



The Assessment of Importance - Performance of Dimensions and the Indices of Integrated Tourism Management in Mazandaran Province Beaches

Esmaeil Ghaderi^{1*}, Gholam Reza Kazemian², Fatemeh Bagheri¹

¹Department of Tourism Management, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

²Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

ARTICLE INFO

Article Type: Research article

Article history:

Received 21 February 2019

Accepted 22 May 2019

Available online 18 September 2019

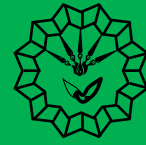
Keywords:

Coastal Tourism, Integrated Management, Integration Indicators, IPA Method, Mazandaran Province's Coasts.

Citation: Ghaderi, E., Kazemian, Gh. R., Bagheri, F. (2019). The Assessment of Importance - Performance of Dimensions and the Indices of Integrated Tourism Management in Mazandaran Province Beaches. *Geography and Sustainability of Environment*, 9 (2), 45-65. doi: [10.22126/GES.1970.1157](https://doi.org/10.22126/GES.1970.1157)

ABSTRACT

Mazandaran Province has 15 coastal cities and 337 kilometers of coast line in which there are different kinds of economic-social activities such as agriculture, fishers, customs, residence, and recreational activities. In this province, the existing conflict and competition between named stakeholders for more exploitations of the coast resources and lands has caused serious, widespread disruptions. Therefore, in most regions, coast lands are seized and out of public access and the desirable development of coastal tourism, as the most potential attraction to boost local and small businesses, has been marginalized. In the present study, the “integrated management” approach, which has been introduced in recent decades and welcomed in many coastal areas is emphasized. An analytical model has been extracted by the help of literature review and previous studies. According to this model, 13 dimensions and 48 indicators for “coastal tourism integrated management” are presented. Using the survey method and completion of 406 questionnaires by four stakeholder groups: public, private, governmental and people-based related to coastal tourism development in Mazandaran province (in the summer and autumn of 1397), the data of the importance and performance of each the integrated coastal tourism management indicators using IBM SPSS.22 software (computing mean values and performance, T-test with two pairs of samples, and plotting the significance-performance matrix) have been evaluated. To evaluate these data, an IPA (Importance - Performance Analysis) method was used. In three steps, the results illustrate that in spite of the high importance of all dimensions and indicators studied, the importance gap-performance is seen in all of them. This means that the mean values of operations are less than the mean importance of dimensions. Nevertheless, according to the importance-function matrix which divides the dimensions into four quarters, the “integration of policy-policy integration” is placed in the first quarter, namely maintaining the status quo. The e dimensions of “stakeholder participation”, “leadership”, “organizational relationships”, “human resources”, “financial resources”, and “organizational attitudes”, are at the forefront of attention (the attention paid to the development of coastal tourism Mazandaran province is attracted to improve the current situation, which, despite the average importance, has been evaluated by poor beneficiary groups) and other dimensions of integrated tourism management in Mazandaran province have been located in the second and third quarters of the year.



ارزیابی اهمیت - عملکرد ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری در سواحل استان مازندران

اسماعیل قادری^{۱*}، غلامرضا کاظمیان^۲، فاطمه باقری^۱

^۱ گروه مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
^۲ گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

چکیده

مشخصات مقاله

در ۳۳۷ کیلومتر خط ساحلی استان مازندران، انواع فعالیت‌های اقتصادی - اجتماعی کشاورزی، شیلات، گمرک، سکونت، تفریحی و غیره رونق دارد. رقابت و تعارض موجود میان این ذی‌نفعان، برای بهره‌برداری بیشتر از ساحل، موجب بروز نابسامانی‌های گسترده شده و در بسیاری از مناطق، زمین‌های ساحلی، تصرف شده و توسعه گردشگری ساحلی که از پتانسیل‌های مهم رونق کسب‌وکارهای کوچک و محلی است، در حاشیه قرار گرفته است. از این‌رو در پژوهش حاضر، برای توسعه پایدار گردشگری ساحلی، بر رویکرد «مدیریت یکپارچه» تأکید شده است و با کمک مدل تحلیلی مستخرج از بررسی ادبیات، ۱۳ بُعد و ۴۸ شاخص برای مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی ارائه شده است. با ۴۰۶ پرسش‌نامه (پس از بررسی روایی و پایایی آن) که چهار گروه ذی‌نفع مردمی، خصوصی، دولتی و عمومی (در تابستان و پاییز ۱۳۹۷)، آن را کامل کرده بودند، داده‌های اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی با استفاده از نرم‌افزار اس. پی. اس. ایس. (محاسبه مقادیر میانگین اهمیت و عملکرد، آزمون تی با دو نمونه جفتی و ترسیم ماتریس اهمیت - عملکرد)، ارزیابی شد. تحلیل داده‌ها طی سه مرحله نشان داد که باوجود اهمیت بالای همه ابعاد و شاخص‌های بررسی شده، شکاف اهمیت - عملکرد در همه آن‌ها دیده می‌شود؛ بدین معنی که مقادیر میانگین عملکردها کمتر از میانگین اهمیت ابعاد است. باوجود این، براساس ماتریس اهمیت - عملکرد، بُعد «یکپارچگی برنامه‌ای - سیاستی» در ربع اول، یعنی حفظ وضعیت موجود جای گرفته است. ابعاد «مشارکت ذی‌نفعان»، «هدایت و رهبری»، «روابط سازمانی»، «منابع انسانی»، «منابع مالی»، «نگرش سازمانی»، در ربع بسیار مهم کانون توجه قرار دارند (ربعی که توجه مسئولان توسعه گردشگری ساحلی استان مازندران را به بهبود وضعیت کنونی ابعادی جذب می‌کند که باوجود میانگین اهمیت بالا، عملکرد فعلی آن‌ها از سوی گروه‌های ذی‌نفع ضعیف ارزیابی شده است) و سایر ابعاد مدیریت یکپارچه گردشگری استان مازندران در دو ربع سوم و چهارم قرار گرفته‌اند.

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخچه مقاله:

دریافت ۲ اسفند ۱۳۹۷

پذیرش ۱ خرداد ۱۳۹۸

دسترسی آنلاین ۲۷ شهریور ۱۳۹۸

کلیدواژه‌ها:

گردشگری ساحلی، مدیریت یکپارچه، شاخص‌های یکپارچگی، روش تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد، سواحل استان مازندران.

استناد: قادری، اسماعیل؛ کاظمیان، غلامرضا؛ باقری، فاطمه (۱۳۹۸).

ارزیابی اهمیت - عملکرد ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری در سواحل استان مازندران. جغرافیا و پایداری محیط، ۹ (۲)، ۴۵-۶۵

doi: [10.22126/GES.1970.1157](https://doi.org/10.22126/GES.1970.1157)

