطابق با نیاز امروز و حفظ و ماندگاری این منابع برای آینده است (ضیایی و اردکانی، ۱۴۰۰: ۳). بنابراین توجه به مدیریت شهری و نقش آن در رعایت مسئولیت‌پذیری گردشگران حائز اهمیت بسزایی است. بر این اساس، مدیریت و برنامه ریزی را در زمینه مقاصد گردشگری و گردشگری شهر مشهد، به صورت سنجیده، درست و کارآمد و در چارچوب حاکمیت قانون، تصمیم‌گیری

اهمیت و هدف پژوهش

باتوجه به اینکه شهر مشهد یکی از مهم‌ترین شهرهای هدف گردشگری در ایران و جهان می‌باشد و سالانه تعداد زیادی از گردشگران برای زیارت به این شهر عزیمت می‌نمایند، لذا نحوه مدیریت شهری مرتبط با گردشگر در مشهد (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد) در مناطق مختلف این شهر تاثیر بسیار بالایی بر گردشگران خواهد داشت. چراکه نحوه مدیریت سازمان‌های ذکر شده می‌تواند بیانگر آن باشد که مجموعه مدیریت شهری تاجه میزان به وظایف خود در برابر یک شهر هدف گردشگری عمل کرده است و به دنبال آن زائران و مسافرانی که به مشهد سفر می‌کنند با مواجه شدن با شرایط شهر از لحاظ ویژگی‌های بهداشتی، نظافتی، تعهدات در برابر گردشگران، امنیت و سایر شاخص‌ها، احساس مسئولیت‌پذیری آنها نیز متناسب باهمان خواهد بود. به گونه‌ای که اگر سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد به تعهدات خود در برابر شهر مشهد به عنوان شهر هدف گردشگری عمل ننمایند، لذا احساس مسئولیت گردشگران نیز به همان نسبت متغیر خواهد بود. لذا ضرورت دارد تا بررسی رابطه‌ای بین نحوه مدیریت سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد و میزان مسئولیت‌پذیری گردشگران مورد پژوهش حاضر بررسی گردد. هدف تحقیق نیز به شرح زیر می‌باشد. بررسی تاثیر نحوه و شیوه مدیریت شهری بر میزان رعایت مسئولیت‌پذیری از سوی گردشگران.

ادبیات پژوهش

دیدگاه‌های توسعه گردشگری

دیدگاه‌های مختلفی درباره توسعه گردشگری وجود دارد. در دیدگاه حمایتی جهانگردی به مثابه یک صنعت مولد که یاری‌دهنده اقتصاد و توسعه کشورها است، در نظر گرفته می‌شود. در دورانی که برای اغلب کشورها، مسائل اقتصادی دارای اهمیت است و گردشگری، عاملی در جذب منابع خارجی و افزایش قدرت ارزی به شمار می‌آید، این دیدگاه طرفداران بسیاری دارد. در این نگرش جنبه‌های اقتصادی گردشگری بسیار با اهمیت تلقی می‌شود و سیاست‌گذاران، به نقش مهم آن در رفع مشکلات اقتصادی کشورها توجه می‌کنند، دیدگاه حمایتی به توسعه هرچه بیش‌تر تأسیسات و امکانات جلب جهانگرد و گردشگر اهمیت می‌دهد و از این طریق می‌کوشد مشکلات اقتصادی جامعه را به حداقل برساند (صابری، ۱۳۹۳: ۴۵).

منطقی و عادلانه همراه با پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری گردشگران نسبت به شهر مشهد، مشارکت عمومی و راهبردهایی از این دست که در گرو تعامل درست گردشگران و نیروهای سیاسی-اجتماعی جامعه مدنی با دولت است، دانست. بنابراین رویکردهای سنتی مدیریت شهری و عدم توجه به گردشگران و فراهم نکردن حداقل‌های ساختاری برای حضور آنها در شهر مشهد باعث ایجاد فضایی تقابلی به جای فضایی تعاملی میان شهروندان، شهرداری‌ها و گردشگران شده است و سطح مسئولیت‌پذیری را در بین گردشگران نسبت ابعاد مختلف شهری و گردشگری کاهش می‌دهد که مدیریت اصولی و قاعده مند شهری یکی از روش‌های مقابله با آن است.

مشهد مقدس یکی از قطب‌های گردشگری کشور ایران و جهان اسلام است که سالانه میزبان مسافران فراوانی از سراسر ایران و کشورهای منطقه است. بی شک اصلی‌ترین عامل این سفرها وجود بارگاه حضرت امام هشتم شیعیان حضرت رضا (ع) است. زائران بسیاری هر فرصتی را برای زیارت امام رضا (ع) غنیمت دانسته و به مشهد سفر می‌کنند. همین سفرهای پی در پی شهر مشهد را به یکی از پتانسیل‌های توسعه گردشگری تبدیل کرده و در سال‌های اخیر به توسعه این شهر توجه بسیاری شده است. جاذبه‌های گردشگری مشهد را می‌توان شامل جاذبه‌های تاریخی، تفریحی، اقامتی، بهداشتی درمانی و گردشگری غذایی به شمار آورد که هر یک از آنها بخش زیادی از توجه گردشگران را به خود جلب می‌نماید.

پژوهش حاضر به دنبال بررسی و سنجش متغیرهای ضروری عملکرد مدیریت شهری مشهد (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد) در رابطه با میزان رعایت مسئولیت‌پذیری گردشگری از سوی گردشگران است، تا با ارزیابی این متغیرها، عملکرد مدیریت شهری مشهد (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد)، در رابطه با توسعه پایدار گردشگری شهری بررسی گردد و راهکارهای عملی در جهت بهبود وضع موجود و افزایش مسئولیت‌پذیری و در نتیجه توسعه شهر ارائه شود. بنابراین در این پژوهش مسئله است که آیا شیوه مدیریت شهری (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و شهرداری مشهد) در مشهد تا چه میزان در مسئولیت‌پذیری گردشگران در ابعاد مختلف اثرگذار بوده است؟

خدمتی است که باید آن را در مقصد مصرف کرد و میزان تقاضا و مصرف آن تابع ویژگی‌های خدمت است. عوامل مؤثر بر جذب گردشگران می‌توانند به دو گروه عمده تقسیم شوند (رضایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۲۳۰):

عوامل بیرونی: که رقابت پذیری گردشگری را تحت تأثیر قرار می‌دهند و منظور از عوامل بیرونی همان مکان اقامتی و سیاست‌های پولی و زیست محیطی دولت هستند (والد ساروی، ۱۳۹۱: ۳۹).

