

برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری توسعه صنعت گردشگری بر پایه ایفای نقش ستون‌های دولت محلی کارآمد در ایران

نظام جوانمردی^۱، جهانبخش ایزدی^۲، رضا جلالی^۳

چکیده

به دلیل پیچیدگی‌های روزافزون و کاهش توان مدیریت برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و از مهم‌ترین مباحث مربوط به توسعه و مدیریت برنامه‌ریزی گردشگری تمرکززدایی و خودمدیریتی و منطقه‌مداری است. مقاله سعی دارد به این پرسش پاسخ دهد که چگونه ستون‌های اصلی دولت محلی با فراهم‌آوردن منابع لازم و پتانسیل خود می‌توانند مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری را صورت دهند و روند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری و توسعه را نیز تسریع کنند؟ در واقع ستون‌های اصلی با رابطه مشترک خود و فراهم‌آوردن منابعی روند مدیریت و توسعه را تسریع نموده بنابراین شهرداری منابع و امکانات فنی را فراهم نموده، شوراهای محلی منبع جامعه مدنی (شامل دارایی‌های اجتماعی و فرهنگی) بوده، بخش خصوصی منابع مدیریتی و روش‌های بهره‌وری کارآمد را فراهم نموده و سازمان‌های مردم‌نهاد، نهادهای برخاسته از مردم که منبع توانمندسازی شهروندان برای مسئولیت‌پذیری محلی هستند. بر این اساس مقاله فوق با گردآوری داده‌های لازم به توصیف، تجزیه، تحلیل و استنباط داده‌های گردآوری شده می‌پردازد، تا به میزان تأثیر متغیرهای پژوهش پی‌ببرد و نیز سعی شده آثار با ارزشی که در رابطه با موضوع مقاله هست مورد استفاده و بهره‌برداری قرار دهد.

واژگان کلیدی: گردشگری، دولت محلی، مدیریت، شوراهای محلی، بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد

۱- نویسنده مسئول - دانشجوی دکتری، گروه علوم سیاسی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۲- استادیار، دکتری روابط بین‌الملل، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

۳- استادیار، دکتری روابط بین‌الملل، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

بیان مسئله

با توسعه روند گردشگری و مدیریت آن که پیامد این گسترش است، محلی‌گرایی، منطقه‌مداری و خودمدیریتی از الگوهایی است که توسط کارشناسان ارائه شده است. با تشکیل شوراهای در ایران حلقه ستون‌های اصلی دولت محلی تکمیل شد. در واقع در مدیریت محلی تا قبل از تشکیل شوراهای حلقه‌هایی تافته جدا بافته از یکدیگر بودند و لیکن شوراهای نقطه پیوند این حلقه‌ها و ستون‌ها به یکدیگر شدند و ستون‌های اصلی به این توانایی دست یافتن که با ایجاد شبکه‌ای میان یکدیگر منابعی را در جهت برنامه‌ریزی، توسعه و مدیریت گردشگری فراهم کند؛ لیکن برای بنای تازه گردشگری حضور شهروندان پایه‌ای مدیران و کارگزاران و سیاست‌گذاران محلی گردشگری لازم است. به عنوان نمونه و یک مثال کوچک اگر هر شهروند برای زیبایی شهر و محیط توریستی شهرش یک مسئله و یک راه حل ارائه دهد. آنگاه باید انتظار داشت که چهره شهر توریستی تغییر کند؛ لیکن باید یقین بداریم که جهان امروز بر پایه مشارکت می‌چرخد و مدیریت گردشگری در حال حاضر چاره‌ای جز وارد شدن به مدار مشارکت ندارد. پس یکی از مؤثرترین راه‌ها برای مدیریت گردشگری را می‌توان مشارکت از گروه‌ها و شهروندان برای به سرانجام رساندن اهداف مدیران و سیاست‌گذاران گردشگری نام برد. در واقع با ایجاد شبکه‌ای با تعامل چهار گروه یا ستون اصلی است که می‌توان به توسعه‌ای پایدار رسید؛ بنابراین برای چیره‌شدن بر مشکلات مدیران و سیاست‌گذاران گردشگری ناگزیر از تکیه بر خرد جمعی، بهره‌مندی بیشتر از دانش و تجارب شهروندانی که در مقام مدیران گردشگری به اداره شهرهای توریستی می‌پردازند. رویکرد مدیریت گردشگری توسعه محلی محوری و ارتقاء سطح توانمندی در محلات و گوشه و کنار شهرهای توریستی مانند لرستان، اصفهان، شیراز و ... است. از این رو مشارکت و حضور مردم در توسعه مسائل رفاهی و تفریحی، نظافت ابنیه تاریخی و توریستی و حتی گسترش فضای سبز و زیباسازی و بسیاری دیگر از مواردی که یک شهر توریستی به آن نیازمند است باز بدون استراتژی مدیریتی محقق نخواهد شد. امروزه دریافته‌ایم که تمرکزگرایی مدیریتی امکان‌پذیر نبوده و باید به سمت این پیش برویم که مدیریت و سیاست‌گذاری محلی^۱ خودگردان همراه با نظارت را به جای مدیریت منسوخ شده سیاست‌گذاری مرکزی بپذیریم.

لذا مطلوب‌ترین شیوه مدیریت در دنیایی که فشرده‌گی زمان و مکان بر آن غالب است، شیوه توسعه مشارکت میان شهروندان، بخش خصوصی و سازمان‌های مردم‌نهاد است. به هر جهت مدیران باید از این توان و ظرفیت در حل مسائل منطقه‌ای، محلی و گردشگری استفاده نمایند؛ و الگوهایی مانند حکمروایی خوب گردشگری مدنظر قرار دهد چراکه الگوی یاد شده بر رعایت اصول و قواعدی

1- Local Management

مانند مشارکت، شفافیت، قانون‌مداری، نظارت، توانمندسازی شهروندان، شبکه‌ای‌شدن مدیریت و... تأکید دارد؛ بنابراین بستری را فراهم می‌آورد تا بازیگران مختلف منطقه‌ای محلی گردشگری در تعامل با یکدیگر و ایجاد شبکه‌ای شفاف و منظم به برنامه‌ریزی توسعه شهر بپردازد.

مقاله تلاش دارد پاسخی به این پرسش دهد چگونه ستون‌های اصلی دولت محلی با فراهم‌آوردن منابع لازم و پتانسیل خود می‌توانند مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری را صورت داده و روند توسعه را نیز تسریع کنند؟ در واقع ستون‌های اصلی با رابطه مشترک خود و فراهم‌آوردن منابعی روند مدیریت و توسعه را تسریع نموده بنابراین شهرداری منابع و امکانات فنی را فراهم نموده، شوراهای محلی منبع جامعه مدنی (شامل دارایی‌های تاریخی، اجتماعی و فرهنگی) بوده، بخش خصوصی منابع مدیریتی و روش‌های بهره‌وری کارآمد را فراهم نموده و سازمان‌های مردم‌نهاد، نهادهای برخاسته از مردم که منبع توانمندسازی شهروندان برای مسئولیت‌پذیری محلی هستند؛ لذا سعی نموده است با طرح نظریات مطرح شده، بررسی هر یک از ستون‌های اصلی و اینکه، توانایی فراهم‌کردن و در اختیار گذاشتن چه منابعی دارند و چه نقاط ضعف و قوتی دارند به نقش آن‌ها در بهبود برنامه‌ریزی و توسعه محلی و گردشگری بپردازد؛ لیکن با گردآوری داده‌های لازم به توصیف، تجزیه، تحلیل و استنباط داده‌های گردآوری شده می‌پردازد، تا به میزان تأثیر متغیرهای پژوهش پی ببرد و نیز سعی شده آثار با ارزشی که در رابطه با موضوع مقاله هست مورد استفاده و بهره‌برداری قرار دهد.

مبانی نظری

مشارکت مسیری برای توسعه گردشگری

مفهوم مشارکت^۱

مشارکت کلمه‌ای است عربی از باب مفاعله و معادل آن در زبان فارسی آن همیاری، همراهی، شریک و همدست‌شدن در کارها و همکاری کردن است. به عبارت دیگر مشارکت به معنای شریک کردن متقابل در امری است (حبیبی و سعیدی، ۱۷: ۱۳۸۲). این واژه در زبان انگلیسی معادل اصطلاح (Participation)، این کلمه از ریشه (Part) به معنی قسمت جزء و بخش گرفته شده و از ریشه لاتین (Participatia) به معنای با خود داشتن، در نفس خویش چیزی از غیر داشتن و سهمی در چیزی غیر از خود داشتن اخذ شده است و به معنی سهیم‌شدن در چیزی یا گرفتن قسمتی از آن است (آریانپور، ۲۵۸: ۱۳۷۳). در دایره‌المعارف‌ها، مشارکت عمومی به این شکل

1- Participation

تعریف شده است: مشارکت عمومی در شهرهای توریستی ابزاری است که توسط آن اعضای جامعه قادر به شرکت کردن در تدوین سیاست‌ها و طرح‌هایی می‌گردند که بر روی محیط زندگی آن‌ها تأثیر می‌گذارند (احمدی، ۲۶: ۱۳۷۹)؛ لیکن مشارکت گردشگری را می‌توان به معنای شرکت و حضور جدی، فعال، آگاهانه و ارادی، سازمان یافته و مؤثر افراد، گروه‌ها و سازمان‌های خصوصی گردشگری در فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی زندگی گردشگری برای نیل به اهداف جمعی گردشگری دانست (روستا و هدایت، ۱۳۸۹).