مقدمه

از سده شانزده و با آغاز انقلاب دریانوردی، سواحل زیربنای سیستم نوین جهانی شدند؛ به تعبیر دیگر، نخستین مرحله توسعه اقتصاد نوین جهانی، در دوره ۱۴۵۰-۱۶۰۰ از کرانه‌های دریایی آغاز شد (کریمی‌پور و کریمی‌پور، ۱۳۹۱). یکی از فعالیت‌های اقتصادی پرتعداد در بسیاری از کشورهای ساحلی دنیا، رونق و توسعه «گردشگری ساحلی»^۱ است. در واقع، سواحل به‌مثابه یکی از فضاهای مطلوب گردشگری، از سده‌های پیش مورد توجه گردشگران بوده‌اند و گردشگری ساحلی و دریایی از سریع‌ترین بخش‌های در حال رشد صنعت جهانی گردشگری محسوب می‌شود (هال^۲، ۲۰۱۱)؛ با این حال، به دلیل غنای منابع، سواحل تنها مورد توجه صنعت گردشگری و گردشگران نیستند؛ بلکه سایر بخش‌های اقتصادی و ذی‌نفعان نیز خواستار بهره‌مندی از این منبع خدادادی خواهند بود؛ بنابراین واضح و منطقی است که گردشگری نباید بدون توجه به سایر کاربری‌های سواحل توسعه یابد؛ که در این صورت، این توسعه ممکن است ناکارآمد و در بسیاری از موارد منجر به شکست شود (وال^۳، ۲۰۰۷؛ آنفسو^۴ و همکاران، ۲۰۱۶؛ آنتارا^۵، ۲۰۱۶). همان‌گونه که از نظر مینگ^۶ (۲۰۰۷) نیز توسعه گردشگری ساحلی در کشور چین به دلیل استفاده بیش از حد از برخی مناطق، نبود برنامه‌ریزی گردشگری و قوانین دولتی، موجب تضاد و تناقض جدی در استفاده از منابع ساحلی این کشور شده است. در این رابطه، وانگ تانگ و هاروی^۷ (۲۰۱۴) نشان داده‌اند که غلبه توسعه «گردشگری غواصی» بر سایر کاربری‌های زمین و دریا در جزیره کوتائو^۸ تایلند و به دنبال آن رقابت کسب‌وکارها و اتخاذ روش‌های مدیریتی غیر مسئولانه، یکپارچه‌نبودن و مشارکت ذی‌نفعان، نبود حمایت دولتی و پیچیدگی عوامل اجتماعی، اجرای مدیریت ساحل و توسعه پایدار گردشگری را کمابیش غیر ممکن ساخته‌اند؛ همچنین در مطالعه‌ای که درباره پیشرفت برنامه‌های مدیریت سواحل در کشور پرتغال (آلوز^۹ و همکاران، ۲۰۱۳) صورت پذیرفت، نشان داده شد که لحاظ‌نکردن تغییرات اقلیمی و افزایش سطح آب دریا در فرایندهای نظارتی؛ وجود معیارهای ارزیابی بسیار کلی برای حفاظت مناطق ساحلی حساس؛ ناواضح بودن دخالت و درگیری ذی‌نفعان؛ ارائه اطلاعات آموزشی ناکافی؛ ضعف در همکاری‌های بین‌المللی و سیاست‌های منطقه‌ای در این کشور، موجب عدم کارایی این پروژه‌ها شده است.

در کشور ایران، سواحل دریای خزر با حدود ۴۴۰۰ کیلومتر، شامل سه استان گیلان، مازندران و گلستان است که به دلیل شرایط مساعد اقلیمی، فعالیت‌های اقتصادی مختلف از جمله کشاورزی، گردشگری و کانون‌های جمعیتی و سکونتی و غیره در آن رونق دارد. طی سال‌های اخیر، الگوهای ناصحیح انواع کاربری‌ها، سواحل شمال کشور، به‌ویژه سواحل استان مازندران را درگیر مشکلات متعددی کرده است؛ به‌طوری‌که به تعبیر محتوای بسیاری از وبگاه‌های مرتبط با این موضوع، کمتر از ۱۰٪ از سواحل این استان در دسترس عموم گردشگران قرار دارد و در نتیجه عرصه بر توسعه نظام‌مند گردشگری ساحلی که شاید بتوان گفت غالب‌ترین و محبوب‌ترین شکل توسعه گردشگری در استان تلقی می‌شود، محدود شده است. در این راستا، به اعتقاد رمضان‌نژاد (۱۳۹۵: ۲۱۲)، سواحل استان گیلان، به سبب نداشتن الگوی مناسبی در مقوله گردشگری، با موانع و چالش‌های بسیاری در این رابطه

1- Coastal tourism

2- Hall

3- Wall

4- Anfuso

5- Antara

6- Ming

7- Wongthong & Harvey

8- Ko Tao

9- Alvez

مواجه هستند و در نتیجه، تحقق توسعه پایدار گردشگری در سواحل استان گیلان موفق نبوده است. با همه این تفاسیر، باید بیان داشت که پیچیدگی درون‌بخشی صنعت گردشگری و لزوم وجود همکاری میان بخش‌های مختلف زنجیره ارزش گردشگری به‌مثابه یک سیستم (مؤمنی و همکاران، ۱۳۸۶) و همچنین ضرورت وجود هماهنگی و یکپارچگی میان گردشگری و سایر بخش‌های فعال در جامعه از یک سو و مزایای رویکرد مدیریت یکپارچه در سیستم‌های پیچیده‌ای چون مناطق ساحلی با وجود ذی‌نفعان متعدّد از دیگر سو، این موضوع را می‌رساند که «مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی»، رویکردی است که می‌تواند افزون بر تضمین پایداری توسعه گردشگری ساحلی، از تعارض‌های موجود میان بخش گردشگری و سایر کاربران دولتی، خصوصی، عمومی و مردمی مختلف ساحل جلوگیری کند. در تصدیق این موضوع، هال و هارکونن^۱ (۲۰۰۶) نیز ضرورت اتخاذ رویکرد یکپارچه در سواحل را رقابت بر سر استفاده از منابع، مشکلات زیست‌محیطی، حضور و مسئولیت سازمان‌های مختلف، اجتناب‌ناپذیر می‌دانند؛ به عبارت دیگر، با توجه به تضاد، رقابت و تعارضی که میان ذی‌نفعان دولتی، خصوصی، مردمی و عمومی در بهره‌برداری بیشتر از سواحل بیشتر نقاط دنیا دیده می‌شود، اتخاذ رویکردی یکپارچه برای مدیریت ساحل و به‌طور خاص برای مدیریت گردشگری ساحلی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است؛ زیرا رویکرد مدیریت یکپارچه گردشگری، برخلاف تفکر و مدیریت سنتی، شاخص‌ها و ابعادی را مدّ نظر و ملاحظه قرار می‌دهد که با تأمل در آن‌ها می‌توان دریافت که این رویکرد قادر به حلّ و فصل بیشتر مشکلات موجود در توسعه سواحل و گردشگری ساحلی در اغلب نقاط دنیا است.

در مورد اینکه ویژگی‌های (شاخص‌ها و ابعاد) مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی برای دستیابی به این اهداف چیست، پژوهش‌های انگشت‌شماری صورت پذیرفته است. چند راهبردی که موگونی و همکاران (۱۳۹۶) براساس تحلیل سوات^۲ برای توسعه گردشگری شهرستان نوشهر تعیین کردند و بی‌شک می‌توانند به اجرای مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی (به‌مثابه شاخص‌ها و ابعاد) نیز کمک کنند، عبارت‌اند از بازنگری و تدقیق قوانین گردشگری، توسعه زیرساخت‌های مرتبط با امور گردشگری، عدم صدور مجوز ساخت‌وساز در حریم ساحل و نظارت دقیق و جدّی بر آن، توسعه هم‌زمان گردشگری پایدار ساحلی و دریایی، اختصاص بودجه کافی برای حمایت از صنعت گردشگری، برنامه‌های منسجم حفاظت از جنگل‌ها، تبدیل منطقه ساحلی نوشهر با توجه به پتانسیل موجود. برخلاف پژوهش گفته‌شده که دسته‌بندی خاصی از این شاخص‌ها یا ابعاد ارائه نمی‌دهد، رمضان‌نژاد (۱۳۹۵) ضمن بیان اینکه برای توسعه گردشگری ساحلی استان گیلان، ایجاد الگویی برای ظرفیت‌سازی نهادی ضروری است تا با افزایش ظرفیت در نهادها، به موتور توسعه در مقصدهای گردشگری آن تبدیل شوند، شاخص‌های ضروری پژوهش یکپارچگی را در سه شاخص «ظرفیت سازمانی»، «ظرفیت محیطی» و «ظرفیت فردی» به‌نوعی دسته‌بندی می‌کند. با جستار بیشتر در سایر پژوهش‌های مرتبط، می‌توان به‌طور خاص به این ابعاد و شاخص‌ها دست یافت. بسیاری از این پژوهش‌ها به شاخص بسیار مهمّ «مدیریت یکپارچه»، یعنی مشارکت ذی‌نفعان پرداخته‌اند (کارلسون و استلفوکس^۳، ۲۰۱۱؛ ایمران^۴، ۲۰۱۳؛ فانگ و داکویی^۵، ۲۰۱۴؛ آلمیدا^۶ و همکاران، ۲۰۱۷؛ صیدی، ۱۳۹۵: ۹۸)؛ به عبارت دیگر، در بیشتر این پژوهش‌ها، مشارکت ذی‌نفعان، یکی از ابعاد بسیار مهم برای تحقق مدیریت یکپارچه، به‌ویژه در مدیریت منابع طبیعی، عنوان شده است.

