

## مدیریت پایدار گردشگری (مطالعه موردی: شهر بجنورد)

عباس علیپور<sup>۱</sup> \* مزگان بایندور نصرالله بگلو<sup>۲</sup>

### چکیده

توسعه گردشگری شهری آثار مثبت و منفی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی به دنبال دارد، ایجاد تعادل در این زمینه- به گونه‌ای که آثار مثبت بیش از آثار منفی باشد- نیازمند اتخاذ سیاست‌های مدیریتی و راهبردی قوی است. بنابراین پایداری در گردشگری شهری، مستلزم توجه نظام‌مند به ابعاد فنی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، تاریخی و زیست‌محیطی است. با در نظر گرفتن اهمیت موضوع، مقاله حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی و در زمره تحقیقات کاربردی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه گردشگران ورودی به شهرستان بجنورد بوده‌اند. با استفاده از جدول مورگان، ۳۸۴ نمونه به روش تصادفی ساده انتخاب و مورد مصاحبه و پرسش قرار گرفتند. همچنین از آزمون‌های آماری، نظیر آزمون همبستگی اسپیرمن و آزمون تی برای بررسی فرضیه‌ها استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که به علت ضعف‌های مدیریت شهری، عدم یکپارچگی مدیریت در بهره‌برداری پایدار از جاذبه‌ها، کمبود امکانات، عدم دسترسی و اطلاع‌رسانی، عدم همکاری و هماهنگی نهادهای گوناگون شهری در تأمین بهداشت و نظافت شهر و مشکلات مربوط به برنامه‌ریزی، بخش گردشگری نه تنها از توسعه پایداری فاصله گرفته، بلکه روندی منفی را طی می‌کند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت، توسعه پایدار، گردشگری، گردشگری شهری و بجنورد.

فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی • سال چهارم • شماره چهاردهم • بهار ۹۴ • صص ۱۱۵-۱۳۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۸/۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۱۲/۳

۱. عضو هیئت علمی مرکز تحقیقات کشاورزی و منابع طبیعی مازندران (dr.alipour82@yahoo.com).
۲. کارشناس ارشد رشته جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، نویسنده مسئول (bayandour@yahoo.com).

## مقدمه

هر جامعه‌ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود، تعریف یا تلقی ویژه‌ای از مدیریت شهری دارد. معیارهای شناسایی شهر، به‌طور معمول، میزان جمعیت، شغل غالب مردم ساکن، وجود شهرداری و مواردی از این دست بوده است. امروزه شهرها از دو جنبه اهمیت یافته‌اند: ۱. به‌عنوان مرکز تجمع گروه عظیمی از مردم و ۲. به‌عنوان عمده‌ترین بازیگر اقتصادی. از این رو باید به مسائل و مشکلات آنها توجه بیشتری داشت، چراکه در حالتی که برنامه‌ریزی دقیق و درست سبب رشد اقتصادی، تثبیت سیاسی و افزایش مشارکت شهروندان در امور شهرها می‌گردد، شکست در حل مشکلات و مسائل شهری، سبب رکود اقتصادی، نارضایتی‌های اجتماعی و سیاسی، فقر، بیکاری و تخریب محیط زیست خواهد شد.

ترکیب مدیریت و شهر، مفهوم ساماندهی به امور مربوط به برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل در محدوده شهر را تداعی می‌کند؛ مفهومی که در کشورهای مختلف به‌دلیل ساختارهای سیاسی و رویکردهای اقتصادی، نهادهای متفاوتی را با الگوهای متفاوتی در خود دارد. در صنعت گردشگری همانند تمام صنایع به واسطه، تعدد و تنوع نیازها، خواسته‌ها و انتظارات گردشگران و هویت‌های سازمانی متعددی به فعالیت اشتغال دارند. هر یک از این سازمان‌ها، با ارائه محصولات و خدمات مختلف، بخشی از نیازهای گردشگران را برآورده می‌کنند. از این رو تأمین رضایت خاطر گردشگران در جهت تقویت صنعت گردشگری، مرهون تلاش‌ها و برنامه‌های کلیه هویت‌های درگیر است و از این لحاظ موفقیت و شکست این هویت‌ها به میزان بسیاری تحت تأثیر عملکرد و کارآمدی سایر هویت‌ها به‌عنوان یک مجموعه به هم پیوسته قرار دارد. بر این اساس در آموزه‌های نوین مدیریت صنعت گردشگری، هماهنگی، همکاری و تعاملات بین سازمانی به موقع و صحیح هویت‌های سازمانی درگیر به‌عنوان عاملی کلیدی در جهت کسب مزیت رقابتی پایدار هویت‌های یادشده و به دنبال آن توسعه صنعت

گردشگری است. ساماندهی مدیریت مقصد نیز به عنوان یکی از مهم ترین نهادهای کار گزار در عرصه گردشگری در مناطق مقصد، ایفا کننده نقش اساسی در جهت دهی و شکل گیری توسعه پایدار گردشگری است.

توسعه گردشگری شهری آثار مثبت و منفی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی به دنبال دارد. ایجاد تعادل در این زمینه، به گونه ای که آثار مثبت بیش از آثار منفی باشد، نیازمند اتخاذ سیاست های مدیریتی قوی است. بنابراین، پایداری در گردشگری شهری، مستلزم توجه نظام مند به ابعاد فنی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، تاریخی و زیست محیطی است. شهر بجنورد در مسیر جاده ابریشم قرار گرفته و دارای قومیت های مختلف با فرهنگ های متنوع، شرایط جغرافیایی مساعد از لحاظ جاذبه های فرهنگی، تاریخی، طبیعی پذیرای گردشگران بوده، اما نبود مدیریت نظام مند و برنامه ریزی های درست و کارآمد نتوانسته گامی در جهت توسعه صنعت گردشگری این شهر داشته باشد. با در نظر گرفتن اهمیت موضوع، این پژوهش به بررسی مدیریت پایدار گردشگری در شهر بجنورد می پردازد. هدف اصلی این مقاله، شناخت عملکرد مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد است. همچنین اهداف فرعی آن عبارتند از: ۱. شناخت نقش و تأثیر مدیریت شهری در تأمین زیرساخت ها و توسعه گردشگری شهر بجنورد و ۲. ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در آگاهی رسانی به گردشگران، برای معرفی جاذبه های گردشگری شهر بجنورد. در این راستا، فرضیه های مورد بررسی به قرار زیر است:

۱. به نظر می رسد وضعیت فعلی جاذبه های گردشگری شهر بجنورد برای جذب گردشگران مناسب نیست.
۱. به نظر می رسد عملکرد مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد مناسب نبوده است.
۲. به نظر می رسد مدیریت شهری در تأمین زیرساخت های گردشگری شهر بجنورد موفق بوده است.
۳. مدیریت شهری در آگاهی رسانی به گردشگران برای معرفی جاذبه های گردشگری شهر بجنورد موفق عمل نکرده است.
۴. به نظر می رسد اقامتگاه های رسمی و غیررسمی شهر بجنورد در جذب گردشگران مؤثر نیستند.

