

واکاوی مؤلفه‌های شهر زیارتی مطلوب* (مورد مطالعه شهر مشهد)

مژگان عظیمی هاشمی^{۱*}، فائزه اعظم کاری^۲، جعفر خیرخواهان^۳، مژگان ثابت تیموری^۴، سعید شریعتی^۵

^۱دکترای جامعه‌شناسی و استادیار پژوهش پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی
^۲کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی و پژوهشگر پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی
^۳دکترای اقتصاد و پژوهشگر پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی
^۴دکترای اکولوژی و پژوهشگر پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی
^۵کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی و مربی پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی

(تاریخ دریافت: ۹۲/۰۱/۲۰ تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۴/۲۰)

چکیده

این نوشتار در مقام واکاوی مؤلفه‌های شهر زیارتی مطلوب با تأکید بر شهر مشهد می‌باشد. به لحاظ مفهومی مدل شهر زیارتی مطلوب شامل ابعاد و شاخص‌های چندگانه محیطی و کالبدی، اقتصادی، مدیریتی و سیاست‌گذاری و اجتماعی- فرهنگی است. در این مطالعه، ترکیبی از روش‌های اسنادی، بحث گروهی، تحلیل ثانویه، پیمایش محدود، تحلیل سلسله‌مراتبی (تصمیم‌گیری چندگزینه‌ای به شیوه فازی) به کار گرفته شد. به لحاظ مفهومی مدل شهر زیارتی مطلوب، نظامی دارای تعادل است که دارای چهار کارکرد اصلی تطابق با محیط، دستیابی به هدف، انسجام اجتماعی و پایداری الگوهای فرهنگی توسط خرده‌نظام‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی شهر است و رابطه درون و بین هر یک از خرده‌نظام‌ها با الگوی تعادلی و نفوذ متقابل، زمینه حفظ و پایداری سیستم را فراهم می‌سازد. مؤلفه‌های اصلی و شاخص‌های پیشنهادی در فرآیند مطالعات نظری و بررسی تجارب جهانی در ارائه شاخص‌های مطلوب (در وجوه متفاوت)، پس از مصاحبه با کارشناسان و مدیران اصلاح شد و در نهایت پس از جمع‌بندی دیدگاه‌ها و به‌کارگیری تکنیک تحلیل عاملی تأییدی برخی از شاخص‌های اولیه حذف یا ادغام شدند و برخی تغییر یافتند. در نهایت، برای چهار بُعد اصلی در مجموع بیست مؤلفه و صد شاخص برگزیده شد.

واژگان کلیدی: شهر زیارتی مطلوب، توسعه زیارت، رویکرد نظام‌واره، تکنیک AHP فازی.

* این نوشتار بر اساس نتایج طرح پژوهشی «طراحی و ارائه مدل شهر زیارتی مشهد (رویکرد آتی) و مدل توسعه و تعمیق زیارت در شهر مشهد (رویکرد کنونی)»، از مجموعه طرح‌های مطالعاتی فاز اول طرح مطالعات توسعه کتبی و کیفی زیارت امام رضا (ع) با پشتیبانی مالی پارک علم و فناوری و استانداری خراسان رضوی تدوین شده است. نگارندگان لازم می‌دانند که از مسئولان این مراکز، دبیرخانه و ناظر محترم طرح سپاسگزاری نمایند.

می‌روند، شهر زیارتی نامیده می‌شوند. این قبیل شهرها معمولاً در اطراف معابد و بقاع متبرکه به وجود می‌آیند و زیارت این اماکن متبرکه، با توسعه حمل و نقل و تسهیل تردد، به تدریج رونق شهری را به وجود می‌آورد. نقش زیارتگاهی این قبیل شهرها نه تنها با انجام مراسم مذهبی خود ساکنان شهر، بلکه با جذب مستمر یا فصلی پیروان مذاهب از مناطق دور دست انجام می‌شود. اصولاً در این گونه شهرها بعضی از فعالیت‌های خاص از جمله مهمان‌داری و پذیرایی از زائران اهمیت پیدا می‌کند.

۱-۲. شهر اسلامی

شهر اسلامی مفهومی برای معرفی شهرهایی متأثر از فرهنگ و آموزه‌های دینی و ارزش‌های اسلامی است و به شهرهایی اطلاق می‌شود که در سرزمین‌های دارای فرهنگ و اعتقادات نشأت گرفته از دین اسلام، ایجاد شده یا رشد یافته‌اند (پوراحمد، ۱۳۷۸: ۲). شهر اسلامی را می‌توان شهری دانست که در آن مظاهر تمدن اسلامی نمود داشته و هر یک از اجزای چنین شهری، یادآور حضور خداوند است (باقری، ۱۳۸۶: ۸۷-۸۶). شهر اسلامی مبلغ و تجلی‌گاه توحید، تذکر جامع به عبودیت آنان در برابر خالق یکتا، شهری با وحدت و نه تفرق مردم است (تقی‌زاده، ۱۳۷۸: ۶۰-۴۷). مطابق این تعریف از شهر اسلامی، به میزانی که شهر مشهد بتواند تبلور و تجلی مدیریت شده توسط "انسان کامل" و محل زیست او باشد و بتواند فضای حیات طیبه فطرت انسانی را در دنیا مطابق آنچه خداوند گفته است و فطرتش به آن می‌خواند، فراهم آورد، شهری اسلامی خواهد بود. لذا اطلاق اسلامی بودن برای شهر مشهد جنبه پیوستاری دارد.

۱-۳. شهر پایدار

مفهوم شهر پایدار در سال ۱۹۹۱ طرح گردید و در حال حاضر، ایده‌ها و رویکردهای ارزش‌مندی در ادبیات نظری این مفهوم وجود دارد. زائو (۲۰۱۱) وجوه مختلف این مفهوم را توسعه اقتصادی (سدریک، ۱۹۹۹)، توسعه زیست‌محیطی (سدریک، ۱۹۹۹؛ گوو و همکارانش، ۲۰۰۱؛ لی و هووانگ، ۲۰۰۷)؛ توسعه اجتماعی (کاماگنی و همکارانش، ۱۹۹۸) و رفاه انسانی (لویس، ۲۰۰۶)، هوواکتون و هانتتر، ۱۹۹۴؛ نیجکامپ و پپینگ، ۱۹۹۸؛ اوولا و احمد، ۲۰۰۸) برشمرده است. در دومین کنفرانس سازمان ملل درباره سکونت‌گاه‌های انسانی در سال ۱۹۹۶، این تعریف از شهر پایدار پیشنهاد شد: «شهری است که در آن دستاوردهای حاصل از پیشرفت‌های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی تداوم می‌یابند. یک شهر پایدار دارای منبع بادوامی از منابع طبیعی است که توسعه و پیشرفت به آن‌ها وابسته است (و از این منابع به میزانی پایدار استفاده می‌کند). یک شهر پایدار خود را به گونه‌ای پایدار و پردوام از خطرات محیطی، که دستاوردهای توسعه‌ای را به خطر می‌اندازد، محافظت می‌کند» (و فقط امکان مخاطره قابل پذیرش و تحمل را باز می‌گذارد). کنفرانس شهر ۲۱ که در سال ۲۰۰۰ در برلین برگزار شد، پیشنهاد نمود که شهر پایدار عبارت است از «بهبود کیفیت زندگی در یک شهر، از جمله عناصر زیست‌محیطی، فرهنگی، سیاسی، نهادی، اجتماعی، و اقتصادی، بدون این که بر نسل‌های آتی فشاری وارد آید» (آنتروپ، ۲۰۰۰).