عوامل درونی: نیز همان آژانس‌های مسافرتی، تئاتر و باغ وحش، به عنوان زیرساخت‌ها و منابع گردشگری هستند. در بین عوامل بالا آژانس‌های مسافرتی از اهمیت زیادی برخوردار هستند که باید به آنها توجه زیادی شود. در مورد گردشگری شهری رابطه عناصر مختلف جذب گردشگر درهم تنیده تر است و گردشگران عموماً دلایل و انگیزه‌های مختلفی برای انجام این نوع از گردشگری دارند. در جامعه ما یکی از مشکلات این صنعت در حوزه مدیریت شهری این است که محدوده‌های این فعالیت برای سازمان‌های شهری ما روشن و واضح نیست. به طوری که بی شماری از نهادها و سازمان‌های شهری خود را متولی این امر دانسته‌اند و به نوبه خود به گردشگران خدمات ارائه می‌دهند (لاچینی، ۱۳۹۹: ۵۸).

این مسئله تا حد زیادی از پیچیدگی ذاتی و تنوع گردشگری شهری در مقابل سایر گونه‌های گردشگری نشأت می‌گیرد. در حال حاضر دلایل گردشگران برای سفر به شهرها متنوع است و آنها به دلایل متعددی از شهرها دیدن می‌کنند (امیری، ۱۳۹۸: ۲۲۱).

پیشینه پژوهش

باتوجه به اهمیت نقش گردشگری و فعالیت‌های گردشگری در توسعه نواحی شهری، تاکنون از سوی محققان کارهای زیادی انجام شده است که هر کدام گردشگری را از جنبه‌های مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند.

در دیدگاه سازگاری به‌طور تلویحی دخالت دولت در فعالیت‌های گردشگری پذیرفته شده بود. براساس این نظریه، دولت‌ها می‌کوشیدند تا با انتخاب سیاست‌های مناسب گردشگری برای کشور خود، نوعی سازگاری و تطبیق میان مصالح جمعی و توسعه گردشگری ایجاد کنند و به‌جای محدود ساختن گردشگری، توسعه آن را با مصالح و منافع کشور هماهنگ سازند (کلباسی ماسوله، ۱۳۹۳: ۴۲).

در دیدگاه دانش‌مدار، رویکردهای علمی به گردشگری، جایگزین دیدگاه‌های صرفاً سیاسی و اقتصادی شد. در این دیدگاه، تصمیم‌های سیاسی درباره توسعه گردشگری، بر مبنای تحقیقات و پژوهش‌های علمی اتخاذ و خط مشی‌های منطقی، با توجه به ارزیابی علمی نتایج توسعه گردشگری و توسعه تحقیقات گردشگری مورد تأکید بسیار قرار گرفت (طایی، ۱۳۹۵: ۱۰۲). براساس همین دیدگاه بود که رشته جهانگردی به مثابه یک رشته مستقل علمی در جهان مطرح شد (امیری، ۱۳۹۸: ۲۱۸).

عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری شهری

مطالعات مختلف نشان داده‌اند که عوامل مؤثر بر جذب گردشگران متنوع هستند. به عنوان مثال، مطالعات کارلوس ۲۰۱۵ و پتر و همکاران برخی از این عوامل عبارتند از قوانین و مقررات مرتبط با گردشگری و مسافرت، زیرساخت‌های هوایی، زمینی و دریایی در زمینه حمل و نقل، منابع فرهنگی و طبیعی، درجه باز بودن بین‌المللی مقصد مورد نظر و رقابت پذیری قیمتی. با اینکه در گذشته منابع فرهنگی و طبیعی نقش بسیار مهمی در جذب گردشگران خارجی داشته‌اند، اما امروزه سایر عوامل مانند قوانین و مقررات و زیرساخت‌های مرتبط با گردشگری نقش مهمتری پیدا کرده‌اند. البته عوامل دیگر از جمله اهداف گردشگران از مسافرت نیز در انتخاب مقصد گردشگری اهمیت دارد. گردشگری

جدول ۱: پیشینه تحقیق در منابع داخلی

نویسنده و سال	عنوان	نتایج / یافته‌ها
حسینی (۱۳۹۳)	ظرفیت سازی زیرساخت‌ها و موسسات شهری برای توسعه شهری مشهد با تأکید بر توریسم	یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد برای ارتقاء زیرساخت‌های گردشگری در شهر مشهد مقدس عوامل و مولفه‌هایی که بیشتر از همه باید مورد توجه ویژه قرار گیرند توجه به فناوری، منابع مالی و ایجاد ارتباطات است که این عوامل در قالب ظرفیت فنی تقسیم‌بندی می‌شوند. عواملی که باید در مرحله بعد مورد توجه قرار گیرند، توجه به عوامل مشتری‌گرایی، انگیزشی، تمرکز بیرونی، پاسخگویی، ارزیابی، یادگیری و آموزش، مسئولیت‌پذیری، شفافیت، انگیزه الهام‌آور، ملاحظه فردی و تحریک ذهنی می‌باشد.

