

Research Paper

Importance - Performance analysis of Good Governance Indicators in Yazd, the World Heritage City

Mahboobeh Noori¹, MohammadReza Rezaei^{2*}, Mansooreh Yarahmadi³

1. PhD Student of Geography and Urban Planning, University of Yazd, Yazd, Iran
2. Associate Professor of Geography and Urban planning, University of Yazd, Yazd, Iran
3. Master of Geography and Urban Planning, University of Mazandaran, Iran

Received: 2019/12/25

Accepted: 2020/4/11

PP: 1-16

Use your device to scan and read the article online

**Keywords:**

Appropriate Governance, Tourist Cities, Importance-Performance (IPA), Yazd, the World Heritage City

Abstract

In any society, when searching for a sustainable development solution, appropriate governance has always been a vital tool for promoting sustainable development and has been incorporated as a vital element in sustainable development strategies. In this regard, and in order to create a suitable platform for the development of tourism, especially in tourist destination cities, appropriate urban governance and reaching its characteristics is essential. The main purpose of this study is to investigate the importance and performance of each of the indicators of appropriate governance in the city of Yazd, the World Heritage city. In this way, on the one hand, the most significant and insignificant indicators are determined, and on the other hand, the performance of each of the indicators is determined so that the deficiencies are taken into account and plans are made to improve the conditions. The present study is applied in terms of purpose and in terms of method is among the descriptive-survey studies. Library and field methods, including interviews and questionnaires, have been used to collect data. The statistical population is experts who have a PhD degree in urban affairs. For sampling among experts, the method of judgment sampling, which is one of the methods of purposive sampling, has been used. IPA method has been used to analyze the data. The research findings show that in terms of importance, participation with an average of 7.00, accountability and justice with an average of 6.60 are the most important, and consensus indicators with an average of 3.80, transparency and decentralization with an average of 4.00 are known as least important indicators. On the other hand, in terms of performance, the efficiency and effectiveness indicator with an average of 6.60 has the highest performance and participation with an average of 3.80, accountability, responsibility and security with an average of 4.20 has the lowest performance. On the other hand, according to the results of t-correlation test and considering that the value of Sig (significant level) in all indicators is zero and less than 0.05, so the difference in averages in all indicators is significant and on the other hand, the result of the relationship between (P-I) is negative in most indicators, which shows the distance of all indicators from the ideal situation.

Citation: Noori Mahboobeh, Rezaei Mohammad Reza, Yarahmadi Mansooreh, (2021). Importance - Performance analysis of Good Governance Indicators in Yazd, the World Heritage City . Journal Research and Urban Planning, Vol 12, No 46, PP 1-16

Doi: 10.30495/jupm.2021.4128

*Corresponding author: Mohammad Reza Rezaei

Address: Associate Professor of Geography and Urban planning, University of Yazd, Yazd, Iran

Tell: 09126177952

Email: rezaei58@gmail.com

Extended Abstract

Introduction

The process of rapid urban development has had many economic and social consequences for developing countries. Among the various approaches proposed in the field of urban management, good urban governance is one of the most important approaches. Nowadays, this model is considered the only way to get out of the stalemate of poverty and underdevelopment of cities in international forums and among experts. So now the approach that is being introduced as the most effective, least costly, and most sustainable way to implement urban management is good urban governance. Thus, it is now accepted in the world that sustainable urban development is achieved if the goals of democracy, equality in service and environmental protection are combined with the formation of good urban governance. On the other hand, due to the growing importance of tourism and the competitiveness of the tourism market around the world, tourism destinations are increasingly competing with each other to attract tourists and trying to increase their share of the industry and its revenues. Meanwhile, studies show that the phenomenon of tourism, while being influenced by the rules of governance, also affects the realization of governance. Yazd city, as the largest and most important tourism area in Iran, should provide all its citizens and activists in this field with the aim of providing a platform for any tourism activity and a platform for participatory space and sustainable investment in the tourism economy and by providing a model for assessing good governance in urban tourism policy, should try to develop sustainable development and urban income and provide better services to tourists. Therefore, in this research, the main goal is to identify and analyze the importance - performance of good urban governance indicators in the historical and touristic city of Yazd.

Methodology

The present study is applied in terms of purpose and is in the category of descriptive-survey research. Library methods and field methods, including interviews and questionnaires, have been used to collect data. The questionnaire was designed based on 10 main indicators of governance in order to measure the importance

of each of the indicators and their performance with a 9-point Likert scale. The statistical population is experts whose workplace or residence is in Yazd city. For sampling among experts, the method of judgment sampling, which is one of the methods of purposive sampling, has been used. In this study, in order to provide a questionnaire to experts in the importance-performance model, 50 experts were identified and questioned, and finally the data collected by the importance-performance model (IPA) were analyzed.

Results and discussion

In line with the main purpose of this study, which is to investigate the status of good governance indicators in the tourist city of Yazd, the World Heritage City, the results of the research according to the obtained averages show that in terms of importance, participation with an average of 7.00, accountability and Justice with an average of 6.60 is the most important indicator of good urban governance, and consensus indicators with an average of 3.80, transparency and decentralization with an average of 4.00 are considered the least important indicators. On the other hand, in terms of performance, each of the indicators should be noted that effectiveness and efficiency with an average of 6.60, the highest performance and participation with an average of 3.80, accountability, responsibility and security with an average of 4.20, have the lowest performance. On the other hand, among the ten indicators examined, two indicators of participation and accountability are in the weak area, i.e. despite the high importance of the index, it has low performance, which is a priority for corrective action and improvement in the system weaknesses. The indicators of effectiveness - efficiency, justice and security are in the acceptable range, which indicates the importance and high performance and indicates that the indicators in this area are relatively favorable and this situation should be kept on. The indicators of responsibility and decentralization are in the area of indifference, both of which are low in importance and performance, but these indicators are not a threat to the system.

Conclusion

Considering that Yazd city, as the first brick city and the second historical city in the world, welcomes a large number of domestic and foreign tourists every year, but in the field of implementing the indicators of favorable governance in tourism, appropriate policies and

actions have not been taken so far. So there is a long way to achieve these indicators in Yazd, while economic prosperity and the participation of managers in this field will lead to economic prosperity in other urban sectors and sustainable economic development.



تحلیل اهمیت - عملکرد شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر میراث جهانی یزد

محبوبه نوری^۱، محمدرضا رضایی^۲، منصوره یاراحمدی^{۳*}

۱. دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران
۲. دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران
۳. کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران

چکیده

در هر جامعه‌ای هنگام جست و جو برای راه حل توسعه پایدار، همواره حکمروایی خوب به عنوان یک ابزار حیاتی برای پیشبرد توسعه پایدار مطرح می‌گردد و به صورت یک عنصر حیاتی در استراتژی‌های توسعه پایدار گنجانیده شده است. در همین راستا و به منظور ایجاد بستر مناسب توسعه گردشگری به ویژه در شهرهای مقصد گردشگری، حکمروایی خوب شهری و نزدیک شدن به شاخص‌های آن ضرورتی اساسی است. هدف اصلی این پژوهش نیز بررسی میزان اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر میراث جهانی یزد است. تا از این طریق از یک سو به مهم‌ترین و کم اهمیت‌ترین شاخص‌ها پی برد و از سوی دیگر میزان عملکرد هر یک از شاخص‌ها تعیین شود تا کمبودها مورد توجه قرار گیرد و برنامه‌ریزی‌هایی جهت ارتقاء شرایط انجام شود. پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی و از نظر روش در زمره پژوهش‌های توصیفی - پیمایشی است. به منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و روش‌های میدانی شامل مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری کارشناسانی است که تحصیلات دانشگاهی دکتری در رشته‌های مرتبط با امور شهری دارند. جهت نمونه‌گیری از بین کارشناسان از روش نمونه‌گیری قضاوتی که یکی از شیوه‌های نمونه‌گیری هدفمند است استفاده شده است. برای تحلیل داده‌ها نیز از روش IPA بهره گرفته شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد از بعد اهمیت، مشارکت با میانگین ۷/۰۰، پاسخگویی و عدالت با میانگین ۶/۶۰ با اهمیت‌ترین و شاخص‌های اجماع‌سازی با میانگین ۳/۸۰، شفافیت و تمرکززدایی با میانگین ۴/۰۰ کم اهمیت‌ترین شاخص‌ها شناخته شده‌است. از طرفی از نظر میزان عملکرد شاخص اثربخشی و کارایی با میانگین ۶/۶۰ بیشترین عملکرد و مشارکت با میانگین ۳/۸۰، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و امنیت با میانگین ۴/۲۰ کمترین عملکرد را به خود اختصاص داده است از طرفی با توجه به نتایج آزمون t همبسته و با عنایت به اینکه مقدار Sig (سطح معناداری) در همه شاخص‌ها برابر با صفر و کمتر از ۰/۰۵ است لذا تفاوت میانگین‌ها در همه شاخص‌ها از سطح معناداری برخوردارند و از سویی نتیجه رابطه (P-I) نیز در اکثر شاخص‌ها منفی شده است که این نشان دهنده فاصله همه شاخص‌ها از وضعیت ایده‌آل است.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱/۲۳

شماره صفحات: ۱۶-۱

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



واژه‌های کلیدی:

حکمروایی خوب، شهرهای گردشگری پذیر، اهمیت - عملکرد (IPA)، شهر میراث جهانی یزد

استناد: محبوبه نوری، محمدرضا رضایی، منصوره یاراحمدی (۱۴۰۰). تحلیل اهمیت - عملکرد شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر میراث جهانی یزد، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال، ۱۲، شماره ۴۶، صص ۱-۱۶

Doi: 10.30495/jupm.2021.4128

* نویسنده مسئول: محمدرضا رضایی

نشانی: دانشیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

تلفن: ۰۹۱۲۶۱۷۷۹۵۲

پست الکترونیکی: Rezaei58@gmail.com

مقدمه

با افزایش جمعیت شهری و رشد تعداد شهرها به خصوص در کشورهای در حال توسعه، کارشناسان پیش‌بینی می‌کنند که جمعیت شهرنشین جهان در سال ۲۰۲۵ به بیش از ۸ میلیارد نفر خواهد رسید. بر اساس آمار منتشر شده از سوی سازمان ملل در کشورهای در حال توسعه روزانه بیش از ۱۵۰ هزار نفر به جمعیت شهرها اضافه خواهد شد. از این رو مدیریت شهری در قرن پیش رو با چالشی رو به رو خواهد بود که خود تابعی از پیچیدگی مسائل شهری ناشی از رشد سریع جمعیت شهرنشین، تغییر و تحولات سریع فناوری، تحولات اجتماعی و اقتصادی بوده و همچنین سیستم‌های اداری و سیاسی فعلی پاسخگوی آن نخواهد بود (Pilevari, 2016:2). به یقین روند توسعه شتابان شهری برای کشورهای در حال توسعه، پیامدهای اقتصادی و اجتماعی بسیاری داشته است. در میان رویکردهای گوناگون مطرح شده در عرصه مدیریت شهری، حکمروایی خوب شهری از مطرح‌ترین رویکردهاست. این الگو در زمان حاضر در مجامع بین‌المللی و محافل کارشناسی تنها راه خروج از بن‌بست فقر و توسعه نیافتگی شهرها تلقی می‌شود. بنابراین در حال حاضر رویکردی که به عنوان اثربخش‌ترین، کم‌هزینه‌ترین و پایدارترین شیوه اعمال مدیریت شهری معرفی می‌شود حکمروایی خوب شهری می‌باشد. در واقع ناکامی‌های اجرایی برنامه‌های توسعه از بالا به پایین و آمرانه که نگاهی یک‌سویه به شهروندان و آینده داشتند و نیز شکاف‌ها و جدایی که بین مردم، تصمیم‌گیران و مدیران شهری وجود داشت، زمینه طرح ایده حکمروایی خوب با مؤلفه‌هایی چون مشارکت، قانون‌مداری، شفافیت، پاسخگویی، عدالت را فراهم ساخت (Rahnema, 2010:6).

اخیراً این رویکرد از مدیریت شهری در کشورها و جوامع غربی مورد توجه فراوان قرار گرفته است، شهرها برای مدیریت و اداره خود راهی به جز زمینه‌سازی برای توسعه دموکراسی نیافته‌اند و در این راه به شکل تازه‌ای از حاکمیت به نام حکمروایی خوب شهری دست یافته‌اند (Safaei pour et al, 2015:115). این الگوی مدیریت شهری یک فرم جدید از مدیریت شهری است که پاسخگوی ضرورت تعادل چندوجهی میان عناصر و نیروهای تأثیرگذار در جهت پایداری توسعه و شهروندمداری است. از این‌رو توجه و تعمق در الگوی یاد شده، کمک زیادی به یافتن ترکیب جدیدی از همکاری سه بخش دولت، جامعه مدنی و بخش خصوصی در ارائه خدمات عمومی بهتر خواهد نمود. چرا که حکمروایی خوب شهری مجموعه‌ای از افراد، نهادها، بخش عمومی و خصوصی است که امور شهر را برنامه‌ریزی و اداره می‌نماید و پیوند ناگسستنی با رفاه شهروندان دارد. هدف از حکمروایی خوب شهری که متشکل از شاخص‌های عدالت، تمرکززدایی، کارایی و اثربخشی، قانون‌مداری، پاسخگویی، شفافیت، مشارکت، اجماع محوری و مسئولیت‌پذیری است، تقویت فرآیند توسعه شهری می‌باشد به گونه‌ای که در جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی آنان فراهم شود. بدین ترتیب امروزه در دنیا پذیرفته شده است که توسعه پایدار شهرها در صورتی تحقق پیدا می‌کند که اهداف مردم‌سالاری، برابری در خدمت‌رسانی و حفظ محیط زیست با شکل‌گیری حکمروایی خوب شهری توأم شود. به همین دلیل اکثر کشورهای توسعه یافته، امروزه از این الگو استفاده می‌کنند، ولی کشورهای در حال توسعه فاقد ابزارهای اجرایی آن هستند، زیرا در شیوه‌های مدیریتی این کشورها مردم نقشی ندارند و این امر نیازمند ایجاد جوامع مدنی است (Mohammadi & Kamali Bagharahi, 2016: 4).

از سویی، با توجه به اینکه صنعت گردشگری یکی از صنایع توسعه یافته نیمه دوم قرن بیستم است و اغلب از آن به منزله کلید رشد اقتصادی کشورها یاد می‌شود (ghanbari et al, 2016:4)، اما انتخاب هر مقصد از سوی گردشگران از یک طرف تابع خواسته‌ها و نیازهای گردشگران و از طرف دیگر، تابع ویژگی‌های گوناگونی است که آن مقصد دارد و امروزه با توجه به اهمیت روزافزون گردشگری و رقابتی شدن بازار گردشگری در سرتاسر جهان، مقاصد گردشگری رقابت‌فزاینده‌ای با یکدیگر برای جذب گردشگران دارند (Hosseini et al, 2013:3) و در تلاش‌اند تا سهم خود را از این صنعت و درآمدهای آن را افزایش دهند. باید توجه کرد که در دنیای رقابتی امروز، تخستین سفر به یک مقصد گردشگری به معنی موفقیت آن مقصد گردشگری نیست بلکه تکرار سفر به مقصد گردشگری و معرفی و تبلیغ آن نزد گردشگران بالقوه است که می‌تواند موفقیت آن مقصد گردشگری را در بلند مدت رقم زند (Ghafari et al, 2015:6). در این بین، مطالعات نشان می‌دهد که پدیده گردشگری در عین حال که متأثر از رویه‌های حکمروایی است بر تحقق حکمروایی نیز تأثیر می‌گذارد (UNTWO, 2013)، زیرا بازیگران حوزه گردشگری به طور اجتناب‌ناپذیری در فرآیند حکمروایی دخیل می‌باشند و از طرفی جدایی‌ناپذیری گردشگری از اوقات فراغت، آن را به عنوان بخش عظیمی از زندگی افراد متبلور می‌سازد. لذا با پیشرفت تکنولوژی، گردشگران هوشیارتر از قبل در جهت رفع نیازهای خود قدم بر می‌دارند و این نشانگر ضرورت تجلی حکمروایی در صنعت گردشگری می‌باشد (Rezvani et al, 2017: 4).

شهر یزد نیز به عنوان بزرگترین و مهم‌ترین قطب فعال گردشگری ایران باید در پی فراهم کردن بستری برای هر گونه فعالیت گردشگری و بستر فضای مشارکتی و سرمایه‌گذاری پایدار در اقتصاد گردشگری را به تمامی شهروندان و فعالان این حوزه واگذار کند و با ارائه الگویی برای ارزیابی حکمروایی مطلوب در سیاست‌گذاری گردشگری شهری، سعی در توسعه پایدار و درآمد پایدار شهری و ارائه خدمات مطلوب‌تر به گردشگران کند. بنابراین در این پژوهش هدف اصلی شناسایی و تحلیل اهمیت - عملکرد شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهر

تاریخی و گردشگرپذیر یزد می‌باشد، شهری که به دلیل موقعیت نسبی و همچنین برخورداری از جاذبه‌های طبیعی، تاریخی و فرهنگی فراوان و مطرح شدن به عنوان دومین شهر خشتی جهان از سوی سازمان بین‌المللی یونسکو، فرصت بی‌نظیری برای توسعه گردشگری در سطح محلی و ملی به حساب می‌آید.

پیشینه و مبانی نظری تحقیق:

در سال‌های اخیر با مشخص شدن اهمیت، نقش و جایگاه حکمروایی خوب در برنامه‌های توسعه و جایگاه آن در مدیریت شهری، محققان زیادی تلاش کرده‌اند تا به تبیین جایگاه، موضوع و محتوای آن بپردازند که به شماری از این پژوهش‌ها در قالب جدول (۱) اشاره شده است.