1- Harkonen

2- Strength, Weakness, Opportunity & Threat (SWOT)

3- Carlson & Stelfox

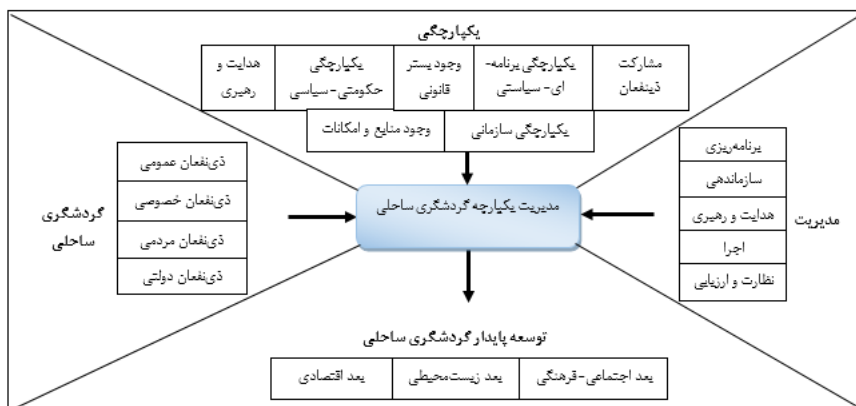
4- Imran

5- Fang & Dakui

6- Almeida

ديگر ابعاد مستخرج از ادبيات و پژوهش‌هاى پيشين عبارت‌اند از: يکپارچگى برنامه‌هاى - سياستى (ميرزاى، ۱۳۸۶: ۱۲۳؛ ميرعابدینى، ۱۳۸۸: ۹۴؛ کاظميان و ميرعابدینى، ۱۳۹۱: ۱۳۹۰؛ دبیر، ۱۳۹۰: ۱۱۵؛ رمضان‌نژاد، ۱۳۹۵: ۷۶؛ على‌اکبرى و همكاران، ۱۳۹۴؛ عزيزپور و فتحى‌زاده، ۱۳۹۶؛ سرور و همكاران، ۱۳۹۶؛ آلوز و همكاران، ۲۰۱۳؛ هاروى و کتون^۱، ۲۰۱۰: ۶؛ آلميدا و همكاران، ۲۰۱۷)، يکپارچگى حكومتى - سياسى (سرور و همكاران، ۱۳۹۶؛ على‌اکبرى و همكاران، ۱۳۹۴)؛ هدايت و رهبرى؛ يکپارچگى سازمانى که در اين پژوهش به دو مؤلفه نگرش سازمانى (سرور و همكاران، ۱۳۹۶؛ فانگ و داکويى، ۲۰۱۴) و روابط سازمانى (ميرعابدینى، ۱۳۸۸: ۹۹؛ زرغام بروجنى و توحيدلو، ۱۳۹۰؛ کاظميان و ميرعابدینى، ۱۳۹۱؛ کورنیش^۲، ۲۰۱۰: ۱۳۸) تفکيک شده است، بستر قانونى (بيگى، ۱۳۸۸: ۱۰۲؛ ميرعابدینى، ۱۳۸۸: ۷۸؛ دبیر، ۱۳۹۰: ۱۱۵؛ عزيزى و همكاران، ۱۳۹۰؛ دويران و همكاران، ۱۳۹۱؛ کاظميان و ميرعابدینى، ۱۳۹۱؛ عزيزپور و فتحى‌زاده، ۱۳۹۶؛ سرور و همكاران، ۱۳۹۶؛ مينگ، ۲۰۰۷: ۸۷؛ آلميدا و همكاران، ۲۰۱۷)، منابع مالى (بيگى، ۱۳۸۸: ۱۰۲؛ ميرعابدینى، ۱۳۸۸: ۹۴؛ عزيزى و همكاران، ۱۳۹۰؛ کاظميان و ميرعابدینى، ۱۳۹۱؛ عزيزپور و فتحى‌زاده، ۱۳۹۶؛ کيسيون اروپا^۳، ۲۰۱۰؛ کورنیش، ۲۰۱۰: ۱۳۸؛ آلميدا و همكاران، ۲۰۱۷) نيروى انساني (عزيزپور و فتحى‌زاده، ۱۳۹۶؛ دبیر، ۱۳۹۰: ۱۱۶؛ آلميدا و همكاران، ۲۰۱۷) و زيرساخت فناورى ارتباطات و اطلاعات (ميرعابدینى، ۱۳۸۸: ۹۵؛ دبیر، ۱۳۹۰: ۱۱۶؛ کاظميان و ميرعابدینى، ۱۳۹۱؛ زرغام بروجنى و توحيدلو، ۱۳۹۰؛ سرور و همكاران، ۱۳۹۶؛ بوست^۴ و همكاران، ۲۰۱۰).

براساس آنچه گفته شد، چارچوب تحليلى پژوهش را مى‌توان در سه لايه (مراحل فرايندهاى مديریت، مؤلفه‌هاى يکپارچگى و درنهايت شاخص‌هاى مديریت يکپارچه گردشگرى ساحلى)، در نظر گرفت (شکل ۱). در توضيح اين چارچوب مى‌توان گفت که مديریت گردشگرى ساحلى يکپارچه چيزى جدا از ساير شکل‌هاى توسعه گردشگرى و مديریت گردشگرى نيست؛ بنا بر اين نيازمند در نظر گرفتن ملاحظات مديریتی است. همان‌گونه که کمابيش در همه متون مديریتی دیده مى‌شود، مى‌توان براى مديریت، فرايندى پنج مرحله‌اى متصور شد: برنامه‌ريزى؛ سازمان‌دهى؛ هدايت و رهبرى؛ اجرا؛ نظارت و ارزيابى. مطابق مدل تحليلى پژوهش (شکل ۱)، ابعاد و شاخص‌هاى مديریت يکپارچه گردشگرى ساحلى نيز مشخص شده‌اند (بوست ۱). همان‌گونه که ملاحظه مى‌شود، در مراحل پنج‌گانه از فرايند مديریت يکپارچه گردشگرى ساحلى، بايد يک يا چند مؤلفه يکپارچگى وجود داشته باشد تا از مرحله برنامه‌ريزى تا مرحله ارزيابى و نظارت، يکپارچگى حاصل شود.



شکل ۱. مدل تحليلى پژوهش

1- Harvey & Caton
 2- Cornish
 3- European Commission
 4- Bousset

با توجه به مطالب پیش‌گفته، هدف عمده پژوهش حاضر پس از بررسی و استخراج شاخص‌ها و ابعاد مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی، بررسی میزان اهمیت هریک از آن‌ها و همچنین وضعیت عملکرد کنونی این ابعاد و شاخص‌ها در استان مازندران از نظر گروه‌های ذی‌نفع مختلف است. درحقیقت، پرسش‌های پیش روی نوشتار حاضر این است که مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی چه شاخص‌ها و ابعادی دارد؟ و میزان اهمیت و عملکرد هریک از آن‌ها از نظر گروه‌های ذی‌نفع دولتی، عمومی، مردمی و خصوصی گردشگری ساحلی استان مازندران چگونه است؟