اقبال به سفرهای مذهبی و زیارتی پدیده‌ای جهانی است و در دوران معاصر و به ویژه در ۵۰ سال اخیر، میزان سفرهایی که با انگیزه‌های دینی انجام شده‌اند، به طرز قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است؛ به طوری که بسیاری از افرادی را که می‌پنداشتند سفر دینی و زیارت در حال انحطاط و از دست دادن اهمیت اجتماعی خود است، به تعجب و تفکر واداشته است (تیموتی، اولسن: ۲۰۰۶). تجربه دینی، جلوه قابل توجهی از دینداری افراد، و زیارت و تجربه سفر زیارتی نیز از تجارب دینی بسیار مهم دینداران است. زیارت و مناسک زیارتی به مثابه یکی از صورت‌های مهم تجربه دینی علاوه بر آن که مقوم حیات دینی جامعه و مایه تعالی معنوی فرد زائر است، آثار اجتماعی بسیاری نیز در تقویت انسجام جامعه دینی دارد. کلان شهر مشهد به جهت وجود بارگاه شریف و مطهر رضوی به عنوان بزرگ‌ترین کلان شهر مذهبی در کشور و دومین کلان شهر مذهبی جهان بعد از مکه، با استفاده از ظرفیت وجودی حرم مطهر امام رضاع) می‌تواند فرصت مناسبی را در اختیار زائران مشتاق از سراسر ایران و جهان به منظور کسب تجربه ناب دینی قرار دهد.

در آموزه‌های دینی در مفهوم زیارت سه عنصر اصلی اعتقاد به جایگاه برتر و قدوسی مزور، قصد عبادی داشتن از دیدار و تلاش برای کسب آثار وجودی زیارت نهفته است (زمانی، ۱۳۹۰). با استناد به این مضمون، ساختار شهر زیارتی مطلوب باید در تمام ابعاد آن یادآور شئون الهی باشد. این نوشتار با هدف ارائه مدل مفهومی شهر زیارتی مطلوب، مشهد را از منظر الزامات سیاست‌گذاری توسعه‌ای زیارت مد نظر قرار داده و در صدد پاسخ به سه پرسش اصلی است:

۱. به منظور تحقق گردشگری مذهبی و زیارت پایدار، شهر زیارتی مشهد باید چه شاخص‌های کالبدی-محیطی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی و فرهنگی را داشته باشد؟
۲. شهر مشهد در حال حاضر در چهار بعد مورد نظر چه شرایطی دارد و چقدر از الگوی مطلوب فاصله دارد؟
۳. راهبردهای لازم برای حرکت از وضعیت موجود به مطلوب در ابعاد چهارگانه کدامند؟

اگر شهر مشهد محیطی برای تحقق کنش زیارت تلقی شود، لایه‌های مختلفی برای توصیف متغیرهای درونی تأثیرگذار بر و تأثیرپذیر از آن متصور است. اصولاً مدل‌های مفهومی و نظری در هر علمی نقش راهنمایی و تنظیم‌کنندگی فکری را دارند و می‌توانند مبنای مناسبی برای تفکر نظام‌مند و متعاقب آن برنامه‌ریزی نظام‌مند باشند. مدل، نظام نظری منسجم برای تشریح پدیده‌ها و تعیین فعل و انفعالات بین آن‌ها و شبیه‌سازی واقعیت است (حمیدی زاده، ۱۳۷۹). لذا مدل مفهومی شهر زیارتی مطلوب در صدد واکاوی عناصر مرتبط با زیارت در شهر زیارتی است.

۱. مفاهیم اصلی

۱-۱. شهر زیارتی

در مطالعات شهری، مراکز اجتماعی که معتقدات مذهبی، قوی‌ترین عامل جغرافیایی در ایجاد این گونه شهرها به شمار

دهد. مدیریت نظام اجتماعی با مفهوم توسعه مرتبط است و در صدد برنامه‌ریزی مشتمل بر طراحی آینده مطلوب و خلق یا یافتن راه‌هایی تا حد ممکن نزدیک برای نیل به آن است. در این رویکرد عملکرد سیستم، معادل مجموع عملکرد مستقل اجزای آن نیست، بلکه محصول تعامل اجزای آن است. بنابراین مدیریت مؤثر هر نظام مستلزم مدیریت تعاملات اجزای آن است، نه کنش‌های مستقل آن‌ها. نظام‌های اجتماعی سیستم‌هایی هدفمند هستند. اجزای آن‌ها نیز سیستم‌هایی هدفمند و بخش‌هایی از سیستم اجتماعی بزرگ‌تر، و بنابراین هدفمند هستند. برای فهم سیستم اجتماعی، تنها آگاهی از اهداف اجزای آن نیست، بلکه باید دانست این‌ها چگونه تعاملاتشان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

هدف نظام‌های اندام‌واره، بقاست که برای تحقق آن نظام ضروری است. اما هدف مناسب نظام‌های اجتماعی، توسعه است. توسعه نظام اجتماعی، فرآیندی خلاق است که توسط آن سیستم اجتماعی، قابلیت و خواست خود را برای خدمت به اعضا و محیط خودش با پیگیری مداوم حقیقت، فراوانی، خوبی، زیبایی و آزادی افزایش می‌دهد. بنابراین محدودیت‌های اصلی توسعه هر نظام، درونی است.

۲. مدل مفهومی شهر زیارتی مطلوب

بر اساس شرح قبلی از رویکرد نظام اجتماعی و نگرش به توسعه در آن، شهر زیارتی مطلوب، نظامی اجتماعی است که با عنایت به کارکرد اصلی آن - زیارت - فرآیندی خلاق و درونی را به صورت هدفمند به کار گرفته و سعی دارد شرایط لازم را برای تغییر از وضعیت موجود به مطلوب ایجاد نماید و قابلیت و خواست خود را برای خدمت به زائران به کار گیرد؛ به عبارتی، مدل شهر زیارتی مطلوب در مقام دست‌یابی به تابع تبدیل سیستم شهر زیارتی است تا بتواند پس از تعیین ورودی و خروجی، اجزا و مرزهای سیستم، مشخص نماید چه نوع ارتباطی میان متغیرها می‌تواند با کم‌ترین هزینه، بیش‌ترین بازدهی را داشته باشد؟

به‌منظور تعیین وجوه مورد نظر در اجتماع جامعه‌ای شهر زیارتی، نظریه تحلیلی کنش (پارسونز) می‌تواند به توصیف و طبقه‌بندی اعیان فرهنگی و اجتماعی کمک نماید و وسیله‌ای برای نظم‌بخشی به فکر باشد. در نظریه عمومی کنش، نظام اجتماعی در سطح جامعه کل به عنوان نظام جامعه‌ای تعریف و این نظام خود شامل چهار خرده‌نظام است. در میان چهار نظام اصلی موجود در فضای کنش، نظام اقتصادی پویاترین نظام است. این نظام بر سه نظام دیگر اثر گشاینده دارد. در مقابل، در حوزه نظام اجتماعی اثر انسدادی وجود دارد و به تنظیم هنجاری سایر نظام‌ها می‌پردازد. نظام اجتماعی ناظر بر روابط اجتماعات است که با تولید احساس جمعی، زمینه احساس تعهد به اجتماع را فراهم می‌آورد. نظام سیاسی اثر دوگانه بازکنندگی و کنترلی دارد. حوزه نظام فرهنگی، تولید و توزیع اندیشه‌ها، معارف، ارزش‌ها و قواعد گوناگون را در جامعه به عهده دارد (چلبی، ۱۳۸۵: ۳۴-۳۳). ارتباط بین عناصر چهارگانه نظام در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است.

تعاریف ارائه شده حاکی از انگاره‌ای غنی از شهر پایدار هستند که در آن ویژگی‌ها و مؤلفه‌های گوناگونی، از وجوه طبیعی و اجتماعی تا عوامل فیزیکی و معنوی، وجود دارند. مفهوم شهر پایدار بازتاب جامع تعاملات و روابط متقابل پیچیده‌ای است که بین ابعاد اجتماعی، اقتصادی، جمعیتی، منابع، محیط، علم و فناوری و آموزش وجود دارد. ساخت شهر پایدار دارای فرآیندهای توسعه‌ای سیستمی، کل‌گرایانه و پویاست که هدف آن حفظ و توزیع کارآمد منابع و بازسازی بهینه در مقیاسی زمانی - فضایی و بهبود کیفیت شهرها و سطح نوسازی آن‌هاست.

