

ارزیابی برنامه‌ریزی خدمات گردشگری در شهر شیراز

جهان بین میرزایی کارشناسی ارشد شهرسازی، دانشگاه شیراز، مدیر شهرسازی
شهرداری شیراز
سجاد احمدی* کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه تهران
کارشناس طرح تفصیلی شهرداری شیراز

چکیده

برنامه‌ریزی فضایی هدف‌مند و پایدار خدمات گردشگری از راه‌کاری مدیریت شهری در جهت بهبود وضعیت گردشگری و جلب رضایت‌مندی گردشگران و به تبع آن جذب گردشگر است. به نظر می‌رسد وضع موجود امکانات و خدمات گردشگری شهر شیراز متناسب با پتانسیل و قابلیت‌های گردشگری آن نمی‌باشد. هدف این پژوهش بررسی و تحلیل وضعیت امکانات و تسهیلات گردشگری در شهر شیراز از نظر گردشگران و تأثیر و دست‌یابی به گردشگری پایدار در شهر شیراز است. روش تحقیق توصیفی - تحلیل و بر مبنای هدف از نوع روش کاربردی است. نتایج پژوهش نشان از آن دارد که شهر شیراز از لحاظ برخورداری از امکانات و خدمات گردشگری در وضع نامناسبی قرار دارد و لازم است که مدیران گردشگری این مسئله را جهت بهبود و کارایی پایداری گردشگری در شهر شیراز مدنظر قرار دهند. همچنین نتایج تحقیق حاکی از تأثیرگذاری امکانات و زیرساخت‌های گردشگری مورد نیاز مدیریت شهری در پیاده‌سازی زیربنای توسعه پایدار گردشگری در شهر شیراز دارد. به طور کلی با توجه به قابلیت‌های گردشگری شهر شیراز و تأثیرهای مهم توسعه گردشگری در توسعه اقتصادی، اجتماعی - فرهنگی و محیطی، می‌توان از گردشگری به عنوان یکی از راه‌کارهای مفید، کم-هزینه با بازدهی بالا در دست‌یابی به توسعه پایدار در محدوده مورد نظر بهره گرفت.

واژگان کلیدی: شهر شیراز، خدمات، برنامه‌ریزی گردشگری پایدار.

۱. مقدمه

برای تبیین اهمیت نقشی که خدمات در جوامع ایفا می‌کنند، قبل از هر چیزی بایستی به ادراکی مفهومی از آن دست یافت. مارشال^۱ خدمات را به عنوان فعالیت‌هایی تعریف می‌کند که مجزا از تولید مواد اولیه هستند و بطور مستقیم و بی واسطه در فرایند فیزیکی تهیه مواد شرکت می‌کنند. تخصص در ارائه خدمات، به‌طور مستقیم متکی بر مهارت‌های حرفه‌ای، تجربه و دانش می‌باشد و میزان اتکای بسیار کمی به مهارت‌های فیزیکی دارد (دارابی، ۱۳۸۴: ۸۲). خدمات در بسترسازی جهت یک کیفیت زندگی مطلوب در جوامع می‌توانند نقش تأثیر گذاری را ایفا کنند. فقدان خدمات به اندازه نیاز جوامع به عدم اطمینان و افزایش تقاضا خواهد انجامید که مشکلات متعدد کالبدی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و غیره برای استفاده کنندگان به وجود خواهد آورد؛ لذا ارائه خدمات، وابسته به حضور افراد ذی‌قیمتی است که در هر دو جنبه تقاضا و عرضه حضور دارند. در بعد عرضه، کسانی که ارائه‌کننده خدمات هستند و در بعد تقاضا؛ آن‌ها که خدمات مورد نظر را دریافت کرده و از آن بهره می‌برند. بنابراین در تعریفی جامع؛ خدمات به عنوان یک اتصال برای پاسخ‌گویی یا مسئله‌تک‌تک افراد جامعه اعم از خانواده، جوامع محلی، شرکت‌ها و در یک کلام کلیت جامعه می‌تواند کاربرد داشته باشد. خدمت فعالیت یا منفعتی نامحسوس و لمس نشدنی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می‌کند و مالکیت چیزی را به دنبال ندارد. تولید خدمت ممکن است به کالای فیزیکی وابسته باشد یا نباشد. مانند اجاره اتاق در هتل، سپردن پول به بانک، مسافرت با هواپیما، تماشای یک مسابقه ورزشی و... که همه مستلزم خرید خدمت هستند (کاتلر و همکاران^۲، ۱۳۷۹: ۳۱). اهمیت و نقش بالقوه خدمات در توسعه، امری غیر قابل کتمان است که روز به روز جایگاه محکم‌تری در بین نظریه‌پردازان توسعه پیدا می‌کند. انکتاد^۳ در زمینه نقش بالقوه خدمات در توسعه، به پنج عامل مهم و کلیدی به عنوان نقش راهبردی اشاره می‌کند:

1. Marshall
2. Kotler et al
3. Unctad

- افزایش و تقویت حاکمیت، هویت و امنیت ملی؛
- تأمین زیرساخت‌های اساسی برای نیازهای مردم و عملکرد اقتصاد؛
- توسعه سرمایه انسانی و افزایش فرصت‌های اشتغال؛
- افزایش توان رقابت بنگاه‌های ملی در بازار جهانی؛
- تأثیر گذاری بر مکان یابی تولید و کارکرد های تصمیم سازی.

علاوه بر تاکید انکتاد بر نقش انکار ناپذیر خدمات در توسعه، گور^۱ محققى است که با تاکید بر دومین نقش راهبردی عنوان شده از سوی انکتاد، یعنی تأمین زیر ساخت‌های اساسی برای نیازهای مردم، چهار روش تسهیل حرکت افراد، به وجود آوردن خدماتی که خودشان متحرک هستند (ایجاد خدمات سیار)، واداشتن مردم به زندگی کردن در نزدیک‌ترین فاصله به خدمات و مهیا کردن خدمات در یک مکان با فاصله نزدیک‌تر به اشخاص را برای توزیع خدمات برمی‌شمارد (ایزدی خرامه، ۱۳۸۲: ۳۵). هدف این پژوهش شناسایی وضعیت امکانات و تسهیلات توریستی آن و مشخص کردن تأثیرات آن در توسعه پایدار گردشگری شهر شیراز است. در راستای دستیابی به اهداف فوق سوال زیر مطرح می‌گردد:

✓ ایجاد امکانات مورد نیاز مدیریت شهری تا چه میزان می‌تواند در پیاده‌سازی زیربنای توسعه پایدار گردشگری در شهر شیراز نقش داشته باشد؟