در دهه‌های اخیر مفهوم مشارکت اهمیت روزافزونی یافته و در فرآیندهای برنامه‌ریزی و توسعه مطرح گردیده است؛ مفهوم مشارکت در دوران اخیر ابتدا در اواخر دهه ۱۹۵۰ میلادی پا به عرصه ظهور گذاشت. با طرح این مفهوم این هدف دنبال می‌شد که ناکامی‌ها و شکست برنامه‌های توسعه، به فقدان مشارکت شهروندان در فرایند طراحی برنامه‌ریزی و اجرای این برنامه‌ها نسبت داده شود؛ لیکن شاهد هستیم که در طی دهه‌های اخیر خصوصاً از بعد فروپاشی نظام دو قطبی ایده مشارکت شهروندان در تهیه برنامه‌های توسعه ظهور یافته و هر روز که می‌گذرد بر اهمیت آن افزوده می‌شده و رو به گسترش است (الحسابی، ۳۷: ۱۳۹۰). دلایلی که می‌توان بر افزوده شدن اهمیت مشارکت اشاره کرد به شرح ذیل است:

۱. اهمیت یافتن نقش شهروندان در جوامع؛
۲. عدم تطابق طرح‌ها و برنامه‌های توسعه با نیازها و خواسته‌های شهروندان؛
۳. فرایندنگر شدن طرح‌ها و برنامه‌ریزی‌های توسعه؛
۴. عدم توانایی مالی دولت مرکزی برای تأمین مالی طرح‌ها؛
۵. پیامدهای توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی؛
۶. پیچیدگی‌های فرایندهای زندگی اجتماعی؛
۷. جلوگیری از وابستگی جامعه به دولت؛
۸. اخلاق اجتماعی برنامه‌ریزی (سیف‌الدینی، ۴: ۱۳۷۲)

بنابراین مطالعاتی که در این مورد در دهه‌های اخیر صورت گرفته است می‌توان به نظریات شری آرنشتاین، اسکات دیویدسون و دیوید دریسکل اشاره کرد؛

شری آرنشتاین، در نظریه‌ای که در رابطه با مشارکت مطرح می‌کنند، مشارکت را فرایند سهیم شدن مردم در قدرت جهت تأثیرگذاری بر رفتار دولت می‌داند. از نظر وی مشارکت توزیع مجدد قدرت است که در سطوح مختلف اتفاق می‌افتد. آرنشتاین هشت سطح مشارکت شهروندان

بر روی نردبانی موسوم به «نردبان مشارکت آرنشتاین» از یکدیگر تفکیک می‌کند و به نمایش می‌گذارد (الحسابی، ۳۸: ۱۳۹۰).

نمودار ۱. نردبان مشارکت شهروندی آرنشتاین

کنترل شهروندی	اشکال غیرمشارکتی (قدرت شهروندی)
قدرت تفویض شده	
شراکت	اشکال غیر مشارکتی
تسکین بخشیدن	
مشاوره	
اطلاع‌رسانی	نبود قدرت شهروندی
درمان	
دستکاری و ظاهر فریبی	

(منبع: اطلاعات سیاسی - اقتصادی، ۱۳۹۱: شماره ۲۸۸)

اسکات دیویدسون^۱، با روند تکاملی سطوح و نردبان مشارکت در سال ۱۹۹۸، یکی از متخصصان برنامه‌ریزی به نام دیویدسون مدل گردونه مشارکت را برای بحث مشارکت شهروندی طراحی کرد. در این گردونه سطوح مختلفی از مشارکت، بدون اینکه ترجیحی برای هر کدام قائل باشد تعیین شد. در این مدل، تصمیم‌گیری در تعاملی مستمر بین دولت و شهروندان صورت می‌گیرد. هر چند دیویدسون برای سطوحی که برای مشارکت بیان می‌دارد ترتیب خاصی قائل نیست و اساساً به همین دلیل از اصطلاح گردونه به جای نردبان استفاده می‌کند. اما به هر حال سطوح چهارگانه که وی برای مشارکت بر می‌شمارد نخست، اطلاع‌رسانی، دوم مشاوره، سوم مشارکت، چهارم توانمندسازی است (الحسابی، ۳۹: ۱۳۹۰). که امروز این توانمندسازی را در سازمان‌های مردم‌نهاد مشاهده می‌نماییم و این سازمان‌ها منبع توانمندسازی هستند.

دیوید دریسکل، او انواع مشارکت را در یک نمودار دو بُعدی و بر حسب میزان اختیار در تصمیم‌گیری، تقسیم‌بندی نموده و بدین ترتیب قلمرو مشارکت و عدم مشارکت را از هم جدا می‌کند. وی چهار اصل را بیان می‌دارد که عبارتند از:

۱. بسیج اجتماعی^۲: زمانی اتفاق می‌افتد که از شهروندان خواسته می‌شود که در برنامه‌ای از قبل تدارک دیده شده شرکت کنند.

1- Scott Davidson

2- Social mobilization

۲. مشاوره: زمانی اتفاق می‌افتد که برنامه‌ریزان و مسئولان نظرات شهروندان را جویا می‌شوند و در تصمیم‌گیری هایشان به آن توجه می‌کنند. مشاوره بسته به اینکه چگونه انجام می‌شود در حوزه قلمرو مشارکت یا عدم مشارکت قرار می‌گیرد.
۳. مسئولیت‌پذیری: زمانی اتفاق می‌افتد که شهروندان به صورت داوطلبانه فعالیتی را آغاز می‌کنند و تصمیمات را خودشان اتخاذ کرده و محصول نهایی کار را خود تعیین می‌کنند. در این روش سطح تعامل با دیگر افراد جامعه پایین است؛ اما قدرت تصمیم‌گیری بالا است.
۴. سهیم‌شدن در تصمیمات: زمانی اتفاق می‌افتد که همه اعضای جامعه، بدون در نظر گرفتن سن و سوابق شان فرصت می‌یابند تا در روند امور شرکت کنند و سهم برابری برای تأثیرگذاری بر تصمیمات داشته باشند (حناچی، ۱۲: ۱۳۸۰).

مفهوم توسعه^۱

سازمان ملل متحد، توسعه را فرآیندی که کوشش‌های مردم و دولت را برای بهبود اوضاع اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر منطقه متحد کرده و مردم این مناطق را در زندگی یک ملت ترکیب نموده و آن‌ها را به طور کامل برای مشارکت در پیشرفت ملی توانا سازد می‌داند (صفری، ۱۳۸۷).

مایکل تودارو، توسعه را جریانی چند بعدی می‌داند که مستلزم تغییرات اساسی در ساخت اجتماعی، طرز تلقی عامه مردم و نهادهای ملی و نیز تسریع رشد اقتصادی، کاهش نابرابری و ریشه کن کردن فقر مطلق است.

میردال، توسعه را عبارت از حرکت یک سیستم یکدست اجتماعی به سمت جلو می‌داند. بروکفلید در تعریف توسعه می‌گوید: توسعه را باید برحسب پیشرفت به سوی اهداف رفاهی نظیر کاهش فقر، بیکاری و نابرابری تعریف کنیم.

آرماتیاسن، با تأکید و توجه خاصی که بر عامل انسانی و سرمایه‌گذاری در منابع انسانی دارد، تفسیر ویژه‌ای از توسعه را ارائه می‌دهد. از نظر آرماتیاسن، توسعه عبارت است از، افزایش توانمندی‌ها و بهبود استحقاق‌ها؛ بنابراین اقداماتی که توانمندی‌های انسان را در ابعاد مختلف عمق و گسترش دهد، عوامل پیش برنده توسعه و اقداماتی که منجر به کاهش توانمندی‌های انسان گردد، عوامل بازدارنده توسعه محسوب می‌گردند (صفری، ۱۳۸۷).

با توجه به تعاریف مذکور، امروزه دیگر توسعه، محصور در مفاهیم و مصادیق اقتصادی نیست بلکه تلقی جدید از مفهوم توسعه، فرآیندی همه‌جانبه است (نه فقط توسعه اقتصادی) که معطوف به بهبود تمامی ابعاد زندگی مردم یک جامعه است. از این رو توسعه، کلیه عوامل مؤثر در بهبود شرایط

1- Development

زیستی، یعنی عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جامعه را در بر می‌گیرد؛ لذا هر کشور می‌بایست در چارچوب مقتضیات داده‌های تاریخی، باستانی، فرهنگی، اقلیمی، محیطی، انسانی و نهادی خود طرح خاصی از توسعه را طراحی و به اجرا بگذارد. در واقع توسعه به مفهوم تحول کیفی، گذار از دوره‌ای به دوره‌ی دیگر مستلزم ایجاد تغییر همه‌جانبه در ابعاد اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و... است. توسعه، فرایندی در هم تنیده و دارای ابعاد گوناگون اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی است و به معنای فراهم‌شدن زمینه‌های لازم برای پیدایی ظرفیت‌ها و قابلیت‌های عناصر مختلف در اجتماع و میدان یافتن آن‌ها برای دستیابی به پیشرفت و افزایش توانایی‌های کمی و کیفی در بطن جامعه و حکومت است که علاوه بر عقلانیت ابزاری هابرماس، عقلانیت فرهنگی و عقلانیت ارتباطی را نیز در بر می‌گیرد.

مدیریت محلی گردشگری

تعاریف متعددی از مدیریت محلی گردشگری ارائه شده است و هرکدام از این تعاریف بیان‌کننده نگرشی نظام‌مند به مقوله مدیریت گردشگری است:

مدیریت گردشگری عبارت است از اداره امور شهر توریستی به منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق تاریخی، باستانی و ابنیه گردشگری در سطح محلی بادر نظر داشتن و تبعیت از اهداف سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است. (مرکز مطالعات برنامه‌ریزی گردشگری، ۱۳۸۷) و یا مدیریت گردشگری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی مؤثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات گردشگری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر مربوطه است.

علاوه بر دو تعریف عمومی فوق، تعریف تخصصی دیگری عبارت است از مدیریت گردشگری به‌عنوان چارچوب سازمانی توسعه شهر توریستی به سیاست‌ها، برنامه‌ها و طرح‌ها و عملیاتی اطلاق می‌شود که در پی اطمینان از تطابق رشد جمعیت با دسترسی به زیرساخت‌های اساسی هستند. براین اساس، کارآیی مدیریت گردشگری وابستگی مشخصی به عوامل زمینه‌ای از قبیل ثبات سیاسی، یکپارچگی اجتماعی و رونق اقتصادی و نیز عوامل دیگری از قبیل مهارت و انگیزه‌های سیاست‌مداران و اشخاص استفاده‌کننده از این سیاست‌ها دارد. تحت این شرایط چارچوب و ویژگی‌های سازمانی و ساختاری حکومت و مدیریت گردشگری به‌ویژه نقش اجرایی بخش دولتی و عمومی در آن، تأثیر بسیار تعیین‌کننده‌ای در موفقیت آن ایفا می‌کند.