جدول ۱. پیشینه داخلی و خارجی پژوهش

نویسندگان (سال)	عنوان	یافته‌ها
Gjerde & deSylva (2018)	حکمروایی و بازیابی: مقایسه مقابله با فاجعه‌های اخیر در سریلانکا و نیوزیلند	سازگاری روند و نتایج در ارتباط با هنجارهای فرهنگی و مسئله حیاتی مسکن، موضوعات اصلی در این مورد هستند که نوع حکمروایی در این موارد بسیار موثر است.
Virtudes (2016)	حکمروایی در برنامه‌ریزی فضایی در مقیاس محلی	محقق به بررسی و شناسایی نقش حکمروایی در مقیاس محلی پرداخته و نقاط قوت و ضعف را بررسی کرده است.
Ronald McGill (2016)	مدیریت شهری در کشورهای در حال توسعه	تبیین شاخص‌های اساسی حکمرانی خوب شهری بر ملاحظات توسعه شهرها در ابعاد راهبردی و عملیاتی تأکید نموده است.
Healey (2015)	نظریه برنامه ریزی شهری خوب و حکمروایی آن	محقق به عوامل به وجود آوردن حکمروایی خوب، نظریه حکمروایی در بهبود مدیریت و همچنین کیفیت مکان اشاره کرده و شاخص‌های حکمروایی خوب شهری را در اداره شهرها موثر برشمرده است.
Rotmans & Asslt (2015)	سیاست‌ها و نوآوری‌ها در کشورهای در حال توسعه	تعیین علمی درجه اثربخشی به شاخص‌های حکمروایی خوب در مدیریت شهر به بررسی اهمیت پیچیدگی مدیریت شهری و سازمان ارائه کننده خدمات نیز توجه و تأکید نموده است.
Viken et al (2014)	حکمرانی گردشگری، پاسخگو	حکومت‌های محلی موظف به ارائه شیوه‌ای مناسب برای فرهنگ‌سازی در مناطق گردشگری و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری می‌باشند.
Hubner et al (2014)	اصول حکمروایی و توسعه پایدار گردشگری	گردشگری و توسعه آن تحت تأثیر عوامل عدم ظرفیت‌های سازمانی، فرآیندهای برنامه‌ریزی از بالا به پایین و کمی منفعت در مشارکت می‌باشد و نیازمند حضور ذی‌نفعان بخش عمومی و خصوصی است.
Amanuel (2014)	حکمروایی مشارکتی در نیجریه، سوابق و ویژگی‌ها	نحوه بهره‌برداری و استفاده بهینه از سوابق با توجه به خصوصیات سازمانی نهادهای جهت رفع چالش‌های مدیریت شهری مؤثر است.
Kioe Sheng(2013)	حاکمیت شهری خوب در جنوب شرق آسیا	با سیاست‌های تمرکززدایی، مسئولیت از سطح ملی به دولت محلی منتقل می‌شود و انتظار می‌رود چنین سیاست‌هایی بر افزایش عملکرد کارآمد در مناطق شهری و حمایت از رشد اقتصادی بیشتر مؤثر باشند.
Haus & Michael (2013)	رهبری خوب شهری و مشارکت جامعه مواد لازم برای حکمروایی	چگونگی رهبری سیاسی و مشارکت در جامعه می‌تواند به تصمیم مؤثر قانونی و سیاسی در ایجاد زمینه حکمروایی خوب شهری کمک کنند.
yousefi (2018)	تحلیل اهمیت - عملکرد خدمات گردشگری مذهبی (نمونه: شهرستان بیرجند)	محدوده مطالعاتی از نظر امکانات رفاهی با توجه به اهمیت بالای آن از نظر گردشگران وضعیت مناسبی ندارد و بیشترین شکاف بین اهمیت و عملکرد (رضایت) به میزان ۱/۶۹ است. بنابراین اولویت راهبردی دستگاه‌های متولی دولتی باید در این راستا متمرکز شود.
Farzin et al, (2018)	ارزیابی ادراک طرف تقاضا و عرضه از توسعه گردشگری با استفاده از تحلیل اهمیت - عملکرد (نمونه روستای سولقان)	بین ابعاد مورد نظر، بعد اقتصادی دارای بیشترین میانگین اهمیت و عملکرد است. بعد زیست محیطی و سپس بعد عمومی بیشترین میزان تفاوت میانگین اهمیت و عملکرد هستند. از نظر تقاضا نیز بیشترین تفاوت میانگین اهمیت و عملکرد مربوط به وجود امکانات تفرجگاهی، کیفیت حمل و نقل، اطلاعات راهنمای گردشگری، امکان بازدید از بافت روستایی و پاکیزگی محیط طبیعی است.

Malekhoseini (2017)	بررسی نقش حکمروایی خوب شهری در مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری شهر سمنان	مهم‌ترین اولویت‌های حکمرانی خوب شهری در سمنان عبارتند از حریم سیاسی شهر، آلودگی صنایع، موضوع اشتغال، به کارگیری متخصصان بومی در پست‌های مدیریتی، پیگیری مشکلات شهری از طریق نهادهای کشوری، پیگیری ایجاد درآمد پایدار برای شهرداری.
Nasrollahi & Moosabeiki Dehabadi (2015)	تحلیل اهمیت - عملکرد گردشگری پایدار با استناد بر عوامل زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی	تفاوت اندکی بین دیدگاه گردشگران و کارشناسان درباره عوامل اجتماعی وجود دارد اما عوامل زیست محیطی از دیدگاه کارشناسان مهم تر ارزیابی شده است.
Tabibi et al, (2015)	ارزیابی شاخص‌های حکمرانی خوب شهری در شهرهای مقصد گردشگری به روش IPA (نمونه: شهر تنکابن)	شاخص‌های حکمرانی خوب شهری با وجود اهمیت بالای آن‌ها عملکرد پایینی در مدیریت شهر تنکابن داشته است.

- تبیین جایگاه حکمروایی خوب شهری در شهرهای مقصد گردشگری

در سال‌های اخیر مفهوم حکمروایی شهری توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است. گفتمان حکمروایی، عنصر ذاتی همکاری بین جامعه مدنی و جامعه سیاسی و همچنین بین دولت و شهروندان است و ریشه در چشم انداز مدیریت عمومی نو دارد که در واقع پاسخی به دزدگی و ناامیدی از شکست‌های مشهود دولت رفاه، در فراهم آوردن مؤثرتر و کارآمدتر کالاها و خدمات عمومی است (Stewart, 2008). در حقیقت این مفهوم به مکاتب تفکر لیبرال و یا پسمارکسیستی تعلق دارد که حاکی از ایجاد فضایی دموکراتیک به منظور روئیدن و رشد کنشگران و نهادهای بخش خصوصی است و اغلب به عنوان بخش سوم مجزا از بازار و دولت شناخته می‌شود و نقش اساسی در گسترش حقوق مدنی و ظرفیت واقعی افراد و سازمان‌های محلی برای چالش با ساختارهای قدرت دارد (Eskildsen & Kristensen, 2006).

حکمروایی خوب گرایشی است در بطن حکمروایی که با هدف اثربخشی به عملکرد نظام حکمروایی به تعریف و تاکید بر مولفه‌هایی چون مشارکت‌پذیری، پاسخگویی، شفافیت، قانونمندی، محاسبه‌پذیری و عدالت محوری می‌پردازد. وجود چنین شاخص‌هایی در مقوله حکمروایی خوب نشانگر ویژگی‌های برجسته یک حکومت دموکراتیک نیز می‌باشد، در چنین حکومتی افزایش اعتماد شهروندان به دولت و رضایت عمومی در اولویت قرار دارد لذا حکومت مذکور خود را مستلزم به تحقق حکمروایی خوب در سطح گسترده می‌نماید (Ebrahimzadeh & Asadian, 2013) و از سویی این رویکرد منجر به پایداری محیطی و سرمایه‌گذاری یک سیستم سیاسی و دولتی می‌شود که در جهت فراهم سازی بستر پاسخگویی به نیازهای شهروندان به شیوه‌ای دموکراتیک، مشارکتی و شفاف می‌باشد (Beltran & Noferini, 2010). در حقیقت حکمروایی خوب شهری یکی از چهار مشخصه توسعه پایدار و از ابزار آن به حساب می‌آید که از دهه ۱۹۸۰ به بعد در ادبیات توسعه مطرح شده است. بر اساس آن کشورهای در حال توسعه در راستای استقرار و نهادینه سازی جامعه مدنی و مشارکت اجتماعی در امور، برنامه‌ها و فعالیت‌های پیش‌رو را تعریف و تدوین می‌نمایند. لذا هدف حکمروایی خوب، توسعه انسانی پایدار و در کنار آن ایجاد شهری پایدار است که در آن، ضمن تاکید بر توجه به کاهش فقر، ایجاد اشتغال و رفاه پایدار، حفاظت و تجدید حیات محیط زیست و رشد و توسعه زنان، رویکرد فراهم ساختن بستر مناسب جهت مشارکت و اهمیت برنامه‌ریزی مشارکتی برای توسعه و اداره شهر، ایجاد حس شهروندی و شفافیت در برنامه‌ها اهمیت بسیار دارد و تضمین‌کننده این است که فساد به حداقل برسد، دیدگاه‌های اقلیت‌ها مورد توجه قرار گیرد و صدای آسیب‌پذیرترین اقشار اجتماع در تصمیم‌سازی‌ها شنیده شود و به نیازهای حال و آینده جامعه پاسخ دهد (Taghvayee & Taghdar, 2009: 53). با توجه به اینکه امروزه صنعت گردشگری در دنیا، به عنوان یکی از مهم‌ترین و متنوع‌ترین صنایع مطرح است که با نرخ رشدی شتابان گسترش یافته و منبع درآمد قابل ملاحظه‌ای برای بسیاری از دولت‌هاست، در عین حال از عوامل مؤثر در تبادلات فرهنگی بین کشورها و به عنوان گسترده‌ترین صنعت خدماتی جهان حائز اهمیت ویژه‌ای است (Saraei & Shamshiri, 2013: 1) به طوری که اخیراً به پدیده‌ای تأثیرگذار در اقتصاد جهانی تبدیل (kazemy et al, 2013: 2) و یکی از عوامل مؤثر در گسترش روابط بین ملت‌ها، ایجاد کننده فرصت‌های شغلی در بخش اقتصادی و ایجاد تعاملات اجتماعی - فرهنگی (Hosseini et al, 2013: 2) و یکی از ارکان مهم اقتصاد جهانی کنونی را دربرمی‌گیرد که سرمایه‌گذاری در این صنعت، پربازده‌ترین سرمایه‌گذاری‌ها محسوب می‌شود (Ramesht & Faeyzelahi, 2013: 2) و افزایش روزافزون و گسترش گردشگری در مناطق مختلف دنیا سبب شده گردشگری به منزله بزرگ‌ترین صنعت جهان معرفی شود و توجه برنامه‌ریزان را به خود جلب کند (Lee & Liu, 2011). بین ترتیب در صورتی که گردشگری به طور روشمند برنامه‌ریزی شود، می‌تواند سهم مهمی در توسعه پایدار، تعالی اقتصادی و مزایای اجتماعی داشته باشد (Caber et al, 2012). بنابراین با عنایت به اینکه چند سالی است مفاهیم شهروندی و حکمروایی خوب در کشور ما مطرح شده است اما بستر برای اجرای اصول حکمروایی خوب چه از نظر دولت و چه از طرف مردم وجود ندارد (Ebrahimzadeh et al, 2011: 9) که این امر در شهرهای مقصد گردشگری از اهمیت دوچندانی برخوردار است چرا که نواحی شهری به علت دارا بودن جاذبه‌های فراوان، اغلب از مقاصد مهم گردشگری محسوب می‌شوند و گردشگری شهری، مسئله مهمی