## ۱. روش‌شناسی و تعریف مفاهیم

این پژوهش بنا به ماهیت موضوع و اهدافی که برای آن پیش‌بینی شده، از نوع توصیفی - تحلیلی و در زمره تحقیقات کاربردی است. در این پژوهش از ابزار پرسشنامه و مصاحبه برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز استفاده شده است. همچنین از روش بررسی اطلاعات اسنادی (کتابخانه‌ای) و میدانی برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، کلیه گردشگرانی هستند که این شهر را به‌عنوان مقصد گردشگری خود انتخاب کرده‌اند، بنابراین با استفاده از جدول مورگان، ۳۸۴ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب و به روش تصادفی ساده مورد پرسشگری مستقیم قرار گرفته‌اند. به‌منظور تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و به‌منظور اثبات فرضیات تحقیق از آزمون‌های  $t$ ، کای اسکوئر و ضریب همبستگی استفاده شده است.

### ۱-۱. مفاهیم اصلی پژوهش

- گردشگری: تمام مسافرت‌هایی که منجر به اقامت حداقل یک شب در مقصد شود، اما مدت زمان دور بودن از منزل نباید بیش از یک سال متوالی باشد.

- گردشگر: سازمان جهانی گردشگری، گردشگر را چنین تعریف کرده است: «کسی که برای مدت زمانی، دست کم یک شب و کمتر از یک سال، به کشوری غیر از وطن یا محل سکونت معمولی خود سفر می‌کند و هدف او کار کردن و کسب درآمد نیست» (یعقوب‌زاده، ۱۳۹۰).

- گردشگری شهری: جابجایی و سفر اشخاص به محیط‌های شهری غیر از محیط اقامت متعارف، به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات، کسب تجربه و تأمین مجموعه‌خواسته‌هایی که سفر به انگیزه آنها انجام می‌پذیرد را گردشگری شهری می‌دانند. گردشگری شهری فعالیتی در حال گسترش است و به‌تازگی به‌صورت یک منبع اقتصادی مهم درآمده و نقش مؤثری در سیاست‌های توسعه محل ایفا می‌کند. اما رشد آن افزون بر اینکه تغییراتی شگرف در نظام زندگی شهری به وجود می‌آورد، پدیدآورنده یک رشته مشکلات کارکردی و سازمانی است (کازس، ۱۳۸۲: ۲۰).

- گردشگری پایدار: در رویکرد توسعه پایدار گردشگری، بررسی نقش گردشگری در توسعه منطقه‌ای و محلی عموماً از ابعاد اقتصادی، اجتماعی، محیطی و فرهنگی صورت

می‌گیرد. سازمان جهانی گردشگری برای اولین بار در سال ۱۹۸۸ اصطلاح گردشگری پایدار را طبق معیارهای گزارش براتلند این گونه تعریف کرد: گردشگری پایدار، نیازهای گردشگران حاضر و جوامع میزبان را با محافظت و ارتقای فرصت‌های آیندگان برآورده می‌کند. گردشگری پایدار حاصل تلاش برای دستیابی به توسعه پایدار در تمامی زمینه‌هاست.

- مدیریت: مدیریت از دید کارکردی شامل وظایفی همچون برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، سازماندهی، نورآوری، هماهنگی، ارتباطات، رهبری انگیزش و کنترل است (الوانی، ۱۳۸۶: ۱۳۵).

- مدیریت شهری: شهر به‌عنوان یک منبع توسعه مطرح است. جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهری و بهبود سکونتگاه‌های شهری نقش بسیار مهم و تعیین‌کننده دارد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۲۴). از دیدگاه دیگر می‌توان مدیریت شهری را در مسیر یک توسعه قانونمند و پایدار مورد توجه قرار داد.

## ۲. مبانی نظری

### ۲-۱. گردشگری شهری

امروزه گردشگری شهری به‌عنوان یکی از زیربخش‌های مهم صنعت گردشگری به میزان فراوانی مورد توجه قرار گرفته و در فرایند جهانی شدن اهمیت روزافزون یافته است. این بخش از گردشگری با امکان حفظ ارزش‌ها، باورها و رسوم باستانی به نحو مطلوبی می‌تواند اشاعه‌دهنده ارزش‌ها و سنن جوامع در سطح ملی و محلی باشد. مهم‌تر اینکه گردشگری شهری با ایجاد فرصت‌هایی برای اشتغال و کسب درآمد برای ساکنین محلی و توسعه ساختارهای زیربنایی، امکان توسعه پایدار و یکپارچه شهری را فراهم می‌آورد.

نواحی شهری به‌علت آنکه جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی بسیاری دارند، غالباً مقاصد گردشگری مهمی محسوب می‌شوند. شهرها معمولاً جاذبه‌های متنوع و بزرگی شامل موزه‌ها، بناهای یادبود، تئاترها، استادیوم‌های ورزشی، پارک‌ها، شهربازی، مراکز خرید، مناطقی با معماری تاریخی و مکان‌هایی مربوط به حوادث مهم و یا افراد مشهور را دارا بوده که این خود گردشگران بسیاری را جذب می‌کند. در صورت عدم وجود سیاست‌های مناسب، این امر ممکن است مضراتی برای شهر به همراه داشته باشد. بنابراین باید

برنامه‌ریزی در جهت توسعه پایدار گردشگری صورت گیرد تا تهدیدها تبدیل به فرصت شوند. لازمه این امر، بهره‌گیری از توانایی تمام عناصر بالقوه موجود در شهر است.

## ۲-۲. گردشگری پایدار

از اواخر دهه ۱۹۸۰، توسعه گردشگری از توسعه اقتصاد محوری به سمت هر چه پایدارتر حرکت کرد. توسعه پایدار، نقطه ایده‌آل تلاش صنعت گردشگری در قرن ۲۱ است. صنعت گردشگری به این پارادایم با تغییر خود سامانی و شروع برنامه‌های داوطلبانه واکنش نشان می‌دهد. به عنوان نمونه، برنامه‌ها و سیاست‌های داوطلبانه بی‌شماری مانند جهان سبز ۲۱، مبارزه پرچم آبی اروپا، مسافر زیرک در اکوادور، برگ سبز تایلند و دستورالعمل ۲۱ برای صنعت سفر و گردشگری تنظیم شده است (Jayawardena et al., 2008:265).