۱-۴. شهر زیارتی - اسلامی پایدار

با تلفیق سه مفهوم شهر پایدار، زیارتی و اسلامی می‌توان مفهوم ترکیبی شهر زیارتی - اسلامی پایدار را برای توصیف شهر زیارتی مطلوب پیشنهاد نمود. چنان که پیش از این ذکر شد شهر پایدار دربردارنده ویژگی‌ها و مؤلفه‌های گوناگون اقتصادی، محیطی و اجتماعی است. اسلامی بودن شهر ناظر بر میزان تطابق قالب‌های ذهنی و عینی شهر با آموزه‌های اسلامی است. لذا شهر زیارتی - اسلامی پایدار شهری زیارتی است که با توجه نظری و عملی به آموزه‌های دین اسلام، مجموعه‌ای از تعاملات بین ابعاد اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، جمعیتی، منابع، محیطی، علم و فناوری، و آموزشی و ... را با فرآیندهای توسعه‌ای سیستمی، کل‌گرایانه و پویا مد نظر قرار داده و اهداف اصلی آن تعالی معنوی، اصلاح کیفیت جامعه میزان، تأمین تجربه کیفی زیارت برای زائران و حفظ محیط زیست به عنوان میراث الهی است.

لازم است در فرآیند طراحی مدل مفهومی شهر زیارتی مطلوب، مؤلفه‌های شهر زیارتی - اسلامی پایدار، در ابعاد چندگانه آن، تعریف و تدقیق شود. یکی از راه‌های دست‌یابی به مدل کارآمد، نگرش و تفکر سیستمی است. تحلیل سیستم، بررسی هر سیستم با هدف حل نارسایی و مشکل، یا با هدف ارتقای وضعیت و رساندن به موقعیت بهتر است (واسطی، ۱۳۸۸). یکی از روش‌های ارائه شده در طراحی سیستم‌های ایده‌آل، برنامه‌ریزی تعاملی است که توسط راسل آکوف^۲ بسط یافت. این روش به ویژه در تلاش برای تغییر کشمکش برد باخت به راهبرد برد برد سودمند است. پنج فاز فرآیند برنامه‌ریزی تعاملی عبارتند از: صورت‌بندی آشفتگی، برنامه‌ریزی اهداف، برنامه‌ریزی ابزارها، برنامه‌ریزی منابع و اجرا و کنترل (آکوف و قرچه داغی، ۱۹۸۰). سه نوع نگرش به سیستم‌های اجتماعی وجود دارد که شامل نگرش مکانیستی، اندام‌واره‌ای (ارگانیک) و نظام‌های اجتماعی است. مدل مکانیستی، توصیفی از کنش‌ها و واکنش‌های اجزای نظام اجتماعی و بنابراین دانش ساختار آن را ارائه می‌کند. چنین مدلی، فهمی از رفتار دیگر اجزا یا کل ارائه نمی‌کند. مدل‌های اندام‌واره‌ای نظام‌های اجتماعی، سبب شناسایی کارکرد اجزا در کل و بنابراین [سبب] فهم اجزا و نه کل می‌شوند. مدل نظام اجتماعی نیز نظام اجتماعی را هم به مثابه جزئی از نظام هدفمند بزرگ‌تر و هم به عنوان نظامی با اجزای هدفمند مفهوم‌سازی می‌کند. بنابراین، می‌تواند هم فهمی از رفتار اجزا، و هم کل ارائه



نمودار شماره ۱: نظام جامعه‌ای، مأخذ: چلبی، ۱۳۸۵: ۳۳

نیز قابل تجزیه به چهار وجه یا کارکردهای چهارگانه سیستمی است؛ یعنی، خرده‌نظام اقتصادی شامل کم و کیف منابع ناظر بر کارکرد تطابق با محیط و بقای سیستم، قواعد و سیاست-گذاری مربوطه در نحوه توزیع منابع ناظر بر کارکرد دستیابی به هدف، روابط اجتماعی بین کارگزاران اقتصادی و ارزش‌ها، و باورهای هدایت‌کننده تعاملات مربوطه (حفظ الگو) است. اختلال در هر یک از کارکردهای چهارگانه نظام اقتصادی سبب اختلال و بی‌نظمی در سیستم خواهد شد. زمانی که واکاوی اجزای هر خرده‌نظام انجام می‌شود خرده‌نظام‌های دیگر می‌توانند نسبت به آن بیرونی فرض شوند و نحوه تعاملات هر یک با خرده‌نظام مربوطه و آثار آن در کل سیستم مورد توجه قرار گیرد. جدول شماره ۱ عناصر خرده‌نظام‌های چهارگانه شهر زیارتی را نشان می‌دهد.

G		A
قواعد و سیاست‌های مدیریت شهر زیارتی	سازمانهای مدیریت شهری	سیاست‌ها و قواعد توزیع منابع
تعاملات بین کارگزاران مدیریت زیارت	ارزشها، باورها و نمادهای سیاستگذاری و مدیریت شهری	کم و کیف تعاملات انسان با محیط
نظام تعاملات سیاسی	نظام تعاملی اقتصادی	قواعد و سیاست‌های فرهنگی
نظام تعاملات اجتماعی (بین شهروندان / زائران و مجاوران / زائران با زائران)	نظام تعاملات فرهنگی	تعاملات بین فرهنگی
I		L

جدول شماره ۱: تجزیه عناصر خرده‌نظام‌های چهارگانه شهر زیارتی

پیامد تعامل درون و بین خرده‌نظام‌ها که با اصطلاح نفوذ متقابل مشخص می‌شود، توسعه یا بهگشت اجتماعی شهر زیارتی خواهد بود. چهار شاخص مهم که حاصل تداخل خرده‌نظام‌ها است و می‌تواند ملاک بهگشت شهر و در نتیجه توسعه زیارت باشد، پایداری و پویایی سیستم شهر در کاربرد منابع، سیاست‌گذاری و بسیج یکپارچه منابع، انسجام اجتماعی در بستر تعاملی زیارت در شهر (مجاور/زائر، زائر/زائر، مجاوران) و پایداری فرهنگ دینی و توسعه دانش، معرفت، ارزش‌ها و هویت دینی است (نمودار شماره ۲).

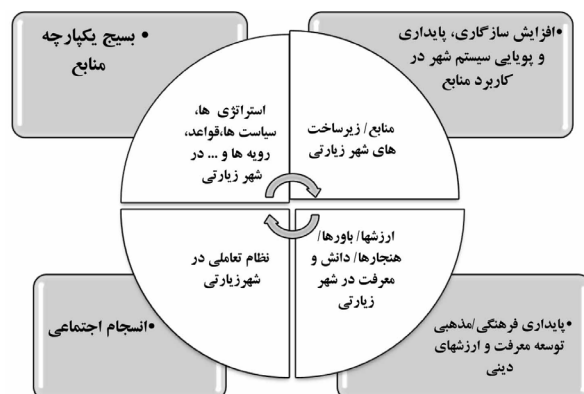
با اتکا به این مدل نظری، مطالعه تجارب جهانی و شاخص‌سازی‌های ارائه شده در سطح جهانی، شناسایی وضع موجود و جمع‌آوری نظرات کارشناسی، عناصری در مدل برگزیده شد که حاصل اتفاق نظر کارشناسی است. بر این اساس لازم است در سیستم شهر زیارتی شهر مشهد، نحوه تعاملات عناصر درون