۲. مبانی نظری

۲-۱. اصول خدمات گردشگری

مداخله در هر موضوع یا پدیده در جهت نظام بخشی به آن باید بر پایه انگاره‌ای از رشد و توسعه استوار گردد. در چنین حالتی می‌توان تصویری از یک پدیده یا موضوع بدست داد که اجزای آن در تناسب با هدف‌مندی مشخص، به صورت یک کل منسجم، از حرکتی مناسب برخوردار باشند. حرکتی متعادل که کل اجزای را در بر گرفته و آن‌ها را با زمان و مکان هم سو کند. با تحقق این امور است که می‌توان گفت پدیده، کثرتی

1. Gore

است هدف‌مند که قاعده و تحول و تکامل بر تمامی ابعاد آن حاکمیت دارد. کلیتی یک-پارچه که اجزای آن متعادل بوده و در قلمرو های معینی به خود معنا می‌بخشد. در چارچوب این بینش، سیستم خدمات گردشگری، مجموعه ای است واجد اجزا که باید در یک کل منسجم، انسجام یابد. این کل در جهت تحرکی شایسته نیازمند پیروی از اصول زیر است:

اصل وحدت و کثرت یا اصل جامعیت^۱: این اصل بر کثرت و تنوع اجزای سیستم (گردشگر، سفر، راه، وسیله نقلیه و جاذبه‌ها) و ترکیب آن‌ها در قالب مجموعه ای یک‌پارچه دلالت دارد. مجموعه ای که اجزای آن باید نسبت به اهداف توسعه ای وحدت یابند.

اصل تحول و تکامل: این اصل بر همراهی اجزای سیستم نسبت به زمان دلالت دارد. به عبارت دیگر، در چارچوب این اصل، ارتقاء کمی و کیفی اجزای سیستم امری اجتناب پذیر است. عدم همراهی یا تحول هر یک از اجزاء با شرایط زمانی، تحرک طبیعی مجموعه را برهم زده و ناکار آیی آن را موجب می‌شود.

اصل تعادل و تمایز: این اصل به رشد و توسعه متوازن اجزای یک کل و نیز تعریف قلمرو عمل هر یک از اجزای سیستم در محدوده خاص دلالت دارد. وجوهی که منجر به تکوین کلیتی متعادل و هویتی کارآمد برای اجزای می‌گردد (سازمان حمل-ونقل و پایانه‌های کشور، ۱۳۷۹).

اصل عمومیت^۲: بایستی خدمات گردشگری با کیفیت و کمیت یکسان به همه افراد ارائه شود و هیچ تبعیضی نباشد.

اصل مقبولیت^۳: کمیت و کیفیت خدمات گردشگری بایستی از دیدگاه های فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی مورد قبول مردم باشد و بتواند جهت تأمین، حفظ و ارتقای سلامت و رفاه حال گردشگران، مسافران و رانندگان موثر باشد.

اصل عدالت^۴: همه افراد جامعه فارغ از ملاحظات اقتصادی، اجتماعی، سیاسی،

1. Comperhensiveness

2. Universality

3. Acceptability

4. Equity

ملیتی و مذهبی حق برخورداری از این نوع خدمات را دارند.

اصل فراهم بودن^۱: امکانات خدمات گردشگری باید به نسبت جمعیت تقاضا کننده با توجه به سطح بندی خدمات فراهم باشد.

اصل در دسترس بودن^۲: کلیه گردشگران و مسافران بایستی دسترسی کامل به خدمات گردشگری ضروری را داشته باشند.

اصل به هنگام بودن: خدمات گردشگری بایستی هنگام ضرورت برای جامعه تقاضا کننده فراهم باشد.

اصل قابل پرداخت بودن: بایستی تمامی استفاده کنندگان از عهده پرداخت هزینه این نوع از خدمات گردشگری برآیند.

با پیروی از این اصول می‌توان هر نوع برخورد با سیستم عرضه و تقاضا را- در قالب کلتی منسجم- معنادار کرد. برخوردهایی که ماهیت توسعه ای داشته و دامنه تأثیر آن به ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی کشیده می‌شود (بهنام مرشدی، ۱۳۹۱: ۷۲).

۲-۲. تسهیلات و خدمات گردشگری

خدمات گردشگری شامل تمام امکانات و تسهیلاتی است که جهت برآوردن نیازها و خواسته‌های مورد انتظار گردشگران از سوی ارائه‌دهندگان خدمات (سازمان‌ها، ادارات، ارگان‌ها، جامعه میزبان و ...) به گردشگران ارائه می‌شود تا رضایت گردشگران جلب شود (بهنام مرشدی، ۱۳۹۱). در فعالیتهای مربوط به گردشگری، بحث مربوط به خدمات، جایگاه مهمی دارد (طالقانی و فتاحی، ۱۳۸۴: ۶۳-۵۶)؛ چرا که در میان فعالیتهای خدماتی، گردشگری یکی از بخش‌های پیشتاز و در حال رشد در سطح بین‌المللی است (فوری^۳، ۲۰۱۱: ۷-۱)؛ لذا اهمیت خدمات و زیرساخت‌های گردشگری از آن جهت است که رابطه مستقیمی بین افزایش کمیت و کیفیت زیرساخت‌ها و تعداد گردشگران وجود دارد. بسط و گسترش ارتباطات و وسایل مدرن حمل‌ونقل، توسعه

1. Availability
2. Accessibility
3. Fourie

خدمات هواپیمایی و فرودگاهی و بهره برداری از راه‌های مناسب ارتباطی و مواصلاتی بر اقبال گردشگران به مقصد خواهد افزود. از این رو یکی از مهم‌ترین ارکان توسعه مقاصد گردشگری در اختیار داشتن سیستمی کارآمد از تسهیلات، خدمات و تأسیسات گردشگری است. در واقع کیفیت بالای خدماتی که در این بخش از فعالیت‌های گردشگری ارائه می‌شود بصورت مستقیم منجر به افزایش درآمد، میانگین مدت ماندگاری و در نهایت افزایش سطح مطلوبیت گردشگران می‌شود که این خود انگیزه بازدید مجدد را در پی داشته و گردشگرانی که راضی از مقصدی به موطن خود باز می‌گردند به تشویق و ترغیب نزدیکان خود برای بازدید از مقصد مذکور می‌پردازند. رضایت گردشگر منجر به نوعی بازاریابی بدون هزینه برای سایت‌های گردشگری می‌شود (بهنام مرشدی، ۱۳۹۱).