سازمان جهانی جهانگردی برای اولین بار در سال ۱۹۸۸ اصطلاح گردشگری پایدار را طبق معیارهای گزارش برانتلند چنین تعریف کرد: «گردشگری پایدار، نیازهای گردشگران حاضر و جوامع میزبان را با محافظت و ارتقای فرصت‌های آیندگان برآورده می‌کند». کمیته توسعه پایدار گردشگری در نشست در تایلند در مارس ۲۰۰۴ در تعریف گردشگری پایدار تجدید نظر کرد. هدف این بازبینی، انعکاس بهتر پایداری در گردشگری با توجه به نتایج کنفرانس توسعه پایدار ژوهانسبورگ است. تعریف مفهومی جدید بر ایجاد تعادل بین جنبه‌های زیست‌محیطی، اجتماعی و اقتصادی گردشگری، نیاز به اجرایی شدن اصول پایداری در همه بخش‌های گردشگری و مورد هدف قرار دادن اهداف جهانی گردشگری (مانند زدودن فقر) تأکید دارد (Georg, 2008:8). گردشگری پایدار حاصل تلاش برای دستیابی به توسعه پایدار در تمامی زمینه‌هاست. اجلاس زمین در سال ۱۹۹۲ در ریودوژانیرو دولت‌ها را به سمت توسعه‌ای سوق داد که حداقل زیان و لطمه را به محیط زیست وارد سازد. گردشگری پایدار نیز از توافق‌های حاصل در دستور کار اجلاس ۲۱ (برنامه‌های مربوط به قرن بیست و یکم) قرار گرفت. هدف اصلی در بسط معنای گردشگری پایدار، ارائه روش‌های منطقی در بهره‌گیری از منابع طبیعی و انسانی و ممانعت از به کارگیری غیرعملی این منابع است. توسعه پایدار گردشگری دارای سه جنبه است:

۱. حفاظت از محیط زیست؛

۲. حفظ منابع و میراث فرهنگی؛

### ۳. حرمت و احترام به جوامع.

از این رو گردشگری پایدار باید با سیاست مشخص و مدونی به اجرا درآید تا بتواند حرکت امیدبخشی را در توسعه همه‌جانبه فضاهای جغرافیایی تضمین کند (زارعی و همکاران، ۱۳۸۹).

### ۳. پیشینه پژوهش

- خراسانی‌زاده و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «راهکارهای مدیریت و توسعه زیرساخت‌های گردشگری» این مقوله را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و بر این نکته تأکید کردند که در ایران فرصت‌های گردشگری فراوانی وجود دارد که تا کنون به آنها پرداخته نشده است. مدیریت کلان باید فرصت‌ها را در کشور شناسایی کرده و آنها را در طرح جامع گردشگری کشور بگنجانند و زمینه سرمایه‌گذاری را در زیرساخت‌های سخت مانند هتل‌ها، رستوران‌ها و جاذبه‌ها مهیا کند و دولت نیز زمینه توسعه زیرساخت‌های نرم مانند آموزش، فرهنگ و امنیت را در کشور گسترش دهد.

- ایلانلو (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل مدیریت گردشگری شهری؛ مطالعه موردی منطقه ۱۲ تهران» دو سازمان مرتبط با مدیریت؛ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و شهرداری را مورد بررسی قرار داد. بر اساس نتایج، تنها سازمان منطقه با عملکرد مثبت در زمینه مدیریت گردشگری، شهرداری منطقه ۱۲ تهران است. هرچند این عملکرد در زمینه گردشگری منطقه ضعیف بوده و با چالش‌ها و تهدیدهای برون‌سیستمی بسیاری روبه‌رو است.

- معین (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی نقش مدیریت گردشگری قشم» در شناسایی توانمندی‌های گردشگری به این نتیجه رسید که شهرها و جزایر گردشگری مانند قشم، دارای پتانسیل مناسبی برای توسعه گردشگری هستند، اما به‌علت ناتوانی‌های مدیریت شهری چون عدم هماهنگی و یکپارچگی مدیریت در بهره‌برداری پایدار از جاذبه‌ها، عدم امکانات و دسترسی به اطلاعات، عدم تأمین بهداشت و نظافت بخش گردشگری نه تنها از توسعه پایداری فاصله گرفته، بلکه روند منفی را طی می‌کند.

- پورجهان (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «نقش سازمان‌های مدیریت مقصد در توسعه پایدار گردشگری»، به این نتیجه دست یافت که هدایت و برنامه‌ریزی، مدیریت و سپس هماهنگی میان ذی‌نفعان صنعت گردشگری از مهم‌ترین فعالیت‌ها و وظایف سازمان

مدیریت مقصد است که بر اساس آن با تدوین استراتژی‌هایی این نقش‌ها را اجرایی می‌سازد. به این ترتیب در راستای دستیابی به اهداف توسعه پایدار گردشگری، سازمان مدیریت مقصد ایفاکننده نقشی انکارناپذیر است که نادیده گرفتن آنها، سرعت حرکت به سوی توسعه را کند می‌سازد.

- حسن پور و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «مدیریت و نقش آن در توسعه پایدار گردشگری» به این نکته دست یافتند که یکی از اساسی‌ترین اقدامات و برنامه‌ها در جهت توسعه پایدار گردشگری توجه به مدیریت صحیح و سالم در این صنعت است.

- نظریان و شوقانی (۱۳۹۰) در مقاله‌ای با عنوان «توانمندسازی نظام مدیریت شهری بر اساس الگوی شهروندمدار در ایلام» به این نتیجه دست یافتند که توانمندسازی مدیریت شهری را در بستر مفاهیم عدالت اجتماعی، مشارکت شهروندی، مدیریت شهری مشارکتی و پاسخگو و شهروندمداری که تأثیر فراوانی در توسعه انسانی پایدار دارد، می‌توان فراهم کرد.

- نادعلی پور (۱۳۹۰) در مقاله خود با عنوان «عوامل مؤثر بر مزیت رقابتی شهرها در زمینه توسعه گردشگری» به گردشگری شهری و نیز عوامل مؤثر رقابتی گردشگری پرداخته است که با استفاده از مدل کراچ و ریچی عوامل اثرگذار بر رقابت یک مقصد گردشگری شامل منابع و جاذبه‌های محوری منابع پشتیبان برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری مدیریت مقصد و مشخصه‌های کیفی در ارتباط با شهرها مورد بررسی قرار گرفته است.