معرفی منطقه مورد بررسی

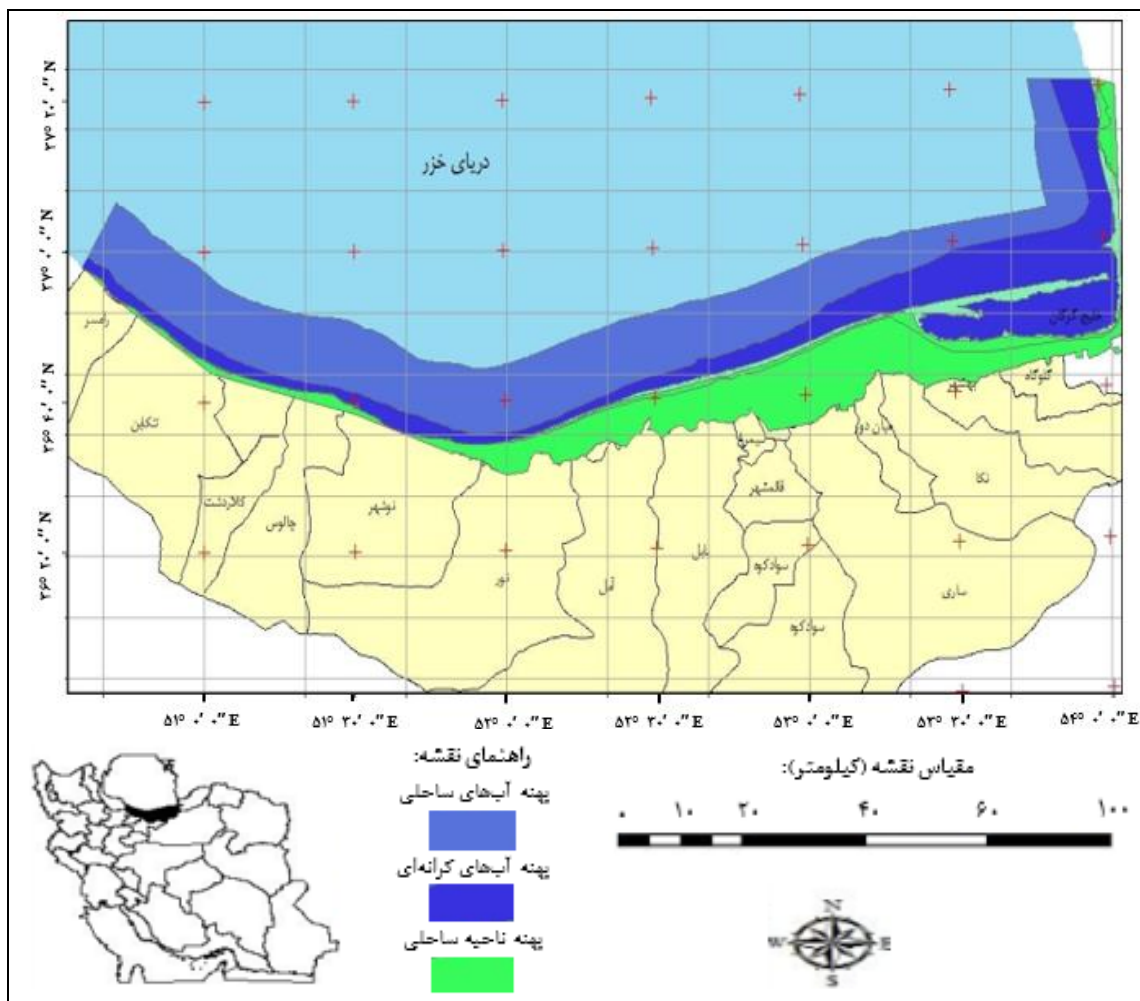
استان مازندران، یکی از سه استان سواحل شمال ایران است که با وسعتی معادل ۲۳۷۵۶ کیلومتر مربع، حدود ۱/۴۶٪ از مساحت کل کشور را دربر دارد. استان‌های تهران، البرز و سمنان در جنوب و استان‌های گیلان و گلستان به ترتیب در غرب و شرق این استان قرار دارند. عرض جغرافیایی استان مازندران بین ۳۵° ۴۷' تا ۳۶° ۳۵' عرض شمالی و ۳۴° ۵۰' تا ۵۴° ۱۰' طول شرقی از نصف‌النهار گرینویچ قرار دارد (شکل ۲). این استان در سرشماری سال ۱۳۹۵ سه میلیون و ۲۸۲ هزار و ۵۸۲ جمعیت داشته است که در حدود شصت نقطه شهری و بیش از سه هزار پارچه آبادی سکونت دارند. طول خط ساحلی این استان حدود ۳۳۷ کیلومتر است. مازندران دارای ۲۲ شهرستان است که ۱۵ شهرستان ساحلی این استان عبارت‌اند از: ساری، نوشهر، چالوس، بابلسر، رامسر، کلاردشت، تنکابن، نکا، گلوگاه، محمودآباد، میان‌درود، عباس‌آباد، فریدون‌کنار، بهشهر و جویبار.

استان مازندران به دلیل موقعیت طبیعی و جغرافیایی مطلوب، در عرصه طبیعت‌گردی جزء استان‌های برتر و قطب گردشگری کشور و دارای آثار متعدد تاریخی، معنوی و طبیعی است که برخی از آن‌ها در فهرست آثار ملی ثبت شده‌اند. در مورد تعداد دقیق گردشگران ورودی به استان مازندران، آمار و ارقام مشخص و معتبری وجود ندارد؛ با این حال، به‌طور معمول با آغاز سال جدید و تعطیلات نوروزی، استان مازندران از سوی مقامات مسئول به‌مثابه پربازدیدترین استان معرفی می‌شود. براساس آمار ارائه‌شده سازمان میراث فرهنگی، صنایع‌دستی و گردشگری استان، در سال ۱۳۹۴ حدود ۲/۳۲ میلیون نفر گردشگر داخلی^۱ و ۶۳ هزار نفر گردشگر خارجی وارد استان شده‌اند. ورود این تعداد گردشگر به استان، موجب ایجاد ۱۰۸۱ شغل در این استان شده است (اداره کل امور اقتصاد و دارایی استان مازندران، ۱۳۹۳).

مواد و روش‌ها

پس از شناسایی ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی، هدف از نگارش نوشتار پیش رو، تعیین اهمیت و عملکرد کنونی هریک از آن‌ها از دیدگاه چهار گروه ذی‌نفع درگیر در این فرایند است. برای این منظور ابتدا، برای استخراج ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی، از مطالعات کتابخانه‌ای استفاده شد؛ بدین صورت که پایان‌نامه‌های کارشناسی‌ارشد، رساله‌های دکتری، مقالات مجله‌های معتبر داخلی و خارجی و همچنین کتاب‌های الکترونیکی و چاپی، مطالعه و مطالب مرتبط و مناسب استخراج شد (پیوست ۱). پس از نهایی شدن ابعاد و شاخص‌های مدیریت گردشگری ساحلی، در مرحله اجرا، سعی شد که «اهمیت و عملکرد» ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی استان مازندران از نظر چهار گروه ذی‌نفع دولتی، خصوصی، عمومی و مردمی مشخص شود.

۱- به‌طور غیر رسمی در برخی خبرگزاری‌ها، در تعطیلات نوروز، پانزده میلیون نفر گردشگر داخلی به این استان وارد می‌شود.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی استان مازندران (مهندسین مشاور سازه‌پردازی ایران، ۱۳۸۴: ۳۴)

جامعه آماری پژوهش عبارت‌اند از سازمان‌های میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، منابع طبیعی، بنادر و دریانوردی، حفاظت از محیط‌زیست، دادگستری، فرمانداری، شهرداری، گمرک، شیلات، شرکت آب و فاضلاب به‌مثابه ذی‌نفعان دولتی؛ سازمان‌های مردم‌نهاد و بخش دانشگاهی به‌منزله ذی‌نفعان مردمی؛ اقامتگاه‌های گردشگری، رستوران‌ها و مراکز تفریحی و سرگرمی به‌مثابه ذی‌نفعان خصوصی و درنهایت شهرداری‌های پانزده شهرستان ساحلی استان مازندران به‌منزله ذی‌نفعان عمومی گردشگری ساحلی؛ بنابراین، در بخش دولتی نه سازمان، در بخش خصوصی سه نوع کسب‌وکار مرتبط با گردشگری ساحلی، در بخش عمومی پانزده سازمان (همه شهرداری‌های استان مازندران) و در بخش مردمی دو گروه ذی‌نفع، در مجموع ۲۹ گروه ذی‌نفع، جزء جامعه و نمونه آماری پژوهش قرار می‌گیرند. با در نظر گرفتن ۳۸۴ نمونه و روش نمونه‌گیری احتمالی طبقه‌بندی شده، دیده می‌شود که تعداد نمونه در هر سازمان مورد بررسی، برآورد می‌شود (در محاسبات، حاصل تقسیم ۳۸۴ بر ۲۹ به عدد ۱۴ گرد شده و در نتیجه تعداد نمونه پژوهش به ۴۰۶ افزایش یافته است).