به تبعیت از این مدل مفهومی مصادیق تجربی عناصر چهارگانه نظام جامعه‌ای شهر زیارتی شرح داده می‌شود. نظام اقتصادی شهر زیارتی، مجموعه محصولات و خدمات مبادله‌شده بین کنشگران است که وسیله ارتباطی اصلی آن پول است و عمده روابط کنشگران روابط مبادله‌ای است. ارائه کالاها و خدمات اثر گشایشی برای سه نظام دیگر شهری خواهد داشت. البته به نسبتی که این نظام با سایر ابعاد ترکیب شود، ویژگی‌های چند بعدی و پیچیده‌ای می‌یابد. اما نظام سیاسی شهر که در مجموعه قواعد و مدیریت شهری آن تبلور می‌یابد، خاصیت کنترلی دارد و به بسیج منابع، قدرت و سازمان‌دهی آن می‌پردازد و رسانه اصلی ارتباطی آن قدرت است. نظام اجتماعی، روابط عاطفی و نظام فرهنگی رابطه گفتمانی را بر عهده دارد. کار اصلی نظام اجتماعی تولید احساس جمعی و احساس تعهد نسبت به اجتماع است. از طریق روابط گفتمانی، نمادها، مفاهیم و اندیشه‌ها رد و بدل می‌شوند. بنابراین نظام اجتماعی شهر زیارتی باید در ارتباط با محیط درونی، یعنی اجزای داخلی نظام و محیط بیرونی، یعنی نظام‌های پیرامونی چهار الزام یا ضرورت کارکردی^۲ را به شرح زیر تأمین نماید:

۱- کارکرد انطباق (A): دستیابی نظام به منابع بیرونی و سپس توزیع آن منابع درون سیستم.
 ۲- دستیابی به هدف (G): توانایی نظام در تعیین اهداف سیستم و برانگیختن و بسیج نیروها و انرژی‌های درون نظام برای دستیابی به اهداف.
 ۳- انسجام و یگانگی (I): به معنای توانایی نظام در حفظ همبستگی و انسجام عناصر درونی و جلوگیری از وارد شدن آسیب جدی به خود.

۴- حفظ الگوهای نمادهای نهفته (L): فرآیندهای ذخیره و توزیع انرژی انگیزشی در نظام. این کارکرد خود شامل "حفظ الگو" و "مدیریت تنش" است که اولی تهیه و تدارک نمادها، عقاید، سلاقی و داوری‌ها را از طریق نظام فرهنگی دربر می‌گیرد و دومی (مدیریت تنش) به معنای رفع اختلافات کنشگران داخلی است. اختلال در هر یک از این چهار کارکرد موجب اختلال در کل نظام می‌شود و تداوم و تعادل آن را به مخاطره می‌اندازد. نظام جامعه‌ای شهر زیارتی باید بتواند با توزیع منابع درون سیستم شهر زیارتی امکان انطباق با محیط را فراهم نماید. تمهید زیرساخت‌های لازم در محیط زندگی شهری این وجه را تأمین می‌نماید. شایان گفتن است که هر یک از خرده‌نظام‌های چهارگانه

و برون نظام‌ها مد نظر قرار گیرد و با بهره‌گیری از عناصری که از بین مجموعه عوامل شناسایی شده از اولویت بیش‌تری برخوردارند، استراتژی‌ها، راهبردها و برنامه‌های توسعه شهر زیارتی تدوین شود.



نمودار شماره ۲: عناصر نظام اجتماعی شهر زیارتی و کارکردهای آن

۳. روش تحقیق

در گام نخست، مطالعه شاخص‌های پیشنهادی اقتصادی، کالبدی- محیطی، سیاست‌گذاری - مدیریتی و اجتماعی- فرهنگی مقصد زیارتی یا شهر زیارتی مطلوب، با اتکا به ترکیبی از روش‌های اسنادی و میدانی، شناسایی شد. اسناد مورد استفاده شامل استنباط از نظریه‌های مربوط به شهر پایدار، شهر اکولوژیک، گردشگری پایدار (ویور، ۲۰۰۶؛ یونینپ، ۲۰۰۸)، شاخص‌های اجتماعی فرهنگی توسعه گردشگری پایدار (وهاب و پیگرام، ۱۹۹۷؛ اسواربوک، ۱۹۹۹)، نظریه‌های تعامل میان گردشگر و میزبان (چارلسن و جعفری ۱۹۹۶؛ لی، ۱۳۷۸؛ کوهن و کوپر، ۱۹۸۶)، شاخص جهانی رقابت پذیری سفر و گردشگری (بلنک و تی چیس، ۲۰۱۱؛ نیماینی، ۲۰۰۴؛ OECD، ۲۰۰۰؛ ریچی و کراچ، ۲۰۰۳؛ فصلنامه شهر جهانی، ۲۰۱۰) و نتایج ارزیابی‌های متعدّد و جلسه‌های کارشناسی و در نهایت مصاحبه با صاحب‌نظران حوزه‌های تخصصی و برگزاری پانل تخصصی با حضور نمایندگان سازمان‌های مختلف نقش‌آفرین در عرصه‌های تخصصی بوده است. پس از آن، شاخص‌های جمع‌آوری شده مورد داوری کارشناسان سازمان‌ها و صاحب‌نظران قرار گرفت و نظرات آنان در خصوص کفایت و میزان اهمیت هر کدام در تحقق شهر زیارتی مطلوب گردآوری شد. برای این کار پس از جمع‌آوری و ویرایش شاخص‌ها، فهرستی از آن‌ها به صورت پرسشنامه در اختیار بیش از ۲۲۰ صاحب‌نظر؛ اعم از استادان دانشگاه، نخبگان عرصه مدیریت، مسئولان اجرایی کنونی و کارشناسان درجه یک سازمان‌های مرتبط قرار داده شد تا درباره تناسب شاخص‌ها اظهارنظر و در صورت لزوم، شاخص‌های جایگزین را معرفی نمایند. در پایان با به‌کارگیری تکنیک تحلیل عاملی تأییدی (که منجر به حذف برخی شاخص‌ها و تغییر برخی از آن‌ها شد) شاخص‌های نهایی برگزیده شد.

پرسشنامه برای تمام معاونت‌ها و مسئولان سازمان‌های دولتی و غیر دولتی مرتبط با زمینه‌های تخصصی و هم‌چنین برای تعدادی از شخصیت‌ها و مراکز علمی دانشگاهی و تحقیقاتی شهر (انتخاب نمونه به صورت سهمیه‌ای غیر احتمالی) ارسال گردید.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و تحلیل نهایی آن‌ها، فهرست نهایی شاخص‌های چهار عرصه اصلی شهر زیارتی مطلوب به دست آمد که مشتمل بر ۱۰۷ شاخص ذیل ۲۰ مؤلفه اصلی است. در نهایت به منظور اولویت‌بندی شاخص‌های هر عرصه برای ارتقای شهر زیارتی مشهد از روش تحلیل سلسله مراتبی فازی^۴ استفاده شد. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی یکی از معروف‌ترین فنون تصمیم‌گیری چند شاخصه است که توسط توماس آل. ساعتی در دهه ۱۹۸۰ ابداع گردید. این روش هنگامی که عمل تصمیم‌گیری با چند گزینه و شاخص تصمیم‌گیری روبه‌رو است، می‌تواند مفید باشد و مبتنی بر مقایسه‌های زوجی^۵ است. نظریه سیستم‌های فازی با به‌کارگیری نظریه منطق فازی و اندازه‌های فازی می‌تواند پارامترهایی از قبیل دانش، تجربه، قضاوت و تصمیم‌گیری انسان را وارد مدل نماید و ضمن ایجاد انعطاف‌پذیری در مدل، تصویری خاکستری از جهان خاکستری ارائه دهد (آذر و فرجی، ۱۳۸۱، ناظمی و دیگران، ۱۳۸۹). اعداد فازی مجموعه‌های فازی هستند که وقتی نمایش ضمنی عدم قطعیت همراه داده‌های عددی مورد نیاز باشد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

روایی و پایایی ابزار: به منظور سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی^۶ استفاده شد. برای این کار نمره شاخص‌های هر مؤلفه به صورت معادله مسیر در ارتباط با نمره مؤلفه قرار گرفت و رابطه عاملی آن‌ها تأیید گردید. در مواردی که رابطه عاملی تأیید نشد، با تغییر یا نقل و انتقال شاخص‌ها مدل عاملی هر مؤلفه به تأیید نهایی رسید.