برای مدیریت شهری است (Farajirad & SeyedNassiri, 2010) و از طرفی توسعه آن، اثرات و پیامدهای اقتصادی، کالبدی و زیست محیطی متفاوتی بر زندگی شهروندان دارد و این موضوع نقش فعالیت‌های آن‌ها را بر کیفیت مشارکت‌شان در امور گردشگری پررنگ‌تر می‌کند (MohammadPourjaberi, 2014).

- شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

در مورد اصول و شاخص‌های حکمروایی خوب شهری، آنچه که اکنون عمومیت بیشتری داشته و روی آن اجماع بیشتری وجود دارد؛ شاخص‌هایی است که از طرف بانک جهانی و برنامه توسعه سازمان ملل استخراج و معرفی شده‌اند که به طور کامل در جدول (۲)، ارائه شده‌است.

جدول ۲. شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

شاخص	تعاریف
مشارکت	مشارکت شهروندان کانون اصلی حکمروایی خوب شهری است. مشارکت نیازمند تشکل یافتن و سازمان‌دهی است. این موضوع به مفهوم آزادی تشکیل مؤسسه و آزادی بیان از یک سو و جامعه مدنی سازمان‌یافته از سوی دیگر اشاره دارد.
اثربخشی و کارایی	حکمروایی خوب به مفهوم آن است که فرآیندها و مؤسسات نتایجی را ارائه کنند که نیازهای جامعه را برآورده سازند و در کنار آن به بهترین شکل از منابع بهره‌برداری کنند. مفهوم کارآمدی در حیطه حکمروایی خوب، به معنی استفاده پایدار از منابع طبیعی و حمایت از محیط زیست است.
اجماع‌سازی	منظور از اجماع‌سازی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است. شهر عرصه گروه‌ها و منافع مختلف و گاه ستیز با یکدیگر است. منظور از جهت‌گیری توافقی، تعدیل و ایجاد توافق میان منافع مختلف است. این کار مستلزم وجود ارتباط و تلاش میان سازمان‌های دولتی، شهروندان و سازمان‌های غیردولتی است.
قانون‌مندی	منظور از قانون‌مندی در تصمیم‌گیری شهری، وجود قوانین کارآمد، رعایت عادلانه چارچوب‌های قانونی در تصمیم‌گیری و دور بودن افرا غیرمسئول از تصمیم‌گیری هاست. پایبندی به قوانین مستلزم آگاهی شهروندان از قانون و همچنین احترام مسئولان به قانون است.
شفافیت	شفافیت نقطه مقابل پنهان‌کاری در تصمیم‌گیری است. پنهان‌کاری امکان بروز فساد در تصمیم‌گیری را افزایش می‌دهد. حال آنکه شفافیت مانع از گسترش آن می‌شود. این معیار بر گردش آزاد اطلاعات و سهولت دسترسی آسان به آن، وضوح اقدامات و آگاهی مستمر شهروندان از روندهای موجود استوار است.
عدالت	منظور از عدالت ایجاد فرصت‌های مناسب برای همه شهروندان در زمینه ارتقای وضعیت رفاهی آن‌ها و تلاش در راستای تخصیص عادلانه منابع و مشارکت اقشار محروم در اعلام نظر و تصمیم‌گیری است. به عبارتی این شاخص توزیع مجدد ثروت و امکانات شهری با مشارکت و تأثیرگذاری فقرای شهری است. عدالت به معنی بی‌طرفی در فرآیند تصمیم‌گیری است.
پذیرا و پاسخگویی	به این معناست که خواسته‌های ذی‌نفعان شهری با آغوش باز پذیرفته شود و در مقابل، پاسخ مناسبی به آن‌ها داده شود. نه تنها مؤسسات دولتی بلکه بخش خصوصی و سازمان‌های جامعه مدنی نیز باید پاسخگویی عموم جامعه باشند.
مسئولیت‌پذیری	این معیار بر مسئول بودن و به عبارت دیگر، پاسخگو بودن مسئولان و تصمیم‌گیران در قبال شهروندان استوار است. بنابراین وجود ساز و کارهایی برای پاسخگویی مسئولان ضروری است.
امنیت	این شاخص بر امنیت سرمایه‌گذاری، امنیت روانی و فیزیکی شهروندان دلالت دارد.
تمرکززدایی	واگذاری اختیار به سازمان‌ها و مراکز مختلف و صلاحیت نهادهای محلی بر انجام وظایف تأکید دارد. تمرکززدایی بر اصل تفویض مسئولیت به سطح پایین استوار است.
مأخذ	(Taghvayee & Taghdar, 2009)، (Meshkini & Moazzen, 2015)، (Poorahmad et al, 2018)، (Pilevari, 2016)، (Gani & Duncan, 2007)، (Stewart, 2008)

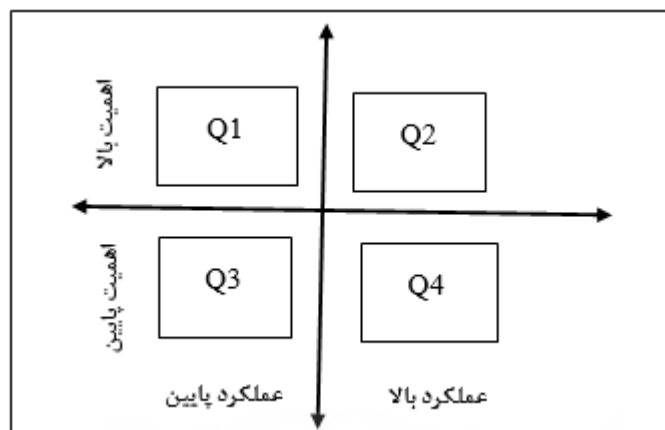
- روش تحلیل اهمیت - عملکرد شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد ابزاری مؤثر و ساده است که در دهه ۱۹۷۰ توسط «مارتیلا و جیمز» مطرح شد (Taplin, 2012). این تکنیک از متداول‌ترین ابزارهای مورد استفاده جهت تشخیص اختلاف میزان اهمیت یک عامل از دیدگاه ذی‌نفعان و ادراکات واقعی آنان در مورد آن عامل مورد استفاده قرار می‌گیرد. دلیل پذیرش گسترده این روش به خاطر فراهم کردن یک روش ارزشمند و مشهور برای مدیریت مقصدهای گردشگری و سهولت تحلیل و تفسیر آن است (Boley et al, 2017).