سه سطح نظام مدیریت منطقه‌ای، محلی، گردشگری

روند روبه‌رشد گردشگری در سطح جهانی آن هم در ایران فقط با بیست هزار اثر ثبت شده ملی و جهانی سبب شده که امروز دولت‌ها و حکومت‌ها با چالش‌های مواجه باشند که به‌عنوان نمونه بروز مشکلات متعدد اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی و از یکسو ناکارآمد بودن روش‌های مدیریت و کنترل توسعه گردشگری جهت رفع مشکلات و تنگناهای مذکور از سوی دیگر است. به جهت بهبود روش‌های اداره و مدیریت منطقه‌ای (محلی) روش‌ها و نظام‌های مختلفی به تناسب محیط منطقه‌ای اجرایی شده است؛ لیکن برای اینکه جایگاه ستون‌های اصلی دولت محلی را مشخص نماییم باید با نگاهی پژوهشی نخست به قالب نظام‌های مدیریت منطقه‌ای^۱، محلی و گردشگری اشاره نماییم. در سطح جهان سه نوع نظام مدیریت گردشگری شناخته شده است. که عبارتند از:

- الف: (نوع اول سیستم شورا - شهردار (حکومت محلی)

- ب: (نوع دوم سیستم شهردار (حکومت و سیاست‌گذار محلی) - شورای شهر

- ج: (نوع سوم سیستم شورایی مطلق (سیاست‌گذاری مردمی)

الف: (نوع اول سیستم شورا - شهردار (حکومت محلی)، است که بهترین سیستم شناخته شده جهانی محسوب می‌شود. در این سیستم مردم شهر، عده‌ای را به‌نمایندگی شورای شهر انتخاب می‌کنند و سپس شورای مذکور شخص واجد شرایط را به‌عنوان شهردار استخدام کرده و اداره امور شهر توریستی را به عهده او واگذار می‌کند و برنامه فعالیت‌ها و عملیات شهرداری و منابع درآمد و مصارف آن را تصویب کرده و سپس بر روند عملیات شهرداری نظارت می‌کند (هاشمی، ۱۰: ۱۳۶۷).

ب: (نوع دوم سیستم شهردار (حکومت و سیاست‌گذار محلی) - شورای شهر، است در این سیستم شهردار و اعضای شورای شهر را جداگانه انتخاب می‌کنند. شهردار ریاست شورای شهر را به‌عهده می‌گیرد و لزوماً دارای تخصص نیست.

ج: (نوع سوم سیستم شورایی مطلق (سیاست‌گذاری مردمی)، است که اعضای شورا هرکدام مسئول قسمتی از کارهای شهرداری بوده ضمناً با یکدیگر جلسات مشورتی دارند و درباره کلیه امور با اکثریت آراء اتخاذ تصمیم می‌کنند. در این سیستم، معمولاً یکی از اعضای شورا به‌عنوان عضو ارشد برای اداره امور جلسات شورا انتخاب می‌شود و در بعضی از موارد در نقش شهردار و رئیس انجمن شهر انجام‌وظیفه می‌کند (هاشمی، ۱۱: ۱۳۶۷).

البته شکل دیگر تقسیم‌بندی مدیریت گردشگری به این صورت بیان شده است، نخست، مدیریت حکومت محلی با اختیارات کم، دوم، مدیر حکومت محلی با اختیارات متوسط و سوم، مدیر حکومت محلی با اختیارات وسیع. در بیشتر کشورهای در حال توسعه از جمله ایران، مدیریت حکومت محلی اختیارات کمی دارد و معمولاً حکومت مرکزی نقش اساسی را در مدیریت، برنامه‌ریزی، سیاست‌گذاری گردشگری دارد و شهر توریستی را مانند یکی از ادارات خود و یا وزارتخانه تابعه و یا شهرهای غیر توریستی دیگر کشور اداره می‌کند و مشارکت مردم در اداره امور گردشگری به حداقل می‌رسد. در حالی که بویژه برای سیاست‌گذاری و اداره شهرهای توریستی به مدیر محلی و یا شهرداری‌هایی با اختیارات وسیع نیاز است. مدیریت در یک شهر توریستی معمولاً نباید به محدوده خود شهر ختم شود؛ بلکه لازم است برای ایجاد تعادل بین میزان نفوذ حکومت مرکزی و حکومت محلی این مدیریت در یک محدوده وسیع‌تری اعمال شود. در این سیستم، استقلال مالی و اداری سیستم شهر توریستی و شهرداری برای مدیریت مطلوب و کارآمد ضروری است. (ابراهیمی، مجموعه مقالات: ۸۳).

جایگاه مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری در توسعه دولت محلی^۱

سیستم مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری بنا به تعریف و به لحاظ وظایف عملی خود موظف به برنامه‌ریزی توسعه و عمران گردشگری و اجرای برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های مربوطه محلی و منطقه‌ای خصوصاً در حوزه زیباسازی و بازسازی ابنیه تاریخی و گردشگری است. انجام این وظایف تعیین‌کننده نوعی هویت برنامه‌ریزی اجرایی برای آن است. در واقع مدیریت گردشگری در قالب ساختار حکومت اقدام به تهیه برنامه‌های توسعه برای هر منطقه و گردشگری می‌کند و سپس آن برنامه‌ها را در چارچوب نظام اداری، اجرایی حاکم، به پروژه‌های عملیاتی تبدیل کرده و به مرحله اجرا می‌رساند. بر این اساس وظایف و جایگاه سازمانی و اجرایی مدیریت گردشگری را می‌توان به شرح زیر تعیین کرد:

الف: تبیین نقش سیستم مدیریت گردشگری به مثابه یک برنامه‌ریز: این نقش را می‌توان در دو قالب روابط برون و درون سیستمی مطالعه کرد، در قالب اول، روابط مدیریت و برنامه‌ریزی گردشگری در ارتباط با نظام عمومی برنامه‌ریزی و سطوح بالاتر برنامه‌ریزی بررسی می‌شود. مهم‌ترین موضوع قابل توجه در این سطوح، ضرورت تأمین هماهنگی این سطوح با یکدیگر است. در قالب دوم، تهیه برنامه‌های جامع فیزیکی، اقتصادی، اجتماعی و مالی لازم برای توسعه کارآمد منطقه‌ای، محلی و گردشگری به عنوان اصلی‌ترین وظیفه سیستم مورد توجه قرار می‌گیرد.

ب:) تبیین نقش اداری - اجرایی سیستم مدیریت گردشگری: مدیریت گردشگری به لحاظ اداری - اجرایی یک سازمان بسیار گسترده و مشتمل بر عناصر متعدد و متنوع لازم برای اداره امور یک شهر توریستی است؛ هرچند این عناصر طیف عملکردی گسترده‌ای را شامل می‌شوند؛ اما به هر حال عناصر مرکزی و اصلی سازمان حکومت محلی مانند شهرداری است که در تمامی عملکردهای تدوین شده سیستم و به‌ویژه امور اداری و اجرایی دخیل است.

ج:) تبیین اهداف و راهبردها: چه اهداف و وظایفی بر سیستم مدیریت گردشگری مترتب است و این اهداف چگونه و از چه طریق باید تحقق پیدا کند با چه معیارهایی می‌توان تحقق اهداف را اندازه‌گیری و تحلیل کرد، پاسخ به این سؤال‌ها، در وهله نخست (اهداف) مستلزم شناسایی و تبیین مسایل مبتلا به سیستم مدیریت گردشگری و در وهله دوم (راهبردها) شناخت مسایل حاکم بر آن است.

- اهداف: هدف تئوریک سیستم مدیریت گردشگری، تقویت فرایند توسعه گردشگری است به نحوی که در سطح متعارف جامعه زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود (کاظمیان، ۱۳۷۳).

- راهبردها: راهبرد، در مدیریت گردشگری برای تحقق اهداف و انجام وظایف مذکور، ارائه می‌شود (مرکز مطالعات برنامه‌ریزی گردشگری، ۱۳۸۵)

جدول ۱. اهداف و راهبردهای سیستم مدیریت گردشگری

<ul style="list-style-type: none"> * حفاظت از محیط فیزیکی شهر و اینه توریستی و گردشگری و تاریخی * تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار * فراهم‌شدن زمینه ارتقاء شرایط کار و زندگی کلیه شهروندان باتوجه ویژه به افراد و گروه‌های کم‌درآمد با توجه به درآمدهای توریستی 	اهداف
<ul style="list-style-type: none"> * انتقال مسئولیت و وظایف برنامه‌ریزی، مدیریت و گردآوری و تخصیص منابع از سوی دولت و سازمان‌های مرکزی به مدیریت گردشگری * جلب مشارکت عموم مردم برای مدیریت شهرهای توریستی * بهبود و توسعه ساختار سازمانی و تشکیلاتی سیستم و امور پرسنلی و قانونی * بهبود شیوه‌های مدیریت مالی و اقتصادی * تأکید بر مدیریت و برنامه‌ریزی استراتژیک و جامع سیستم * بسیج کلیه منابع توسعه گردشگری با مشارکت فعالانه بخش خصوصی و سازمان‌های مربوط به جامعه محلی * تأکید بر راهبردهای (توان‌بخشی) در ارتباط با امکانات زیربنایی * سازماندهی و بهبود کیفیت محیطی فیزیکی برای گردشگری و گردشگران 	راهبردها

(منبع: مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی گردشگری)

لیکن مطابق با اصول علمی مدیریت، برنامه‌ریزی گردشگری جزو وظایف و عناصر اصلی سیستم مدیریت گردشگری محسوب می‌شود. بر این اساس برنامه‌ریزی فیزیکی، اقتصادی و اجتماعی برای

یک شهر توریستی، تحت نظارت و هدایت سیستم مذکور انجام می‌گیرد. در واقع چارچوب سازمانی باید به نحوی طراحی شود که تمام عناصر و وظایف سیستم از امور اجرایی روزمره و بسیار جزئی تا برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های درازمدت و کلان مورد توجه قرار گرفته و از جایگاه متناسب در الگوی طراحی شده برخوردار باشند.