- پیرایش و همکاران (۱۳۹۰) معتقدند که نقش برنامه‌ریزی و مدیریت در توسعه پایدار گردشگری و بررسی چالش‌ها و فرصت‌های پیش روی توسعه صنعت گردشگری با رویکرد توسعه پایدار در ایران بسیار تأثیرگذار است. آنها همچنین به اهمیت مدیریت صحیح در توسعه صنعت گردشگری و رابطه متقابل برنامه‌ریزی گردشگری و توسعه پایدار اشاره کردند.

- فرج‌الهی و پوزش (۱۳۸۹) در مقاله‌ای با عنوان «نقش مدیریت در توسعه صنعت گردشگری» معتقد بودند که یکی از علل اینکه این صنعت در کشورمان کند و نامحسوس است، ضعف مدیریت کلان، قوانین ودولتی بودن دیدگاه مدیران در تمام سطوح در این صنعت است که می‌توان با اصلاح سیستم مدیریت و با استراتژی خاصی زمینه‌های رشد و شکوفایی این صنعت مولد را ایجاد کرد.



مدیریت پایدار گردشگری: نمونه موردی شهر بجنورد ۱۳۳

- صفرآبادی (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «برنامه‌ریزی و طراحی جغرافیایی در محیط‌های جاذب گردشگری در شهر کرمانشاه» به بررسی و شناخت توان و قابلیت‌های گردشگری شهری کرمانشاه پرداخته و چگونگی مدیریت و برنامه‌ریزی این مکان‌ها را بررسی کرده است.

- ملایی توانی (۱۳۸۶) در پایان‌نامه خود با عنوان «مدیریت گردشگری شهری تنکابن» به این نتیجه رسیده است که علی‌رغم وجود پتانسیل‌های بالای محیط طبیعی شهر تنکابن برای جذب گردشگر، بهره‌چندانی از آن عاید نشده و گردشگران از امکانات و تسهیلات موجود در شهر احساس رضایت نمی‌کنند. به‌علت کمبود تأسیسات و تجهیزات گردشگری و عدم بهره‌برداری مناسب از این پتانسیل‌ها، عدم برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح نبود دید همه‌سوگر به استفاده بهینه از آنها، محیط طبیعی این شهر با وجود چنین جاذبه‌های فراوانی به سوی ناپایداری میل می‌کند. فقط جاذبه‌های طبیعی بی‌نظیر است که گردشگران را از سراسر کشور به سوی خود جذب می‌کند.

- شیعه (۱۳۸۲) در مقاله خود به لزوم تحول مدیریت شهری در ایران پرداخته است و همچنین مشکلات مدیریت شهری ایران را مورد بررسی قرار داده و اشاره می‌کند که این مشکلات با مبانی نظری، اصول مدیریت شهری و نحوه کار شهرداری‌های کشورهای صنعتی در ارتباط بوده و در نتیجه‌گیری، ضمن تأکید بر تخصصی کردن مدیریت شهری و تحولاتی که در این عرصه باید معمول گردد، به لزوم تحول در قوانین و تشکیلات مدیریت شهری به‌منظور بهبود ساختار کالبدی، اجتماعی و اقتصادی شهرها اشاره می‌کند و به پیشنهاد برای بهبود وضعیت آنها می‌پردازد.

- پیرس (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «چارچوب‌های یکپارچه برای تحقیقات گردشگری شهری» معتقد است که نواحی شهری مکان‌های مجزا و پیچیده‌ای هستند و به چند مشخصه عمومی پذیرفته شده برای شهرها اشاره می‌کند: تراکم‌های فیزیکی بالای ساختارها، مردم، کارکردها و عدم تجانس‌های اجتماعی و فرهنگی، اقتصاد چندکارکردی، مرکزیت فیزیکی در درون شبکه‌های منطقه‌ای و درون شهری.

#### ۴. منطقه مورد مطالعه

شهرستان بجنورد به مرکزیت شهر بجنورد یکی از شهرستان‌های تابع استان خراسان شمالی، در مختصات ۵۶ ۱۹ تا ۵۷ ۴۳ طول جغرافیایی و ۳۷ ۱۳ تا ۳۸ عرض جغرافیایی واقع شده

است. این شهرستان با مساحت ۶۵۶۳ کیلومتر مربع در مرکز و ادامه آن در امتداد شمال و شمال غربی قرار گرفته و از شمال و شمال شرق هم مرز با کشور ترکمنستان، از غرب به شهرستان مانه و سملقان، از جنوب غرب به شهرستان جاجرم، از جنوب به شهرستان اسفراین و از جنوب شرق و شرق به شهرستان شیروان محدود می‌گردد. این شهرستان از لحاظ جمعیت ۴۰ درصد کل جمعیت استان را به خود اختصاص داده است.

شهرستان بجنورد در گذشته از نظر وسعت، منطقه وسیعی را در شمال غربی استان خراسان شامل می‌شده، اما به مرور زمان قسمت‌هایی از این شهرستان با توجه به تقسیمات کشوری منتزع و مستقل شده‌اند. طبق آخرین تقسیمات کشوری مصوب وزارت کشور، شهرستان بجنورد شامل ۳ بخش و ۸ دهستان است و برابر آخرین سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ دارای ۳۲۸۴۸۹ نفر جمعیت است (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵).

در سطح شهرستان بجنورد ۱۱۸ اثر تاریخی وجود دارد که بیشتر شامل قلعه، امام زاده، تپه و کاروانسرا است. اماکن تاریخی معروف آن شامل:

۱. دارالحکومه مفخم خان که مربوط به دوره قاجاریه است و در حال حاضر موزه مردم‌شناسی است.
۲. عمارت خسروخان که مربوط به دوره قاجاریه بوده و محل استقرار لهاک‌خان، یکی از فرماندهان محمدخان بوده است.
۳. قلندر بیگ بنای قدیمی که بر روی تپه صخره‌ای واقع شده است.
۴. عمارت سردار مفخم که مربوط به قرن ۱۳ هجری قمری است و مقارن با دوره ناصری به دستور محمدخان شادلو (سردار مفخم) بنا شد.
۵. بش قارداش (تفرجگاه عمومی)
۶. کاروانسرای سبزه میدان مربوط به سده سیزدهم هجری و دارای ۲۶ غرفه آجری است.
۷. کاروانسرای سردار مربوط به قرن دوازدهم هجری که دارای دروازه چوبی و مصالح خشت و چوب است.
۸. سنگ نگاره تکه در ۳۵ کیلومتری غرب بجنورد و واقع در روستای نرگسلوی علیا بر روی صخره‌های کنده کاری شده است.
۹. یخچال بجنورد ساختمان آن مربوط به دوره قاجار و به ارتفاع ۸ متری و مخروطی

شکل است.