تشکیل ماتریس IP: از آنجا که تحلیل جداگانه داده‌های بعد عملکرد و بعد اهمیت، به خصوص هنگامی که هر دو مجموعه داده‌ها، همزمان مطالعه می‌شوند، ممکن است معنادار نباشد، بنابراین، داده‌های مربوط به سطح اهمیت و سطح عملکرد شاخص‌ها، روی شبکه‌ای دوبعدی، که در آن محور Y بیانگر بعد اهمیت و محور X بیانگر بعد عملکرد است، نمایش داده می‌شوند. این شبکه دوبعدی، ماتریس اهمیت عملکرد

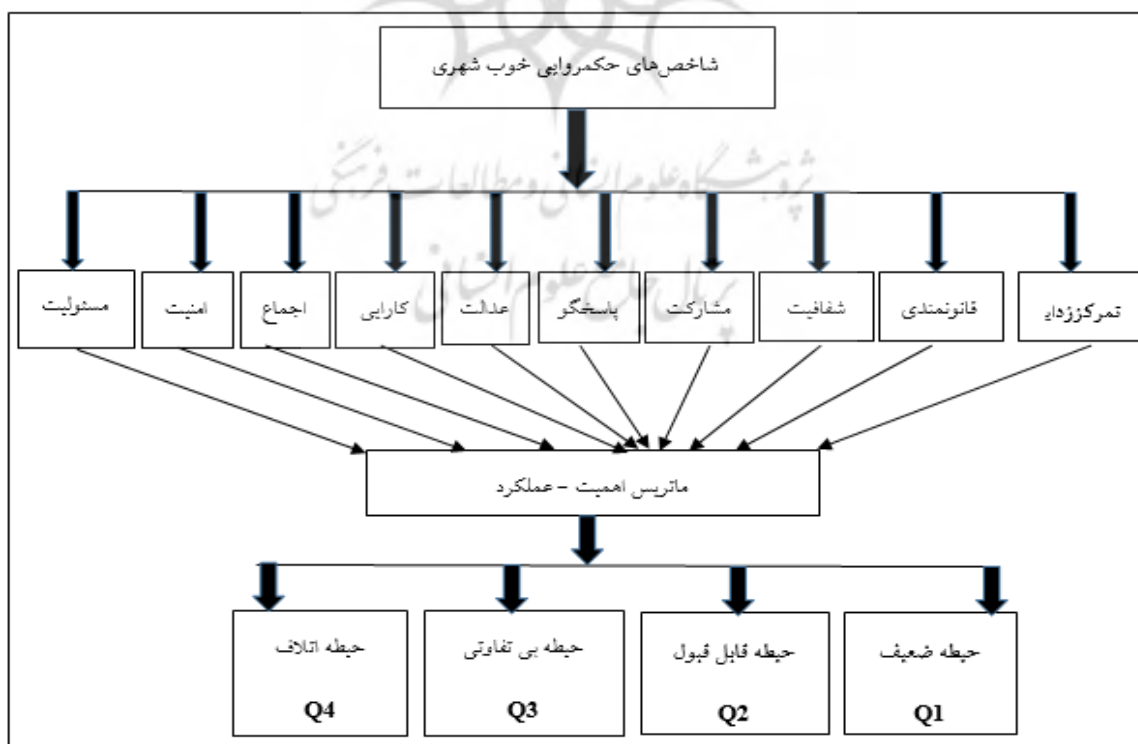
نامیده می‌شود. نقش ماتریس اهمیت عملکرد، که در واقع از چهار قسمت یا ربع تشکیل شده و در هر یک، استراتژی خاصی قرار دارد، کمک به فرایند تصمیم‌گیری است.

تحلیل ماتریس IP: در مدل تحلیل اهمیت - عملکرد از میانگین داده‌های مربوط به سطح عملکرد و میانگین داده‌های مربوط به درجه اهمیت هر یک از شاخص‌ها، برای تعیین مختصات هر شاخص و نمایش آن در ماتریس اهمیت - عملکرد استفاده می‌شود. به این ترتیب با جفت شدن این دو مجموعه از مقادیر، هر یک از شاخص‌ها در یکی از چهار ربع ماتریس اهمیت - عملکرد قرار می‌گیرد. ماتریس مذکور در شکل ۱ آورده شده است.



شکل ۱. ماتریس IP (Eskildsen et al, 2006)

در ربع اول (Q1)، اهمیت شاخص‌ها بالا، اما عملکرد آن‌ها پایین است. این ربع نشان‌دهنده آن است که شاخص‌های واقع شده در این ناحیه نیازمند اقدام اصلاح فوری است و از این لحاظ اولویت بالایی دارند. ربع دوم (Q2)، نشان‌دهنده اهمیت و عملکرد بالاست و بیانگر آن است که شاخص‌های موجود در این ناحیه در وضعیت نسبتاً مطلوب بوده و باید این وضعیت تداوم یابد. در ربع سوم (Q3)، اهمیت و عملکرد هر دو پایین است. اما این شاخص‌ها برای سیستم تهدیدکننده نیست و نیازمند اصلاح فوری نیستند. در نهایت، ربع چهارم (Q4) نشان‌دهنده اهمیت پایین و عملکرد بالاست که بیانگر نقاط قوت غیرمهم است و احتمالاً تلاش‌ها و منابع صرف شده در اینجا بهتر است در جای دیگر تمرکز یابد (Tabibi et al, 2016). بر این اساس مدل مفهومی پژوهش در قالب شکل (۲) ارائه شده است.



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش

مواد و روش تحقیق:

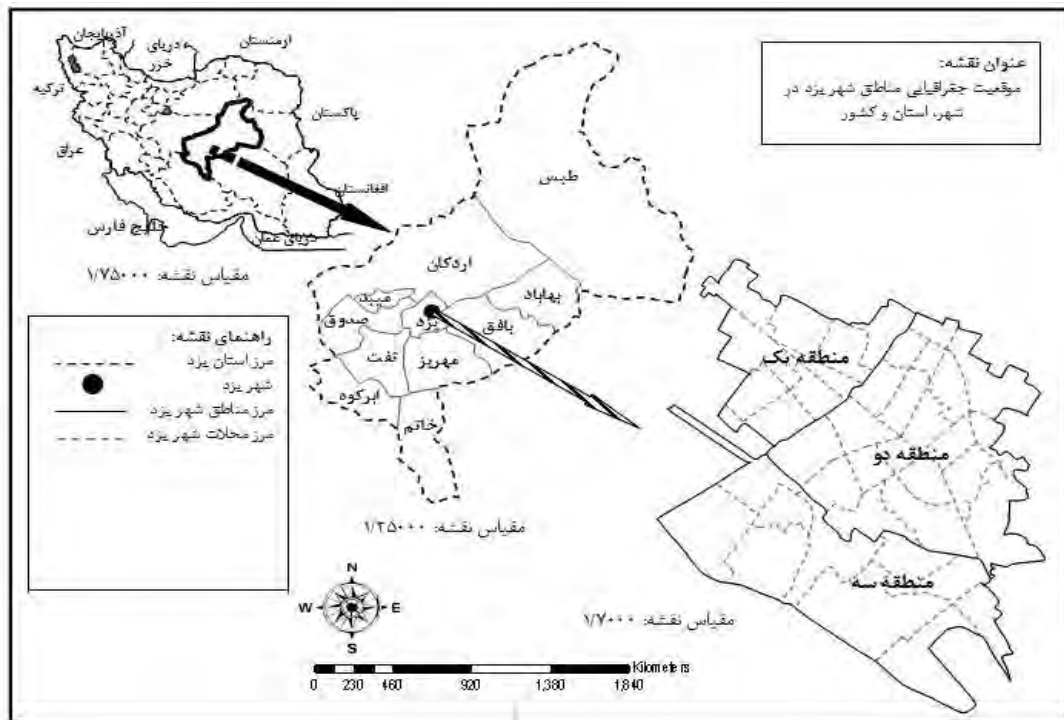
پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و از نظر روش انجام آن در زمره پژوهش‌های توصیفی - پیمایشی قرار دارد. به منظور گردآوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و روش‌های میدانی شامل مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. در این زمینه به منظور شناسایی و بررسی شاخص‌های حکمروایی خوب شهری در شهرهای مقصد گردشگری، مبانی نظری و پیشینه تحقیق بررسی شده و پس از مصاحبه با خبرگان (استادان دانشگاهی، کارشناسان مطلع استان یزد) این شاخص‌ها شناسایی و در نهایت پرسشنامه تحقیق از سوی محققان طراحی شد. پرسشنامه مذکور بر مبنای ۱۰ شاخص اصلی حکمروایی به منظور سنجش اهمیت هر یک از شاخص‌ها و میزان عملکرد آن‌ها با طیف لیکرت ۹ گزینه‌ای طراحی گردید. روایی محتوایی پرسشنامه توسط چند تن از اساتید دانشگاهی و صاحب‌نظران حوزه گردشگری، مدیریت و برنامه‌ریزی شهری تایید شد. در این پژوهش به منظور سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. جامعه آماری در این پژوهش کارشناسانی است که محل کار یا سکونت آن‌ها در شهر یزد است و همچنین تحصیلات دانشگاهی دکتری در رشته‌های مرتبط با امور شهری دارند. جهت نمونه‌گیری از بین کارشناسان از روش نمونه‌گیری قضاوتی که یکی از شیوه‌های نمونه‌گیری هدفمند است استفاده شده است. این روش انتخاب آگاهانه شرکت‌کننده‌های خاص توسط پژوهشگر است. در این روش شرکت‌کننده‌ها توسط پژوهشگر دست‌چین می‌شوند، چرا که یا به صورت مشخص دارای ویژگی و یا پدیده مورد نظر هستند و یا غنی از اطلاعات در موردی خاص هستند. این روش بیشتر زمانی استفاده می‌شود که نیاز به نمونه‌های خبره می‌باشد. پژوهشگر با انتخاب موارد غنی از اطلاعات که شامل افراد گروه‌ها، موسسات یا رفتارهایی است که بیش کاملاً را نسبت به سوال پژوهش فراهم می‌کنند. که در این پژوهش نیز به منظور ارائه پرسشنامه به خبرگان در مدل اهمیت - عملکرد، تعداد ۵۰ خبره شناسایی و مورد پرسش قرار گرفته‌اند. نهایتاً داده‌های گردآوری شده توسط مدل اهمیت - عملکرد (IPA) مورد تحلیل قرار گرفته است. در مدل اهمیت - عملکرد سنجش شاخص‌ها می‌تواند در مقیاس ۵، ۷ یا ۹ درجه‌ای لیکرت صورت گیرد (کیچارون، ۲۰۰۴). که در این پژوهش از مقیاس ۹ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. بدین منظور از خبرگان در مورد هر شاخص دو سوال پرسیده می‌شود: شاخص مورد سوال چقدر مهم است و عملکرد در شاخص مورد نظر در چه سطحی قرار دارد. به طوری که درجه اهمیت پایین‌تر، احتمالاً نشان‌دهنده نقش کمتر شاخص در کیفیت است در حالی که درجه اهمیت بالاتر، نمایانگر نقش حساس و مهم آن شاخص در تعیین کیفیت است (Kitcharoen, 2007).