نویسنده و سال	عنوان	نتایج / یافته‌ها
رخش ماه و همکاران (۱۳۹۶)	بررسی نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری (مطالعه موردی: شهر یاسوج)	نتایج پژوهش حاکی از آن است که مولفه‌های مدیریت شهری از عوامل تاثیرگذار در شاخص‌های توسعه‌ی پایدار گردشگری است. هرچند مدیریت شهری توانسته است تا حدی از انتظارات توسعه پایدار را محقق سازد، اما در بسیاری از موارد ناموفق عمل کرده است یکی از شرط‌های اساسی دست یابی به توسعه‌ی پایدار گردشگری نیازمند برنامه ریزی سازمان یافته در تمام سطوح است.
سجاسی قیداری و دلیر (۱۳۹۶)	تحلیل سطح مسوولیت پذیری اجتماعی گردشگران در روستاهای مقصد گردشگری (مورد مطالعه: گردشگران دهستان‌های شهرستان خواف)	نتایج و یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که گردشگران روستاهای نمونه در برخورداری از مولفه‌های مسئولیت‌پذیری اجتماعی، بالاتر از سطح مطلوب میانگین عددی ۳ قرار دارند.
ابراهیمی و رمضانی پور (۱۳۹۷)	سنجش میزان مسئولیت‌پذیری زیست محیطی گردشگران (مطالعه موردی: شهرستان رامسر)	نتایج نشان دادند که متغیرهای میزان تحصیلات و سن گردشگران بر میزان مسئولیت‌پذیری زیست محیطی آنان تاثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین بین پایگاه اقتصادی گردشگران با مسئولیت‌پذیری نیز همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد.
باقری و همکاران (۱۳۹۸)	نقش مدیریت شهری در پایداری گردشگری محله (مطالعه موردی: محله تجریش با رویکرد سبز)	محله تجریش به دلیل پایداری اجتماعی مناسب در شاخص‌های چون تعلق به مکان و محله توانسته است مشارکت افراد محله را جزو نقاط قوت خود ذخیره نماید و محله به خاطر بافت اقتصادی و تنوع کاربری‌های مختلف اقتصادی نسبت به سایر محله‌ها در منطقه یک از رونق اقتصادی مطلوبی برخوردار است، در تحلیل پایداری ابعاد محیطی و کالبدی محله تجریش از نظر نقاط ضعف، به دلیل عدم آموزش صحیح در مصرف و کنترل منابع انرژی بسیار پایین است. این مشکل به خاطر نداشتن برنامه ریزی درست و عدم تناسب در اولویت بندی‌های نیازهای شهری در مدیریت شهری است.
جمشیدی عادگانی (۱۳۹۹)	ارزیابی تاثیر شاخص‌های حکمرانی خوب شهری بر برنامه‌ریزی توسعه گردشگری پایدار (مورد مطالعه: شهر دهدز)	نتایج حاصل از آزمون تی تک نمونه برای بررسی تاثیر شاخص‌های حکمرانی خوب شهری دهدز بر برنامه ریزی توسعه گردشگری نشان داد کلیه شاخص‌های حکمرانی خوب بر برنامه ریزی توسعه گردشگری موثر است و همچنین با توجه به جدول مقایسه دو به دویی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری بوسیله روش ahp به ترتیب بیشترین تا کمترین تاثیر شاخص‌ها بر ابعاد گردشگری، مربوط به مسئولیت‌پذیری (۰،۴۸)، عدالت (۰،۳۱۵)، مشارکت (۰،۲۷۴)، پاسخگویی (۰،۱۶۳)، حاکمیت قانون (۰،۰۴۹)، شفافیت (۰،۰۴۹)، اجماع پذیری (۰،۰۴۹)، کارایی و اثربخشی (۰،۰۲۹) تشخیص داده شد.
بیکی (۱۳۹۹)	تبیین نقش گردشگری بر ابعاد پایداری شهری (مطالعه موردی: شهر مرزی خواف)	یافته‌های تحقیق نشان دهنده آن است وضعیت شهر خواف به لحاظ ابعاد پایداری شهری مطلوب نمی باشد که در این میان پایداری اقتصادی پایین تر سطح مطلوبیت را کسب نمود. همچنین عامل گردشگری بر تمامی ابعاد پایداری شهری تأثیر مثبت و معنادار دارد که بیشترین آن بر پایداری کالبدی (۰/۹۱) و پایداری اجتماعی (۰/۴۱) است.
ضیایی و اردکانی (۱۴۰۰)	چهارچوبی برای سطح‌بندی متغیرهای حکمروایی خوب در توسعه پایدار مقصدهای گردشگری نمونه پژوهش: شهرستان میبد	با توجه به یافته‌های پژوهش، متغیرهای «پاسخگویی، اجماع‌محوری (شکل‌گیری وفاق عمومی) و اثربخشی و کارایی» در سطح اول، متغیرهای «مشارکت، مسئولیت‌پذیری و حاکمیت قانون (قانونمندی)» در سطح دوم و متغیرهای «حقوق مساوی (عدالت) و شفافیت» در سطح سوم مدل طراحی شده قرار گرفتند. نتایج این پژوهش نشان داد «شفافیت» و «حقوق مساوی»، مؤثرترین متغیرها هستند که باید در مرکز توجه جدی مدیران قرار گیرند. این نتایج به سیاست‌گذاران کمک می‌کند برای به‌کارگیری مفهوم حکمروایی خوب به‌منظور دستیابی به توسعه پایدار گردشگری، مسیر مناسب‌تری را برگزینند.
داین و همکاران (۲۰۱۴)	تأثیر گردشگری پایدار و حکمرانی خوب بر از دست دادن تنوع زیستی در مالزی	نتایج پژوهش نشان می‌دهد مدیریت و برنامه ریزی شهری به کاهش میزان جنگل زدایی و در نتیجه کاهش تخریب محیط زیستی مالزی منجر می‌شود. گردشگری پایدار نیز به کاهش تخریب تنوع زیستی مالزی می‌انجامد.
بورخس و همکاران (۲۰۱۴)	حاکمیت برای گردشگری پایدار: بررسی و جهت‌گیری برای تحقیقات آینده	بورخس و همکاران در پژوهشی بعضی از مسائل اساسی مربوط به مدیریت را در چهارچوب گردشگری، مقاصد گردشگری و توسعه پایدار بررسی کردند. نویسندگان معتقدند مفهوم مدیریت گردشگری، چندبعدی است و هیچ راحل