۱۰. گردشگاه بابامان که در کیلومتر ۱۱ جاده بجنورد - مشهد، به فاصله تقریبی ۳۰۰ متر از جاده واقع شده و یکی از قدیمی ترین پارک های گردشگری در ایران است.

اماکن مذهبی معروف آن عبارتند از: امامزاده عسگری، امامزاده محمدرضا لنگر، امامزاده محمدباقر، امامزاده نبی غلامان، شاهزاده حیدر راستقان، مدرسه علمیه (مدرسه سلطانیه)، مسجد جامع بجنورد، مسجد ناوه، مسجد جامع روستای لنگر و مسجد جامع چناران (واقع در روستای چناران از توابع شهرستان بجنورد). از صنایع دستی شهرستان بجنورد می توان به قالی بافی، نمدمالی، زیلوبافی، پارچه بافی، ریسندگی و گلیم بافی اشاره کرد.

#### ۵. یافته های تحقیق

از بین افراد مصاحبه شده، ۲۵۴ نفر (۶۵/۸٪) مرد و ۱۲۷ نفر (۳۲/۹٪) زن بوده اند. همچنین حدود ۶/۲ درصد گردشگران شهر بجنورد ۱۵ تا ۲۰ سال و ۲۲ درصد از آنها ۲۱ تا ۳۰ سال داشته اند. ۳۸/۹ درصد آنها بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۱۹/۷ درصد آنها بین ۴۱ تا ۵۰ سال، ۹/۸ درصد آنها بین ۵۱ تا ۶۰ سال، ۲ درصد آنها ۶۱ تا ۷۰ سال و حدود ۱ درصد آنها بالای ۷۰ سال داشتند. از نظر سطح تحصیلات، ۱۷/۹ درصد دارای مدرک تحصیلی زیر دیپلم، ۴۳ درصد دارای تحصیلات دیپلم، ۳۰/۱ درصد دارای تحصیلات کارشناسی، ۷ درصد دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر هستند. داده ها نشان می دهد که حدود ۷۵/۹ درصد از این گردشگران متأهل و حدود ۲۳/۶ درصد مجرد بوده اند.

#### ۵-۱. ارزیابی گردشگری شهر بجنورد

با توجه به نتایج حاصل از میان ۳۸۴ نمونه، ۹/۳ درصد وضعیت گردشگری بجنورد را کاملاً نامطلوب، ۱۰/۱ درصد وضعیت را نامطلوب، ۱۶/۳ درصد وضعیت را نسبتاً مطلوب، ۷/۸ درصد وضعیت را مطلوب و ۵۶ درصد وضعیت را کاملاً مطلوب دانسته اند. بنابراین طبق جدول ۱ وضعیت گردشگری شهر بجنورد مطلوب ارزیابی می شود.

جدول ۱. وضعیت فعلی گردشگری شهر بجنورد

وضعیت فعلی گردشگری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
کاملاً نامطلوب	۳۶	۹/۳	۹/۳
نامطلوب	۳۹	۱۰/۱	۱۹/۴
نسبتاً مطلوب	۶۳	۱۶/۳	۳۵/۷
مطلوب	۳۰	۷/۸	۴۳/۵
کاملاً مطلوب	۲۱۶	۵۶/۵	۱۰۰/۰
جمع	۳۸۴	۱۰۰/۰	

### ۲-۵. ارزیابی مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری

اطلاعات جدول ۲ نشان می‌دهد: درباره کیفیت عملکرد مدیریت در توسعه گردشگری در شهر بجنورد، ۶۳ درصد مدیریت شهری را در شهر بجنورد خیلی کم، ۶ درصد در حد کم، ۱۳/۵ درصد متوسط، ۱۰/۶ درصد در حد زیاد و همچنین ۶/۲ درصد گزینه خیلی زیاد اعلام کرده‌اند.

جدول ۲. وضعیت مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری

وضعیت مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
خیلی کم	۲۴۳	۶۳	۶۳
کم	۲۳	۶	۶۹
متوسط	۵۲	۱۳/۵	۸۲/۵
زیاد	۴۱	۱۰/۵	۹۳/۰
خیلی زیاد	۲۴	۷	۱۰۰/۰
جمع	۳۸۴	۱۰۰/۰	

### ۳-۵. ارزیابی میزان آشنایی گردشگران با شهر بجنورد

بر اساس داده‌ها، ۸۳/۶ درصد اعلام کرده‌اند که میزان آشنایی گردشگران ورودی به شهر بجنورد در حد کم و خیلی کم است.

جدول ۳. بررسی وضعیت میزان آشنایی گردشگران با شهر بجنورد

وضعیت میزان آشنایی گردشگران با شهر بجنورد	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
خیلی کم	۹۲	۲۴	۲۴
کم	۲۲۹	۵۹/۴	۸۳/۶
متوسط	۴۹	۱۲/۸	۹۶/۴
زیاد	۷	۱/۸	۹۸/۲
خیلی زیاد	۷	۱/۸	۱۰۰/۰
جمع	۳۸۴	۱۰۰/۰	

#### ۴-۵. ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در ارائه اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی به گردشگران

با توجه به داده‌ها، حداقل ۵۰ درصد از گردشگران ورودی به شهر بجنورد رضایتمندی خود از اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی بجنورد را در حد کمی دانسته‌اند. تنها ۰/۸ درصد از گردشگران از این اقامتگاه‌ها رضایت داشته‌اند.

جدول ۴. ارزیابی پاسخگویان از عملکرد مدیریت شهری در ارائه اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی به گردشگران

وضعیت میزان آشنایی گردشگران با شهر بجنورد	فراوانی	درصد فراوانی	درصد تجمعی
خیلی کم	۶۶	۱۷/۲	۱۷/۲
کم	۱۹۲	۵۰	۶۷/۲
متوسط	۱۲۳	۳۲	۹۹/۲
زیاد	۰	۰	۹۹/۲
خیلی زیاد	۳	۰/۸	۱۰۰/۰
جمع	۳۸۴	۱۰۰/۰	

#### ۴-۵. آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها میزان معناداری متناظر با آنها بررسی می‌شود. چنانچه میزان معناداری برای هر کدام از متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ باشد، نتیجه می‌گیریم که داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردارند. آزمون شاپیرو - ویلک برای داده‌هایی با حجم کم، به‌عنوان

1. Shapiro- wilk

مثال ۵۰ و یا کمتر مناسب است و آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای داده‌هایی با حجم نمونه بالا مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این پژوهش از آنجایی که تعداد حجم نمونه از ۵۰ بیشتر و برابر ۳۸۴ نمونه است، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

متغیرها	وضعیت فعلی جاذبه‌ها	عملکرد مدیریت در اطلاع‌رسانی	زیرساخت‌ها	آشنایی گردشگران	اقامتگاه‌ها
تعداد	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴
میانگین	۱/۹۸	۳/۹۱			
انحراف معیار	۱/۴۰	۱/۳۲			
Z	۳/۷۶	۳/۶۱	۳/۰۶	۲/۸۰	۱/۵۱
معناداری*	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

\*در صورتی که مقدار معناداری کمتر از ۰/۰۵ شود، نمی‌توان توزیع داده‌ها نرمال فرض کرد.