محدوده مورد مطالعه:

شهر یزد مرکز استان یزد در حاشیه کویرهای مرکزی و حاشیه شمالی رشته کوه‌های شیرکوه واقع شده است و بزرگترین شهر استان به شمار می‌رود. شهر یزد در دشتی پهناور و حاصلخیز گسترده شده است و مساحت آن ۸۰ کیلومتر مربع است. طبق آمار سرشماری سال ۱۳۹۵، جمعیت آن بالغ بر ۸۸۹۵۸۳ نفر بوده است. یزد با وسعت ۲۳۹۷ کیلومتر مربع اولین شهر خشت خام و دومین شهر تاریخی جهان است. این شهر به علت دارا بودن جاذبه‌های شغلی، رفاهی، تمرکز اداری و نظایر این‌ها پرجمعیت‌ترین شهر این استان محسوب می‌شود. به طوری که جمعیت این شهر حدود هشت برابر جمعیت دومین شهر شده است و از سویی شهر یزد شامل سه منطقه شهری و ۹ ناحیه شهری است و تعداد محلات این شهر ۴۵ می‌باشد (Zayyari, 2011:2).

بحث و ارائه یافته‌ها:

حکمروایی مطلوب شهری می‌تواند به عنوان رهیافتی نوین، باعث توسعه اقتصادی متقارن و پایدار در مناطق مختلف شهری گردد و ضمن تامین منافع تمامی بخش‌ها از جمله بخش دولتی و خصوصی، انجمن‌های علمی تخصصی، فضاها تعاملی در شهرها را با اهداف توزیع ثروت، اشتغال پایدار و توسعه پایدار شهری، هماهنگ کند. در همین راستا در پژوهش حاضر به منظور بررسی و تعیین شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر گردشگرپذیر یزد در چارچوب مدل IPA، چند گام اساسی طی شده است. در گام اول شاخص‌ها و مولفه‌های اصلی حکمروایی خوب شهری کشف و شناسایی شد. در مرحله بعد، راهنمای ماتریس IP تهیه گردید. در جدول راهنمای ماتریس IP، هر یک از مولفه‌ها کدگذاری می‌شوند، این کدگذاری صرفاً به منظور تسهیل در نمایش موقعیت مولفه‌ها در ماتریس IP، است. پس از کدگذاری، بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها، میانگین اهمیت (I) و میانگین عملکرد (P) هر یک از مولفه‌ها در قالب جدول (۲) محاسبه گردید.



شکل ۳. موقعیت شهر یزد

جدول ۲. میانگین اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

شاخص	اهمیت (I)	عملکرد (P)
مشارکت	۷/۰۰	۳/۸۰
اثربخشی و کارایی	۵/۲۰	۶/۶۰
پاسخگو بودن	۶/۶۰	۴/۲۰
اجماع سازی	۳/۸۰	۵/۰۰
عدالت	۶/۶۰	۵/۶۰
مسئولیت پذیری	۴/۴۰	۴/۲۰
قانون مندی	۵/۰۰	۵/۶۰
شفافیت	۴/۰۰	۵/۰۰
تمرکززدایی	۴/۰۰	۴/۶۰
امنیت	۵/۴۰	۶/۲۰

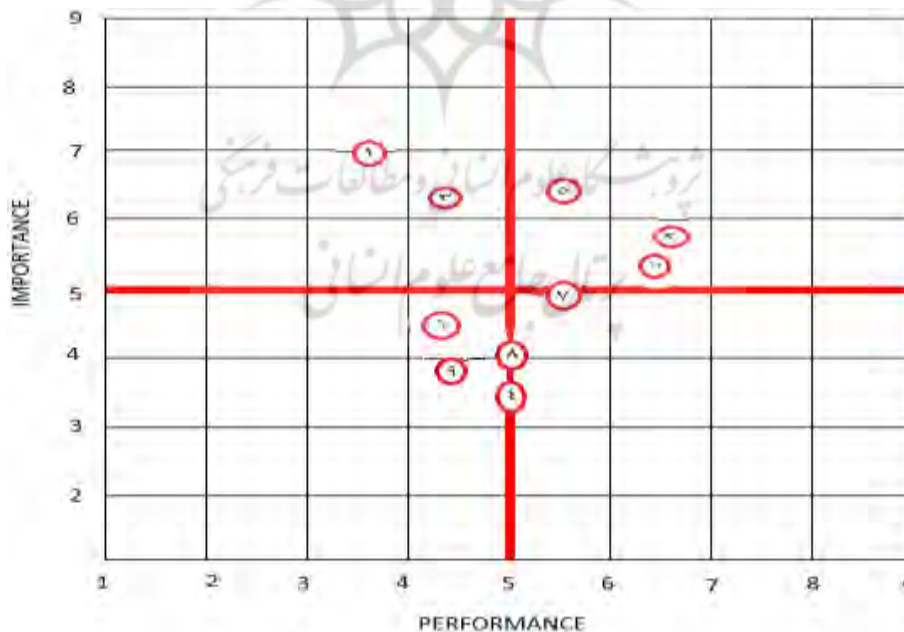
همانطور که نتایج جدول فوق نشان می‌دهد از بعد اهمیت، مشارکت با میانگین ۷/۰۰، پاسخگویی و عدالت با میانگین ۶/۶۰ با اهمیت‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری می‌باشد و شاخص‌های اجماع‌سازی با میانگین ۳/۸۰، شفافیت و تمرکززدایی با میانگین ۴/۰۰ کم اهمیت‌ترین شاخص‌ها شناخته شده‌است. از طرفی از نظر میزان عملکرد هر یک از شاخص‌ها باید اشاره کرد که اثربخشی و کارایی با میانگین ۶/۶۰ بیشترین عملکرد و مشارکت با میانگین ۳/۸۰، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و امنیت با میانگین ۴/۲۰ کمترین عملکرد را به خود اختصاص داده است. در مرحله بعد برای تعیین میزان فاصله سطح عملکرد هر مولفه از سطح اهمیت آن، مطابق فرمول (P-I)، میانگین عملکرد هر مولفه از میانگین اهمیت آن، تفریق می‌شود و نمره افتراقی محاسبه می‌شود. سپس با استفاده از آزمون T همبسته، معنی‌داری تفاوت مشاهده شده بین میانگین اهمیت و میانگین عملکرد هر مولفه، آزمون می‌شود. هر گاه تفاوت معنی‌دار و جهت تفاوت منفی باشد نشان‌دهنده آن است که سطح عملکرد مولفه از وضعیت ایده‌آل (سطح اهمیت مولفه) فاصله دارد.

جدول ۳. راهنمای ماتریس IP و نتایج تحلیل نمره افتراقی هر یک از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری

شاخص	میانگین اهمیت (I)	میانگین عملکرد (P)	t-value	(P-I)
مشارکت	۷/۰۰	۳/۸۰	۳/۸۱۰	-۳/۲
اثربخشی و کارایی	۵/۲۰	۶/۶۰	-۲۰/۰۰۴	۱/۴
پاسخگو بودن	۶/۶۰	۴/۲۰	۳/۸۱۰	-۲/۴
اجماع سازی	۳/۸۰	۵/۰۰	-۱/۴۲۹	۱/۲
عدالت	۶/۶۰	۵/۶۰	۱/۴۲۹	-۱
مسئولیت پذیری	۴/۴۰	۴/۲۰	۰/۰۰۰	-۰/۲
قانون مندی	۵/۰۰	۵/۶۰	-۸/۵۷۳	۰/۶
شفافیت	۴/۰۰	۵/۰۰	-۱/۴۲۹	۱
تمرکززدایی	۴/۰۰	۴/۶۰	-۲/۱۴۷	۰/۶
امنیت	۵/۴۰	۶/۲۰	-۳/۸۱۰	۰/۸

با توجه به اینکه مقدار Sig (سطح معناداری) در همه شاخص‌ها برابر با صفر و کمتر از ۰/۰۵ است لذا تفاوت میانگین‌ها در همه شاخص‌ها از سطح معناداری برخوردارند و از سویی نتیجه رابطه (P-I) نیز در اکثر شاخص‌ها منفی شده است که این نشان‌دهنده فاصله همه شاخص‌ها از وضعیت ایده‌آل است.