نویسنده و سال	عنوان	نتایج / یافته ها
		استانداردی برای اطمینان از موفقیت مدیریت وجود ندارد. بخش خصوصی، بخش دولتی و دیگر بازیگران برای مواجهه با رقابت جهانی مجبور به ارتقای هم افزایی در منطقه جغرافیایی خود هستند و مدیریت شهری این مهم را آسان می کند.
لیل فیلهو و همکاران (۲۰۱۶)	نقش حکمرانی در تحقق گذار به سوی جوامع پایدار	در این پژوهش، تحلیلی از نقش حکمروایی در توانمندسازی و تا حدودی پرورش انتقال به سمت جوامع پایدار ارائه کردند. این پژوهش نتایج حاصل از مطالعه حکمروایی پایدار را ارائه می کند که در تعدادی از کشورهای اروپایی در شرایط بسیار متفاوت اقتصادی، زیست محیطی، سیاسی و اجتماعی بررسی شده است (دانمارک، فنلاند، آلمان، لتونی، لیتوانی و لهستان). با توجه به یافته ها، دانش اندک در زمینه توسعه پایدار در بین برنامه ریزان و تصمیم گیران توسعه شهری، نقص در یکپارچگی سیاست ها، نبود همکاری بین بخشی و همکاری شهرداری و ذینفعان و شیوه های مدیریت شهری، دلایل اصلی حکمروایی ضعیف در توسعه پایدار است.
مونوا و همکاران (۲۰۲۰)	مسئولیت اجتماعی شرکت و عملکرد سازمانی در بخش گردشگری	نتایج پژوهش نشان داد که هرچه عملکرد مالی شرکت های گردشگری بالاتر باشد، تعهد آنها به مسائل مربوط به مسئولیت اجتماعی شرکت کاهش می یابد. علاوه بر این، شرکت های گردشگری باید ابتکارات مسئولیت اجتماعی شرکتی خود را برای توسعه آگاهی عمومی از تلاش های زیست محیطی، اجتماعی و حاکمیتی خود به اشتراک بگذارند.

سوال تحقیق

آیا نحوه و شیوه مدیریت شهری (سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، آستان قدس رضوی و شهرداری مشهد) در رعایت مسئولیت پذیری از سوی گردشگران تاثیر دارد؟

روش پژوهش

در هر پژوهش، روش تحقیق از اهمیت ویژه ای برخوردار است و انتخاب روش تحقیق بستگی به موضوع مورد مطالعه دارد. بنابراین نیاز است تا روش شناسی متناسب با موضوع تحقیق اتخاذ گشته و مبنای کار قرار گیرد. پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی و به لحاظ روش انجام تحقیق از نوع مطالعات همبستگی است. برای دستیابی به ادبیات نظری پژوهش از روش توصیفی و اسنادی با مرور ادبیات مربوط به مفاهیم مدیریت شهری، مسئولیت پذیری و گردشگری شهری استفاده شد. روش بکار گرفته شده است. به منظور گردآوری داده ها، از روش مطالعات کتابخانه ای و میدانی بهره گرفته شده است و جامعه آماری تحقیق را گردشگران شهر مشهد تشکیل داده اند. به منظور تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از پرسشنامه پژوهش، از روش AHP استفاده گردیده است.

در تحقیق حاضر جامعه آماری تحقیق شامل گردشگران ورودی به شهر مشهد می باشد که باتوجه به تعداد زیاد این جامعه و عدم توان محقق در دسترسی به تمامی آنها، از بین جامعه آماری افرادی به عنوان نمونه

انتخاب خواهند شد و اطلاعات مورد نیاز از بین این گروه گردآوری می شود.

شهر مشهد براساس آمارهای رسمی سالانه حدود دارای ۲۰ میلیون نفر گردشگر می باشد. برای تعیین حجم نمونه آماری از روش نمونه گیری کوکران به شرح زیر استفاده شد. پس از استخراج تعداد نمونه ها که با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۱۹۶ نفر می باشد، محقق به طور تصادفی اقدام به انتخاب نمونه ها از بین گردشگران کرده و پرسشنامه های تهیه شده را در اختیار آنان قرار می دهد. روند انتخاب گردشگران از بین مکان های گردشگری، هتل ها، بازارها و مجموعه های گردشگری می باشد که گردشگران در آنها حضور دارند.

محدوده مورد مطالعه

مشهد کلان شهری در شمال شرقی ایران و مرکز استان خراسان رضوی است. این شهر در زمان افشاریان، پایتخت ایران بود. مشهد با ۳۵۱ کیلومتر مربع مساحت، دومین شهر پهناور ایران پس از تهران است. براساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ مشهد با ۳٬۴۰۰٬۱۸۴ تن جمعیت، دومین شهر پرجمعیت ایران پس از به شمار می رود. این شهر به واسطه وجود حرم علی بن موسی الرضا، هشتمین امام مذهب شیعه، سالانه پذیرای بیش از ۲۷ میلیون زائر از داخل و دو میلیون زائر از خارج از کشور است.

ابعاد و متغیرهای پژوهش در قالب ۷ بعد (زیرساخت های شهری، زیست محیطی، فرهنگی -

اجتماعی، رفاهی، تفریحی-فراغتی، بهداشت فضای عمومی و برابری و عدالت اجتماعی) و مسئولیت‌پذیری گردشگران در ۵ بعد (اخلاقی و انسان دوستانه، اجتماعی فرهنگی، زیست محیطی، اقتصادی و زیرساختی کالبدی) به شرح زیر آورده شده است که پس از طراحی پرسشنامه از نمونه‌ها قابل انجام خواهد بود. به منظور

سنجش پایایی و روایی تحقیق و شاخص‌های فوق از آزمون آلفای کرونباخ در نرم افزار آماری SPSS استفاده شد که نتایج پایایی نشان داد میزان پایایی به دست آمده برابر با ۰/۹۷ می‌باشد که بر اساس سطوح پایایی، از پایایی بسیار مطلوبی برخوردار است.