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد: مقدار Z در آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیرهای آشنایی با قابلیت وضعیت فعلی گردشگری، عملکرد مدیریت شهری و عملکرد مدیریت شهری در ارائه اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی از میزان Z جدول بیشتر است. بنابراین تفاوت توزیع داده‌ها با توزیع نرمال معنادار بوده و نمی‌توان توزیع داده‌های این متغیرها را نرمال فرض کرد.

جدول ۶. نتایج آزمون دوجمله‌ای ارزیابی وضعیت مدیریت شهری در توسعه گردشگری شهر بجنورد

گروه‌ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	$\leq 3$	۲۶۵	۶۹/۰۱	۰/۵۰	۰/۷۹۳
بیشتر از انتظار	$> 3$	۱۱۹	۳۰/۹		
جمع		۳۸۴	۱۰۰		

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که فراوانی گزینه‌های مربوط به پاسخ‌ها کمتر از متوسط و متوسط (گزینه‌های خیلی کم، کم و متوسط) ۶۹/۰۱ درصد و فراوانی گزینه‌های بیشتر از

#### 1. Kolmogorov- smironvo

مدیریت پایدار گردشگری: نمونه موردی شهر بجنورد ۱۲۹

متوسط (زیاد و خیلی زیاد) ۳۰/۹ درصد است. تفاوت بین فراوانی دو حد کمتر و بیشتر از مقدار انتظار معنادار نشده است. بنابراین می توان گفت که گردشگران شهرستان بجنورد مدیریت این شهر را به طور معناداری پایین از حد متوسط می دانند.

#### ۵-۶. آزمون فرضیه ها

- فرضیه اول: وضعیت فعلی جاذبه های گردشگری شهر بجنورد برای جذب گردشگران در حد مطلوب نیست.

جدول ۷. آزمون دوجمله ای ارزیابی تأثیر عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهری بجنورد

گروه ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	≤۳	۱۳۸	۳۵/۹۳	۰/۵۰	۰/۰۰۰
بیشتر از انتظار	>۳	۲۴۶	۶۴/۰۶		
جمع			۱/۰۰		

نتایج این جدول نشان می دهد که فراوانی گزینه های بیشتر از ۳ (گزینه های مطلوب و نسبتاً مطلوب) ۶۴/۰۶ و تفاوت بین فراوانی دو حد کمتر و بیشتر از مقدار انتظار در سطح ۹۵ درصد معنادار شده است. بنابراین بر اساس نتایج، شهر بجنورد جاذبه های بسیاری برای گردشگری در حال حاضر دارد.

- فرضیه دوم: عملکرد مدیریت شهری بجنورد در توسعه پایدار گردشگری مناسب نبوده است.

جدول ۸. نتایج آزمون دوجمله ای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد

گروه ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	≤۳	۳۱۸	۸۲/۸۱	۰/۵۰	۰/۰۰۰
بیشتر از انتظار	>۳	۶۶	۱۷/۱۸		
جمع		۳۸۴	۱۰۰/۰		

بر اساس جدول ۸ فراوانی گزینه های مربوط به پاسخ های کمتر از متوسط و متوسط (گزینه های خیلی کم، کم و متوسط) ۸۲/۸۱ درصد و فراوانی گزینه های بیشتر از متوسط (زیاد و خیلی زیاد) ۱۷/۱۸ درصد است. تفاوت بین فراوانی دو حد کمتر و بیشتر از مقدار

انتظار در سطح ۹۵ درصد معنادار شده است. بنابراین میزان عملکرد مدیریت در جذب گردشگران و توسعه پایدار گردشگری به طور معناداری پایین تر از حد انتظار است.  
- فرضیه سوم: عملکرد مدیریت شهری بجنورد در تأمین زیرساخت‌های گردشگری شهر بجنورد مناسب نبوده است.

جدول ۹. آزمون دو جمله‌ای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در تأمین زیرساخت‌های گردشگری شهر بجنورد

گروه‌ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	$\leq 3$	۲۹۱	۷۵/۷۸	۰/۵۰	۰۰۰/۰
بیشتر از انتظار	$> 3$	۹۳	۲۴/۲۱		
جمع		۳۸۴	۱۰۰		

نتایج جدول ۹ نشان می‌دهد که بین عملکرد نامناسب مدیریت شهری و تأمین زیرساخت‌های گردشگری رابطه معناداری وجود دارد، به عبارت دیگر فرض  $H_0$  رد شده و فرض مخالف پذیرفته می‌شود.

- فرضیه چهارم: عملکرد مدیریت شهرستان بجنورد در آگاهی‌رسانی در مورد اماکن گردشگری در حد مطلوب بوده است.

جدول ۱۰. عملکرد مدیریت شهرستان بجنورد در ارائه آگاهی‌رسانی در مورد اماکن گردشگری

گروه‌ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	$\leq 3$	۳۰۳	۸۰٪	۰/۵۰	۰۰۰/۱
بیشتر از انتظار	$> 3$	۷۸	۲۰٪		
جمع		۳۸۱	۱۰۰٪		

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که بین عملکرد مدیریت شهری و عدم رضایت گردشگران از اطلاع‌رسانی اماکن گردشگری رابطه معناداری وجود دارد، چراکه مقدار فراوانی به دست آمده از این آزمون برابر ۰/۰۰۱ است. این مقدار فراوانی کوچک‌تر از سطح معناداری ۰/۰۵ است، بنابراین فرض  $H_0$  رد شده و فرض مخالف پذیرفته می‌شود.

- فرضیه پنجم: در جذب گردشگران اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی در شهر بجنورد رابطه معناداری وجود ندارد.