در این پژوهش اگر چه نتایج محاسبات، تاحدودی وضعیت اهمیت و عملکردی شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر یزد را آشکار ساخته است، لیکن نتایج حاصل از این تحلیل دو بعدی (بعد اهمیت و بعد عملکرد)، زمانی کامل می‌شود که موقعیت هر مولفه، در ماتریس IP مشخص شود. بنابراین لازم است بعد دیگری نیز وارد تحلیل شود. بدین منظور می‌بایست بر اساس میانگین اهمیت و میانگین عملکرد هر مولفه، مختصات آن در ماتریس IP نمایش داده شود تا مشخص شود مولفه مورد نظر در کدام یک از ربع‌ها (Q) قرار دارد. برای ترسیم ماتریس IP محورهای X و Y با استفاده از رویکرد مقیاس محور به دو قسمت تقسیم شدند. در این مطالعه با توجه به اینکه بری اندازه‌گیری مولفه‌ها از مقیاس ۹ درجه‌ای لیکرت استفاده شد لذا مرکز مقیاس عدد ۵ تعیین و هر یک از محورهای X و Y، در عدد ۵ به دو نیمه تقسیم گردید (شکل ۴).



شکل ۴. ماتریس اهمیت - عملکرد شهر گردشگرپذیر یزد

همانطور که ماتریس IP نیز نشان می‌دهد از بین ده شاخص مورد بررسی، دو شاخص مشارکت و پاسخگویی (کد ۱، کد ۳) در ربع اول (حیطه ضعیف) قرار گرفته است یعنی با وجود اهمیت بالای شاخص دارای عملکرد پایین است که به عنوان نقاط ضعف سیستم برای اقدام اصلاحی و بهبود در اولویت هستند. شاخص‌های اثربخشی - کارایی، عدالت و امنیت (کدهای ۲، ۵، ۱۰) در ربع دوم (حیطه قابل قبول) قرار گرفته است

که نشان‌دهنده اهمیت و عملکرد بالاست و بیانگر این است که شاخص‌های موجود در این ناحیه در وضعیت نسبتاً مطلوب بوده و باید این وضعیت تداوم یابد. شاخص‌های مسئولیت‌پذیری و تمرکززدایی (کدهای ۶ و ۹) نیز در ربع سوم (حیطه بی تفاوتی) قرار گرفته است که اهمیت و عملکرد هر دو پایین است اما این شاخص‌ها برای سیستم تهدیدکننده نیستند. در ادامه نیز موقعیت قرارگیری هر یک از شاخص‌ها در چهار ربع ماتریس IP در حالت مقیاس محور در قالب جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴. موقعیت قرارگیری شاخص‌ها در ماتریس مقیاس محور

شاخص	کد	اهمیت (I)	عملکرد (P)	موقعیت مقیاس محور
مشارکت	۱			Q1
اثربخشی و کارایی	۲			Q2
پاسخگو بودن	۳			Q1
اجماع‌سازی	۴			-
عدالت	۵			Q2
مسئولیت‌پذیری	۶			Q3
قانون‌مندی	۷			-
شفافیت	۸			-
تمرکززدایی	۹			Q3
امنیت	۱۰			Q2

بنابراین با توجه به خروجی‌های حاصل باید اشاره کرد که به طور کلی در شهر یزد شاخص مشارکت در سطوح عملکرد پایینی قرار دارد. یکی از عوامل عمده بازدارنده در بحث مشارکت دست‌اندرکاران، مربوط به زیرساخت‌های ارتباطی بین مسئولان شهری و دست‌اندرکاران صنعت گردشگری است که به دلیل عدم ارتباطات موثر نمی‌توانند مشارکت عمده‌ای برای نقش‌آفرینی در عرصه سیاست‌گذاری‌های شهری متصور شوند. بدین ترتیب 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 و بخش دولتی در تمامی تصمیم‌گیری‌های مربوط به حوزه گردشگری شهری مشارکت نمایند. از طرفی مشارکت می‌تواند بر شاخص‌های دیگر همچون امنیت، شفافیت، پاسخگویی، قانونمندی و غیره تاثیر گذارد.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها:

رشد قابل توجه و چشم‌گیر گردشگری در پنجاه سال اخیر، نشان‌دهنده اهمیت فراوان اقتصادی و اجتماعی این پدیده است، به طوری که در سال‌های اخیر گردشگری به عنوان صنعت بدون دود، منبع درآمد سرشار در تجارت جهانی و عنصر مهمی در بهبود و تنظیم موازنه بازرگانی و تراز پرداخت‌های بسیاری از کشورها شده است که در این بین حکمروایی خوب در گردشگری شهری، به مثابه اتخاذ شیوه‌های متفاوتی در مدیریت شهری است که طی آن، تمامی افراد، نهادها و فعالان بخش خصوصی و عمومی ذی‌نفع در گردشگری شهری، به اعمال مدیریت، برنامه‌ریزی و اجرا برای امور گردشگری می‌پردازند که شامل مدیریت یکپارچه شهری، مشارکت، پاسخگویی، شفاف بودن، کارآمدی و قانون‌مداری است.

در راستای هدف اصلی این پژوهش که بررسی وضعیت شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر گردشگرپذیر میراث جهانی یزد است، نتایج پژوهش با توجه به میانگین‌های حاصل شده نشان می‌دهد که از بعد اهمیت، مشارکت با میانگین ۷/۰۰، پاسخگویی و عدالت با میانگین ۶/۶۰ با اهمیت‌ترین شاخص‌های حکمروایی خوب شهری می‌باشد و شاخص‌های اجماع‌سازی با میانگین ۳/۸۰، شفافیت و تمرکززدایی با میانگین ۴/۰۰ کم‌اهمیت‌ترین شاخص‌ها شناخته شده‌است از طرفی از نظر میزان عملکرد هر یک از شاخص‌ها باید اشاره کرد که اثربخشی و کارایی با میانگین ۶/۶۰ بیشترین عملکرد و مشارکت با میانگین ۳/۸۰، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و امنیت با میانگین ۴/۲۰ کمترین عملکرد را به خود اختصاص داده است. بدین ترتیب باید اذعان کرد که یکی از شاخص‌های حکمروایی خوب شهری شاخص مشارکت مردمی است که از نظر اهمیت نیز در بالاترین سطح قرار گرفته است، اما این شاخص در سطح عملکرد بسیار پایین است. بنابراین مردم در مدیریت

و برنامه‌ریزی شهرهای خود به طور رسمی نقش خاصی ایفا نمی‌کنند در حالی که نحوه نگرش آن‌ها به مدیریت و مشارکت آن‌ها در سرنوشت شهرهای خود می‌تواند در رشد و ارتقای صنعت گردشگری بسیار حائز اهمیت باشد. از سویی دیگر از بین ده شاخص مورد بررسی، دو شاخص مشارکت و پاسخگویی در حیطه ضعیف قرار گرفته است یعنی با وجود اهمیت بالای شاخص دارای عملکرد پایین است که به عنوان نقاط ضعف سیستم برای اقدام اصلاحی و بهبود در اولویت هستند. شاخص‌های اثربخشی - کارایی، عدالت و امنیت در حیطه قابل قبول قرار گرفته است که نشان‌دهنده اهمیت و عملکرد بالاست و بیانگر این است که شاخص‌های موجود در این ناحیه در وضعیت نسبتاً مطلوب بوده و باید این وضعیت تداوم یابد. شاخص‌های مسئولیت‌پذیری و تمرکززدایی در حیطه بی تفاوتی قرار گرفته است که اهمیت و عملکرد هر دو پایین است اما این شاخص‌ها برای سیستم تهدیدکننده نیستند. بنابراین با توجه به اینکه شهر یزد به عنوان اولین شهر خشتی و دومین شهر تاریخی جهان هر ساله پذیرای شمار زیادی از گردشگران داخلی و خارجی است ولی در زمینه اجرایی کردن شاخص‌های حکمروایی مطلوب در گردشگری شهر یزد، تاکنون سیاست‌گذاری‌ها و اقدامات اجرایی درستی انجام نگرفته است و در نتیجه فاصله زیادی تا محقق شدن این شاخص‌ها در شهر یزد وجود دارد این در حالی 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. لذا پیشنهادات زیر جهت ارتقای شاخص‌های حکمروایی خوب در شهر یزد ارائه شده است.

- ایجاد بسترهای حکمروایی مطلوب الکترونیکی برای پاسخگویی مسئولان و ارتباطات بهینه با دست‌اندرکاران.
- یکپارچگی در سیاست‌گذاری مشترک مدیران شهری و مدیران سازمان گردشگری در راستای حکمروایی مطلوب.
- استفاده مؤثر از نظرات شهروندان و دخیل کردن آن‌ها در طرح‌های توسعه گردشگری بر اساس شاخص مشارکت.
- برگزاری جلسات هفتگی و عضوگیری با شرایط عادلانه نهادهای مردمی به منظور استفاده برابر از نظرات شهروندان.
- ایجاد کانال‌های ارتباطی با مردم از طریق زیرساخت‌های سیستم‌های الکترونیکی (تلگرام، اینستاگرام و غیره).
- شفافیت در امور مالی و آگاه کردن مردم از شیوه تهیه و تصویب کمک‌های مالی شهرداری در توسعه گردشگری.
- داشتن بینش راهبردی و درازمدت مدیران شهری جهت آینده شهر و شهروندان با رویکرد توسعه گردشگری.
- تهیه برنامه‌ها و زیرساخت‌های لازم در راستای بهبود وضعیت گردشگری محدوده مطالعاتی.