پس از تعیین جامعه و نمونه آماری، پژوهشگران پرسش‌نامه را طراحی کردند. این پرسش‌نامه ۴۸ گزاره دارد که پاسخ هر یک از گروه‌های ذی‌نفع عمومی، دولتی، خصوصی و مردمی را در چارچوب مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی زیاد: ۵، زیاد: ۴، متوسط: ۳، کم: ۲ و خیلی کم: ۱) می‌سنجد. پرسش‌های پرسش‌نامه طراحی شده در این قسمت شامل دو بخش است: ۱- پرسش‌های جمعیت‌شناختی: در این بخش پنج پرسش درباره متغیرهای سن،

جنسیت، تحصیلات، سازمان محل خدمت و مدت زمان سابقه شغلی پرسیده می‌شود؛ ۲- پرسش‌های مربوط به شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی. لازم به ذکر است که روایی (اعتبار) ابزار سنجش (پرسش‌نامه) را پنج نفر از پژوهشگران باتجربه در زمینه مطالعات مربوط به مدیریت یکپارچه و گردشگری، کنترل کردند و پس از اعمال نظرات و پیشنهادهای مورد نظر آنها، به تأیید نهایی رسید؛ همچنین برای بررسی میزان پایایی ابزار سنجش، پرسش‌نامه ابتدا با استفاده از آزمون مجدد (بازآزمایی)^۱، دوبار در فاصله زمانی سه هفته، بین ۳۰ نفر از اعضای نمونه آماری، توزیع و جمع‌آوری شد. مقدار ضریب همبستگی پیرسون^۲ کل، با سطح اطمینان $p > 0/005$ معنی‌دار است که مقدار آن برابر با $(r = 0/805)$ به دست آمد؛ بنابراین میان پاسخ افراد به پرسش‌های مرحله اول و دوم همبستگی کافی وجود دارد؛ همچنین در ادامه، از ضریب آلفای کرونباخ^۳ نیز برای اطمینان از پایایی ابزار پژوهش، استفاده شد. سیزده بعد پژوهش دارای ضریب آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ هستند؛ بنابراین از نظر پایایی نیز ابزار سنجش، معتبر است.

در نوشتار پیش رو، روش اصلی برای بررسی داده‌های گردآوری شده، تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد است که ضمن آن از آزمون‌های آزمون کولموگروف - اسمیرنوف^۴ (برای سنجش نرمال بودن توزیع داده‌ها) و همچنین آزمون تی با دو نمونه جفتی^۵ (استخراج آماره تی ولیو) استفاده می‌شود. نتیجه این آزمون، فاصله یا گپ میان مقادیر اهمیت و عملکرد هر یک از شاخص‌ها را مشخص می‌کند. در بخش نهایی نیز ماتریس یا نقشه اهمیت - عملکرد ابعاد و شاخص‌ها به نمایش درمی‌آید. برای سنجش تأثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی پرسش‌شوندگان بر پاسخ‌هایشان از آزمون خی دو^۶ استقلال یا کای اسکوئر^۸ استفاده شده است.

نتایج

برای مشخص شدن اهمیت و وضعیت فعلی شاخص‌ها و ابعاد مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی در استان مازندران، از ابزار پرسش‌نامه و توزیع آن در میان چهار گروه ذی‌نفع مردمی، عمومی، دولتی و خصوصی منطقه مورد مطالعه، استفاده شد. در ادامه، نتایج حاصل از توزیع پرسش‌نامه آورده شده است؛ بدین ترتیب که در ابتدا، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی این گروه‌ها به تفکیک بیان شده و پس از آن، گام‌های تکنیک تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد اجرایی می‌شود.

از ۱۲۶ پاسخ‌دهنده در بخش دولتی، ۲۴٪ زن و ۷۶٪ مرد هستند. بیشترین تعداد آنها به لحاظ سن، در گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال هستند و کمترین آنها دارای میانگین سنی بیشتر از ۶۰ سال هستند. از لحاظ متغیر میزان تحصیلات، ۴۵٪ نفر در سطح کارشناسی، ۴۳٪ در سطح کارشناسی ارشد و ۱۲٪ دارای مدرک تحصیلی دکتری هستند. به لحاظ سازمان محل خدمت، ۱۹٪ پاسخ‌دهندگان از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، به‌طور مساوی، ۱۱٪ از سازمان‌های بنادر و کشتیرانی و سازمان منابع طبیعی، آبخیزداری و جنگل‌داری، به‌طور مساوی؛ ۱۲٪ از سازمان حفاظت از محیط‌زیست و فرمانداری‌ها استان، به‌طور مساوی ۹٪ از شرکت آب و فاضلاب، اداره گمرک و دادگستری و در نهایت، ۸٪ از پاسخگویان از اداره شیلات استان هستند. متغیر تعداد سال‌های

1- Test- retest

2- Pearson correlation coefficient

3- Cronbach's Alpha

4- Kolmogorov - Smirnov (KS)

5- Paired-sample t-test

6- t-value

7- X2

8- Chi- Square

خدمت پاسخ‌دهندگان نیز نشان می‌دهد که ۱۰٪ دارای سابقه کمتر از ۵ سال، بیشترین تعداد آن‌ها، یعنی ۳۸٪ دارای سابقه ۵ تا ۱۰ ساله، ۲۶٪ سابقه ۱۰ تا ۱۵ ساله، ۲۵٪ سابقه ۱۵ تا ۲۰ ساله و کمتر از ۱٪ نیز دارای سابقه بیش از ۲۰ سال در سازمان محل خدمت خود هستند.

پاسخ‌دهندگان مردمی، از نظر جنسیت، در مجموع ۶۱٪ از پاسخگویان مرد و ۳۹٪ زن هستند. به لحاظ گروه سنی، ۱۰٪ دارای سن ۲۰ تا ۳۰، ۳۵٪ در رده ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۵٪ در گروه ۴۱ تا ۵۰ سال و در نهایت ۱۰٪ دارای میانگین سنی ۵۱ تا ۶۰ سال هستند. بیشترین تعداد پاسخگویان بخش مردمی، مدرک تحصیلی دکتری دارند (این تعداد، اساتید دانشگاهی را شامل می‌شود). ۳۵٪ دارای سطح تحصیلاتی کارشناسی‌ارشد، ۱۰٪ دارای مدرک کارشناسی و در نهایت تنها ۳٪ مدرک دیپلم دارند. از نظر سازمان محل خدمت نیز مشخص است که نیمی از پاسخگویان از سازمان‌های مردم‌نهاد و نیمی دیگر متعلق به دانشگاه‌ها هستند. تعداد سال‌های سابقه فعالیت پاسخگویان نیز نشان می‌دهد که ۱۸٪ کمتر از ۵ سال، ۴۰٪ ۵ تا ۱۰ سال، ۴۱٪ ۱۰ تا ۱۵ سال و در نهایت کمتر از ۱٪ دارای سابقه ۱۵ تا ۲۰ سال فعالیت در عرصه مربوطه هستند.