پایایی پرسشنامه که بر اساس تجزیه تحلیل سلسله مراتبی تنظیم شده بود، با شاخص نرخ سازگاری سنجیده شد. به این صورت که پرسشنامه سلسله مراتبی فازی تکمیل شده توسط کارشناسان، از لحاظ میزان سازگاری پاسخ‌ها با یکدیگر به وسیله نرم افزار Ex-11 pert choice محاسبه شد. جدول شماره ۲ فهرست نهایی مؤلفه و شاخص‌های عرصه‌های چهارگانه شهر زیارتی مطلوب مشتمل بر بیست مؤلفه و یکصد و هفت شاخص را نشان می‌دهد.

۴. یافته‌ها

۴-۱. نتایج تحلیل سلسله مراتبی فازی

پس از اینکه نمره شهر مشهد در هر یک از شاخص‌ها، توسط کارشناسان، مشخص شد، برای پاسخ به این سوال که با توجه به وضعیت کنونی شهر مشهد، جهت تبدیل مشهد به شهر زیارتی مطلوب، کدام مولفه‌ها (از بین مولفه‌های بیست گانه) و شاخص‌ها (از بین شاخص‌های یکصد و هفت گانه) دارای اهمیت است؟ پرسشنامه شماره ۲ مبتنی بر روش AHP تنظیم گردید. این پرسشنامه، به طور جداگانه، مؤلفه‌ها را دو به دو نسبت به هم و شاخص‌های هر مؤلفه را نیز به همین صورت از نظر اولویت در برابر یکدیگر قرار داد، تا پاسخ‌دهنده با نمره‌گذاری، اولویت هر کدام را نسبت به دیگری تعیین کند. مؤلفه‌های بُعد اجتماعی- فرهنگی شامل امنیت شهر مشهد، ایمنی، آموزش، فرهنگی میزبانی، هویت دینی، تناسب فضاهای مذهبی و فرهنگی و سرمایه اجتماعی در بستر اجتماعی فرهنگی است. بعد اقتصادی شامل اخلاق کسب و کار، پایداری اقتصادی زیارت، رقابت‌پذیری، جذابیت اقتصادی

مشهد و توسعه اقتصادی است. مؤلفه‌های بعد سیاست‌گذاری شامل سیاست‌گذاری معطوف به زیر ساخت‌ها، معطوف به زائر، مدیریت و قوانین و مقررات است. در نهایت مؤلفه‌های زیرساختی شامل معماری و کالبدی در بستر کالبدی و زیر ساختی است. هم‌چنین شاخص‌های هر مؤلفه نیز به همین صورت در معرض داوری کارشناسان قرار داده شد. شصت کارشناس برگزیده که برجسته‌ترین صاحب‌نظران و مسئولان همه سازمان‌های مرتبط با امور اجتماعی فرهنگی، مدیریتی، اقتصادی و شهرسازی شهر مشهد و امر زیارت از میان ۲۲۰ صاحب‌نظر پاسخ‌دهنده به پرسشنامه شماره ۱ بودند، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مذکور را در پرسشنامه AHP اولویت‌بندی کردند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ابتدا نرخ ناسازگاری هر پرسشنامه به صورت جداگانه محاسبه شد تا پرسشنامه‌های نامعتبر به پاسخ‌دهنده ارجاع داده شود. پس از سازگار شدن همه پرسشنامه‌ها، اولویت‌های هر مؤلفه و شاخص نسبت به دیگری، با ضرایبی که در جدول زیر مشاهده می‌شود، مشخص گردید. این ضرایب برای همه مؤلفه‌ها و زیر مؤلفه‌ها در

جدول شماره ۱ نشان داده شده است. ضرایب مندرج در ستون نخست ضریب فازی تأثیر بُعد اجتماعی فرهنگی نسبت به سایر ابعاد شهر زیارتی (اقتصادی، مدیریتی و زیستی و کالبدی) است. ضرایب ستون دوم میزان تأثیر مؤلفه در بعد مربوطه، ستون چهارم ضریب تأثیر شاخص در زیر مؤلفه و ستون پنجم ضریب تأثیر در بُعد مربوطه است. ضرایب بالاتر در هر ستون نشان دهنده اولویت بالاتر اجرایی آن بُعد، مولفه یا زیر مولفه نسبت به سایر ابعاد، مولفه‌ها و زیر مولفه‌های موجود در ستون خود است. ضریب صفر برای هر کدام از مولفه‌ها و زیر مولفه‌ها نیز نشان دهنده پایین‌ترین اولویت اجرایی جهت توسعه کمی و کیفی زیارت در شهر مشهد نسبت به سایر مولفه‌ها و زیر مولفه‌ها در ستون مربوطه هستند. نتایج نمرات سلسله مراتبی فازی ابعاد چهارگانه نشان می‌دهد که بستر کالبدی مهم‌ترین و پس از آن مدیریت و سیاست‌گذاری در رتبه دوم و اجتماعی - فرهنگی و اقتصادی در رتبه سوم اولویت اجرایی در شرایط حال حاضر شهر مشهد قرار دارند.

جدول شماره ۲: رتبه مؤلفه‌های اصلی و شاخص‌های بسترهای چهارگانه در توسعه کمی و کیفی زیارت

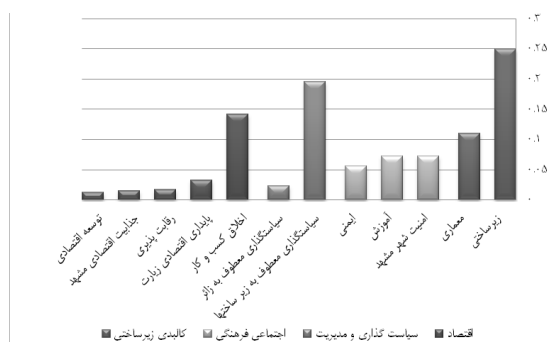
رتبه مؤلفه اصلی و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	شاخص‌ها و امتیاز	رتبه شاخص در تحقق مؤلفه اصلی	رتبه شاخص در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت
بستر اقتصادی (۰,۲۲)				
اخلاق کسب و کار (۰,۶۴۵)	۰,۱۳۷۵	پایبندی بازاریان مشهد به اخلاق کسب و کار در معامله با زائران (۱)	۰,۶۴۵	۰,۱۴
پایداری اقتصادی زیارت (۰,۱۴۸)	۰,۰۳۲۵	درجه ماندگاری (عدم نشت) درآمدهای حاصل از زیارت در اقتصاد شهر مشهد (۰,۱۶)	۰,۰۲۴	۰,۰۰۵
		قابلیت دوام و استمرار درآمد و اشتغال ایجاد شده از محل ورود زائران به مشهد (۰,۳۴)	۰,۰۵	۰,۰۱۱
		تأثیر زیارت بر اقتصاد شهر مشهد در حوزه ارزآوری (۰,۳۴)	۰,۰۵	۰,۰۱۱
رقابت پذیری (۰,۰۷۷)	۰,۰۱۷	تأثیر زیارت بر اقتصاد شهر مشهد در حوزه سرمایه‌گذاری (۰,۱۵)	۰,۰۲۲	۰,۰۰۵
		متناسب بودن قیمت و کیفیت کالاها و خدمات مورد استفاده با توان اقتصادی زائرین (۱)	۰,۰۷۷	۰,۰۱۷
		رقابت پذیر بودن سطح قیمت‌ها و کیفیت کالاها و خدمات مورد استفاده زائران (۰)	.	.
جذابیت اقتصادی مشهد (۰,۰۷)	۰,۰۱۵۴	تأثیر شرایط و رویکرد اقتصادی فعلی در جذب زائران خارجی (۰,۴۸)	۰,۰۳۳	۰,۰۰۷
		تنوع سرمایه‌گذاری‌ها در بخش‌های مرتبط با زیارت (۰,۰۳۱)	۰,۰۲۲	۰,۰۰۰۴
		تنوع سرمایه‌گذاری با مالکیت داخلی و خارجی در بخش‌های مرتبط با زیارت (۰,۴۸)	۰,۰۳۳	۰,۰۰۷
توسعه اقتصادی (۰,۰۵۸)	۰,۰۱۲۷	میزان سودآوری سرمایه‌گذاری‌ها در بخش‌های مرتبط با زیارت (۰)	.	.
		تأثیر متقابل جنبه‌های معنوی و مادی زیارت در شهر مشهد (۰,۵)	۰,۰۲۹	۰,۰۰۶
		عملکرد اقتصادی زیارت از حیث کمک به توسعه یافتگی شهر مشهد (۰,۵)	۰,۰۲۹	۰,۰۰۶
		عملکرد اقتصادی زیارت از حیث ایجاد اشتغال مفید و مولد (۰)	.	.
		نقش سوغات زیارتی در ثروت‌آفرینی و توسعه اقتصادی شهر مشهد (۰)	.	.