References

1. Beltran, S., & Noferini, A., (2010). Committee of the Regions' White Paper on Multi-Level Governance; Some Comments, GPL.
2. Boley, B.B., McGehee, N.G., & Hammett, A.T., (2017). Importance performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective, *Tourism Management*, NO. 58, pp. 66-77.
3. Caber, M., Albayrak, T., & Matzler, K., (2012). Classification of the destination attributes in the content of competitiveness (by revised importance-performance analysis), *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 18, No. 1, pp. 43-56.
4. Ebrahimzadeh, I., & Asadian, M. (2013). Analysis and Assessment of Good Urban Governance in Iran Case study: Kashmar City, *Geography and urban-regional signature*, Vol.3, No. 6, pp. 17-30.
5. Ebrahimzadeh, I., Kazemizad, Sh., & Eskandari Sani, M. (2011). Strategic Planning for Tourism Development, Emphasizing on Religious Tourism (Case Study: Qom City), *Human Geography Research*, No. 76, pp. 115-141.
6. Eskildsen, K., & Kristensen, K., (2006). Enhancing IPA, Productivity and Performance Management, Vol.55, No. 1, pp. 23-41.
7. Farajirad, A., & Seyed Nassiri, S.J. (2010). Analytical Approaches in Sustainable Development of Urban Tourism, territory, Vol.7, No.25, pp. 29-40.
8. Farzin, M.R., Abdi, N., & Bagheri, F., (2018). Importance -Performance Analysis Assessing supply and demand's perception of tourism development using (case study: village of Sulaghan), *Geography and Development*, Vol.16, No. 51, pp. 175-196.
9. Gani, A., & Duncan, R., (2007). Measuring good governance using time series data: Fiji Islands. *Journal of the Asia Pacific Economy*, Vol.12, No. 3, pp.367-385.
10. Ghafari, M., Ranjbarian, B., & Fathi, S. (2015). Developing a model for explaining tourism destination brand equity (Case study: Isfahan City), *Journal of Business Management*, Vol. 6, No. 4, pp. 845-866.

11. ghanbari, S., Dehghan, M.H & Miraki Anari, H. (2016). Factors Affecting the Development of Entrepreneurship in Rural Tourism Case Study: Villages in the Central Anar Township, *Tourism Management Studies*, Vol.10, No. 32, pp. 1-20.
12. Gjerde, M., & deSylva, S., (2018). Governance and recovery: comparing recent disaster recoveries in Sri Lanka and New Zealand. *Procedia engineering*, 212, 527-534.
13. Haus, K., & Michael, J., (2013). *Urban Leadership and Community Involvement: Ingredients for Good Governance?* SAGE Publications, *Urban Affairs Review* 2011, 47: 256 Originally Published Online 1 December 2010.
14. Hosseini, A., Pourahmad, A., Oroji, H., & Alizadeh, M. (2013). The Priority of Measuring the Strategies for Development of Cultural Tourism in Alamut, Qazvin, *Human Geography Research Quarterly*, Vol.45, No. 3, pp. 1-17.
15. Hubner, A., Phong, L. T., & Chau, T.S., (2014). Good governance and tourism development in protected areas: The case of Phong Nha-Ke Bang National Park, central Vietnam. *Koedoe*, Vol. 56, No. 2, pp. 1-10.
16. kazemy, M., esmaeilei, M.R., & beigi firozi, A. (2013). Establishment and Selection of Strategy for Tourism Development in Lorestan Province Based on Swot Analysis and Quantitative Strategic Planning Matrix, *Geography and Development*, Vol. 11, No, 32, pp. 47-60.
17. Kioe Sheng, Y., (2013). *Good Urban Governance in Southeast Asia*, SAGE Publications, *Environment and Urbanization ASIA*1(2) 131147© 2010 National Institute of Urban Affairs (NIUA).
18. Kitcharoen, K., (2007). The importance-performance analysis of service quality in administrative department of private universities in Thailand. *ABACJ*. Vol.24, No. 3, pp. 20-46.
19. Lee, T., & Liu, R., (2011). Strategy formulation for the recreational areas of Central Taiwan: An application of SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threat), analysis *Journal of Hospitality Management and Tourism*, Vol. 2, No. 3, pp. 38-47.
20. Malekhoseini, A., (2017). Investigating the role of good urban governance in tourism management and planning in Semnan city, *New attitudes in human geography*, Vol. 9, No. 3, pp. 1-23.
21. Meshkini, A., & Moazzen, S. (2015). Good Urban Governance Analysis in Cities Sustainability Case Study: Ajabshir City, *Quarterly Journal of Environmental Based Territorial Planning*, Vol. 8, No. 29, pp. 99-132.
22. Mohammadi, J., & Kamali Bagharahi, I. (2016). Analysis the Good Urban Governance Indicators for Urban Development Strategy Case Study: the Old Texture Areas of Kerman City, *Geography and Territorial Spatial Arrangement*, Vol.6, No. 21, pp. 153-170.
23. MohammadPourjaberi, M. (2014). Analyzing the role of tourism in citizens life quality with emphasis on subjective Indicators Case study: Fasham City (Shemiranat County), *Urban Tourism Quarterly*, Vol. 1. No. 1, pp. 35-45.
24. Nasrollahi, Z., & MoosabeikiDehabadi, F., (2015). Importance-Performance Analysis Sustainable Tourism Based on environmental, social and economic aspect, *Urban Tourism Quarterly*, Vol. 2, No. 1, pp. 25-59.
25. Pilevari, N. (2016). A Model of Good Urban Governance Evaluation- District 10 of Tehran, *Organizational Resources Management Researchs*, Vol.5, No.4, pp. 27-48.
26. Poorahmad, A., Piri, E., Mohammadi, Y., Parsa, Sh., & Heydari, S. (2018). Good Urban Governance in Urban Neighborhoods (Case: Marivan City). *Journal of Urban Economics and Management*, Vol. 6, No. 24, pp. 81-98.
27. Rahnama, M., Mafi, E., & Asadi, R. (2010). Analyzing Good Urban Governance Location in Mashhad Using Swot, *Journal of Geography and Regional Development*, No. 40, pp. 41-82.
28. Ramesht, M.H., & Faeyzelahi, M. (2013). Prioritization and ranking of tourism centers in Ebrahimabad plain of Yazd, *Journal of Spatial Planning*, Vol.3, No. 2, pp. 1-18.
29. Rezvani, M.R., sabaghpour, M., & shafia, S. (2017). The Role of the Key Players in the Governance of E-tourism in Iran, *Tourism Management Studies*, No. 40, pp. 41-82.

30. Safaee pour, M., Hosseini, N.A & Gheysari, N. (2015). On the Relationship Between Citizens' Satisfaction of the Municipal's Performance and the Urban Environment's Sustainability Indexes, Case Study: Dezful, Journal of Urban Ecology Researches, Vol. 6, No. 11, pp. 25-40.
31. Saraei, M.H., & Shamshiri, M. (2013). Tourism situation study in the city of Shiraz towards sustainable development using the SWOT Technique, Geography and Environmental planning, Vol. 24, No. 1, pp. 69-88.
32. Stewart, K., (2008). Designing good urban governance indicators: the importance of citizen participation and its evaluation in Greater Vancouver. Journal of Cities, Vol.23, No.3, pp. 196-204.
33. Tabibi, M.R., Hosseini, A., & Rezaei, T. (2016), Evaluating the Good Urban Governance Indexes in Tourist Destination Cities, Using IPA method (Case Study: Tonekabon), Urban Tourism Quarterly, Vol. 2, No. 3, pp. 219-231.
34. Taghvayee, A.A., & Taghdar, R. (2009). An analysis on urban well governing (an analysis approach), urban management, No, 23, pp. 45-58.
35. Taplin, R., (2012). Competitive importance-performance analysis of an Australian wildlife park ,Tourism Management, Vol.33, pp. 29-37.
36. UNTWO (2013). Governance for the Tourism Sector and Its Measurement, Issue Paper Series, Oct 2013.
37. Viken, A., Johnston, M., Nyseth, T., & Dawson, J., (2014) Responsible Tourism Governance: A Case Study of Svalbard and Nunavut. Tourism Destination Development: Turns and Tactics, pp. 245-61.
38. Virtudes, A., (2016). Good Governance Principles in Spatial Planning at Local Scale. Procedia engineering, 161, 1710-1714.
39. yousefi, J., (2018). Importance-Performance Analysis of Religious Tourism Services (The Case of the City of Birjand), Tourism Planning and Development, Vol. 7, No. 24, pp. 38-58.
40. Zayyari, K. (2011). A Study on Peace and Security in Neighborhoods of Yazd, Human Geography Research Quarterly, No. 76, pp. 1-11.