مدیریت پایدار گردشگری: نمونه موردی شهر بجنورد ۱۳۱

جدول ۱۱. آزمون دوجمله‌ای ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی در شهر بجنورد

گروه‌ها	مقادیر مورد بررسی	تعداد	درصدها	درصد انتظار	سطح معناداری
برابر و یا کمتر از متوسط	≤۳	۲۶۵	۶۹/۰	۰/۵۰	۰۰/۲
بیشتر از انتظار	>۳	۱۱۹	۳۰/۹۸		
جمع		۳۸۴	۱۰۰		

نتایج جدول ۱۱ نشان می‌دهد که فراوانی گزینه‌های مربوط به پاسخ‌های کمتر از متوسط و متوسط (گزینه‌های خیلی کم، کم و متوسط) ۶۹/۰ درصد و فراوانی گزینه‌های بیشتر از متوسط (زیاد و خیلی زیاد) ۳۰/۹۸ درصد است. تفاوت بین فراوانی دو حد کمتر و بیشتر از مقدار انتظار معنادار نشده است. می‌توان نتیجه گرفت که گردشگران شهر بجنورد عملکرد مدیریت شهر را در ارائه اقامتگاه‌ها رسمی و غیررسمی در سطح متوسط می‌دانند.

همان‌طور که جدول ۱۲ نشان می‌دهد، عوامل مؤثر در توسعه گردشگری شهر بجنورد به ترتیب عبارتند از: رسانه‌های مجازی، شرکت‌های گردشگری، هتل و غیره که به ترتیب نمره میانگین مشخص شده‌اند.

جدول ۱۲. عوامل مؤثر و راهکارهای توسعه گردشگری به ترتیب نزولی

ردیف	متغیرهای تحقیق	میانگین محاسباتی	t محاسباتی	t جدول	سطح معناداری
۱	رسانه‌های مجازی	۳/۵۶	۹/۲۱	۲	۰/۰۰۰
۲	شرکت‌های گردشگری	۳/۲۲	۸/۰۴	۲	۰/۰۰۰
۳	هتل‌ها	۳/۰۳	۷/۸۳	۲	۰/۰۰۰
۴	رسانه ملی	۳/۰۰۳	۷/۷۴	۲	۰/۰۰۰
۵	رسانه نوشتاری	۲/۹۵	۶/۹۱	۲	۰/۰۰۰
۶	شبکه رادیویی	۲/۹	۶/۸۴	۲	۰/۰۰۰
۷	اطلاع‌رسانی و تبلیغات	۲/۸۸	۶/۷۱	۲	۰/۰۰۰
۸	سطح بهداشت	۲/۶۶	۶/۲۱	۲	۰/۰۰۰
۹	کمپ‌های مسافری	۲/۷۶	۵/۵۲	۲	۰/۰۰۰
۱۰	بروشورها	۲/۵۹	۵/۳۱	۲	۰/۰۰۰
۱۱	زیرساخت‌ها	۲/۳۸	۷/۳۱	۲	۰/۰۰۰
۱۲	عرض خیابان‌ها	۱/۹۹	۶/۴۱	۲	۰/۰۰۰
۱۳	پارک‌ها و شهربازی‌ها	۲/۲۹	۱/۹۹	۲	۰/۰۰۰

## ۶. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

این پژوهش از نوع توصیفی - تحلیلی و در زمره تحقیقات کاربردی و از نوع پیمایشی بوده است که با توجه به اهداف و سؤالات اساسی تحقیق با استفاده از ابزار پرسشنامه، اقدام به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز شد. در مطالعات میدانی این پژوهش از جمله می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: تأمین زیرساخت‌های گردشگری شهر بجنورد، آگاهی‌رسانی به گردشگران برای معرفی جاذبه‌های گردشگری شهر بجنورد، تأمین امنیت گردشگران و اجرای برنامه‌های فرهنگی و اجتماعی برای جلب نظر گردشگران به منظور اقامت طولانی‌تر در شهر بجنورد بوده است. برای تعیین روایی محتوایی، پرسشنامه مذکور، از نظرات صاحب‌نظران و متخصصان بهره‌برده شده و پیشنهادات و اصلاحات لازم انجام شد. جهت تعیین پایایی پرسشنامه، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایایی محاسبه شده برای سؤالات پرسشنامه ۹۳ درصد به دست آمده است که این مقدار آلفای کرونباخ بیانگر پایایی ابزار تحقیق بوده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از توزیع فراوانی، درصدهای فراوانی و نمودارها و در بخش آمار استنباطی برای داده‌هایی که از توزیع نرمال پیروی کردند، از آزمون t تک نمونه‌ای و برای متغیرهایی که دارای توزیع نرمال نبودند از آزمون دو جمله‌ای استفاده شد.

ارزیابی فرضیه اول پژوهش نشان داد که فرض صفر مبنی بر اینکه وضعیت فعلی جاذبه‌های گردشگری شهر بجنورد برای جذب گردشگران در حد مطلوب نیست، رد و فرضیه مخالف پذیرفته می‌شود. بنابراین استنباط می‌شود که جاذبه‌های گردشگری شهر بجنورد در جذب گردشگران مؤثر بوده و عامل مهمی در توسعه پایدار شهر است.

در رابطه با فرضیه دوم تحقیق، فرض صفر مبنی بر این که عملکرد مدیریت شهری بجنورد در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد موفق عمل کرده، رد و فرض مخالف پذیرفته شد. چنین استنباط می‌شود که عملکرد مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد مناسب نبوده و لذا این گزینه از مهم‌ترین عوامل توسعه‌نیافتگی شهر در زمینه گردشگری است.

ارزیابی فرضیه سوم پژوهش نشان داد: فرض صفر مبنی بر اینکه آیا عملکرد مدیریت شهرستان بجنورد از نظر ارائه خدمات شهری (از جمله زیرساخت‌ها، پارک‌ها، پوشش آسفالت و...) به گردشگران مناسب است رد و فرض مخالف پذیرفته شد. بنابراین با توجه

به ارزیابی فرضیه اول، استنباط شد که عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهری برای توسعه پایدار گردشگری و جلب گردشگران به شهر بجنورد مناسب نیست.

در رابطه با فرضیه چهارم تحقیق، فرض صفر، مبنی بر اینکه عملکرد مدیریت شهری در ارائه آگاهی‌رسانی در مورد اماکن گردشگری شهر بجنورد مطلوب بوده است رد و فرضیه مخالف پذیرفته می‌شود. چنین استنباط می‌شود که عدم تبلیغات درست و مناسب و ناآگاهی گردشگران از اماکن و چشم‌اندازهای شهر بجنورد یکی دیگر از عوامل توسعه‌نیافتگی شهر در ارتباط با گردشگری شهری بجنورد است.