از پاسخ‌دهندگان بخش عمومی که شامل کارکنان شهرداری‌های استان مازندران می‌شود، ۲۴٪ زن و ۷۵٪ مرد هستند. از لحاظ متغیر گروه سنی، تنها ۵٪ بین ۲۰ تا ۳۰ سال هستند، بیشترین تعداد پاسخگویان دارای رده سنی ۳۱ تا ۴۰ و ۴۱ تا ۵۰ سال و تنها ۱۲ نفر دارای سن ۵۱ تا ۶۰ هستند. از نظر میزان تحصیلات هیچ‌یک از پاسخ‌دهندگان کمتر از لیسانس ندارند و ۵۶٪ دارای مدرک کارشناسی، ۳۹٪ دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و ۵٪ دارای مدرک دکتری هستند. در آخر، از نظر سابقه کاری ۲۰٪ از آن‌ها سابقه‌ای کمتر از پنج سال، ۴۲٪ دارای سابقه ۵ تا ۱۰ سال، ۳۵٪ دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۱۵ سال، کمتر از ۱٪ بین ۱۵ تا ۲۰ سال و در نهایت، حدود ۲٪ نیز بیش از ۲۰ سال سابقه اشتغال در شهرداری را دارند.

در نهایت، در بخش خصوصی، ۱۰٪ از پاسخگویان زن هستند و حدود ۹۰٪ را مردان تشکیل می‌دهند. ۹٪ ۲۰ تا ۳۰ سال، ۳۶٪ ۳۱ تا ۴۰ سال، ۳۸٪ دارای سنی معادل ۴۱ تا ۵۰ سال، ۱۱٪ ۵۱ تا ۶۰ سال و همچنین ۷٪ سنی بالغ بر ۶۰ سال دارند. از نظر تحصیلات، بیشترین افراد این گروه از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک لیسانس هستند؛ ۹٪ زیر دیپلم، ۳۰٪ دیپلم و هفت نفر سطح تحصیلی کارشناسی‌ارشد دارند. پاسخگویان این گروه، شامل ۳۵٪ از اقامتگاه‌ها، ۴۲٪ از مراکز پذیرایی و ۲۳٪ مربوط به فعالیت‌های ساحلی مانند اجاره قایق، اسب‌سواری، آلاچیق ساحلی و غیره است. از نظر سابقه فعالیت در این عرصه نیز ۱۷٪ از آن‌ها سابقه‌ای کمتر از ۵ سال، ۵۰٪ دارای سابقه ۵ تا ۱۰ سال، ۳۲٪ دارای سابقه کاری ۱۰ تا ۱۵ سال و در نهایت کمتر از ۱٪ نیز ۱۵ تا ۲۰ و بیش از ۲۰ سال سابقه فعالیت در این عرصه را دارند.

برای تحلیل اهمیت و عملکرد در پژوهش‌های مختلف، مراحل دقیق و مشخصی ذکر نشده است و پژوهشگران به‌طور معمول، بنابر صلاح‌دید خود، مراحل را برای آن به انجام می‌رسانند؛ با این حال، نگارندگان برای انجام این مرحله، از مراحل چهارگانه‌ای که لایی و هیت‌کوک^۱ (۲۰۱۵) برای این روش برشمرده‌اند، استفاده کرده‌اند.

در ابتدای امر، لازم است که نحوه توزیع داده‌های گردآوری‌شده مشخص شود. براساس نتایج آزمون نرمال بودن^۲، تمامی داده‌ها از توزیع نرمال برخوردار شدند؛ بنابراین شاخص‌ها، توزیع نرمال دارند و می‌توان در ادامه از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد. مقادیر انحراف معیار تفاوت میان اهمیت و عملکرد ابعاد و شاخص‌ها و آماره تی ولیو در نهایت سطح معنی‌داری برای سنجش تفاوت یا فاصله میان اهمیت و عملکرد شاخص‌ها نیز قید شده

1- Lai & Hitchcock

2- K-S

است (پیوست ۲).

آزمون تی در سطح معنی‌داری ۹۵٪ برای همه شاخص‌ها معنی‌دار است (جدول ۱) که این امر نشان‌دهنده معنی‌داری تفاوت میانگین‌های اهمیت و عملکرد آن‌ها است؛ به دلیل منفی شدن نتیجه تفاوت‌های میانگین عملکرد از اهمیت، مقدار آماره تی و لیبو برای همه شاخص‌ها منفی به دست آمده است.

نتایج جدول ۱ که به نوعی حاصل نتایج نشان داده شده در پیوست ۲ است، مقدار تفاوت یا فاصله‌های میان عملکرد و اهمیت هر یک از ابعاد پژوهش را نشان داده است؛ در ستون آخر می‌توان مشاهده کرد که از میان سیزده بُعد، هر یک به لحاظ این تفاوت دارای چه جایگاهی هستند. ملاحظه می‌شود که حاصل اختلاف عملکرد از اهمیت، در تمامی ابعاد، مقادیری منفی است به این معنا که تمامی ابعاد، نسبت به اهمیتشان عملکرد ضعیف‌تری دارند. در میان سیزده بُعد بررسی شده، اولین بُعد یعنی مشارکت ذی‌نفعان، با مقدار ۳/۶۶ دارای بیشترین میزان تفاوت میان اهمیت و عملکرد است. فاصله تفاوت اهمیت و عملکرد این بُعد نسبت به تفاوت اهمیت و عملکرد ابعاد منابع انسانی (با اختلاف ۲/۹۱) و روابط سازمانی (با مقدار ۲/۸۱) که به ترتیب در رتبه‌های رتبه دوم و سوم جای دارند، قابل توجه است. ابعاد هدایت و رهبری (با اختلاف ۲/۷۸)، نگرش سازمانی (با اختلاف ۲/۷۱) و روابط سازمانی (با اختلاف ۲/۸۱) با اختلاف ناچیزی در رتبه‌های چهارم، پنجم و ششم قرار دارند. بستر قانونی در مرحله ارزیابی و پایش با اختلاف ۲/۵۹، بستر قانونی در مرحله برنامه‌ریزی با اختلاف ۲/۳۹، فناوری ارتباطات و اطلاعات با اختلاف ۲/۳۵، دسترسی به منابع و امکانات با اختلاف ۲/۲۸، یکپارچگی با اختلاف ۲/۲۵، برنامه‌ای - سیاستی با میزان اختلاف ۲/۱۰ و در نهایت بُعد بستر قانونی (مربوط به مرحله سازمان‌دهی) با کمترین میزان اختلاف یعنی ۲/۰۹ در جایگاه‌های هفتم تا سیزدهم جای دارند.

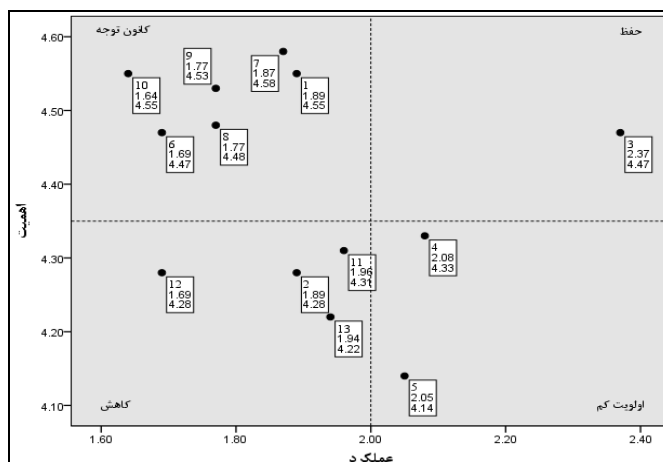
در گام نهایی، برای ترسیم نقشه یا ماتریس اهمیت - عملکرد رویکردهای مختلفی وجود دارد، در این پژوهش از رویکرد داده‌محور^۱ استفاده شده است؛ یعنی خط تقاطع، نشان‌دهنده میانگین مقادیر اهمیت و عملکرد ابعاد است (میانگین اهمیت: ۴/۳۵ و میانگین عملکرد: ۲/۰۰ است). ماتریس اهمیت - عملکرد هر چهار گروه پاسخ‌دهندگان بخش عمومی، دولتی، خصوصی و مردمی نشان داده شده است (شکل ۳).

جدول ۱. تفاوت مقادیر میانگین اهمیت و عملکرد ابعاد (خروجی نرم‌افزار اس.پی.اس.اس).