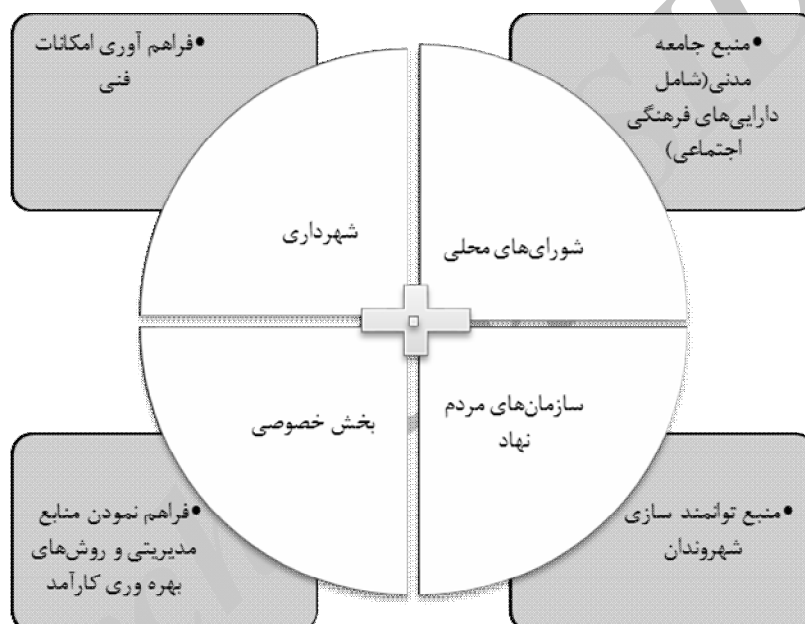
لذا لزوم طراحی چارچوب سازمانی و تشکیلاتی چندسطحی و چندلایه‌ای برای سیستم مدیریت گردشگری و ماهیت متنوع و چند عملکردی مدیریت گردشگری ایجاد می‌کند که سیستم مدیریتی مربوط به آن به صورت چندسطحی طراحی و اجرا شود به گونه‌ای که هر سطح بتواند پاسخگوی ملاحظات و نیازهای ناشی از هر یک از گونه‌های عملکردی سیستم باشد. بر همین اساس، سیستم مدیریت گردشگری را می‌توان متشکل از سه سطح مدیریت دانست. (رضویان، ۱۶: ۱۳۷۴) مدیریت سیاسی - اجتماعی و نهادی، مدیریت سازمانی که مستلزم انتقال مسئولیت برای برنامه‌ریزی، (کاظمیان، ۶۱: ۱۳۷۳)، مدیریت اجرایی و فنی.

بنابراین موفقیت و کارایی مدیریت گردشگری منوط به توجه جدی به شناسایی و تحلیل عوامل محیطی و برون سیستمی و تأثیرات آن‌ها دارد. بر همین اساس موارد زیر ضروری و قطعی است:

- لزوم هماهنگی با سطح توسعه یافتگی و ارتباط متقابل توسعه انسانی، سیستم مدیریت گردشگری باید به‌عنوان ابزاری برای توسعه انسانی پایدار و مشارکتی شهر و کشور طراحی و تدوین شود.
- لزوم حضور عناصر منتخب شهروندان در سیستم، ارتباط مستقیم مدیریت گردشگری با شهروندان و خواسته‌های آنان و نیز مشارکت آنان در مدیریت گردشگری ایجاد می‌کند که عناصر تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری آن به‌وسیله شهروندان انتخاب و تعیین شوند و از این طریق همسویی و هماهنگی مدیریت گردشگری با خواسته‌های شهروندان به‌عنوان موکلین مستقیم تضمین شود. (MARTZ, 1983: ۲۰) دکتر هلن مارتز این نوع مشارکت را «شهروندی بالغ» می‌نامد و خاطر نشان می‌سازد که چنین مشارکتی می‌تواند مؤثرترین نقش را در مدیریت گردشگری داشته باشد.
- لزوم تعیین دقیق جایگاه مدیریت گردشگری در نظام اداری و سیاسی کلان جامعه برای طراحی سیستم مدیریت گردشگری و افزایش امکان موفقیت آن.
- باتوجه به موارد فوق، می‌توان نتیجه گرفت که نظام تصمیم‌گیری گردشگری به‌عنوان یک سیستم باز برای خود اهداف، محیط، منابع و شیوه‌های خاص اجرایی را داراست و چنانچه هر یک از این عوامل به عللی به رکود کشیده شود سیستم دچار اختلال گردیده و نمی‌تواند به عملکرد بهینه خود بپردازد و لذا ضروری است که همواره:
- دیدگاه سیستمی به نظام مدیریت گردشگری تسری داده شود.

- شرایط و محیط موردنیاز برای فعالیت سیستم مدیریت گردشگری مهیا شود.
- به نقش مردم و مشارکت آن‌ها در مدیریت گردشگری اهمیت داده شود.
- ارتباطات درون سیستمی و برون سیستمی به گونه‌ای برقرار گردد که حداکثر بازدهی را برای اهداف سیستم ارائه دهد.

چهار ستون اصلی دولت محلی



شکل ۱.۱. ستون‌های اصلی دولت محلی (منبع: نگارنده)

نقش شهرداری‌ها (حکومت محلی) در توسعه و مدیریت گردشگری

شهرداری‌ها^۱ (حکومت محلی) به‌عنوان فراهم‌کننده امکانات فنی جهت توسعه گردشگری نقش وسیعی در توسعه و بالندگی دارند؛ لذا در تعریفی که از شهرداری آمده است، شهرداری به این صورت تعریف شده است؛ شهرداری حکومت محلی و مؤسسه مستقل و عمومی است که به منظور اداره امور محلی از قبیل عمران و آبادی، بهداشت شهر، تأمین رفاه و آسایش اهالی شهر و... به‌عنوان زیستگاهی مطلوب تأسیس شده است؛ لیکن امروزه شاهد بروز مشکلات و پیچیدگی‌های مدیریتی

1- Municipalities

هستیم در حال حاضر با توجه به اینکه گردشگری در شهرهای توریستی در حال افزایش هست. لزوم به‌کارگیری تدابیری مؤثر از سوی سازمان‌ها و ارگان‌هایی که در مدیریت شهری نقش تعریف شده‌ای دارند احساس می‌شود، یکی از این نهادها که نقشی محوری در جهت بالا بردن کیفیت سطح گردشگری، فراهم کردن امکانات، ارائه خدمات و... را ایفا می‌کند شهرداری به‌عنوان یک حکومت محلی است و همان طوری که از تعریف شهرداری مشخص است (نهادی است غیردولتی که از محل عوارض و مالیات مردم اداره می‌شود). امروزه در کشورهای پیشرفته و توریست پذیر مانند بریتانیا (لندن)، فرانسه (پاریس) و... وظایف شهرداری‌ها روز به روز گسترده‌تر می‌شود و شهرداری‌ها به‌عنوان حکومت محلی و نهادی مدنی، محلی، عمومی و غیر انتفاعی وظایف بیشتری را بر عهده می‌گیرند وظایفی که بر دوش دولت‌ها قرار گرفته به این نهادهای محلی واگذار می‌شود، این وظایف از حفاظت از ابنیه تاریخی، فضا سازی، زیباسازی، محیط زیست و میراث فرهنگی گرفته تا آموزش دفاع غیر نظامی و اداره تحصیلات غیردانشگاهی را شامل می‌شود. گسترده‌گی وظایف شهرداری‌ها در کشورهای توسعه‌یافته ناشی از نگرش نوینی است که به شهرداری‌ها به‌عنوان سازمان‌های مسئول در حکومت محلی و مدیریت شهری وجود دارد (کاظمیان، ۱۳۷۳).

بنابراین شهر به‌مثابه بخشی از سلسله‌مراتب ساختار حکومت، سیستم قضایی، تقسیمات سیاسی و جغرافیایی هر کشور بر اساس شاخصه‌های مختلفی مانند نوع حکومت، مدیریت، سطح آگاهی، علاقه‌مندی اجتماعی و مشارکت مردم در نظام تصمیم‌گیری و... شکل می‌گیرد؛ لذا نظام مدیریت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی با هدف اداره مطلوب امور شهر، خصوصاً در حوزه گردشگری و پذیرش توریسم سعی دارد روابط میان عناصر گردشگری را هماهنگ سازد. به دلیل گستردگی و میان رشته‌ای بودن سیستم مدیریت گردشگری که ارتباطی چندجهته و به‌مثابه یک سیستم باز، عوامل مختلفی در آن دخالت دارند و بدون شناخت این سیستم نمی‌توان عناصر و روابط را در جهت اهداف آن تغییر شکل داد؛ زیرا هنر برنامه‌ریزی، شناخت عناصر سیستم و ایجاد روابط بین آن عناصر است، به نحوی که این مجموعه عناصر در جهت هدف سیستم عمل کنند. بی‌توجهی به اجزاء همچنین عدم کشف روابط و میزان تأثیر هر یک از عناصر در نظام تصمیم‌گیری هرگز به یک نظام تصمیم‌گیری منطقی، منسجم، مؤثر و معطوف به اهداف مطلوب منجر نخواهد شد. در حقیقت شهر مرکز فرصت و محیطی برای ارائه توانایی‌های بالقوه انسانی است. تمرکز روزافزون افراد در نواحی گردشگری و رشد سریع شهرنشینی ناشی از مهاجرت و همچنین افزایش طبیعی جمعیت شهر، مشکلاتی را در ارائه خدمات متناسب با میزان افزایش جمعیت گردشگری و همچنین اثرات خود بر ابنیه تاریخی و توریستی به وجود می‌آورد که خود به‌عنوان یکی از موانع اصلی اجرای

وظایف و ارائه خدمات گردشگری کافی می‌گردد. این امر توأم با عدم رغبت مردم برای مشارکت در فعالیت‌های عمران گردشگری، که تا حد زیادی ریشه در شیوه نظام اداری متمرکز دارد، از عواملی هستند که توانایی مسئولان را در تأمین نیازهای ساکنان گردشگری با مشکل مواجه می‌سازد؛ بنابراین، کارکرد مدیریت گردشگری کارآمد به‌عنوان یک نهاد مدیریتی فراگیر و درگیر با موضوعات و پدیده‌های بسیار گسترده و متنوع شهر و شهرنشینی ضروریست تا نهایتاً دستیابی به توسعه گردشگری پایدار در شهر (مانند پاریس یا لندن) میسر شود. (MANAGEMENT PRACTICES, 1996)

در واقع شهرداری به‌عنوان یک حکومت محلی از یک سو، جزء عناصر مهم مدیریت سیاسی و اجتماعی^۱ شهر محسوب می‌گردد و از طرف دیگر مهم‌ترین عنصر اجرایی سیستم مدیریت گردشگری است (کاظمیان، ۱۳۷۳). براین اساس، می‌بایست ضرورتاً نگرش درون‌سازمانی مدیریت گردشگری به سازمان‌های جانبی و فعالیت‌های آن‌ها تعمیم داده شود و شهرداری نهادی مستقل و جدا از دیگر سازمان‌ها که برای حفظ منافع درون‌سازمانی به تقابل با آن‌ها برمی‌خیزد، دیده نشود. مدیریت گردشگری باید بتواند پروژه‌های اجرایی را به نفع گردشگران سوق دهد و بدین لحاظ بایست با مفاهیم کلی فنی و جاری تمامی دستگاه‌های خدماتی آشنایی حاصل کند؛ بنابراین مدیریت گردشگری می‌تواند هماهنگ‌کننده و جهت‌دهنده مناسبی برای این استفاده تلقی شود.