در رابطه با فرض پنجم، فرض صفر مبنی بر اینکه اقامتگاه‌های رسمی و غیررسمی در جذب گردشگران مؤثر بوده است، رد و فرضیه مخالف پذیرفته می‌شود. چنین استنباط می‌شود که کمبود اقامتگاه‌ها در پذیرش گردشگر مؤثر بوده و در پیشرفت و توسعه شهر بجنورد از دیگر عوامل تأثیرگذار خواهد بود.

اگر بخواهیم در یک جمله بحث را کامل کنیم، باید بگوییم عملکرد مدیریت شهری در توسعه پایدار گردشگری شهر بجنورد مناسب نبوده است. با توجه به یافته‌ای پژوهش موارد زیر برای توسعه و رونق گردشگری شهر بجنورد پیشنهاد می‌شود:

۱. تجدید نظر مدیریت شهری در برنامه‌های گردشگری شهر بجنورد، جهت توسعه و رونق گردشگری؛
۲. فراهم آوردن زیرساخت‌های گردشگری (هتل، متل، اقامتگاه و...) جهت جذب گردشگران؛
۳. تهیه و تدوین برنامه‌های تبلیغاتی مناسب برای معرفی و شناساندن جاذبه‌های گردشگری شهر بجنورد به گردشگران؛
۴. تهیه برنامه راهبردی گردشگری با مشارکت جامعه محلی.

## فهرست منابع

### الف) منابع فارسی

۱. الوانی، مهدی و معصومه پیروزبخت (۱۳۸۶). فرایند مدیریت توریسم، تهران: مرکز مطالعات فرهنگی.
۲. ایلاتلو، مریم (۱۳۹۰). «کاربرد مدل MS SWOT در تحلیل مدیریت گردشگری شهری مطالعه موردی: منطقه ۱۲ تهران»، اولین همایش بین‌المللی مدیریت گردشگری و توسعه پایدار، مرودشت: دانشگاه آزاد اسلامی.
۳. پورجهان، ساره (۱۳۹۰). «نقش سازمان‌های مدیریت مقصد در توسعه پایدار گردشگری»، همایش گردشگری و توسعه پایدار، همدان: دانشگاه آزاد اسلامی.
۴. پیرایش، فروزان، مه‌ری اذانی، زینب صالحی (۱۳۹۰). «چالش‌های مدیریتی گردشگری ایران با رویکرد توسعه پایدار»، اولین همایش بین‌المللی مدیریت گردشگری و توسعه پایدار، مرودشت: دانشگاه آزاد اسلامی.
۵. حسن‌پور، امید، هادی صادقیان، سیده لیلا خدابخشی (۱۳۹۰). «مدیریت و نقش آن در توسعه پایدار گردشگری»، اولین همایش گردشگری بین‌المللی و توسعه پایدار، همدان: دانشگاه آزاد اسلامی.
۶. خراسانی‌زاده، فرنوش و سجاد امیدی (۱۳۹۰). «راهکارهای مدیریت و توسعه زیرساخت‌های گردشگری در ایران»، اولین همایش مدیریت و توسعه گردشگری، چالش‌ها و راهکارها، تهران: مرکز مطالعات تکنولوژی.
۷. زارعی، مریم و فاطمه استخر (۱۳۸۹). «ارائه راهکاری جهت توسعه گردشگری با بهره‌وری از جاذبه‌های تاریخی و قابلیت‌های اکوتوریسمی روستای کلات»، اولین همایش بین‌المللی مدیریت گردشگری و توسعه پایدار.
۸. شیعه، اسماعیل (۱۳۸۲). «لزوم تحول مدیریت شهری در ایران»، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان: ۳۷.
۹. صفرآبادی، اعظم (۱۳۸۸). برنامه‌ریزی و طراحی جغرافیایی محیط‌های جاذب گردشگری در شهر کرمانشاه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، اصفهان: دانشگاه اصفهان، گروه جغرافیا.
۱۰. فرج‌الهی، اصغر و حسین پوزش (۱۳۸۹). «نقش مدیریت در توسعه صنعت گردشگری»، همایش منطقه‌ای توریسم و توسعه، یاسوج: دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۱. کازس، ژرژ و فرانسواز پوتیه (۱۳۸۲). جهانگردی شهری، ترجمه صلاح‌الدین محلاتی، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی.
۱۲. محمدی، جمال، اصغر ضربایی، جبار علیزاده اصل و جمال‌الدین صمصام شریعت (۱۳۸۲). «تحلیلی بر سنجش فناوری اطلاعات و ارتباطات و نقش آن در تحقق مشارکت اجتماعی و توانمندسازی مدیریت شهری، مطالعه موردی: منطقه شش شهر اصفهان»، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۳۱.

۱۳. مرکز آمار ایران (۱۳۸۵). سرشماری عمومی نفوس و مسکن.
۱۴. معین، سعیدرضا (۱۳۹۰). «توسعه گردشگری و نقش مدیریت گردشگری در قشم»، همایش ملی قشم و چشم‌انداز آینده، قشم: سازمان منطقه آزاد قشم.
۱۵. ملایی توانی، علی (۱۳۸۶). مدیریت توریسم شهری تنکابن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم زمین.
۱۶. نادعلی پور، زهرا (۱۳۹۰). «عوامل مؤثر بر مزیت رقابتی شهرها در زمینه توسعه گردشگری شهری»، اولین همایش مدیریت و توسعه گردشگری، چالش‌ها و راهکارها، تهران: مرکز مطالعات تکنولوژی دانشگاه صنعتی شریف.
۱۷. نظریان، اصغر، نادر شوقانی (۱۳۹۰). «توانمندسازی نظام مدیریت شهری بر اساس الگوی شهر شهروند مدار در ایلام»، مجله چشم‌انداز جغرافیایی در مطالعات انسانی، سال ششم، شماره ۱۶، پاییز: ۱۳۴.
۱۸. یعقوب‌زاده، رحیم (۱۳۹۰). گردشگری فرهنگی و راهکارهای مناسب برای ارتقای آن در جمهوری اسلامی ایران، انتشارات جامعه‌شناسان.

#### ب) منابع لاتین

1. Jayawardena, Chandana, J. Patterson, Daniel, Choi, Chris and Rain Ryan (2008). "Sustainable Tourism Development In Niagara; Discussions, Theories and Insights", international journal of contemporary hospitality management, vol. 20, No. 3: 258-277.
2. Georg, W. (2008). Tourism Politics, Globalization, Sustainable and Responsible Tourism, available from. www.arlt-lectures.com.
3. Pearce, D. (2001). "An Integrative Framework for Urban Tourism Research," Annals of Tourism Research, 28.