دسترسی به زمین و زیرساخت‌های خدماتی مکانیزم قدرتمندی است که شهروندان فقیر را قادر می‌سازد، که درآمد و شرایط زندگی‌شان را از طریق اتکا خودشان بهبود بخشند (سراگیل‌دینگ^۱، ۲۰۰۰: ۱۹). از آنجایی که زمین در شهرها با توجه به تغییرات مختلف اقتصادی و اجتماعی و رشد فزاینده کالبدی شهرها در تمام دنیا خصوصاً شهرهای جهان سوم به صورت یک مسئله بسیار مهم مطرح است (مولازاده، ۱۳۷۹: ۴۴)، به همین دلیل فرایند برنامه‌ریزی می‌بایست تدارک دیدن زمین برای زیرساخت‌های خدماتی و ارائه موثر و کارآمد آن‌ها را هدف نهایی خود قرار بدهد. برنامه‌ریزی تأسیسات خدماتی در شکل مدرن آن در حدود یک قرن پیش در کشورهای با اقتصاد پیشرفته به عنوان پاسخی ضروری برای نیاز سلامت جمعیت در روستاها از تأثیرها صنعتی سازی و تقاضاهای جمعیت روبه رشد و به منظور فراهم آوردن زیرساخت‌های اساسی شهرها به وجود آمدند. این برنامه ریزی در آغاز بیشتر برای پرداختن به مسائل و مشکلات ناشی از اوضاع آشفته و غیر بهداشتی ناشی از تحولات صنعتی قرن نوزدهم توسعه پیدا کرده است (مدیلتون^۲، ۱۹۹۸: ۹۵). برنامه-ریزی زیرساخت‌های خدماتی گردشگری به دو عامل اساسی بستگی دارد:

1. Seragelding
2. Middelton

• اول: ایجاد شیوه‌های مناسب دسترسی به زیرساخت‌ها و افزایش قابلیت دسترسی؛

• دوم: طراحی و تهیه نقشه‌های پایه بزرگ مقیاس برای برنامه‌ریزی تأسیسات خدمات گردشگری.

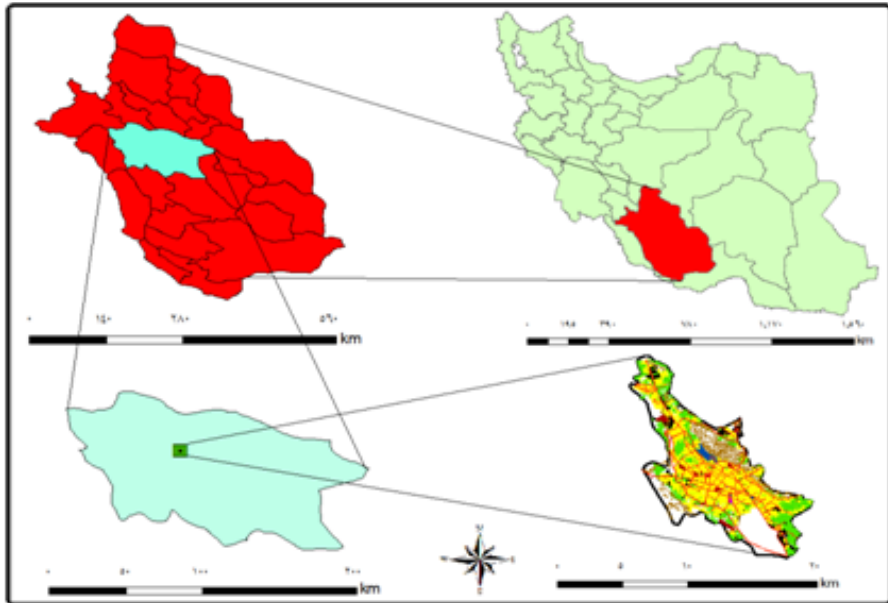
اساساً برنامه‌ریزی برای زیرساخت‌ها و تأسیسات خدماتی به ملاحظات کلیه سیاست‌های کلان دولت، نظم و ترتیب سازمان‌ها، چارچوب‌های قانونی و نظم دهنده در شکل مقررات منطقه‌بندی، سیستم‌های ساده انعطاف‌پذیر برای راحتی اجرا، اطلاعات فضایی و ابزارهای بازمینی، پشتیبانی مالی برای طرح‌ها و رویکردهای مشارکتی نیازمند است. مسئله مهم در برنامه‌ریزی تأسیسات خدماتی گردشگری تخمین زیرساخت‌ها بر اساس تقاضای استفاده از خدمات در آینده است. از سوی دیگر در برنامه‌ریزی برای تأسیسات گردشگری بحث عدالت فضایی و قابلیت دسترسی بهینه از اهمیت بسزایی برخوردار است. عدالت فضایی به معنای دسترسی یکسان به خدمات عمومی پایه می‌باشد که می‌توان آن‌ها را مورد سنجش قرار داد (اسمیت^۱، ۱۹۹۴). بعضی از این امکانات پایه عبارت‌اند از دسترسی به امکانات بهداشتی و فرهنگی، دسترسی به هتل‌ها و مجتمع‌های بین راهی، و دیگر خدمات ضروری که دسترسی و استفاده از آن‌ها برای تمام اقشار جوامع به هر سطح درآمدی امکان‌پذیر باشد.

۳. قلمرو تحقیق

شهر شیراز مهم‌ترین نقطه‌ی شهری شهرستان شیراز و مرکز استان فارس می‌باشد و در فاصله ۹۱۹ کیلومتری جنوب تهران واقع شده است. این شهر بر روی جلگه طویلی به طول ۱۲۰ کیلومتر و عرض ۱۵ کیلومتر در طول جغرافیایی ۳۰ و ۵۲ درجه شرقی و عرض جغرافیایی ۳۰ و ۲۹ شمالی در ۹۱۹ کیلومتری جنوب تهران واقع شده است. مساحت شیراز ۱۰۴۷۹ کیلومترمربع (۸/۵۴ درصد از کل مساحت استان) بوده که ۶۰/۴ درصد را مناطق کوهستانی و تپه‌ماهوری و ۹۳/۶ درصد از منطقه را

1. Smith

دشت و مناطق پست تشکیل می‌دهد. کوه‌های این شهرستان با پیروی از جهت عمومی سلسله جبال زاگرس از شمال به طرف جنوب شرقی کشیده شده است. در این شهرستان دشت‌های پراکنده مطابق با جهت عمومی ارتفاعات یاد شده نیز وجود دارد که مهم‌ترین آنها را دشت شیراز، دشت کوار، دشت سروستان و سیاخ دارنگون تشکیل می‌دهند. بلندترین نقطه این شهرستان کوه میشوان با ارتفاع ۳۰۹۷ متر و پست‌ترین نقطه آن حاشیه دریاچه مهارلو با ارتفاع ۱۰۴۶ متر از سطح دریا می‌باشد. این شهر در ارتفاع ۱۴۸۴ متری از سطح دریا و در منطقه کوهستانی زاگرس واقع شده و آب و هوای معتدلی دارد. شهر شیراز از سمت غرب به کوه دراک و از سمت شمال به کوه‌های بمو، سبزپوشان، چهل‌مقام و باباکوهی (از رشته کوه‌های زاگرس) محدود شده است. یک رود فصلی از وسط شهر عبور می‌کند که به رودخانه خشک معروف است و تنها در فصل زمستان و بهار آب دارد. این رود به دریاچه مهارلو واقع در جنوب شرقی شیراز می‌ریزد (www.eshiraz.ir/infotech). مهم‌ترین مکان‌های تاریخی شهرستان شیراز و حوزه نفوذ آن عبارت‌اند از: ارگ کریم‌خانی، حمام وکیل، بازار وکیل، عمارت نصیرالملک، تخت جمشید، پاسارگاد، نقش رستم، آرامگاه شاه شجاع، دروازه قرآن، آرامگاه سیبویه، نقش رجب، حمام وکیل و... می‌باشد. امروزه شهرستان شیراز با دارا بودن فضاهای تاریخی منحصر به فرد یکی از مراکز جذب گردشگر در دنیا می‌باشد، چرا که دو آثار باستانی و تاریخی ثبت شده جهانی (تخت جمشید و پاسارگاد) در حوزه نفوذ این شهرستان قرار دارد که هر ساله پذیرای تعداد زیادی گردشگر داخلی و خارجی است.