نقش شوراها در توسعه و مدیریت گردشگری

شهر و شهروند همدیگر را تکمیل و تعریف می‌کنند، از این رو می‌توانند همدیگر را ارتقاء دهند و یا می‌توانند با هم به یک سیر نزولی را طی کنند. یک شهر توریستی متعلق به شهروندان است و شهروندان هستند که شهر را می‌سازند؛ بنابراین از نگاه علمی پژوهشی شورای شهر یکی از عناصر سیستم مدیریت شهری محسوب می‌شوند؛ و از این رو بحث و بررسی در مورد نقش و عملکرد آن نخست نیازمند ارایه تصویری از مفهوم و ساختار عمده سیستم کلان مدیریت و عملکرد مورد انتظار از آن است لیکن ابتدا لازم است روشن شود که از کلیت ساختار و سیستم مدیریت چه عملکردهایی انتظار می‌رود، تا بتوان در این ساختار و متناسب با ضروریات ناشی از آن جایگاه، نقش و عملکردهای عناصر مرتبط و از جمله شورای شهر را تعیین کرد. با وجود چندگونگی مفهوم مدیریت که ریشه در نوع نگرش‌های موجود به این موضوع دارد؛ می‌توان با تأکید بر «جامعیت و فراگیری سیستم مدیریت» به‌عنوان فصل مشترک و عام تعاریف ارایه شده در رویکردهای جدید استنتاج و معرفی کرد. در این مفهوم مدیریت باید تمام سیستم اعم از فضای کالبدی و عملکردی آن را تحت پوشش قرار دهد.

1- Management of social and political

مفهوم مدیریت چنان گسترده و پیچیده است که به هیچ وجه نمی‌توان شهرداری را با وظایف کنونی‌اش معادل مدیریت شهری دانست؛ درحقیقت مدیریت مترادف است با همه بازیگران عرصه حیات شهر، به این ترتیب همه بخش‌ها و نهادهای مسئول اداره امور مختلف شهر اعم از امور فرهنگی، اجتماعی، آموزش و پرورش، اوقات فراغت، بهداشت عمومی، توسعه کالبدی، امنیت و نظم محلی، زیر ساخت‌ها و تجهیزات شهری و... تحت پوشش سیستم مدیریت قرار می‌گیرند (شریف نژاد، ۱۳۹۱). شورای شهر با توجه به ساختار حکومت، نوع توسعه یک کشور و فراهم آوردن ترکیبی از دانش‌های مختلف، یعنی داری‌های اجتماعی، علمی و فرهنگی است به برنامه‌ریزی، اداره و مدیریت تخصصی و علمی یک شهر توریستی می‌پردازند؛ لیکن شوراهای شهر و روستا نیز به‌عنوان منبع جامعه مدنی باید برای سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری در سطح محلی، از خصلت جامعیت و فراگیری برخوردار بوده باشد؛ و بتواند وظایف اجرایی - برنامه‌ریزی و نظارتی خود را نسبت به تمام امور شهر و سازمان‌های مربوطه ایفا نماید. اما درعین حال کمیت و کیفیت این خصلت تحت‌تأثیر سه عامل زیر تعدیل شده و برحسب نوع ساختار اجتماعی و فرهنگی جوامع، گونه‌های متفاوتی می‌یابد. این عوامل عبارت‌اند از:

۱. شکل‌گیری و تکامل جامعه مدنی؛
۲. ساختار حکومت و میزان تمرکزگرایی؛
۳. سطح توسعه‌یافتگی خصوصاً در حوزه گردشگری.

شکل‌گیری و تکامل جامعه مدنی

مهم‌ترین عامل و منبع اصلی که فراهم می‌کنند، کیفیت و جامعیت عملکرد شورای شهر، شکل‌گیری و تکامل جامعه مدنی است که به‌مثابه یک عامل زمینه‌ساز و تسهیل‌کننده برای ارتقای عملکرد کلیت سیستم مدیریت ایفای نقش می‌کند. جامعه مدنی جامعه‌ای است متشکل از گروه‌های آزاد، داوطلبانه، مستقل و خودگردان که با هدف پیشبرد منافع، علایق و سلیقه‌های افراد عضو تشکیل می‌شوند. مجموعه این گروه‌ها بر اساس قواعد و مقررات مشخص، شفاف و روشن در شبکه‌ای با تأکید بر مسالمت‌جویی، اخلاق مدنی، مدارا و تساهل، همزیستی و همکاری با یکدیگر به حیات خویش ادامه می‌دهند. با پذیرش این مبنا که مدیریت، مدیریتی از بالا به پایین نیست و مشارکت شهروندان در اداره امور یک شهر توریستی جزء لاینفک آن است. مدیریت و سیاست‌گذاری باید وظایفی را برعهده گیرد و انجام دهد که افراد عضو آن یعنی تمام شهروندان، گردشگران، آن را مطالبه و می‌پذیرند. با این تفاسیر شوراهای شهر نهادی مدنی است که متشکل از نمایندگان منتخب شهروندان بوده و اداره

همه‌جانبه امور شهری توسط سازمان‌های مسئول را هدایت و نظارت می‌کند. جامع‌نگری یادشده در تعیین وظایف و اختیارات شورای شهر مبتنی بر طرز تلقی جدیدی است که ایده جامعه مدنی از مفهوم شهر پدید آورده است. شهر تنها مجموعه‌ای کالبدی نیست، شهر موضوع مرکزی و اساسی در تعیین سرنوشت انسان معاصر است، شهر جایگاه فرد است و در اداره آن باید وظایفی مورد تأکید قرار گیرد که در نتیجه آن، شهروندان فضای کافی برای ابراز عقیده گفتگو، تشکیل و عمل را داشته باشند. بر این اساس از یک سو میزان موفقیت شورای شهر در انجام وظایف و گسترش حیطه اختیاراتش تحت تأثیر شکل‌گیری و درجه تکامل‌یافتگی ایده و مؤلفه‌های جامعه مدنی و انعکاس عملی آن در رفتار نهادهای شهری و شهروندان است و از سوی دیگر عملکرد خود شوراهای شهر می‌تواند عامل مؤثر در فرآیند مدنیت جامعه شهری خصوصاً اثر آن بر گردشگری باشد. به شهرهایی نظیر لندن و یا پاریس با نگاه موردی کرد.

ساختار حکومت و میزان تمرکزگرایی

ساختار و شیوه حکومت در زمینه مباحث تمرکزگرایی و توزیع قدرت در سطوح مختلف حکومت اولین عامل مؤثر در چگونگی مدیریت محلی و میزان اختیارات و قدرت تفویض شده به آن است.

الف - نظام‌های متمرکز: در نظام‌های متمرکز، سازمان‌های محلی ضعیف و فاقد اختیارات لازم هستند، وظایف آن‌ها محدود است و اغلب وظایف عمرانی و خدماتی بر عهده وزارتخانه‌هایی است که یا در سطح محلی عمل می‌کنند و یا از طریق سازمان‌های تابع خود در سطح محلی به اعمال قدرت و انجام امور می‌پردازند در نظام‌های متمرکز فرض بر این است که مردم و نمایندگان آنان صلاحیت لازم را برای اداره امور محلی خود ندارند و به همین دلیل معمولاً حکومت متمرکز، تشکیلات و مقررات حاکم بر سازمان‌های محلی و روسای آن‌ها را خود منصوب می‌کند (اسماعیل‌زاده، ۱۰۲: ۱۳۹۱).

ب - نظام‌های غیرمتمرکز: در نظام عدم تمرکز، امور ملی توسط سازمان‌های مرکزی و امور محلی توسط سازمان‌های محلی انجام می‌گیرد و آن‌ها در سطوح مختلفی همچون استان، شهرستان، شهر و روستا در حد مقررات قانونی به ایفای نقش می‌پردازند. در این نظام‌ها بیشتر امور محلی توسط نهادهای منتخب انجام می‌گیرد و شوراها، انجمن‌ها، کمیته‌ها و مأموران اصلی معمولاً از طریق انتخابات برگزیده می‌شوند. سازمان‌های محلی از اختیارات تشکیلات، بودجه و وظایف خاص خود بهره‌مند هستند و محدوده وظایف و اختیارات آن‌ها به موجب قوانین اساسی یا عادی تعیین می‌شود و نوعی نظارت از سوی سازمان‌های ملی بر آن‌ها وجود دارد؛ بنابراین شوراهای شهر در هر

یک از شیوه‌های حکومتی فوق از جایگاه و اختیارات ویژه‌ای برخوردار بوده و بنا به دلایل ساختاری نمی‌توانند عملکردی خارج از ساختار تعیین‌شده حکومت مرکزی داشته باشند.

سطح توسعه‌یافتگی

عامل مؤثر دیگری که بر کیفیت و جامعیت عملکرد شورای شهر، سطح توسعه‌یافتگی کلان ملی و خرد محلی جامعه شهری موردنظر است. توسعه در مفهوم جدید و جامع خود که متضمن توسعه پایدار و انسانی است در واقع منابع و پتانسیل‌های بالقوه بهبود سطح زندگی شهروندان و ارتقای عملکرد سیستم مدیریت شهری و شورای شهر را در سه زمینه عمده امنیت، رفاه عدالت اجتماعی و مشارکت اجتماعی شهروندان فراهم می‌سازد. در واقع هرچه سطح توسعه‌یافتگی یک جامعه شهری بالاتر باشد، سیستم مدیریت و سیاست‌گذاری آن نیز از پتانسیل بیشتری برای ارائه وسیع‌تر و کامل‌تر خدمات برخوردار است و بر منابع پایدارتری خصوصاً در بحث جذب توریست متکی خواهد بود.