رتبه مؤلفه اصلی و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	شاخص‌ها و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت
بستر سیاستگذاری و مدیریت شهری (۰,۲۲)			
سیاستگذاری	۰,۲۳	سیاستگذاری‌های کارآمد اسکان متناسب با زائران و گردشگران ورودی به شهر مشهد(۰,۲۱)	۰,۲۴
معطوف به زائر (۰,۱۱)	.	اتخاذ سیاست‌های مناسب برای وضعیت رفاه و تغذیه زائران و گردشگران(۰)	
	.	ضریب نفوذ شبکه اطلاعاتی در عرصه خدمات‌رسانی به زائران و گردشگران(۰)	
	۰,۰۱۹	تطابق هدف‌گذاری و اهداف تعیین شده در ارتباط با تعداد زائر با واقعیت‌های موجود(۰,۷۸)	
	.	سیاست‌ها در جهت ارتقای فرهنگ میزبانی	
	.	برنامه‌های عمومی آموزش میزبانی(۰)	
سیاستگذاری	۰,۳۱۱	حفاظت و توسعه جاذبه‌های زیارتی و گردشگری مذهبی در سیاستگذاری شهر مشهد(۰,۳۵)	۰,۱۹۵
معطوف به زیر ساختها (۰,۸۹)	۰,۱۶	سیاستگذاری در جهت بهبود نظام حمل و نقل عمومی در عرصه زیارت و گردشگری(۰,۱۸)	
	۰,۰۸۹	سیاست‌گذاری به منظور توسعه فناوری اطلاعات در حوزه زیارت(۰,۱)	
	۰,۳۱۱	سازوکار یا فرآیند تصمیم‌سازی در حوزه مدیریت گردشگری و زیارت(۰,۳۵)	
	.	لحاظ کردن منافع مجاوران در سیاست‌گذاری‌ها(۰)	
	.	وجود سیاست در جهت جذب سرمایه‌های خارجی(۰)	
قوانین و مقررات (۰)	.	تدوین استراتژیهای بازاریابی متناسب با سیاست‌ها(۰)	.
	.	تلاش برای معیارگذاری(استانداردسازی)در زمینه عناصر عرضه(خدمات) به زائرین(۰,۰۵۹)	
	.	مراقبت به رعایت معیارهای بین‌المللی در عرصه خدمت‌رسانی(۰)	
	.	قوانین و مقررات مربوط به افزایش امنیت عمومی زائرین(۰,۲۴)	
	.	قوانین و مقررات مربوط به افزایش امنیت عمومی شهروندان(۰,۱۱)	
	.	عملکرد مدیریت در تدوین آمارهای مربوط به حوزه زیارت و گردشگری در شهر مشهد(۰,۰۵)	
مدیریت (۰)	.	هماهنگی و مدیریت یکپارچه شهری در بین سازمان‌های دخیل در امر زیارت(۱)	.
	.	مدیریت در جهت ساماندهی زیارت در فصول پیک زائر(۰)	
	.	نظارت بر سازمان‌های خدمات‌رسان و نحوه عملکرد آنها(۰)	
	.	سهولت فرآیندهای اجرایی در سرمایه‌گذاری‌های خارجی(۰)	
	.	مدیریت شهر در شرایط دشوار و وقوع بحران‌ها و حوادث غیرمترقبه... (۰)	
	.	مدیریت و ساماندهی زائران از مبدا(۰)	
	.	مدیریت ترافیک و حمل و نقل شهری(۰)	
	.	مدیریت در جهت هماهنگی عناصر زنجیره عرضه(اسکان، حمل و نقل و خدمات) در عرصه زیارت و گردشگری(۰)	

رتبه مؤلفه اصلی و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	شاخص ها و امتیاز	رتبه شاخص در تحقق مؤلفه اصلی	توسعه کمی و کیفی زیارت
بستر اجتماعی فرهنگی (۰,۲)				
امنیت شهر مشهد (۰,۳۶)	۰,۰۷۲	احساس امنیت اجتماعی در بین زائران(۰,۷۵)	۰,۲۷	۰,۰۵۴
		احساس امنیت اجتماعی در بین شهروندان(۰,۲۵)	۰,۰۹	۰,۰۱۸
		وضعیت امنیت فیزیکی ورودی ها و فضاهای عمومی (پارک ها، زیرگذرها، پل هوایی)(۰)	.	.
		وضعیت امنیت محدوده و داخل حریم حرم رضوی(۰)	.	.
		پایبندی شهروندان به رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی(۰)	.	.
		میزان اعتماد عمومی به پلیس(۰)	.	.
		میزان دسترسی زائر به پلیس(۰)	.	.
		میزان جرم در شهر مشهد(۰)	.	.
ایمنی(۰,۲۸)	۰,۰۵۶	ایمنی در زمینه حمل و نقل مسیره های جاده های منتهی به شهر مشهد(۱)	۰,۲۸	۰,۰۵۶
		ایمنی حمل و نقل هوایی(۰)	.	.
		ایمنی حمل و نقل درون شهری(۰)	.	.
		کیفیت بهداشت، ایمنی و... فضاهای مذهبی (مساجد، حسینیه ها، تکایا و...)(۰)	.	.
آموزش(۰,۳۶)	۰,۰۷۲	سطح آموزش و تخصص مدیران و مسئولان در صنعت گردشگری(۰,۷۶)	۰,۲۷	۰,۰۵
		آموزش و تخصص فعالان بخش خدمات اقامتی(۰,۱۴)	۰,۰۵	۰,۰۱
		آموزش و تخصص فعالان بخش خدمات حمل و نقل(۰)	.	.
		آموزش و تخصص فعالان سایر بخش های خدماتی (رستوران ها، مراکز تفریحی و...)(۰)	.	.
		فعالیت های انجام شده در زمینه آموزش فرهنگ میزبانی در مشهد(۰,۱)	۰,۰۳۶	۰,۰۰۷
فرهنگ میزبانی (۰)	.	نگرش مردم مشهد به زائران(۰)	.	.
		میزان احترام و تکریم مردم مشهد نسبت به زائران(۰)	.	.
		انصاف و در ستکاری کسبه مشهد در معامله با زائران(۱)	.	.
		احسان و یاری مردم مشهد نسبت به زائران(۰)	.	.
		اعتماد مردم مشهد به زوار(۰)	.	.
		اعتماد زوار به مشهدی ها(۰)	.	.