جدول ۲: شاخص‌ها و ابعاد پژوهش

عناصر	بعد	شاخص		
زیرساخت‌های شهری		توسعه و مرمت راه‌های ارتباطی درون شهری		
		ساماندهی وضعیت ترافیک شهری		
		احداث مراکز اقامتی و تفریحی در سطح شهر		
		ساماندهی پایانه‌های حمل و نقل مسافر		
		ساماندهی وضعیت فرودگاه		
		استقرار دفاتر خدمات مسافربری متناسب با تعداد گردشگر		
		تجهیز پارکینگ‌های مناسب در سطح شهر		
		تجهیز حمل و نقل عمومی شهری به لحاظ کمی و کیفی		
		امکان آمد و شد آسان در سطح شهر		
		واحدهای پذیرایی و خدمات رستوران درون شهری		
زیست محیطی		ارائه خدمات در حمل و نقل ریلی		
		کنترل آلودگی هوا در سطح شهر		
		مدیریت آلودگی صوتی ناشی از وسایل نقلیه در محل‌های اقامت گردشگران		
		بهبود وضعیت فاضلاب شهری و جوی‌های سطحی		
		وضعیت کیفیت منابع آب شهری		
		حفاظت از فضاهای سبز شهری		
		عدم تغییر کاربری اراضی طبیعی در بیلاقات شهری		
		آلودگی منابع آب و خاک در بیلاقات حاشیه شهری		
		ایجاد چشم انداز خوب طبیعی از چهره شهر		
		حفاظت از محیط زیست شهری در بیلاقات		
فرهنگی - اجتماعی		معرفی جاذبه‌های فرهنگی شهر مشهد		
		برگزاری تورها و اردوهای تفریحی در سطح شهر		
		برگزاری برنامه‌های تفریحی فرهنگی-اجتماعی		
		راه اندازی نمایشگاه‌های موضوعی		
		ارتقای سطح مناسب امنیت شهری		
		افزایش ارتقای برخورداری از احساس امنیت		
		وجود فرهنگسرا و سینما در سطح شهر		
		استقرار واحدهای اقامتی و اسکان گردشگران		
		استقرار مجتمع‌های اقامتی دستگاه‌های دولتی		
		استقرار فروشگاه‌های صنایع دستی		
رفاهی		وجود مراکز خدماتی و رفاهی در سطح شهر		
		کارگاه‌های عمده فروشی و خرده فروشی برای گردشگران		
		وجود پارک‌های شهری با عملکرد فرامنطقه‌ای متناسب با تعداد گردشگران		
		وجود تفرجگاه‌های شهری و حاشیه شهری		
		امکان استفاده از فضاهای تفریحی شهری مانند شهربازی ها و ...		
		تفریحی-فراغتی		نظافت معابر شهری
				تمیزی و پاکیزگی محیط‌های گردشگری
		بهداشت فضای عمومی		نظارت بر عملکرد هتل‌ها
				نظارت بر عملکرد واحدهای پذیرایی

مدیریت شهری

عناصر	بعد	شاخص
		نظارت بر عملکرد مجموعه‌های تفریحی
		نظارت بر عملکرد مسافرخانه‌ها
	برابری و عدالت اجتماعی	امکان استفاده از خدمات شهری برای تمامی اقشار
	اخلاقی و انسان دوستانه	پرهیز از رفتار ناهنجار رعایت اخلاق گردشگران درست کاری
	اجتماعی فرهنگی	حداقل تاثیر منفی بر فرهنگ جامعه میزبان آگاهی بخشی و تشویق دفاع از ارزش‌های اجتماعی وفاداری به مقصد
مسئولیت پذیری گردشگران		حفاظت از میراث و آثار تاریخی در طول سفر
		معرفی شهر مشهد به عنوان یک مقصد گردشگری مناسب به سایر افراد
		حداکثر رضایت از خدمات ارائه شده در مقصد
		عدم ایجاد زباله اضافه در محل
	زیست محیطی	تمایل به جبران خسارت زیست محیطی حفاظت از پوشش گیاهی عدم ایجاد آلودگی منظر عدم ایجاد آلودگی صوتی
	اقتصادی	استقبال از محصولات محلی ایجاد فرصت شغلی در محل خرید محصولات و سوغاتی عدم خسارت اقتصادی مشارکت اقتصادی
	زیرساختی کالبدی	عدم تخریب آثار محیطی عدم تخریب آثار باستانی

یافته‌های پژوهش

نتایج بررسی‌ها نشان داد که از نظر جنسیت ۸۷ نفر از پاسخگویان معادل ۴۴/۴ درصد را زنان و ۱۰۹ نفر از پاسخگویان معادل ۵۵/۶ درصد را مردان، از نظر ویژگی‌های وضعیت تاهل نیز ۷۰ نفر از پاسخگویان معادل ۳۵/۷ درصد را افراد مجرد و ۱۲۶ نفر از پاسخگویان معادل ۶۴/۳ درصد را افراد متاهل و همچنین از نظر ویژگی‌های سنی ۹ نفر در گروه سنی کمتر از ۲۰ سال، ۳۶ نفر در گروه سنی ۲۱ تا ۳۰ سال، ۸۱ نفر در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال، ۲۷ نفر در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال، ۳۷ نفر در گروه سنی ۵۱ تا ۶۰ سال و ۶ نفر در گروه سنی بالاتر از ۶۰ سال و بالاخره از لحاظ وضعیت سطوح آموزشی پرسش‌شوندگان، ۶ نفر در دارای مدرک راهنمایی و پایین‌تر، ۶۵ نفر در مقطع دیپلم، ۸۲ نفر دارای مدرک کارشناسی، ۳۴ نفر در مقطع آموزشی کارشناسی ارشد و ۹ نفر در مقطع آموزشی دکتری بوده‌اند.

میانگین‌های پژوهش

میانگین عنصر مدیریت شهری که شامل ابعاد زیرساخت‌های شهری، زیست محیطی، فرهنگی- اجتماعی، رفاهی، تفریحی- فراغتی، بهداشت فضای عمومی، نظارتی و برابری و عدالت اجتماعی می‌شود، در زیر آورده شده است که مشخص می‌گردد بیش‌ترین میانگین به بعد بهداشت فضای عمومی و کم‌ترین میانگین به بعد تفریحی- فراغتی اختصاص یافته است.

جدول ۳: میانگین ابعاد پژوهش در عنصر مدیریت شهری

بعد	میانگین	انحراف از معیار
زیرساخت‌های شهری	۳،۵۲۴	۸۰۴.
زیست محیطی	۳،۴۵۵	۸۶۱.
فرهنگی- اجتماعی	۳،۵۴۶	۹۹۷.
رفاهی	۳،۴۶۸	۹۶۸.
تفریحی- فراغتی	۳،۴۴۷	۱،۰۶۵
بهداشت فضای عمومی	۳،۷۵۵	۱،۱۱۳
نظارتی	۳،۵۵۶	۱،۰۳۰
برابری و عدالت اجتماعی	۳،۴۵۳	۱،۱۴۸

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۱

مختلف با استفاده از نظر پرسش شوندگان در مطالعه مورد بررسی در تحقیق، نتیجه می‌گیریم که میانگین‌های بعد مدیریت شهری از مقدار ۳ (سطح متوسط) بالاتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ابعاد زیرساخت‌های شهری، زیست محیطی، فرهنگی-اجتماعی، رفاهی، تفریحی-فراغتی، بهداشت فضای عمومی، نظارتی و برابری و عدالت اجتماعی دارای میانگین بالاتر از سطح متوسط هستند.