نقش بخش خصوصی^۱ در توسعه و مدیریت گردشگری

مشارکت بخش خصوصی مؤثرترین و مناسب‌ترین راهکار برای روند توسعه محلی و گردشگری است؛ بخش خصوصی با فراهم کردن منابع مدیریتی و روش‌های بهره‌وری کارآمد و پر نمودن خلاءهای بخش مدیریت دولتی و سرمایه‌گذاری بخش خصوصی در اجرای طرح‌ها و پروژه‌های محلی، روند توسعه منطقه‌ای و محلی را پایدارتر و درعین حال تسریع می‌کند؛ بنابراین مشاهده می‌شود که طی چهل سال گذشته بسیاری از کشورهای جنوب یا جهان سوم، مسیر توسعه خود را به سرعت پیموده و اکنون به کشورهایی پیشرفته و توسعه‌یافته مبدل گشته‌اند. اگرچه هنوز به آن‌ها نام در حال توسعه اطلاق می‌شود اما کیفیت خدمات گردشگری در این کشورها در سطح بسیار بالایی به نسبت دیگر کشورهای کمتر توسعه یافته قرار دارد. استراتژی محوری چنین تغییر و تحولی، آزادسازی و به‌کارگیری مناسب و هوشمندانه پتانسیل‌های مختلف جامعه است. اکثر جوامع عقب‌مانده با مشکل نبود استعدادهای بالقوه و منابع طبیعی و انسانی مواجه نیستند، بلکه از نبود نگاه توسعه‌گرا و مدیریت و برنامه‌ریزی صحیح رنج می‌برند. بخش عمده‌ای از ظرفیت‌ها و توانمندی‌های توسعه در بخش خصوصی نهفته است که متأسفانه رویکردهای دولت‌محور مانع از ظهور و شکوفایی این استعدادهای بالقوه می‌شود. این رویکردها از چند مشکل اساسی همچون عدم انعطاف، عدم کارایی، اثربخشی، جزیی‌نگری، نبود منابع کافی، عدم خلاقیت و نوآوری و نبود

1- Private sector - (Privatization)

آینده‌نگری برخوردارند. درک این نکته، بسیاری اساسی است که بدون مشارکت تمامی بخش‌های جامعه نمی‌توان به موفقیت قابل توجه و پایداری در کشور دست یافت (بیگی، ۵۵: ۱۳۷۳). یکی از مهم‌ترین حوزه‌های توسعه ملی، توسعه گردشگری محسوب می‌شود که از طریق مدیریت یکپارچه و مشارکتی شهری محقق می‌شود. به هر حال بخش دولتی در تمامی کشورهای جهان با محدودیت‌های مختلفی مواجه است که مدیران دولتی را از دستیابی به اهداف مطلوب و ایجاد شهرهایی توریستی توسعه‌یافته باز می‌دارد. به همین جهت سیاست‌گذاران و مدیران ارشد شهری باید بکوشند با نگاهی کل‌نگر و توسعه‌گرا، به جذب و جلب تمامی مشارکت‌های ممکن و آزادسازی پتانسیل‌های موجود و خلق توانایی‌های جدید در راستای توسعه خدمات گردشگری در شهر پردازند.

راهکارهای جلب مشارکت بخش خصوصی در توسعه شهری

متاسفانه علیرغم تغییر نگاه مدیریتی کلان کشور مبنی بر کاستن از بار دولت خصوصاً درحوزه خدمات گردشگری و توسعه بخش خصوصی توأم با به‌کارگیری توانمندی‌های بخش خصوصی، هنوز توفیق چندانی در این مورد به دست نیامده است لیکن با توجه به مطالعه تجربیات داخلی و خارجی در این زمینه می‌توان راهکارهای ذیل را مختصراً برشمرد:

۱. توسعه فرهنگ مشارکت^۱ در جامعه: فرهنگ سازی و بسترسازی مناسب برای مشارکت کل جامعه در ساخت توسعه گردشگری، یکی از مهم‌ترین راهکارهای توسعه خدمات گردشگری محسوب می‌شود. باید از طریق برنامه‌های آموزشی، فرهنگی و علمی مختلف و مستمر کوشید تا شهروندان را نسبت به مسایل آگاه نموده و آنان را نسبت به بهبود شرایط شهرهای توریستی خودشان تمایل پیدا کنند. نکته اصلی مربوط به جا انداختن این موضوع است که نباید شهروندان بیندیشند توسعه امکانات محلی و شهری صرفاً از طریق شهرداری و حکومت محلی انجام می‌شود یا برعهده شهرداری است بلکه باید همگی آنان بخشی از کار را برعهده بگیرند. ایجاد فرهنگ مشارکت عمومی نقطه آغازین حرکت توسعه پایدار است. چراکه شهروندان شهرهای توریستی باید به این آگاهی برسند که خدمات گردشگری برابر با رونق و ایجاد شغل و افزایش درآمد آنان است.

۲. انگیزش: ایجاد انگیزه در بخش خصوصی در توسعه خدمات گردشگری، امر بسیار حیاتی و پیچیده‌ای است که نمی‌توان الگوی کلی و نسخه عمومی را برای آن ارایه داد. بلکه مدیران باید بکوشند بر مبنای شناخت بافت تاریخی، فرهنگی و اجتماعی و...، الگوی ملی و بومی مناسب را یافته و از آن بهره‌جویند. انگیزه اصلی بخش خصوصی، ماهیت اقتصادی، کسب و کاری دارد؛ لیکن به همین علت باید شرایط و تسهیلاتی ایجاد کرد که بخش خصوصی از نظر مالی تمایل به

1- Participation Culture

- سرمایه‌گذاری کند و از جمله مهم‌ترین سازوکارهای این امر می‌توان به اعطای تسهیلات مالی، معافیت مالیاتی، واگذاری سهام و مدیریت اشاره کرد (صادق‌زاده، ۱۳۹۱، وب‌گاه ویستا).
۳. تدوین و اجرای طرح جامع توسعه خدمات گردشگری در حکومت‌های محلی: وجود طرح جامع و استراتژیک توسعه باعث می‌شود نخست چشم‌انداز آینده و جهت حرکت توسعه مشخص باشد، دوم فعالیت‌ها و اقدامات تعریف شده باشد و سوم جایگاه بازیگران مختلف عرصه توسعه و نحوه مشارکت و همکاری آنان معین و شفاف شده باشد.
۴. ایجاد و تقویت فضای کارآفرینی: کارآفرینی فرآیندی است که طی آن بر مبنای یک فرصت اقتصادی و یا یک ایده تجاری، کسب و کاری جدید متولد می‌شود. وجود چنین فضایی به معنای پویایی و رشد اقتصادی محسوب می‌شود. در واقع از این طریق، بخش خصوصی فعال و بهره‌وری شکل می‌گیرد که از یک طرف باعث رشد اقتصادی و اشتغال‌زایی مفید و مولد می‌گردد و از طرف دیگر می‌تواند به‌عنوان بازوی اجرایی و همکار مدیریت عمل نماید.
۵. بهبود ساختار مدیریت: بدنه سنگین و کند دولت باعث شده است که تصویری منفی و بازدارنده در اذهان عمومی، به‌ویژه بخش خصوصی شکل بگیرد. تصویری که رغبت و انگیزه حرکت و همکاری با بخش‌های دولتی و مدیریت را به حداقل رسانده است؛ بنابراین مهم‌ترین اقدامات برای رفع این مشکلات عبارتند از، شورایی‌شدن نحوه مدیریت محلی (تمرکززدایی)، بررسی و تحلیل فرآیندها و ساختارهای کاری فعلی، بهبود و شفافیت فرآیندهای موجود از طریق مهندسی مجدد، منوط‌سازی حقوق کارمندان به رضایت شهروندان، مکانیزاسیون و الکترونیکی نمودن امور و...
۶. استفاده از مشاوره فکری: ایجاد رابطه صحیح، اصولی و بلندمدت با مراکز مطالعاتی، پژوهشی و استفاده از خدمات مشاوره‌ای تخصصی، مدیران را در اتخاذ تصمیمات بهینه یاری می‌نماید. تصمیم‌گیری در زمینه‌های مختلف و تخصصی همچون راهکارهای جذب مشارکت بخش خصوصی نیازمند تعامل مستمر با مشاوران صاحبان فکر و پژوهشگران متخصص است تا بتوان به راه‌حل‌های خلاقانه و نوآور آن دست یافت (مابوگنج، ۴۸: ۱۳۸۵).
۷. اطلاع‌رسانی: اطلاع‌رسانی شفاف و مستمر از تمامی اقدامات انجام‌شده و فرصت‌های کاری پیش رو، سبب ظهور فضایی عادلانه و منصفانه می‌گردد که ضمن جذب شرکت‌های خصوصی باعث تداوم و پایداری هرچه بیشتر همکاری آنان با مدیریت خواهد شد.
۸. خصوصی‌سازی: کوچک‌سازی بدنه دولت و کاهش تصدی‌گری دولت، سیاست مناسبی است که طی سالیان گذشته به مورد اجرا گذاشته شده است. دولت باید نقش سیاست‌گذار و مدیر ارشد را

بازی کند نه مجری و پیمانکار واگذاری امور به بخش خصوصی باعث افزایش بهره‌وری و کاهش اتلاف منابع ملی و منطقه‌ای خواهد شد.

۹. جذب سرمایه‌های غیردولتی: سرمایه‌های دولت برای توسعه و نوسازی فضاها با کمبود منابع جدی مواجه است. ایجاد فضایی مناسب برای جذب سرمایه‌های شهروندان، بخش خصوصی و سرمایه‌گذاران مختلف داخلی و خارجی از مهم‌ترین راهکارهای توسعه خدمات گردشگری محسوب می‌شود. ایجاد فضایی جذاب و پربازده برای سرمایه‌گذاران و همچنین ایجاد سازوکارهای جذب سرمایه‌های خارجی.