شکل ۱: محدوده مورد مطالعه

۴. روش تحقیق

تحقیق حاضر بر مبنای روش توصیفی - تحلیلی و بر اساس هدف از نوع مطالعات کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شامل گردشگران ورودی به شهر شیراز است، با توجه به نبود آمار در مورد گردشگران ورودی به شهر شیراز، حجم نمونه گردشگران براساس گردشگران در دسترس انتخاب خواهد شد، به این صورت که در روزهای تعطیل و سایر روزهای هفته، گردشگران شهر شیراز شناسایی و به تکمیل پرسش‌نامه مبادرت خواهد شد. حجم گردشگران ۱۲۰ نفر انتخاب گردید. ضریب الفای کرونباخ برای شاخص‌های خدمات گردشگری در شهر شیراز بالاتر از ۰/۷ محاسبه گردید که با استناد به نظر اوپنهام، ضریب پایایی فوق بیانگر روایی قابل قبول است. برای جمع‌آوری اطلاعات این پژوهش سه مرحله اساسی مورد توجه قرار می‌گیرد:

✓ در مرحله اول از طریق مطالعات کتابخانه‌ای - اسنادی، اهمیت برنامه‌ریزی

مدیریت توریسم از نظر پایداری مورد بررسی قرار گرفت.

✓ در مرحله دوم با استفاده از مطالعات پیمایشی شامل مراجعه به محل، مشاهده و پر کردن پرسشنامه، داده‌های مورد نیاز در زمینه ابعاد خدمات گردشگری در شهر شیراز جمع‌آوری گردید.

✓ در مرحله سوم بعد از جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز تحقیق، نسبت به آزمون فرضیه‌های پژوهش و تجزیه و تحلیل آن‌ها در محیط Spss اقدام گردید.

۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. وضعیت امکانات و خدمات گردشگری در شهر شیراز از نظر گردشگران

برای به دست آوردن میزان رضایت‌مندی گردشگران از وضعیت امکانات و خدمات گردشگری شهر شیراز از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شده است. شیوه ارزش‌گذاری سؤالات پرسشنامه مبتنی بر روش طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت بوده و بر این اساس رتبه‌های ۱ تا ۵ به پاسخ‌ها اختصاص داده شد. امتیاز ۱ نشان دهنده کمترین میزان امتیاز در هر یک از گویه‌ها و امتیاز ۵ نشان دهنده بیشترین میزان امتیاز در هر یک از گویه‌های مورد بررسی در این پژوهش است. از این رو عدد ۳ به عنوان میانگین مفروض این پژوهش تعیین گردید. نتایج بدست آمده از آزمون T تک نمونه‌ای در هر یک از مؤلفه‌های مورد بررسی در این پژوهش به شرح زیر است:

۵-۱-۱. خدمات کالبدی - فضایی گردشگری

جامعه شکوفا نیازمند فضاهایی است که نه فقط در جهت آسایش و رفاه افراد و گروه‌ها عمل نموده، بلکه رفتارهای مطلوب را تشویق کند (پاکزاد، ۱۳۸۵: ۷۹). برنامه-ریزی کاربری اراضی نقشی مهم در ساماندهی فضایی ایفا می‌کند، بدین منظور درک وضعیت کاربری‌های مختلف شهری و تعیین میزان کمبود و عدم تعادل در سطوح مختلف منطقه‌ای، به عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. میزان و نحوه توزیع

فضایی کاربری‌های خدمات شهری می‌تواند نقش مؤثری در دستیابی به عدالت اجتماعی داشته باشد. همچنین اختصاص صحیح کاربری‌ها و گنجاندن عدالت و برابری در برنامه‌های مربوط به آن می‌تواند راهی به سوی توسعه پایدار شهری باشد. در واقع دسترسی آسان و راحت به هر یک از کاربری‌ها در سطح شهر بایستی برای تمامی شهروندان فراهم باشد. در این راستا از میان کاربری‌های مختلف شهری، کاربری‌های تفریح و اوقات فراغت به دلیل نقشی که در غنای فرهنگی جوامع شهری و روح و روان شهروندان دارند، الزامات خاص خود را می‌طلبند و از اهمیت شایانی برخوردارند (خوش‌فر و دیگران، ۱۳۹۲: ۱). چرا که تغییر الگوهای کار و ویژگی‌های اجتماعی و به طور کلی تغییر شیوه زندگی، احساس نیاز روزمره به تفریح و سرگرمی را در ساکنان شهرهای امروزی روز به روز افزایش می‌دهد و از طرفی احیا و سرزندگی محیط‌های شهری و حفظ و پویایی شهرها نیازمند حضور هر چه بیشتر ساکنان آن در فضاها و مراکز شهری و تعاملات اجتماعی آنان با یکدیگر است (سعیدی رضوانی و سینیچی، ۱۳۸۶: ۳۰). بعد از انقلاب صنعتی با توجه به تحولاتی که در ساخت اقتصادی و بازار کار در این دوره رخ داد ماهیت اوقات فراغت را دگرگون ساخت (تامسون^۱، ۱۹۷۶: ۵۸-۶۲). از اواسط قرن نوزدهم تا ابتدای قرن بیستم نهادهای اجتماعی که به شدت نگران سلامت زندگی در جوامع شهری، بویژه سلامت زندگی کودکان بودند، به تدریج با تشخیص یکسری مشکلات برای ایفای نقش جدیدی در تفریح و اوقات فراغت آمادگی پیدا کردند (تارکیدسن^۲، ۲۰۰۵: ۷). شهرهای ایران از نظر کالبدی دارای ویژگی‌های مشابهی هستند؛ در بسیاری از آنها ساختار کهن شهر با توسعه شهر و استفاده هرچه بیشتر از اتومبیل، از هم پاشیده شده و ساختار جدید شهر با رشدی نامتعادل در حوزه‌های مختلف توسعه پیدا کرده است. از سوی دیگر عدم تعادل در جنبه‌های اجتماعی و مراکز تجمعی شهر موجب بروز مشکلات اجتماعی شده است که یکی از آنها کمبود فضای مناسب برای گذران اوقات فراغت مردم به ویژه جوانان است (فلاحت و کلامی، ۱۳۸۷: ۸۶). در حال حاضر شهرداری شیراز، برنامه‌ریزی شهر را بر

1. Thomson
2. Torkildsen

عهده دارد و انسجام و الحاق برنامه‌ریزی برای آینده و کنترل بر توسعه، تحت مدیریت شهرداری، باید به عنوان مرحله نهایی برای برنامه‌ریزی شهری در شیراز در نظر گرفته شود، گرچه نقش دولت شهری هنوز مستلزم اصلاحات اساسی است (مدنی‌پور، ۱۳۸۱: ۳۵۲).