رتبه مؤلفه اصلی و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	شاخص‌ها و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	رتبه شاخص در تحقق مؤلفه اصلی
هویت دینی (۰)	.	احساس تعلق و تعهد مجاورین به شهر مشهد (۰)	.	.
		میزان حضور در مساجد، حسینیه‌ها، تکایا و ... (۰)		.
		میزان توجه به زیارت حرم مطهر امام رضا (ع) در میان مجاورین (۱)		.
		میزان مطالعه متون دینی (قرآن، ادعیه و ... در میان مجاورین (۰)		.
		گرایش مردم به نذر و وقف (۰)		.
		جایگاه دین و اعتقادات مذهبی در زندگی مردم (۰)		.
فضاهای مذهبی (۰)	.	تناسب فضای حرم مطهر رضوی با حجم زائران (۱)	.	.
		وجود نمادها و نشانه‌های مذهبی به مثابه جلوه‌های هویت زیارتی شهر مشهد (۰)		.
		تناسب شمار مراکز دینی (مساجد، حسینیه‌ها، تکایا) با الزامات یک شهر زیارتی (۰)		.
		شمار و جذابیت آئین‌ها و مراسم مذهبی در شهر (۰)		.
فضای فرهنگی (۰)	.	تناسب فضای حرم مطهر رضوی با حجم زائران (۰)	.	.
		تناسب فضای فضاهای تفریحی با نیاز زائران و مجاوران (۰)		.
		شمار و جذابیت نمایشگاه‌های فرهنگی (ماهانه، فصلی، سالانه) (۰)		.
		تناسب شمار مراکز فرهنگی (کتابخانه، کانون‌های فرهنگی، خانه‌های فرهنگ، موزه) با الزامات یک شهر زیارتی - فرهنگی (۱)		.
سرمایه فرهنگی (۰)	.	میزان باسوادی در شهر مشهد (۰)	.	.
		سرانه مطالعه در شهر مشهد (۰,۲۵)		.
		عملکرد حوزه‌های علمی در توسعه معرفت دینی در شهر مشهد (۰,۷۵)		.
		کیفیت آموزش عالی در شهر مشهد (۰)		.
بستر زیر ساختی و کالبدی (۰,۳۶)				
معماری (۰,۳۱)	۰,۱۱۶	وضعیت فعلی معماری مشهد از نظر استحکام و بناها (۰,۶۸)	.	۰,۲۱
		وضعیت فعلی معماری شهر مشهد از نظر هویت بخشی (۰,۳۲)		۰,۱
		وضعیت المان‌های شهری به لحاظ هویت بخشی فرهنگی مذهبی (۰)		.
		وضعیت نمادها و المان‌های شهری به لحاظ کمیت (تعداد) (۰)		.
		وضعیت المان‌های شهری به لحاظ زیبا سازی (۰)		.
۰,۰۷۵	۰,۰۳۶	.	.	.

رتبه مؤلفه اصلی و امتیاز	رتبه مؤلفه اصلی در تحقق توسعه کمی و کیفی زیارت	شاخص ها و امتیاز	رتبه شاخص در تحقق مؤلفه اصلی	توسعه کمی و کیفی زیارت
زیرساختی (۰,۶۹)	۰,۲۵	وضعیت شبکه‌های آبرسانی شهری (۰,۰۴۷)	۰,۰۳۲	۰,۰۱۵
		وضعیت شبکه‌های برق و گاز (۰)	۰	۰
		وضعیت مخابرات و ارتباطات الکترونیکی (اینترنت) (۰)	۰	۰
		وضعیت طرح‌های حمل و نقل درون شهری (۰)	۰	۰
		وضعیت طرح‌های حمل و نقل برون شهری (۰)	۰	۰
		وضعیت بهداشتی و محیط زیست شهری (زباله، فاضلاب) (۰,۲۱)	۰,۱۴۴	۰,۰۵۲
		کیفیت منابع آب شرب شهروندان و زائران (۰,۳۲)	۰,۲۲	۰,۰۸
کالبدی (۰)	۰	کمیت منابع آب مصرفی (شرب و غیر شرب) شهروندان و زائران (۰,۴۱)	۰,۲۸۲	۰,۱
		کیفیت ارائه خدمات پذیرایی و غذای زائران (۰)	۰	۰
		روند توسعه افقی شهر مشهد (توسعه کالبدی در سطح) (۰)	۰	۰
		روند توسعه عمودی شهر مشهد (افزایش تراکم‌ها) (۰)	۰	۰
		نحوه توزیع کاربری‌های وابسته به گردشگری (۱)	۰	۰
		کیفیت کاربری‌های وابسته به گردشگری (اقامت، حمل و نقل) (۰)	۰	۰
		وضعیت کاربری‌های تجاری (محدوده مرکز شهر) (۰)	۰	۰
		وضعیت طرح‌های توسعه فضای سبز شهری (۰)	۰	۰
		وضعیت طرح‌های توسعه مراکز اقامتی و اسکان (۰)	۰	۰

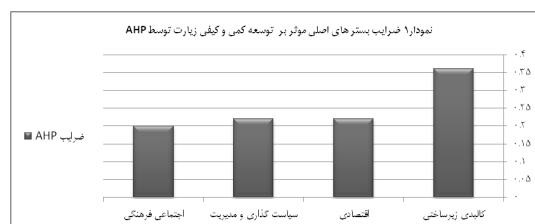


نمودار شماره ۴: ضرایب مؤلفه‌های اصلی دارای اولویت در توسعه کمی و کیفی زیارت

۵. بحث و نتیجه گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که در فرآیند تحلیل سلسله مراتبی و با لحاظ نمودن جنبه‌های تعاملی مؤلفه‌های درون سیستمی، دوازده مؤلفه در چهار عرصه نظری مدل شهر زیارتی بر توسعه کمی و کیفی زیارت تأثیرگذار هستند. از آنجا که توسعه در معنای عام و توسعه زیارت در شهر زیارتی در معنای خاص

در مرتبه بعد از بین بیست مؤلفه اصلی تعیین شده در چهار بستر، دوازده مؤلفه با تأثیر مهم‌تر شناخته شده‌اند (نمودار شماره ۴). چنانچه در نمودار مشاهده می‌شود مؤلفه زیرساختی در بستر کالبدی و سیاست گذاری معطوف به زیرساخت‌ها در بستر سیاست گذاری و مدیریت نسبت به سایر مؤلفه‌ها با اهمیت بیشتری تلقی می‌شوند. پس از آن اخلاق کسب و کار در بستر اقتصادی، معماری (بستر کالبدی) و آموزش و امنیت (بستر اجتماعی) مؤلفه‌های مهم‌تری هستند.



نمودار شماره ۳: ضرایب بسترهای اصلی مؤثر بر توسعه کمی و کیفی زیارت توسط AHP

مفهومی ماهیتاً چندوجهی است، کم‌تر می‌توان بین وجوه اقتصادی، اجتماعی و سیاسی آن تمایزی مشاهده نمود. از سوی دیگر توسعه، یک وضعیت نیست بلکه بیش‌تر فرآیندی است که با عنایت به هدف‌گذاری انجام شده می‌تواند صورت‌های متفاوتی پیدا کند. بر اساس رویکرد نظری که در این نوشتار از سیستم شهر زیارتی و پدیده زیارت معرفی گردید، نشان داده شد که توسعه کنش زیارتی زائران، مستلزم ایفای کارکرد انطباقی خرده نظام اقتصادی است که ذیل آن منابع شهر زیارتی به صورت پایدار مورد بهره برداری قرار می‌گیرند. در ذیل این خرده نظام، شاخص‌های کالبدی، محیطی و اقتصادی مدنظر قرار گرفت. هم‌چنین بسیج منابع یا مدیریت آن‌ها، در جهت اهداف مورد نظر، انسجام در تعاملات بین کنشگران و در نهایت پایداری الگوها و آرمان‌های زیارت از کارکردهای دیگر سیستم شهر زیارتی معرفی شد. بنابراین با عنایت به اثر گشاینده‌گی، که خرده نظام اقتصادی برای سیستم ایفا می‌نماید، می‌توان شاخص و عوامل مرتبط با آن را به طور مستقیم بر توسعه کمی مؤثر دانست، هر چند سایر عوامل نیز به صورت غیرمستقیم کنش زیارتی و بالطبع توسعه آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اصولاً با توجه به سرشت تعاملی پدیده‌های اجتماعی، فرهنگی، رفتارها و افعال اعیان اجتماعی و فرهنگی به نحوی مستقیم یا غیرمستقیم از افعال اعیان پیرامونی اثر پذیرفته و بر آن‌ها اثر می‌گذارند. در این مدل، خروجی سیستم شهر زیارتی، حاصل تعامل پیچیده بین عناصر درون و برون سیستم و خرده‌نظام‌های چهارگانه شهر زیارتی است. لذا اگر برون داد سیستم، افزایش فرصت زیارت و به فعلیت رساندن آن برای تعداد بیش‌تری از زائران (داخلی، خارجی) بالقوه امام رضا (ع) به صورت پایدار و تعمیق تجارب معنوی و اثربخشی بیش‌تر این تجربه در زندگی زائران حرم رضوی مورد انتظار باشد، کم و کیف این فرصت تابع تعامل عوامل اشاره شده است.