ردیف	ابعاد	تفاوت میانگین‌های عملکرد و اهمیت	رتبه از لحاظ تفاوت‌های عملکرد و اهمیت
۱	مشارکت ذی‌نفعان	-۳/۶۶	۱
۲	بستر قانونی (در مرحله برنامه‌ریزی)	-۲/۳۹	۸
۳	یکپارچگی برنامه‌ای سیاستی	-۲/۱۰	۱۲
۴	یکپارچگی حکومتی - سیاسی	-۲/۲۵	۱۱
۵	بستر قانونی (در مرحله سازمان‌دهی)	-۲/۰۹	۱۳
۶	هدایت و رهبری	-۲/۷۸	۴
۷	روابط سازمانی	-۲/۸۱	۳
۸	نگرش سازمانی	-۲/۷۱	۶
۹	منابع مالی	-۲/۷۶	۵
۱۰	منابع انسانی	-۲/۹۱	۲
۱۱	فناوری ارتباطات و اطلاعات	-۲/۳۵	۹
۱۲	بستر قانونی (در مرحله ارزیابی)	-۲/۵۹	۷
۱۳	دسترسی به منابع و امکانات	-۲/۲۸	۱۰

همان‌گونه که مشخص است، سیزده بُعد مورد بررسی در پژوهش، مطابق با مقادير میانگين اهميت و عملکرد آن‌ها، در چهار خانه ماتريس I-P جای داده شده‌اند. با نگاهی به ماتريس ترسيم‌شده اين نتیجه به‌دست می‌آيد که ابعاد شماره یک (مشارکت ذی‌نفعان)، شش (هدايت و رهبری)، هفت (روابط سازمانی)، هشت (نگرش سازمانی)، نه (منابع مالی) و ده (منابع انسانی)، در ربع نخست، يعنی «کانون توجه» جای گرفته‌اند؛ اين ربع بسيار کلیدی است؛ زیرا باوجود اهميتی بالاتر از حد میانگين همه ابعاد، عملکرد ضعيفی دارند؛ بنابراین بايستی در کانون توجه قرار گیرند؛ بُعد سه يعنی يکپارچگی برنامه‌ای - سياستی تنها بعدی است که به‌دليل اهميت و عملکردی بیشتر از حد میانگين در ربع دوم يعنی وضعيت «حفظ» جای دارد. منظور از حفظ، حفظ شرايط کنونی اين بعد است؛ دو بعد چهار (يکپارچگی حکومتی سياسی) و پنج (بستر قانونی در مرحله سازمان‌دهی) به‌دليل اهميتی کمتر از مقدار میانگين و عملکردی بالاتر از میانگين، در ربع سوم يعنی «اولويت کم» قرار دارد؛ بايد توجه داشت که اگر به میانگين اهميت اين ابعاد توجه شود، اهميتی بالاتر از عدد چهار دارند و اين نشان از اهميت کلی آن‌ها دارد، اما قرارگیری آن‌ها در اين ربع، در مقایسه با ساير ابعاد و در نظر گرفتن میانگين‌های ذکر شده است؛ ابعاد دو (بستر قانونی مرحله برنامه‌ریزی)، یازده (فناوری ارتباطات و اطلاعات)، دوازده (بستر قانونی در مرحله ارزیابی) و سیزده (دسترسی به منابع و امکانات) در ربع چهارم، يعنی «کاهش» قرار دارند؛ زیرا اهميت و عملکرد هر دوی آن‌ها کمتر از حد میانگين است. اين ابعاد نیازمند توجه خاصی نیستند.

در انتها، پژوهشگر بر آن است که رابطه میان ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پرسش‌های پرسش‌نامه را نیز بررسی کند، در حقیقت با انجام اين عمل، روشن می‌شود که آیا نتایجی که از تجزیه و تحليل عملکرد به‌دست آمده، تحت تأثیر ویژگی‌های مختلف جمعیت‌شناختی بوده است یا خیر. برای اين منظور از آزمون خي دو استقلال پيرسون استفاده شده است (جدول ۲).



شکل ۳. ماتريس اهميت - عملکرد (خروجی نرم‌افزار ای.بی.ای.اس.)

جدول ۲. نتیجه آزمون خي دو استقلال (خروجی نرم‌افزار ای.بی.ای.اس.)

وضعیت فرض‌ها		آزمون خي دو (X^2) استقلال			متغیر جمعیت‌شناختی
H_1	H_0	سطح معنی‌داری (sig) *	درجه آزادی	مقدار X^2	
رد	تأیید	۰/۸۸۷	۲	۰/۰۲۰۱	جنسیت
رد	تأیید	۰/۱۵۴	۱	۱۵/۲۳۲	گروه سنی
تأیید	رد	۰/۰۰۰	۲	۷۶۸/۲۸۴	سطح تحصیلات
تأیید	رد	۰/۰۰۰	۲	۱۸۰/۶۸۸	سازمان محل خدمت
رد	تأیید	۰/۰۷۶	۲	۴۳۴/۲۱	سابقه خدمت

* سطح اطمینان ۹۵٪ (سطح معنی‌داری ۵٪)

همان‌گونه که از مقادیر سطح معنی‌داری آزمون خی‌دو استنباط می‌شود (جدول ۲)، بین متغیرهای جمعیت‌شناختی جنسیت، گروه سنی و سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان و پاسخ آن‌ها، رابطه معنی‌داری وجود ندارد؛ بنابراین متغیرهای یادشده بر پاسخ آن‌ها تأثیرگذار نبوده است. با این حال، بین متغیرهای سطح تحصیلات و نوع سازمانی که پاسخ‌دهندگان در آنجا مشغول به فعالیت هستند و پاسخ‌های آنان، رابطه معنی‌دار دیده می‌شود؛ پس می‌توان گفت که سطح تحصیلات و سازمان محل خدمت بر پاسخ آن‌ها تأثیرگذار بوده است. این تأثیرگذاری در تفاوت ماتریس‌های چهار گروه ذی‌نفع دیده شد.

بحث

پژوهش حاضر با هدف شناسایی چیستی (ابعاد و شاخص‌های) مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی و همچنین بررسی اهمیت و عملکرد هر یک از ابعاد و شاخص‌ها از نظر ذی‌نفعان مختلف عمومی، دولتی، مردمی و خصوصی مرتبط با گردشگری ساحلی استان مازندران انجام شد. مشارکت ذی‌نفعان، بستر قانونی (در مرحله برنامه‌ریزی)، یکپارچگی برنامه‌ای سیاستی، یکپارچگی حکومتی - سیاسی، بستر قانونی (در مرحله سازمان‌دهی)، هدایت و رهبری، روابط سازمانی، نگرش سازمانی، منابع مالی، منابع انسانی، فناوری ارتباطات و اطلاعات، بستر قانونی (در مرحله ارزیابی) و دسترسی به منابع و امکانات، ابعاد سیزده‌گانه بررسی شده برای مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی در استان مازندران در نوشتار پیش رو هستند. نتایج توزیع و تکمیل پرسش‌نامه در میان گروه‌های ذی‌نفع و انجام روش تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد مطابق مراحل پیشنهادی لایبی و هیت‌کوک (۲۰۱۵) نشان داد که مقدار میانگین‌های اهمیت و عملکرد همه شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری، مقادیری منفی است؛ به این معنا که عملکرد حال حاضر این شاخص‌ها در ارتباط با گردشگری ساحلی استان مازندران، مطلوب نیست و با مقدار اهمیت آن‌ها شکاف چشم‌گیری دارند.