آزمون *T-Test* در عنصر مسئولیت پذیری گردشگران

با توجه به خروجی‌های به دست آمده از آزمون *T* تک نمونه‌ای و مقادیر سطح معناداری (*Sig*) که در جدول زیر بیان شده است، این میزان برای تمامی ابعاد مسئولیت پذیری گردشگران کمتر از سطح معناداری ۰/۰۵ بوده است، بنابراین می‌توان فرضیه صفر را رد کرد. به عبارت دیگر، خروجی نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در میانگین متوسط در نظر گرفته شده (۳) و میانگین‌های بدست آمده پژوهش وجود دارد. با توجه به میانگین نمرات میانگین‌های بدست آمده در مولفه‌های مختلف با استفاده از نظر پرسش شوندگان در مطالعه مورد بررسی در تحقیق، نتیجه می‌گیریم که میانگین‌های بعد مسئولیت پذیری گردشگران از مقدار ۳ (سطح متوسط) بالاتر است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که ابعاد اخلاقی و انسان دوستانه، اجتماعی فرهنگی، زیست محیطی، اقتصادی و زیرساختی کالبدی دارای میانگین بالاتر از سطح متوسط هستند.

میانگین عنصر مسئولیت‌پذیری گردشگران که شامل ابعاد اخلاقی و انسان دوستانه، اجتماعی فرهنگی، زیست محیطی، اقتصادی و زیرساختی کالبدی می‌شود، در زیر آورده شده است که مشخص می‌گردد بیشترین میانگین به بعد اقتصادی و کمترین میانگین به بعد زیست محیطی اختصاص یافته است.

جدول ۴: میانگین ابعاد پژوهش در عنصر

مسئولیت‌پذیری گردشگران

بعد	میانگین	انحراف از معیار
اخلاقی و انسان دوستانه	۳،۵۰۵	۹۸۳.
اجتماعی فرهنگی	۳،۵۸۱	۹۷۰.
زیست محیطی	۳،۴۶۷	۷۷۵.
اقتصادی	۳،۷۲۸	۶۹۲.
زیرساختی کالبدی	۳،۶۰۲	۱،۰۷۱

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۱

آزمون *T-Test* در عنصر مدیریت شهری

با توجه به خروجی‌های به دست آمده از آزمون *T* تک نمونه‌ای و مقادیر سطح معناداری (*Sig*) که در جدول زیر بیان شده است، این میزان برای تمامی ابعاد مدیریت شهری کمتر از سطح معناداری ۰/۰۵ بوده است، بنابراین می‌توان فرضیه صفر را رد کرد. به عبارت دیگر، خروجی نشان می‌دهد که تفاوت معناداری در میانگین متوسط در نظر گرفته شده (۳) و میانگین‌های بدست آمده پژوهش وجود دارد. با توجه به میانگین نمرات میانگین‌های بدست آمده در مولفه‌های

جدول ۵: خروجی از حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای برای عنصر مدیریت شهری

عنصر	ابعاد	آماره <i>t</i>	درجه آزادی	سطح معناداری	فاصله از سطح اطمینان کمترین	بیشترین
مدیریت شهری	زیرساخت‌های شهری	۹،۱۱۸	۱۹۵	۰/۰۰	۴۱۱.	۶۳۷.
	زیست محیطی	۷،۴۰۲	۱۹۵	۰/۰۰	۳۳۴.	۵۷۶.
مدیریت شهری	فرهنگی-اجتماعی	۷،۶۶۸	۱۹۵	۰/۰۰	۴۰۶.	۶۸۶.
	رفاهی	۶،۷۶۶	۱۹۵	۰/۰۰	۳۳۱.	۶۰۴.
مدیریت شهری	تفریحی-فراغتی	۵،۸۷۹	۱۹۵	۰/۰۰	۲۹۷.	۵۹۷.
	بهداشت فضای عمومی	۹،۴۹۵	۱۹۵	۰/۰۰	۵۹۸.	۹۱۲.
مدیریت شهری	نظارتی	۷،۵۵۹	۱۹۵	۰/۰۰	۴۱۱.	۷۰۱.
	برابری و عدالت اجتماعی	۵،۴۳۵	۱۹۵	۰/۰۰	۲۸۸.	۶۱۷.

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۱

جدول ۶: خروجی از حاصل از آزمون تی تک نمونه‌ای برای عنصر مسئولیت‌پذیری گردشگران

عنصر	ابعاد	آماره t	درجه آزادی	سطح معناداری	فاصله از سطح اطمینان کمترین	بیشترین
مسئولیت‌پذیری گردشگران	اخلاقی و انسان دوستانه	۷،۱۹۹	۱۹۵	۰/۰۰	۳۶۷	۶۴۴
	اجتماعی فرهنگی	۸،۳۹۲	۱۹۵	۰/۰۰	۴۴۵	۷۱۸
	زیست محیطی	۸،۴۳۴	۱۹۵	۰/۰۰	۳۵۸	۵۷۶
	اقتصادی	۶،۹۷۹	۱۹۵	۰/۰۰	۵۱۸	۹۳۸
	زیرساختی کالبدی	۳،۷۳۱	۱۹۵	۰/۰۰	۲۷۷	۹۲۸

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۱

جدول ۷: رابطه همبستگی بین ابعاد پژوهش

متغیرهای اثرگذار	آماره R	جمع مربعات	میانگین مربعات	مقدار F	سطح معناداری SIG
زیرساخت‌های شهری	۰/۸۴۴	۰/۷۱۲	۲/۴۵	۰/۸۱	۰/۰۰
زیست محیطی	۰/۸۱۲	۰/۶۵	۹/۳۸	۴۳/۱۰	۰/۰۰
فرهنگی- اجتماعی	۰/۶۰۵	۰/۳۲۷	۰/۹۴	۲/۵۳	۰/۰۲۷
رفاهی	۰/۸۳۸	۰/۸۰۱	۵/۱۶	۲۲/۶۳	۰/۰۰
تفریحی- فراغتی	۰/۶۴۴	۰/۶۳۰	۱۴/۹۲	۴۶/۹۶	۰/۰۰
بهداشت فضای عمومی	۰/۷۷۸	۰/۶۰۵	۸/۶۵	۳۴/۶۴	۰/۰۰
نظارتی	۰/۸۴۷	۰/۷۱۸	۲۰/۲۲	۶۶/۱۲	۰/۰۰
برابری و عدالت اجتماعی	۰/۹۰۲	۰/۸۱۳	۲۲/۳۰	۱۱۳/۵	۰/۰۰

ماخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۴۰۱

صورت می‌گیرد. مدیریت دربرگیرنده ی نگرش نظام مند است که در آن یویایی گردشگری در چهارچوب عرضه و تقاضا با تاکید بر پایداری مدنظر است. در این راستا مدیریت گردشگری، در خصوص توسعه گردشگری و برآورد پایداری آن، نیازمند در نظر گرفتن سودمندی اقتصادی و پیامدهای اجتماعی گردشگری است. صنعت توریسم، فعالیت‌های مختلفی را در بر گرفته و با بخش‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به طور مستقیم و غیر مستقیم در ارتباط است. بنابراین از عوامل اساسی در ایجاد تحول و دگرگونی در بخش گردشگری، مطالعه ی همه جانبه آثار مثبت، منفی و نگاه منطقه‌ای به توسعه ی گردشگری است. در این راستا، برنامه ریزی و مدیریت کارآمد برای تقویت اثرات مثبت و کاهش اثرات منفی در جهت ایجاد نگرشی مثبت به اثرات گردشگری در جامعه مدنظر است. امروزه به دلیل آثار چشمگیر فعالیت‌های گردشگری، در مناطق پذیرنده گردشگران، توجه ویژه‌ای به این بخش از فعالیت‌ها معطوف شده است. توسعه گردشگری بر اجرای اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جامعه اثرگذار است و مناطقی دارای توان‌های گردشگری، بیشتر مورد توجه هستند. برای دستیابی به موفقیت در مدیریت و توسعه گردشگری، برنامه ریزی در تمام سطوح الزامی است توسعه گردشگری بدون برنامه

آزمون اثرگذاری متغیر مستقل بر وابسته

نتایج حاصل از بررسی اثرگذاری متغیر مستقل (مدیریت شهری) بر متغیر وابسته (مسئولیت‌پذیری گردشگران) نشان داد که تمامی متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته اثرگذاری معناداری داشته اند. بر اساس آماره R که به عنوان یک عامل پیش بین در تغییرات متغیر وابسته می‌باشد می‌توان گفت که بیشترین میزان تاثیر در بین متغیرهای وابسته به متغیر برابری و عدالت اجتماعی با مقدار ۰/۹۰۲ و پس از آن به متغیر شاخص‌های نظارتی با مقدار ۰/۸۴۷ اختصاص یافته است و کمترین مقدار اثرگذاری در متغیر فرهنگی- اجتماعی با مقدار ۰/۶۰۵ تعلق داشته است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

با توجه به پژوهش حاضر می‌توان نتیجه گرفت مدیریت شهری از عوامل تاثیر گذار در توسعه و بهبود گردشگری است. مدیریت، عامل اصلی و حیات بخش هر سازمان و نهادی است. مدیریت روح اصلی قرن حاضر بر مبنای نظام ارزشی پذیرفته شده است که از طری برنامه ریزی، سازمان دهی، بسیا منابع و امکانات، هدایت و کنترل عملیات برای دستیابی به اهداف تعیین شده،

منابع و ماخذ

ابراهیمی، مازیار، رضانی پور، مهرداد. ۱۳۹۷. سنجش میزان مسئولیت‌پذیری زیست محیطی گردشگران (مطالعه موردی: شهرستان رامسر). جغرافیا و روابط انسانی دوره ۱ پاییز ۱۳۹۷ شماره ۲.

امیری، آزیتا. ۱۳۹۸. ارزیابی پتانسیل گردشگری ساحلی شمال ایران با استفاده از شاخص‌های نسل دوم و سوم زیست اقلیمی. نشریه برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دوره ۸، سال ۳۰، صفحات ۲۱۳-۲۲۶.

آقالیخانی، مصطفی، بخشنده، نصرت عباس، رحمانی، محمود. ۱۳۹۷. نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهری، مطالعه موردی: شهر رامسر. نشریه مدیریت شهری، شماره تابستان ۱۳۹۷، دوره ۱۷، شماره ۵۱، صفحه ۱۸۳ - ۱۹۷.

باقری، ندا، رضویان، محمدتقی، توکلی نیا، جمیله. ۱۳۹۸. نقش مدیریت شهری در پایداری گردشگری محله (مطالعه موردی: محله تجریش با رویکرد سبز). نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی سال یازدهم پاییز ۱۳۹۸ شماره ۴ (پیاپی ۴۴).

بیکی، پریسا. ۱۳۹۹. تبیین نقش گردشگری بر ابعاد پایداری شهری (مطالعه موردی: شهر مرزی خواف). فصلنامه علمی علوم و فنون مرزی، دوره ۹، شماره ۲ - شماره پیاپی ۳۳، تابستان ۱۳۹۹، صفحات ۶۵-۹۲.

پوراحمد، احمد، بهدوست، فرانک، فرهودی، رحمت اله. ۱۳۹۴. بررسی نقش گردشگری در توسعه شهری کرمانشاه. نشریه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، تابستان ۱۳۹۴، دوره ۵، شماره ۱۵، صفحات ۸۵ - ۱۰۰.

پورخسروانی، محسن. ۱۳۹۵. ارزیابی پتانسیل‌های گردشگری شهری سیرجان. نشریه جغرافیایی فضای گردشگری، پاییز ۱۳۹۵، دوره ۵، شماره ۲۰، صفحات ۵۹ - ۷۹.

جمشیدی، محمدجواد، برک پور، ناصر، کلانتری، خلیل. ۱۳۹۸. تبیین اثرات اقتصاد سیاسی گردشگری مذهبی بر توزیع نامتوازن خدمات گردشگری مشهد. نشریه مطالعات مدیریت گردشگری، دوره ۱۴، شماره ۴۷، صفحات ۲۲۱-۲۶۰.