بر اساس داده‌های جدول ۱، همه گویه‌هایی که جهت ارزیابی وضعیت مؤلفه خدمات کالبدی- فضایی گردشگری در شهر شیراز مورد استفاده گردید، معنادار و میانگین تمامی آن‌ها از میانگین نظری کمتر بوده است. در واقع شهر شیراز از نظر خدمات کالبدی- فضایی گردشگری و اوقات فراغت در وضعیت مناسبی نمی‌باشد. در این میان بدترین وضعیت را گویه «وضعیت تبلیغات و بازاریابی گردشگری در شهر شیراز» دارا می‌باشد.

جدول ۱: سطح معناداری ارزیابی گردشگران از شاخص‌های خدمات کالبدی- فضایی در

شهر شیراز

| Sig | Mean Difference | Mean | گویه‌ها | ردیف |
|-----|-----------------|------|--|------|
| ۰ | -۰,۰۲ | ۲,۹۸ | وضعیت خدمات پذیرایی (رستوران، اغذیه فروشی و چای‌خانه‌ها و ...) | ۱ |
| ۰ | -۰,۰۶ | ۲,۹۴ | وضعیت خدمات اقامتی (هتل، مهمان‌سرا، مسافرخانه و ...) | ۲ |
| ۰ | -۰,۰۶ | ۲,۴۴ | امکانات تفریحی (پارک‌های موضوعی، مراکز خرید، ورزشی و ...) | ۳ |
| ۰ | -۰,۱۳ | ۲,۸۷ | تعداد و کیفیت مکان‌های فروش مواد غذایی | ۴ |
| ۰ | -۱,۲۷ | ۱,۷۳ | وضعیت تبلیغات و بازاریابی | ۵ |
| ۰ | -۰,۹۲ | ۲,۰۸ | میزان خدمات رسانی و سرویس دهی الکترونیکی | ۶ |

۲-۱-۵. خدمات بهداشتی و کیفیت محیط

همگام با افزایش جمعیت، شهرنشینی و تمرکز صنایع، سرمایه‌ها، امکانات و

خدمات شهری رشد کرده و شهرهای بزرگ به کلان شهرهای کنونی تبدیل شده و مشکلات جبران ناپذیری برای بشر پدید آمده است. به همین دلیل توجه بسیاری از دانشمندان و صاحب نظران به مفهوم کیفیت زندگی معطوف شد تا از این طریق تلاش‌هایی در راستای ارتقای شرایط زندگی و بهبود بخشیدن به بعد کیفی زندگی بشر صورت بگیرد (ربانی و کیان پور، ۱۳۸۶: ۶۸). در واقع دیگر نابرابری‌های شهر تنها برای بازتاب نابرابری‌های درآمدی نیست، بلکه در رشد جمعیت، تهیه خدمات، تولید اشتغال، آموزش و پرورش، دسترسی به امکانات و تسهیلات شهری، امکانات رفاهی و فضاهای تفریحی، سلامت، شادمانی، امنیت محیط مادی و اجتماعی به کار می‌رود و همه‌ی این عوامل از موقعیت مکانی زندگی و پایگاه طبقاتی تأثیری پذیرد. از آن جا که معیارهای زندگی بر پایه‌ی همین کیفیت‌ها تعریف می‌شود، بنابراین دارای تعیین مکانی و طبقاتی است (حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۴). واژه‌ی کیفیت زندگی، بیشتر با محیط طبیعی و شرایط خارجی زندگی افراد از قبیل آلودگی، کیفیت مسکن، جنبه‌های زیبا شناختی، تراکم ترافیک، شیوع جرم و مانند اینها در ارتباط است (وانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۰). فو^۲ (۲۰۰۰)، کیفیت زندگی را رضایت کلی فرد از زندگی خود قلمداد می‌کند. داس^۳ (۲۰۰۸)، کیفیت زندگی را به عنوان بهزیستی یا عدم بهزیستی مردم و محیط زندگی آنها تعریف کرده است. به طور کلی می‌توان گفت که مفهوم «کیفیت زندگی شهری^۴» و یا «کیفیت محیط زندگی^۵» با هدف اصلاح و تکامل مفهوم توسعه از توسعه صرف کمی و اقتصادی به توسعه پایدار شهری مطرح و مورد توجه قرار گرفت. در واقع این مفهوم پاسخی به توسعه صرف اقتصادی در مقیاس ملی و توسعه صرف کالبدی در مقیاس شهری بود و به نوعی مؤید توجه به شاخص‌ها و معیارهای اجتماعی، کیفی و اقتصادی پایدار در عرصه برنامه‌ریزی شهری و در تعامل با شاخص‌های کالبدی - کارکردی است (مهدی‌زاده، ۱۳۸۲: ۲۹۴).

نتایج مربوط به تجزیه و تحلیل استنباطی داده‌ها از نظر گردشگران نشان از آن

1. Wang et al
2. Foo
3. dass
4. Urban Quality of Life
5. Quality of Life Environment

دارد که به ترتیب میانگین گویه‌های نحوه برخورد مردم بومی با گردشگران، خدمات بهداشتی و درمانی، امنیت (نبود مزاحمت، عدم دزدی و ...)، دسترسی به آب سالم و قابل شرب، پاکیزگی مکان‌های عمومی و خصوصی و وضعیت پارک و فضای سبز از میانگین مفروض تحقیق یعنی عدد ۳ بیشتر است. همچنین وضعیت سرویس‌های بهداشتی (دست‌شویی) از نظر گردشگران ۲/۸۶ است (جدول ۲).