نقش سازمان‌های مردم‌نهاد^۱ در توسعه و مدیریت گردشگری

با توجه به نیاز مبرم حکومت‌های محلی، شهرداری به مشارکت عمومی در مدیریت محلی و منطقه‌ای و کمبود انگیزه مستقیمی که به اتکای آن بتوان مشارکت فعال شهروندان را جلب کرد، در زمان حال حکومت‌های محلی به منظور رفع مشکلات موجود بیش از هر زمان دیگری به همراهی تشکل‌های مردمی نیاز دارند. (برآبادی، ۱۳۸۴ ص ۱۶۹ - ۱۷۰) به‌عنوان نمونه در بحث گردشگری، که یکی از مسائل عمده سال‌های اخیر است. مدیران محلی می‌توانند از ظرفیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد بهره ببرند (صفایی پور، ۱۳۸۹، ص ۱۶۲)؛ لیکن تعامل حکومت‌های محلی، شهرداری با یکدیگر سبب می‌شود که به اهداف مشترکی دست یابند؛ بنابراین همکاری حکومت محلی (شهرداری‌ها) با سازمان‌های مردم‌نهاد در واقع به نفع هر دوی آنها است و از همین رو است که در بسیاری از کشورهای جهان شهرداری‌ها از حامیان اصلی تشکل‌های مردم‌نهاد به شمار می‌روند. شهرداری‌ها می‌توانند با واگذاری برخی فعالیت‌های اجرایی شهر به سازمان غیردولتی، فرصت‌های لازم را برای ورود این سازمان‌ها به عرصه فعالیت‌های سازنده فراهم آورند. از سوی دیگر، سازمان‌های مردم‌نهاد به‌عنوان نهادهایی که در بدنه جامعه پایگاه وریشه‌دارند، باید بازتاب‌دهنده دیدگاه‌های شهروندان نسبت به مدیران گردشگری باشند؛ لیکن هدف‌هایی که می‌توان بر شمرده به شرح زیر است:

- حمایت از ایجاد و ساماندهی فعالیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با مسائل گردشگری به منظور مشارکت و توانمندسازی در فعالیت‌های تاریخی، اجتماعی و فرهنگی مبتنی بر نیازهای جمعیتی منطقه‌ای، محلی و گردشگری، ارتقای فرهنگ شهروندی و جلب افزایش مشارکت و همکاری شهروندان در اداره مطلوب، حمایت و همکاری و مشارکت جهت توسعه کمی و کیفی رفاه اجتماعی مبتنی بر نیازها از اهداف ایجاد این شکل از سازمان‌ها، خدمات و مشارکت‌های اجتماعی است.

1- NGO (Non-governmental organization)

- کمک به ساماندهی آسیب‌های اجتماعی و حمایت از راهکارهای پیشگیرانه از بروز آن‌ها در اقبال آسیب‌پذیر و در معرض آسیب با رویکرد توانمندسازی جامعه هدف موردنظر، حمایت از بسترسازی لازم جهت ایجاد و توسعه کارآفرینی با رویکرد توانمندی‌سازی کارآفرینان محلی و منطقه‌ای و حمایت از توسعه گردشگری، ارتقای کمی و کیفی فعالیت‌های اوقات فراغت شهروندان اشاره کرد (علوی‌تبار، ۱۳۸۰).

- برنامه‌ریزی برای حمایت از ایجاد و توسعه سازمان‌های مردم‌نهاد مرتبط با مدیریت گردشگری و چگونگی تعامل دولت‌های محلی یا شهرداری‌ها با سازمان‌های مردم‌نهاد مذکور در چارچوب قوانین و مقررات و با همکاری کلیه نهادهای قانونی مربوطه و برنامه‌ریزی به منظور حمایت ارائه خدمات با استفاده از ظرفیت‌های سازمان‌های مردم یا همان نهادهای مدنی است.

- توسعه مراکز فرهنگی آموزشی گردشگری موردنیاز شهروندان با هماهنگی و همکاری کلیه نهادهای دولتی و مدنی مربوطه، سرمایه‌گذاری و مشارکت با اشخاص حقیقی و حقوقی ذیصلاح در ارتباط با پیشبرد طرح‌های توسعه گردشگری.

- برنامه‌ریزی جهت شناسایی و توسعه مراکز کارآفرینی در سطوح مختلف محلی و منطقه‌ای و ترویج فرهنگ کارآفرینی^۱ از طریق همکاری و تعامل با کلیه نهادهای دولتی، عمومی و مدنی مرتبط.

- توسعه ظرفیت‌های سیاحتی و گردشگری همچنین حمایت از بهره‌برداری مطلوب از ظرفیت‌های موجود و برنامه‌های اجرایی مرتبط در زمینه‌های فرهنگی، هنری، مذهبی و تفریحی و اوقات فراغت در ارتباط با گردشگری با هماهنگی سازمان میراث فرهنگی و گردشگری، حکومت محلی (شهرداری) و بخش خصوصی.

منافع متقابل شهرداری‌ها (حکومت محلی) و سازمان‌های مردم‌نهاد در توسعه گردشگری

منافع شهرداری (حکومت محلی) و سازمان‌های مردم‌نهاد در همکاری با یکدیگر را می‌توان در دو دسته تقسیم‌بندی کرد نخست، منافع شهرداری در همکاری با سازمان‌های مردم‌نهاد. دوم، منافع سازمان‌های مردم‌نهاد در همکاری با شهرداری‌ها؛ لذا از نظر نباید دور داشت که شوراهای شهر نیز با تعامل با سازمان‌های مردم‌نهاد به اهداف خود دست یابند و بهبود برنامه‌ریزی و مدیریت محلی کمک نمایند (مابوگنج، ۴۸: ۱۳۸۵).

الف: منافع شهرداری‌ها در همکاری با سازمان‌های مردم‌نهاد

۱. کاهش تصدی‌گری در اموری که قابلیت واگذاری به شهروندان را دارد.
۲. کاهش هزینه‌های پرسنلی و عدم نیاز به جذب پرسنل جدید.
۳. صرفه‌جویی در هزینه و بودجه طرح‌ها و پروژه‌های گردشگری و ابنیه تاریخی که می‌تواند به صورت مشارکتی انجام شود.
۴. در اختیار گرفتن نیروی انسانی ارزان در فعالیت‌هایی که سازمان‌های غیردولتی می‌توانند عهده‌دار شوند.
۵. ارتباط مستمر و مؤثر با شهروندان^۱ (علوی‌تبار، ۱۳۷۹).

ب: منافع سازمان‌های مردم‌نهاد در همکاری با شهرداری‌ها

۱. بهره‌برداری مناسب از فرصت‌های رشد و اثبات توانمندی اعضا.
 ۲. کسب تجربه و به دست آوردن سابقه کاری مؤثر و قابل ارائه.
 ۳. کسب درآمد به منظور تأمین هزینه‌های جاری سازمان.
 ۴. امکان برقراری و گسترش جمعیت مخاطب.
 ۵. یافتن جایگاه قانونی در تعامل با نهادهای دولتی.
- افزون بر این شوراهای شهر نیز می‌توانند با تعامل با سازمان‌های مردم‌نهاد در رسیدن به اهداف شان به موفقیت دست یابند. در واقع از آنجا که سازمان‌های مردم‌نهاد برخاسته از بطن جامعه هستند با واقعیات اجتماعی جامعه آشنایی دارند و باتوجه به اینکه از عمده ترین وظایف شوراهای شهر نیز شناخت نیازها و اعلام نارسایی‌ها و تهیه طرح برای این نیازها و نارسایی‌ها است، همکاری این دو نهاد می‌تواند به بهبود مدیریت گردشگری در یک شهر توریستی منجر شود.

نتیجه‌گیری

با توسعه گردشگری و توریسم پیچیدگی‌های مدیریتی که پیامد این گسترش است؛ و همچنین کشور ایران با تنوع بسیار تاریخی، فرهنگی، اجتماعی و حتی اقلیمی و...، محلی‌گرایی، منطقه‌مداری و خودمدیریتی از الگوهایی است که توسط کارشناسان ارائه شده است؛ لذا کارگزاران و سیاست‌گذاران کشور باید این نکته را مدنظر قرار دهند که جهت توسعه پایدار باید به تقویت نهادهای مشارکتی اهتمام ورزند؛ لیکن با تشکیل شوراهای به‌عنوان ابزاری در جهت مشارکت شهروندان این زمینه‌ها پی‌ریزی شده و حلقه ستون‌های اصلی دولت محلی تکمیل گشت، گرچه این زمینه از یک صد سال پیش آغاز شده است؛ ولی در این راه با نشیب و فرازهایی همراه بوده

1- Citizens

است. ولی اکنون که در عصر جهانی‌شدن قرار گرفته‌ایم شکل و سیمای اداره و نحوه مدیریت تغییر نموده است و از مدیریت مشارکتی و شبکه‌ای بحث می‌شود. متأسفانه رویکرد ما در مدیریت گردشگری تاکنون رویکرد ساختاری - کالبدی است و نه رویکرد اجتماعی که نوعی همه‌سویه‌نگری را در بردارد. امروزه برنامه‌های رایج در کشور برنامه‌ریزی جامع تحصیلی است که وزارت راه مسکن و شهرسازی تدوین می‌کند و برای همه شهرها توریستی و غیرتوریستی مشترک است. در حالیکه به فرهنگ شهر و هویت شهر و شهرسازی، مطابق الگوهای فرهنگی خصوصاً شهرهای توریستی توجهی نمی‌شود. اینجاست که می‌گوییم در کشور ما غلبه سیاست‌ها از بالا بوده و شهروندان محلی نقشی در امور ندارند؛ لذا باید نخست با ایجاد شاخصه‌های حکومت محلی را با توجه به نوع فرهنگ بومی شکل و چارچوب دهیم؛ شاخصه‌های مانند سازمان یافتگی، شخصیتی حقوقی داشتن حکومت محلی، شفافیت - پاسخگویی و استقلال مالی؛ این چارچوب زمانی تحقق پیدا می‌کند که کارگزاران محلی اعم از شوراها و شهرداری‌ها منتخب مردم باشند و مستقیماً در مقابل مردم پاسخگو باشند؛ لذا امروزه حل مشکلات عدم برنامه‌ریزی، عدم مدیریت کاربردی و توسعه نیافتگی محلی، شهری در کشورهای درحال توسعه به تنهایی از عهده دولت ساخته نیست و کشور ایران هم از این امر مستثنی نیست. ضرورت‌هایی مانند ناکارآمدی دستگاه‌های دولتی، کمبود منابع مالی و افزایش خواست‌های شهروندان، بخش خصوصی، سازمان‌های مردم‌نهاد برای مشارکت در امور و فشار سازمان‌های بین‌المللی را به‌عنوان یک راه‌حل مناسب مطرح ساخته است؛ لیکن این ستون‌ها با رابطه مشترک خود و فراهم‌آوردن منابعی روند مدیریت و توسعه را تسریع نموده همچنین فشردگی زمان و مکان سبب شده است که تمرکزگرایی مدل مناسبی برای برنامه‌ریزی و مدیریت یک کشور نباشد. در واقع سیستم مدیریت کاملاً متمرکز به سبب مسائلی مانند پیچیدگی روزافزون زندگی و کاهش توان مدیریت‌ها در حل مسائل محلی و شهری و از بین بردن یا تضعیف قوه استقلال و ابتکار عمل شهروندان مورد چالش‌های جدی قرار گرفته است. بنابراین اکنون جهت توسعه و مدیریت محلی کارآمد روش حکومت‌داری^۱ مطرح است؛ مسوولیت مدیریت و برنامه‌ریزی میان چهار نهاد شهرداری، شوراها محلی، بخش خصوصی و سازمان‌های مردم‌نهاد تقسیم شده است. هر یک از این چهار نهاد به طور مشترک در قبال تمامی مسائل پاسخگو هستند. در این رابطه مشترک، لازم است هر یک از این نهادها با فراهم کردن منابعی زمینه ایجاد شبکه‌ای تعاملی میان یکدیگر را ایجاد کنند؛ لذا شهرداری منابع و امکانات فنی را فراهم نموده، شوراها محلی منبع جامعه مدنی (شامل دارایی‌های اجتماعی و فرهنگی) تأمین