با استناد به نتایج مطالعه، مؤلفه‌ای که پرداختن به آن از اهمیت بیش‌تری برخوردار است، زیرساخت‌های شهر مشهد است. همان‌گونه که در جدول نشان داده شد کمیت و کیفیت منابع آب شهر مشهد جزو این دسته است و از بالاترین ضرورت در میان همه شاخص‌های به کار رفته در مدل برخوردار است. پس از زیرساخت‌ها، مؤلفه مدیریت معطوف به زیرساخت شهری در رتبه دوم اهمیت قرار گرفت. از شاخص‌های اصلی این مؤلفه می‌توان به حفاظت و توسعه جاذبه‌های گردشگری مذهبی و زیارتی شهر مشهد و فرآیند تصمیم‌سازی در حوزه مدیریت گردشگری و زیارت شهر مشهد و سپس مدیریت حمل و نقل عمومی اشاره کرد. سومین مؤلفه مهم، اخلاق کسب و کار در میان بازاریان مشهد و مؤلفه چهارم معماری شهر مشهد است که استحکام بناها و هویت بخشی معماری در جهت گردشگری مذهبی از شاخص‌های اصلی این مؤلفه هستند. امنیت شهر مشهد با شاخص‌های احساس امنیت زائران و شهروندان، آموزش با شاخص‌های سطح دانش و تخصص مدیران و مسئولان صنعت گردشگری، آموزش فعالان بخش خدمات و آموزش فرهنگ میزبانی به مردم شهر مشهد در مراتب

بعدی اهمیت قرار دارند. ایمنی با تأکید بر ایمنی در حمل و نقل جاده‌های منتهی به شهر مشهد دارای اهمیت هفتم از نظر اجرایی است. پس از این مؤلفه‌ها به مؤلفه پایداری اقتصادی زیارت می‌رسیم که شاخص‌های مهم آن شامل پایداری اشتغال و درآمدهای ایجاد شده از طریق گردشگری و ارزآوری اقتصادی است. مؤلفه‌ای که اولویت نهم را از لحاظ اجرایی دارد سیاست‌گذاری معطوف به زائر در بستر مدیریت و سیاست‌گذاری است که تطابق هدف‌گذاری و اهداف تعیین شده با واقعیت‌های موجود و تعداد زائر و هم‌چنین سیاست‌گذاری کارآمد در زمینه اسکان زائران شاخص‌های اصلی این مؤلفه هستند. سه مؤلفه بستر اقتصادی شامل رقابت‌پذیری اقتصادی، جذابیت اقتصادی شهر مشهد و توسعه اقتصادی در مراتب بعدی قرار گرفتند. مهم‌ترین شاخص‌های این سه مؤلفه عبارتند از: متناسب بودن قیمت و کیفیت کالاها و خدمات با توان اقتصادی زائران، تأثیرات شرایط و رویکرد اقتصادی فعلی از لحاظ بین‌المللی، تنوع سرمایه‌گذاری، عملکرد اقتصادی از حیث کمک به توسعه‌یافتگی و تأثیر متقابل جنبه‌های مادی و معنوی زیارت. سایر مؤلفه‌ها و شاخص‌ها دارای ضریب اولویت صفر برآورد شده که نشان‌دهنده پایین‌ترین ضرورت اجرایی نسبت به بقیه است. بنابراین برای تبدیل شهر مشهد به شهر مطلوب زیارتی باید به شاخص‌ها و مؤلفه‌های دارای اولویت توجه بیش‌تری شود.

پی‌نوشت‌ها

1. Zhao, Jingzhu
2. Russell Ackoff
3. چهار نوع مقتضیات کارکردی انطباق (فاز A)، تحصیل هدف goal attainment (فاز G)، انسجام integration (فاز I)، حفظ الگوی نمادی نهفته latent pattern maintenance (فاز L) برای نظام پاسخگویی چهار مشکل مواجهه با محیط بیرونی و بقا، تحصیل هدف، هماهنگی و همکاری بین اجزای نظام و مشکل تولید، اشاعه و حفظ رموز برای بقای هر نظام است.
4. Fuzzy AHP
5. Pairwise comparisons
6. Confirmatory factor analysis (CFA)

فهرست منابع و مراجع

1. آذر، عادل و فرجی، حجت (۱۳۸۱)، علم مدیریت فازی، اجتماع، چاپ اول، تهران.
2. چلبی، مسعود، ۱۳۸۵، تحلیل اجتماعی در فضای کنش، نشر نی، تهران.
3. زمانی، محمد (۱۳۹۰)، فرهنگ زیارت، الگوی زندگی در حریم رضوی، مؤسسه فرهنگی هنری تجلی رضوان با همکاری دبیر خانه شورای عالی فرهنگی آستان قدس رضوی.
4. زاهدی، محمد و رنجبریان، بهرام (۱۳۸۴)، مدیریت توسعه پایدار جاذبه‌های گردشگری، مجموعه مقالات نقش صنعت گردشگری در توسعه مازندران، نشر رسانش، بی‌جا.
5. لی، جان، (۱۳۷۸)، گردشگری و توسعه در جهان سوم، ترجمه عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری و معصومه السادات صالحی امین، شرکت چاپ و نشر بازرگانی، تهران.
6. ناظمی، شمس‌الدین، فتحی، علی، دیده‌خانی، حسین، (۱۳۸۹)،

- «به کارگیری مدل ترکیبی تحلیل سلسله مراتبی فازی و تحلیل سوات در برنامه ریزی استراتژیک آموزش عالی»، **مجله دانش و فن آوری**، شماره ۲، صفحات ۹۶-۷۶.
۷. نقی زاده، محمد (۱۳۸۹)، «تأملی در چیستی شهر اسلامی»، **فصلنامه مطالعات شهر ایرانی اسلامی**، شماره ۱.
۸. نقی زاده، محمد (۱۳۷۸)، «صفات شهر اسلامی در متون اسلامی»، **مجله هنرهای زیبا**، شماره ۴ و ۵.
۹. واسطی، شیخ عبدالحمید (۱۳۸۸)، **نگرش سیستمی به دین بررسی هویت استراتژیک دین**، موسسه مطالعات راهبردی علوم و معارف اسلام، مشهد.
10. Antrop, Marc (2000), "Changing patterns in the urbanized countryside of Western Europe". **Landsc, Ecol.** 15, 257-270.
11. Blanke, Jennifer and Thea Chiesa (2011), **Travel & Tourism Competitiveness Report**, World Economic Forum, Geneva.
12. Charlsen, J. and Jafari, J. (1996), "Culture and International Tourism", **Annals of Tourism Research**, vol123, No 4.
13. Cohen. E. and Cooper. R. L. (1986), "Language and Tourism", **Annals of Tourism Research**. 13 (4).
14. Neminei, Irma, (2004), "The Attractive City: Urban Quality and Social Responsibility in Salo", **3rd MECIBS Conference Urban Change and Strategies in Medium Sized Cities Lessons from Cities around the Baltic Sea**, 1-3 February, Randers - Denmark.
15. OECD (2005), **International Symposium: Enhancing City Attractiveness for the Future**, 2-3 June, Nagoya Congress Centre, Japan.
16. Ritchie, J.R.B. and Crouch, G. (2003), **The Competitive Destination: A Sustainable Tourism Perspective**, CABI Publishing, Wallingford.
17. Swarbrook, J. (1999), **Sustainable Tourism Management**, CABI Publishing.
18. Timothy, D. J. , Olsen, D. H. (2006), **Tourism, Religion and Spiritual Journeys**, Rutledge, London.
19. Urban World Quarterly (2010), "Better City Better Life", December, **Information Services**, pp 68.
20. Wahab, Salah and Pigram, John J. (1997), **Tourism Development and Growth: The Challenge of Sustainability**, Routledge, London.
21. Zhao, Jingzhu (2011), "Brief Review of Sustainable City Towards Sustainable Cities in China", **Springer-Briefs in Environmental Science**, 2011, Volume 1, 1-13, DOI: 10.1007/978-1-4419-8243-8_1.