جدول ۲: سطح معناداری ارزیابی گردشگران از کیفیت محیط و خدمات بهداشتی در شهر شیراز

| ردیف | گویه‌ها | Mean | Mean Difference | Sig |
|------|-------------------------------------|------|-----------------|-----|
| ۱ | امنیت (نبود مزاحمت، عدم دزدی و ...) | ۴/۰۴ | ۱/۰۴ | ۰ |
| ۲ | نحوه برخورد مردم بومی با گردشگران | ۴/۶۳ | ۱/۶۳ | ۰ |
| ۳ | خدمات بهداشتی و درمانی | ۴/۲۲ | ۱/۲۲ | ۰ |
| ۴ | پاکیزگی مکان‌های عمومی و خصوصی | ۳/۸۹ | ۰/۳۹ | ۰ |

۳-۱-۵. خدمات حمل و نقل پایدار گردشگری

حمل و نقل پایدار، حمل و نقلی است که ضمن توجه به نیازهای جابه‌جایی، به حفظ و ارتقا سلامت انسان و محیط زیست، رشد اقتصادی و عدالت اجتماعی توجه می‌کند. به طور کلی حملی و نقلی است که علاوه بر توجه به جابه‌جایی، به دسترسی نیز توجه داشته باشد (دکین^۱، ۲۰۰۳: ۶). کندی و همکاران^۲ (۲۰۰۵) نیز ارکان حمل و نقل پایدار را چهار عنصر - دولت (برنامه‌ریزی یک‌پارچه حمل و نقل و کاربری زمین)، - مسائل مالی (مکانیسم مالی پایدار، کافی و عدالت محور)، - زیرساخت‌های شهری (سرمایه گذاری در زیرساخت‌های مهم شهری) و - توسعه محله‌ای می‌دانند. به عقیده ایگیتکانلار و همکاران^۳ (۲۰۰۸)، ضرورت استفاده از حمل و نقل پایدار ۴ موضوع اصلی را شامل می‌شود: الف) استفاده از سوخت فسیلی که تقریباً ۹۷ درصد وسایل

1. Deakin
2. Kennedy et al
3. Yigitcanlar et al

نقلیه از آن استفاده می‌کنند و آلودگی‌های زیست محیطی خصوصاً آلودگی هوا و آثار ناشی از گرم شدن کره زمین در اثر تولید گازهای گل‌خانه‌ای؛ ب) بسیاری از گزینه‌های حمل و نقل در کلان‌شهرهای دنیا با ازدحام مواجه هستند که خود مشکلات اجتماعی را به دنبال داشته است؛ ج) اصل ایمنی با توجه به تصادفات منجر به مرگ و میر و د) سیستم حمل و نقل باید در ارتباط با کاربری زمین بوده و از پراکنده‌رویی جلوگیری کند را در بر می‌گیرد. براساس جدول ۳، به ترتیب میانگین گویه‌های کافی بودن ظرفیت پارکینگ‌ها، وضعیت آژانس‌های مسافرتی و تورگردان‌ها، وجود مسیرهای متنوع جهت رسیدن به مقصدهای گردشگری و پوشش مناسب شهر توسط وسایل نقلیه همگانی از میانگین مفروض تحقیق یعنی عدد ۳ کمتر است.

جدول ۳: سطح معناداری ارزیابی گردشگران از خدمات حمل و نقل گردشگری در شهر شیراز

| Sig | Mean Difference | Mean | گویه‌ها | ردیف |
|-----|-----------------|------|---|------|
| ۰ | -۰/۹۴ | ۲/۰۶ | وجود مسیرهای متنوع جهت رسیدن به مقصدهای گردشگری | ۱ |
| ۰ | -۰/۳۹ | ۲/۶۱ | پوشش مناسب شهر توسط وسایل نقلیه همگانی | ۲ |
| ۰ | -۱/۲۱ | ۱/۷۹ | کافی بودن ظرفیت پارکینگ‌ها | ۳ |
| ۰ | ۰/۱۲ | ۳/۱۲ | تأسیسات و تجهیزات سوختی، انرژی و پمپ بنزین | ۴ |
| ۰ | -۱/۱۱ | ۱/۸۹ | وضعیت آژانس‌های مسافرتی و تورگردان‌ها | ۵ |

۶. نتیجه‌گیری

گردشگری، در سال‌های اخیر، به عنوان عاملی مهم در تحول و توسعه کشورها مورد توجه قرار گرفته است. بسیاری از فعالیت‌های اقتصادی طی دهه‌های اخیر دچار افول شدید شده و سطح در آمد و اشتغال پایین آمده است. از سوی دیگر، افزایش نرخ بیکاری و مهاجرت نسل جوان از روستا به شهر پیامدهای مختلفی برای مناطق شهری به همراه داشته است. بنابراین گردشگری نه تنها به عنوان یک ابزار بالقوه برای تغییر

این وضعیت، بلکه یکی از عناصر جدایی ناپذیر راهبرد توسعه شهری شده است. توسعه صنعت گردشگری در ایران می‌بایست مبتنی رعایت اصول گردشگری پایدار باشد تا از آثار سوء زیست محیطی، فرهنگی و اجتماعی آن در کشور جلوگیری کرد. از سوی دیگر توسعه گردشگری توأم با منافع مثبت و آثار منفی اقتصادی، زیست محیطی، فرهنگی و اجتماعی همراه می‌باشد، بنابراین هدف برنامه‌ریزی تعیین چارچوبی برای به دست آوردن منافع مثبت و پرهیز از آثار منفی می‌باشد. شهر شیراز و حوزه نفوذ آن با داشتن اماکن تاریخی، فرهنگی، تفریحی، زیارتی، طبیعی و ... پربارترین تجلی‌گاه ذوق و هنر ایرانیان به شمار می‌رود که در بین شهرهای ایران از شهرت بالایی برخوردار است و این امر موجب گردیده است تا مورد توجه گردشگران داخلی و خارجی قرار گیرد. بنابراین در این پژوهش سعی شده است با استفاده از مطالعات میدانی به شناخت محدودیت‌ها و کمبودهای امکانات و خدمات گردشگری شهر شیراز با هدف بهبود وضع موجود پرداخته شود. چرا که بر مبنای مطالعات بهنام مرشدی (۱۳۹۱)، دسترسی مناسب به خدمات گردشگری یکی از مهم‌ترین پارامترهایی می‌باشد که نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای در رفاه اجتماعی و بطور کلی در عرصه حیات گردشگری دارد. با توجه به اینکه حضور موثر خدمات گردشگری کارا و مطلوب و توزیع بهینه و متناسب آن جهت ارائه به گردشگران و سایر استفاده‌کنندگان می‌تواند به توازن و تعادل سایر کارکردها کمک شایان توجهی بکند، لذا لزوم توجه به این عنصر مهم ضرورتی انکار ناپذیر قلمداد می‌شود. از طرفی دیگر، به این دلیل که دسترسی به خدمات، حلقه ارتباط بین دو عنصر تقاضا (گردشگران) و عرضه (مراکز ارائه‌کننده) محسوب می‌شود، این مهم از پیچیدگی‌های خاص خود برخوردار است. در حالتی خاص تر خدمات گردشگری به دلیل ایفای نقش تعیین‌کننده در تأمین سلامت روحی و روانی گردشگران با حساسیت‌های بیشتر از سایر خدمات مواجه است. در این رابطه این نوع از خدمات نیز مشابه سایر خدمات جهت توزیع بهینه و مناسب، نیاز به برنامه‌ریزی موارد مرتبط دارد؛ لذا با توجه به دو عنصر تأثیر گذار در برنامه‌ریزی در تمامی خدمات گردشگری، یعنی مرکز ارائه خدمات گردشگری/جاذبه‌ها (عرضه) و جمعیت استفاده

کنندگان (گردشگران)، می‌توان نه تنها به تنظیم روابط مرتبط با خدمات گردشگری و کارا تر نمودن عملکرد آن اقدام نمود، بلکه در سطحی کلان‌تر بهینه‌سازی توزیع آن در پهنه مناطق گردشگری نیز پرداخت.