نموده، بخش خصوصی منابع مدیریتی و روش‌های بهره‌وری کارآمد را برآورده نموده و سازمان‌های مردم‌نهاد، نهادهای برخاسته از مردم که منبع توانمندسازی شهروندان برای مسئولیت‌پذیری محلی هستند؛ بنابراین هر یک از این چهار نهاد یا ستون اصلی با فراهم‌آوردن منبعی به این شبکه تعاملی^۱ متصل می‌شوند. که با توان هر یک مدیریتی جامع و توسعه، برنامه‌ریزی محلی، گردشگری پایداری شکل بگیرد. اما پیامدهای مدیریت مشارکتی - شبکه‌ای در شکل توسعه‌ای پایدار به شرح ذیل است:

- درک اهداف توسعه توسط شهروندان و سهم‌شدن شهروندان
 - بخشیدن قدرت تصمیم‌گیری و اختیار به شهروندان هر منطقه و محل جهت آبادانی و توسعه توریسم و گردشگری
 - شنیده‌شدن نظرات شهروندان و اعمال نظر شهروندان در تصمیمات
 - اجماع و توافق عمومی بر اجرای توسعه محلی
 - تطبیق طرح‌های توسعه با نیازها و خواسته‌های شهروندان هر منطقه از کشور (طرح از پایین به بالا) - (توجه ویژه به شهرهای توریستی)
 - تأمین مالی طرح‌ها از همان منطقه و محل (عدم فشار بار مالی بر دولت مرکزی)
 - افزایش سطح آگاهی و ارتقای فرهنگ محلی و سلیقه عمومی جامعه
 - بهبود کیفیت^۲ برنامه‌ریزی، مدیریت و اجرای طرح‌های محلی
 - پذیرش و اجرای طرح‌های عمرانی توسط خود شهروندان
- لیکن با شکل‌گیری این شبکه تعاملی شهروندان و برنامه‌ریزان، تصمیم‌گیرندگان و کارگزاران از وزنی مساوی برخوردار شده و که همانا هدف اصلی مدیریت و برنامه‌ریزی مشارکتی و محلی است؛ که در آن متخصصان دانش خود را با زبان ساده به شهروندان انتقال داده و شهروندان سرمایه‌های فکری، کاری، مالی و... خود را به تصمیم‌گیرندگان؛ که در نتیجه آن برنامه‌ریزی‌ها پایدارتر و اجرایی‌شدن آن با ثبات بیشتری در حوزه گردشگری به پیش می‌رود.

1- Interactively network

2- Quality Improvement

منابع

- ابراهیمی، محسن. (۱۳۹۱)، «مجموعه مقالات شهر سالم، مدیریت گردشگری» ناشر روابط عمومی و بین‌الملل شهرداری تهران. <http://athir.blogfa.com/post-2176.aspx>.
- احمدی، حسن. (۱۳۷۹)، «شهرسازی مشارکتی»، خبرنامه داخلی جامعه مهندسان شهرساز، شماره ۱۴.
- اسماعیل‌زاده، حسن. همتی، مجتبی، (۱۳۹۱). «حکمروایی خوب، راه چاره تحقق شهر خوب»، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۲۸۸.
- امین صادق‌زاده، محمد، (۱۳۹۱). «نقش بخش خصوصی در پیشبرد توسعه دموکراتیک». <http://vista.ir/article/366495>
- آریانی‌پور، عباس، کاشانی، منوچهر. (۱۳۷۳)، فرهنگ دانشگاهی انگلیسی فارسی، تهران، انتشارات سپهر.
- آکین. ل. مابوگنج. مترجم، صدرزاده، حسن (۱۳۸۵)، «پارادایم جدیدی برای توسعه گردشگری»، نشریه جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی - جستارهای شهرسازی، شماره ۱۵ و ۱۶.
- برآبادی، محمود، (۱۳۸۴)، «الفبای شهر»، مجموعه مقالات ماهنامه شهرداری‌ها، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- بیگی، فریدون، (۱۳۷۳). «مدیریت گردشگری، نیاز امروز ضرورت فردا»، مجله تدبیر شماره ۵۵.
- حبیبی، محسن، سعیدی رضوانی، هادی. (۱۳۸۴)، «شهرسازی مشارکتی کاوشی نظری در شرایط ایران»، هنرهای زیبا، شماره ۲۴.
- حناچی، سیمین، مرادی مسیحی، وراز. (۱۳۸۰)، «شهرسازی مشارکتی، مشارکت مردمی در برنامه‌ریزی و توسعه مدیریت گردشگری»، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، وزارت مسکن و شهرسازی.
- رضویان، محمد تقی (۱۳۷۴). تمرکززدایی در کشورهای درحال توسعه و ایران، تهران، انتشارات شروین.
- روستا، مجید و همکاران. (۱۳۸۹)، «اعتمادسازی و سازمان‌دهی نهادهای محلی زیر بنای مشارکت حداکثری بافت‌های فرسوده، مجله آبادی، شماره ۶۷.
- سیف‌الدینی، فرانک. (۱۳۷۲). مشارکت و برنامه‌ریزی توسعه، تهران، انتشارات وزارت فرهنگ ارشاد اسلامی.
- شاه‌بهرامی، فرخ‌اله؛ پیشگاهی فر، زهرا؛ زال‌پور، کیانوش؛ بختیاری، تقی. (پاییز، ۱۳۸۹)، «تأثیر فعالیت‌های سازمان‌های مردم‌نهاد بر پیشگیری از ارتکاب جرم زنان سرپرست خانوار»، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی.
- شریف‌نژاد، مجتبی. برزگز، زهرا. (۱۳۹۱) «فرایند اجرایی جلب مشارکت مردم»، چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت گردشگری.
- صفایی پور، مسعود؛ سجادیان، ناهید؛ شجاعیان، علی؛ دلالی خسروآبادی، محمد. (اسفند، ۱۳۸۹)، «بررسی اثر مهاجرت در از هم گسیختگی و نا امنی محلات بافت کهن و آسیب‌شناسی آن»، مجموعه مقالات برگزیده اولین همایش ملی مهاجرت - نظم و امنیت.
- صفری، ابراهیم. (۱۳۹۱)، «مفهوم توسعه». <http://www.bashgah.net/fa/content/show>

- ظفری، مسعود، (۱۳۸۹)، « بررسی گروه‌های مردم‌نهاد در جهت مشارکت برای بازسازی بافت نابسامان گردشگری»، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته جغرافیا، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- علفیان، مسعود، (۱۳۷۸)، «مشارکت و دیدگاه نو در مدیریت گردشگری»، مجموعه‌مقالات اولین همایش مدیریت پایدار در نواحی گردشگری.
- علوی‌تبار، علیرضا. (۱۳۷۹)، «مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها؛ بررسی الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها»، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- علوی‌تبار، علیرضا. (۱۳۸۰)، «یافته‌ای تجربی و راهبردها، الگوی مشارکت شهروندان در اداره امور شهرها»، تهران، انتشارات سازمان شهرداری‌ها.
- علی‌الحسابی، مهران. (۱۳۹۰)، «نقش سازمان‌های مردم‌نهاد و رهبران در محلی در توسعه روستایی»، مسکن و محیط روستا، شماره ۱۳۴.
- کاظمیان، شیروان غلامرضا، (۱۳۷۳). «الگوی مناسب سیستم مدیریت گردشگری در ایران»، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد برنامه‌ریزی گردشگری و منطقه‌ای، دانشگاه شهید بهشتی.
- مختاریپور، رجبعلی. (اسفند ۱۳۸۵)، «سازمان‌های مردم‌نهاد ایران در آینه آمار»، ماهنامه اطلاع‌رسانی، آموزشی و پژوهشی شورای عالی استان‌ها.
- نمازی، باقر، (۱۳۸۰)، «بررسی وضع موجود تشکل‌های غیردولتی ایران»، مجموعه‌مقالات نقش و جایگاه سازمان‌های غیردولتی در عرصه فعالیت‌های ملی و بین‌المللی، دفتر مطالعات و تحقیقات سیاسی وزارت کشور.
- ویژه‌نامه مرکز مطالعات برنامه‌ریزی گردشگری. (۱۳۸۷)، «نقش نوین شهرها و مسئله مدیریت»، ویژه‌نامه مرکز مطالعات برنامه‌ریزی گردشگری، شهرداری تهران.
- هاشمی، فضل‌ا... (۱۳۶۷)، «حقوق گردشگری و قوانین گردشگری»، وزارت مسکن و شهرسازی، مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری.
- Arrow, Kenneth J. (1951; 2nd ed. , 1963), Social Choice and Individual Values, New Haven, Yale university Press.
- Elements of Urban Management, (2002) Prepared By, ILGS, the University Of Birmingham, United Kingdom.
- Helen. E. Martz. (1984), Citizen Participation in Government Washington, Public Affairs Press.
- Innovative Urban Management Practices. (1996), The Urban Age "Vol. 3n4" January.
- Marshall, Gordon. (1998), A Dictionary of Sociology. Oxford University Press.