حسینی، مهدی. ۱۳۹۲. نقش مدیریت شهری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری نمونه موردی (شهر نیشابور). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم - تهران، دانشکده جغرافیا.

حیدری سورشجانی، رسول، دهقان، جزئی ابوالفضل. ۱۳۹۸. تحلیل فضایی و جانمایی خدمات گردشگری

ریزی، موفقیتی را در بر نخواهد داشت، و این باعث مسائل و مشکلات اجتماعی، اقتصادی، و محیطی برای مدیریت جامعه گردشگری و برنامه ریزی در این زمینه می‌شود.

نتایج کلی نشان داد که میانگین‌های مدیریت شهری و ابعاد آن در رابطه با فعالیت‌های بخش خدمات گردشگری متوسط رو به بالا می‌باشد و همچنین ابعاد بعد مسئولیت‌پذیری اجتماعی نیز به همین ترتیب دارای میانگین بالایی بوده اند. به طور کلی مشخص شد که مدیریت شهری در مشهد به طور مستقیم و معناداری بر میزان و سطح مسئولیت‌پذیری گردشگران اثر دارد. از نظر مشابهت نتایج این پژوهش با تحقیق رخس ماه و همکاران (۱۳۹۶) که در زمینه بررسی نقش مدیریت شهری در توسعه ی پایدار گردشگری (مطالعه ی موردی: شهر یاسوج) بود و نتیجه گرفت که مولفه‌های مدیریت شهری از عوامل تاثیرگذار در شاخص‌های توسعه ی پایدار گردشگری است، همسو است. همچنین نتایج به دست آمده با تحقیق باقری و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان نقش مدیریت شهری در پایداری گردشگری محله (مطالعه موردی: محله تجریش با رویکرد سبز) بود هم راستا می‌باشد. همچنین با نتایج تحقیق شالچیان رابع (۱۳۹۸) با عنوان تحلیل نقش مدیریتی و نهادی در ارتقاء زیرساخت‌های گردشگری پژوهش موردی: شهر مشهد و تحقیق جمشیدی عادگانی (۱۳۹۹) با عنوان ارزیابی تاثیر شاخص‌های حکمرانی خوب شهری بر برنامه‌ریزی توسعه گردشگری پایدار (مورد مطالعه: شهر دهدز) هم جهت و همسویی در نتیجه دارد. پیشنهادات مطرح شده به شرح زیر می‌باشد.

- کاهش آلودگی هوای شهری با توسعه فضای سبزی به خصوص در مرکز شهر (توسعه پارک‌ها، بوستان‌ها، لچکی‌های سبز و ...)
- نصب تابلوهای هشدار دهنده به منظور عدم ایجاد آلودگی صوتی در مرکز شهر و مراکز گردشگری مهم شهر
- ساماندهی و مدیریت آب‌های سطحی
- افزایش بازارهای زنجیره‌ای و بزرگ به صورت شبانه روزی در مرکز شهر به منظور افزایش ارائه خدمات به گردشگران
- نصب تابلوهای راهنمای مراکز اقامتی و گردشگری در شهر مشهد
- تجهیز و افزایش سرانه پارکینگ‌های شبانه روزی

- Leal Filho, W., Platje, J., Gerstlberger, W., Ciegis, R., Kääriä, J., Klavins, M., & Kliucininkas, L. (2016). The role of governance in realising the transition towards sustainable societies. *Journal of Cleaner Production*, 113, 755-766.
- Moneva, J. M., Bonilla-Priego, M. J., & Ortas, E. (2020). Corporate social responsibility and organisational performance in the tourism sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 28 (6), 853-872 .
- شهری با استفاده از منطق فازی (مطالعه موردی: اقامتگاه‌های گردشگری شهر اصفهان). نشریه پژوهش‌های جغرافیای برنامه ریزی شهری، دوره ۷، شماره ۴، صفحات ۷۶۳ - ۷۸۴.
- رخش ماه، آمنه، رخس ماه، اسماعیل، کسالایی، افسانه. ۱۳۹۶. بررسی نقش مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری، مطالعه موردی: شهر یاسوج. نشریه نشریه جغرافیا و برنامه ریزی شهری چشم انداز زاگرس، دوره ۱۱، شماره ۴۲ (زمستان ۱۳۹۸).
- زندیه، مهدی، گودرزبان، شروین. ۱۳۹۳. رویکرد منظرین، عامل موفقیت گردشگری شهری. نشریه باغ نظر، شماره پاییز ۱۳۹۳، دوره ۱۱، شماره ۳۰، صفحه ۵۹ - ۶۶.
- سجاسی قیداری، حمداله، دلیر، الهه. ۱۳۹۶. تحلیل سطح مسئولیت‌پذیری اجتماعی گردشگران در روستاهای مقصد گردشگری (مورد مطالعه: گردشگران دهستان‌های شهرستان خواف). مطالعات اجتماعی گردشگری، سال ۵، شماره ۹، صفحات ۵۵-۲۹.
- صابری، زینب. ۱۳۹۳. بررسی موانع گردشگری شهری شهر کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی باختر ایلام، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- ضیایی، محمود، اسدیان اردکانی، فائزه. ۱۴۰۰. چهارچوبی برای سطح بندی متغیرهای حکمروایی خوب در توسعه پایدار مقصدهای گردشگری؛ نمونه پژوهش: شهرستان میبد. برنامه ریزی فضایی سال یازدهم بهار ۱۴۰۰ شماره ۱ (پیاپی ۴۰)، صفحات ۲۶-۱.
- طایی، آلاء. ۱۳۹۵. برآورد ظرفیت برد گردشگری شهری (مطالعه موردی: شهر کاشان). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، مجتمع دانشگاهی ولیعصر (عج) - دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
- کلباسی ماسوله، رقیه. ۱۳۹۳. تحلیل و سطح‌بندی بازار گردشگری روستایی شهرستان رشت با بهره‌گیری از مدل EP. پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی کوشیار، دانشکده حسابداری و مدیریت.
- Borges, M., Eusébio, C., & Carvalho, N. (2014). Governance for sustainable tourism: A review and directions for future research. *European Journal of Tourism Research*, 7 (1), 45-56.
- Din, B., Habibullah, M. S., & Choo, W. C. (2014). The impact of sustainable tourism and good governance on biodiversity loss in Malaysia. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 12, p. 01063). EDP Sciences.