نتایج پژوهش حاکی از آن است که امکانات و خدمات گردشگری موجود شهر شیراز، متناسب با پتانسیل و توانمندی‌های گردشگری آن نمی‌باشد و لازم است که مسئولان و مدیران شهر توجه بیشتری به این مسئله کنند. همچنین به ترتیب شاخص-های ایجاد مراکز اقامتی (هتل، مهمانسرا، مسافرخانه و...)، ایجاد مراکز پذیرایی (رستوران، اغذیه‌فروشی و چای‌خانه‌ها و...)، بهبود امنیت مناسب شهر برای گردشگران، تبلیغات و بازاریابی مناسب، ایجاد فضاهای ورزشی و تفریحی همانند پارک، مراکز خرید و... و بهبود وضعیت حمل و نقل عمومی و همگانی بیشترین تأثیر را در دستیابی به زیربنای توسعه پایدار گردشگری در شهر شیراز دارند. در این میان شاخص‌های کیفیت سرویس‌های بهداشتی (دست‌شویی)، دسترسی آسان و راحت به آب آشامیدنی سالم و بهبود تأسیسات و تجهیزات سوختی، انرژی و پمپ‌بنزین به ترتیب کمترین اهمیت و تأثیر را دارند. همچنین نتایج جدول ۴، حاکی از تأثیرگذاری برنامه‌ریزی خدمات گردشگری در دستیابی به توسعه پایدار گردشگری دارد، به عبارتی دیگر بر اساس دیدگاه گردشگران بیشترین درصد پاسخ‌ها به گزینه‌های خیلی خوب و خوب داده شده است.

جدول ۴: تأثیرات امکانات و خدمات گردشگری در پیاده‌سازی گردشگری پایدار

| ردیف | شاخص‌ها | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | خیلی کم | کم | اظهار نشده |
|------|---|-----------|------|----------|---------|------|------------|
| ۱ | امنیت مناسب شهر برای گردشگران | ۵۳/۳ | ۱۷/۵ | ۱۰/۸ | ۶/۷ | ۲/۵ | ۹/۲ |
| ۲ | توسعه راه‌های ارتباطی و نسب علائم ویژه در جاده‌ها | ۴۵/۰ | ۲۲/۵ | ۱۳/۳ | ۴/۲ | ۱۲/۵ | ۲/۵ |
| ۳ | بهبود کیفیت مراکز بهداشتی و درمانی | ۳۶/۷ | ۱۵/۸ | ۲۶/۷ | ۷/۵ | ۱۱/۷ | ۱/۷ |
| ۴ | بهبود وضعیت حمل و نقل عمومی و همگانی | ۵۰/۰ | ۳۲/۵ | ۱۰/۸ | ۲/۵ | ۰/۸ | ۳/۳ |

| ردیف | شاخص‌ها | خیلی زیاد | زیاد | تا حدودی | خیلی کم | کم | اظهار نشده |
|------|---|-----------|------|----------|---------|------|------------|
| ۵ | ایجاد مراکز پذیرایی (رستوران، اغذیه فروشی و چای‌خانه‌ها و ...) | ۵۵/۸ | ۲۰/۸ | ۹/۲ | ۵/۰ | ۴/۲ | ۵/۰ |
| ۶ | ایجاد مراکز اقامتی (هتل، مهمان‌سرا، مسافرخانه و...) | ۵۶/۷ | ۲۳/۳ | ۷/۵ | ۵/۸ | ۲/۵ | ۴/۲ |
| ۷ | پساکیزگی مکان‌های عمومی و خصوصی | ۴۰/۰ | ۲۶/۷ | ۹/۲ | ۱۷/۵ | ۵/۸ | ۰/۸ |
| ۸ | بهبود پارکینگ و خدمات مربوط به آن | ۴۰/۸ | ۲۷/۵ | ۹/۲ | ۱۵/۰ | ۵/۸ | ۱/۷ |
| ۹ | بهبود تأسیسات و تجهیزات سوختی، انرژی و پمپ بنزین | ۳۵/۰ | ۳۸/۳ | ۵/۸ | ۹/۲ | ۱۰/۰ | ۱/۷ |
| ۱۰ | کیفیت مناسب خدمات گردشگری الکترونیک | ۳۹/۲ | ۱۷/۵ | ۱۵/۸ | ۱۳/۳ | ۱۱/۷ | ۲/۵ |
| ۱۱ | ایجاد فضاهای ورزشی و تفریحی همانند پارک، مراکز خرید و ... | ۵۰/۸ | ۲۵/۸ | ۱۲/۵ | ۶/۷ | ۳/۳ | ۰/۸ |
| ۱۲ | بهبود کیفیت سرویس‌های بهداشتی (دست‌شویی) | ۳۴/۲ | ۳۰/۰ | ۱۸/۳ | ۸/۳ | ۶/۷ | ۲/۵ |
| ۱۳ | دسترسی آسان و راحت به آب آشامیدنی سالم | ۳۴/۲ | ۲۳/۳ | ۱۷/۵ | ۱۱/۷ | ۱۰/۰ | ۳/۳ |
| ۱۴ | به‌کارگیری افراد آموزش دیده و مغرب در فعالیت‌های گردشگری | ۳۹/۲ | ۲۵/۸ | ۱۵/۸ | ۱۰/۸ | ۷/۵ | ۰/۸ |
| ۱۵ | افزایش کمیت و کیفیت مراکز اغذیه فروشی و خرده فروشی | ۴۶/۷ | ۲۰/۰ | ۱۱/۷ | ۱۰/۸ | ۹/۲ | ۱/۷ |
| ۱۶ | ایجاد آژانس‌های مسافرتی و تورگردان‌ها | ۴۵/۰ | ۱۹/۲ | ۱۴/۲ | ۱۱/۷ | ۶/۷ | ۳/۳ |
| ۱۷ | تبلیغات و بازاریابی مناسب | ۵۱/۷ | ۱۵/۸ | ۱۲/۵ | ۱۰/۸ | ۵/۸ | ۳/۳ |

۷. پیشنهادها

برای بهبود و ارتقای وضعیت گردشگری پایدار در شهر شیراز پیشنهادهایی به

شرح زیر ارائه می‌گردد:

ارزیابی برنامه‌ریزی خدمات گردشگری در شهر شیراز

- توجه به ایجاد زیرساخت‌های ضروری گردشگری در شهر شیراز جهت افزایش کیفیت محیطی گردشگری شهری
- توسعه تأسیسات و تجهیزات اقامتی، پذیرایی، توریستی در شهرستان شیراز به خصوص در نواحی جاذب گردشگر
- تأمین سطوح مورد نیاز کاربری‌های گردشگری و اوقات فراغت شهری براساس سرانه‌های استاندارد جهت ارتقاء جایگاه عملکردی گردشگری در شهر شیراز
- نظارت فعال و پی‌گیر بر فعالیت واحدهای اقامتی در راستای کنترل سطح قیمت‌ها و کیفیت کالا و خدمات مورد نیاز گردشگران
- تجدیدنظر در نحوه سرمایه‌گذاری‌ها و بسترسازی برای جلب مشارکت بیشتر بخش خصوصی در زمینه سرمایه‌گذاری‌های مورد نیاز گردشگری منطقه؛
- حفاظت از منابع و میراث فرهنگی - اجتماعی محلات قدیمی و سنتی شهر شیراز

منابع

۱. ایزدی خرامه، حسن. (۱۳۸۲). تحلیلی بر رویکردهای مکان‌یابی و توزیع خدمات در مناطق روستایی بررسی تطبیقی رویکرد کارکردهای شهری در توسعه روستایی (UFRD) مدل‌های تخصیص مکانی (LA)، فصل‌نامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۱۶، شماره سوم، پیاپی ۶۲.
۲. بهنام مرشدی، حسن. (۱۳۹۱). برنامه‌ریزی فضایی خدمات گردشگری؛ مورد: محورهای اصلی استان فارس، به راهنمایی دکتر حسنعلی فرجی سبکار، دانشکده جغرافیای دانشگاه تهران، تهران.
۳. پاکزاد، جعفر. (۱۳۸۵). مبانی نظری و فرایند طراحی شهر، تهران، نشر شهیدی.
۴. حاتمی‌نژاد، حسین؛ منوچهری، میاندوآب؛ بهارلو، ایمان؛ ابراهیم‌پور، احد و حاتمی - نژاد، حجت. (۱۳۹۱). شهر و عدالت اجتماعی: تحلیلی بر نابرابری‌های محله‌ای، مطالعه‌ی موردی: محله‌های قدیمی شهر میاندوآب. پژوهش‌های جغرافیای انسانی،

شماره ۸۰: ۶۳-۴۱.

۵. خوش‌فر، غلام‌رضا و دیگران. (۱۳۹۲). *ارزیابی کاربری‌های تفریحی - فرهنگی با تاکید بر جمعیت، مورد: شهر گرگان*. پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، مشهد.

۶. دارابی، سزار. (۱۳۸۴). *بررسی عملکرد فضایی و ساماندهی نحوه توزیع خدمات درمانی (بیمارستان) مطالعه موردی: شهر شیراز*. پایان نامه کارشناسی ارشد در گروه شهرسازی دانشگاه شیراز، سال ۱۳۸۴

۷. ربانی خوارسگانی، علی و کیانپور، مسعود. (۱۳۸۶). *مدل پیشنهادی برای کیفیت زندگی، مطالعه موردی شهر اصفهان، مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی، سال پانزدهم، شماره ۵۸-۵۹*.

۸. سازمان حمل‌ونقل و پایانه‌های کشور. (۱۳۷۹). *طرح جامع مکان‌یابی مجتمع‌های خدماتی-رفاهی بین‌راهی و تیرپارک‌ها، دفتر امور سرمایه‌گذاری و نظارت بر بهره‌برداری*.

۹. سعیدی رضوانی، نوید، سینیچی، پیروز. (۱۳۸۶). *مشهد و اوقات فراغت (لزوم توجه به مفهوم شهر ۲۴ ساعته)*، فصل‌نامه جستارهای شهرسازی، شماره ۲۲ و ۲۳.

۱۰. طالقانی، محمد؛ فتاحی، سارا. (۱۳۸۴). *کیفیت خدمات گردشگری و اهمیت آن در جلب رضایت گردشگر*. مدیریت، شماره ۹۹: ۶۳-۵۶.

۱۱. فلاحت، محمد صادق و کلامی، مریم. (۱۳۸۷). *تأثیر فضاهای باز شهری بر کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان*. فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۲.

۱۲. مدنی‌پور، علی. (۱۳۸۱). *تهران ظهور یک کلان‌شهر، شرکت پردازش و برنامه‌ریزی شهری، تهران*.

۱۳. مهدی‌زاده، جواد. (۱۳۸۲). *برنامه ریزی راهبردی توسعه شهری (تجربیات اخیر جهانی و جایگاه آن در ایران)*. مرکز مطالعات و تحقیقات شهرسازی و معماری ایران، چاپ اول، تهران.

۱۴. مولازاده، محمدعلی. (۱۳۷۹). *دیدگاه‌های نظری چپ و راست در مدیریت*

زمین‌های شهری و نتایج علمی آن، فصل‌نامه تحقیقات جغرافیایی، شماره ۵۸-۵۹، مشهد: ۴۳-۵۷.

ب. انگلیسی

15. Das, D., (2008). Urban Quality of Life: A Case Study of Guwahati, *Social Indicators Research*, No. 88, 297-310.
16. Deakin, Elizabeth. (2003). Sustainable Development and Sustainable Transportation: Strategies for Economic Prosperity, *Environment Quality and Equity*. Working Paper, Berkeley: University of California.
17. Foo, T.S., (2000). Subjective Assessment of Urban Quality of Life in Singapore (1997-1998), *Habitat International*, 24(1): 31-49.
18. Fourie, Johan & Santana-Gallego, María. (2011). The impact of mega-sport events on tourist arrivals, *Tourism Management*, xxx, PP: 1- 7.
19. Kennedy, Christopher, Eric Miller, Amer Shalaby, Heather Maclean, and Jesse Coleman. (2005). The Four Pillars of Sustainable Urban Transportation. *Transport Reviews*, Vol. 25, No. 4: 393-414.
20. Middelton, V.T.C and Hawkins, R. (1998). *Sustainable tourism: A Marketing perspective*, Butterworth- Heinemann, p 324.
21. Serageldin, M. Kim, S. and Wahba, S. (2000). Decentralization and urban Infrastructure management capacity, Background paper for the third Global report on Human settlement, pp14-27.
22. Smith, D. M. (1994). *Geography and Social Justice*, Blackwell, Oxford, p216.
23. Thomson, E. P. *Time, work discipline and industrial capitalism*. Humanities, past & present.
24. Torkidsen, G., (2005). *Leisure and Recreation Management*, 5 edition, illustrated, routledge, new york.
25. Wang, B., Li, X., Stanton, B., Fang, X., (2010). The influence of social stigma and discriminatory experience on psychological distress and quality of life among rural-to-urban migrants in China, *Social Science & Medicine* xxx (2010) 0-9, 2011-9314/\$ e see front matter Published by Elsevier Ltd., this article in press.
26. www.eshiraz.ir/infotech.

27. Yigitcanlar, Tan, Lawrence Fabian, and Eddo Coiacetto. (2008). Challenges to Urban Transport Sustainability and Smart Transport in a Tourist City: The Gold Coast, Australia. *The Open Transportation Journal*, No. 2: 29-46.