بیشترین مقدار تفاوت و شکاف یادشده در بُعد «مشارکت ذی‌نفعان» دیده می‌شود (مقدار ۳/۶۶-) و به همین دلیل، بعد یادشده در ربع دوم ماتریس اهمیت - عملکرد قرار گرفته است؛ جایی که ابعاد موجود در این ربع، با وجود اهمیت زیاد، عملکرد مطلوبی ندارند و ناگزیر باید محل توجه قرار گیرند؛ این در حالی است که همان‌طور که در ادبیات نظری گفته شد، مشارکت ذی‌نفعان برای اجرایی‌شدن مدیریت یکپارچه در مراحل متعدد آن، بعد بسیار مهمی است. بسیاری از نویسندگان و پژوهشگران، یک‌سخن بر بعد مشارکت ذی‌نفعان برای اجرایی‌شدن مدیریت یکپارچه تأکید دارند (ویس‌رید^۱، ۲۰۰۴: ۱۲۴؛ مینگ، ۲۰۰۷: ۹۸؛ ایمران، ۲۰۱۳: ۱۷۷؛ آلمیدا و همکاران، ۲۰۱۷). برای درک چگونگی مشارکت ذی‌نفعان می‌توان از انواع سطوح مشارکت که هیلدبرند^۲ (۱۹۹۷: ۵۶) ارائه کرده است، استفاده کرد: اطلاعات/آموزش جمعی؛ اخذ نظرات جمعی؛ مشورت جمعی؛ برنامه‌ریزی مشارکتی؛ اختیارات تفویض‌شده.

منابع انسانی که به‌گفته بسیاری از صاحب‌نظران و پژوهشگران، فاکتور بسیار مهمی به‌ویژه در توسعه صنعت گردشگری به‌مثابه صنعتی خدماتی و انسان‌محور است، نسبت به اهمیت آن عملکرد پایین‌تری دارد (اختلاف عددی ۲/۹۱). این در حالی است که بدون بهبود ظرفیت و توسعه نیروی انسانی در ابعاد مختلف و ایجاد تفکر و نگرش پایداری در آن‌ها، یکپارچگی محقق نخواهد شد؛ ظرفیت فردی به‌مثابه یکی از عوامل تعیین‌کننده در توسعه پایدار گردشگری ساحلی تلقی می‌شود (رمضان‌نژاد، ۱۳۹۵).

روابط سازمانی، از ابعاد مهم دیگری است که با وجود میانگین اهمیت بالای حد متوسط، عملکرد کنونی آن در

1- Weiss Reid

2- Hildebrand

میان سازمان‌های دخیل در توسعه و مدیریت سواحل استان مازندران ضعیف ارزیابی شده و از لحاظ شکاف میان این دو نیز در رتبه سوم جای گرفته است (با مقدار ۲/۸۱). شاخص‌های این بعد، اهمیت همکاری و هماهنگی میان سازمان‌های متبوع را می‌رسانند. در برخی پژوهش‌ها، ظرفیت سازمانی که با این بعد مرتبط است، دارای اهمیتی در اولویت نخست بوده (مانند رمضان‌نژاد، ۱۳۹۵) و در برخی دیگر، یادشده، عملکرد ضعیفی دارد؛ مانند هال و هارکونن (۲۰۰۶) و مینگ (۲۰۰۷: ۱۰۲). بدون شک، با توجه به نتیجه ارزیابی بعد روابط سازمانی و با توجه به اهمیت فراوانی که بسیاری از نویسندگان برای آن قائل شده‌اند، برای خروج گردشگری ساحلی استان مازندران از وضعیت نابسامان فعلی، کاهش تعارض میان گردشگری و سایر بهره‌بردارهای ساحلی و بهبود روابط میان سازمان‌های دخیل گردشگری ساحلی، از طریق انواع روش‌های مختلف از جمله تشکیل نهادی فرادست به‌منظور مدیریت یکپارچه گردشگری در شهرهای ساحلی استان، بسیار حیاتی است. هدایت و رهبری (با اختلاف امتیاز ۲/۷۸-) که بیانگر نحوه دستیابی سازمان‌ها به یکپارچگی در ارتباط با توسعه گردشگری ساحلی است، نگرش سازمانی (با اختلاف امتیاز ۲/۸۱-) و تأمین مالی (با اختلاف امتیاز ۲/۷۶-) نیز دارای اختلاف میانگین اهمیت و عملکرد بالایی هستند و در ربع کانون توجه قرار گرفته‌اند. نبود تعهدات مالی در کشورهای در حال توسعه یکی از مشکلات اساسی اجرایی‌شدن مدیریت یکپارچه در مناطق ساحلی آن‌ها است (آنفسو و همکاران، ۲۰۱۵؛ ایساگر^۱، ۲۰۰۸). لازم به ذکر است که دو بعد نگرش سازمانی و تأمین مالی کمابیش در ادبیات و پیشینه بررسی شده مورد توجه و تأکید قرار دارد و بسیاری از نویسندگان بر اهمیت نگرش، تفکر و دیدگاه سبز مدیران و استمرار تأمین مالی اتفاق نظر دارند؛ بنابراین چاره‌اندیشی و اعمال سیاست‌های مطلوب و سنجیده در راستای نحوه دستیابی به یکپارچگی، تأمین مالی و تغییر نگرش‌های سازمانی به‌سوی پایداری و ترویج فرهنگ طبیعت‌دوستی در میان مدیران و سازمان‌های ذی‌نفع، از راهکارهای شایسته در راستای اجرایی‌شدن مدیریت یکپارچه برای توسعه گردشگری در میان ذی‌نفعان است.

تنها بعدی که در مورد مدیریت گردشگری ساحلی در سواحل استان مازندران دارای اهمیت و عملکرد مطلوبی است و در خانه «حفظ» جای دارد، بعد سوم (یکپارچگی برنامه‌ای - سیاستی) در سطوح مختلف است. برخلاف این موضوع، ضعف در نظام برنامه‌ریزی از جمله چالش‌های تحقق مدیریت یکپارچه گردشگری در برخی کلان‌شهرها از جمله مشهد قید شده است (عزیزپور و فتحی‌زاده، ۱۳۹۶). یکی از نکات جالب توجه در نتایج پژوهش پیش رو، اهمیت کمی است که ذی‌نفعان برای الزامات و بسترهای قانونی در مراحل مختلف مدیریتی یعنی برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و ارزیابی قائل شده‌اند (قوانین در هر یک از مراحل مدیریتی، کارکردهای مختلفی دارند). برخی پژوهشگران مانند ایمران (۲۰۱۳: ۱۷۹) قوانین را در گروه عوامل ساختاری و برخی دیگر مانند کاظمیان و میرعابدینی (۱۳۹۱) آن را در گروه بسترها و امکانات قرار می‌دهند. می‌توان گفت که وجود قوانین، بدون الزامات و ضمانت اجرایی آن، اثربخش نخواهد بود؛ از این رو، پیگیری اجرا و عملیاتی‌شدن قوانین مصوب امری و در نظر گرفتن قوانین تشویقی و تنبیهی در راستای اجرای کارآمد و اثربخش آن، حیاتی است و صرف وجود و تصویب قوانین، در زمینه مدیریت یکپارچه گردشگری استان مازندران اثربخشی حاصل نخواهد شد.

نتیجه‌گیری

استقرار الگوی مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی ضرورتی است که در سواحل به‌مثابه یکی از منابع طبیعی که بر سر بهره‌برداری بیشتر از آن در بین کاربران مختلف و البته بخش گردشگری رقابت و تضاد وجود دارد؛ (مانند آنچه

در سواحل استان مازندران دیده می‌شود و طی چند سال اخیر، بیشتر زمین‌های ساحلی تصرف و دچار تنش‌های زیست‌محیطی شده است)، می‌تواند بسیاری از مشکلات ناشی از این تضاد و تعارض را حل کند و به‌ویژه، منجر به توسعه پایدار گردشگری ساحلی در ابعاد زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی شود. ابعاد سیزده‌گانه مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی (مشارکت ذی‌نفعان، بستر قانونی در مرحله برنامه‌ریزی، یکپارچگی برنامه‌های سیاستی، یکپارچگی حکومتی - سیاسی، بستر قانونی در مرحله سازمان‌دهی، هدایت و رهبری، روابط سازمانی، نگرش سازمانی، منابع مالی، منابع انسانی، فناوری ارتباطات و اطلاعات، بستر قانونی در مرحله ارزیابی و دسترسی به منابع و امکانات) که در پژوهش پیش رو بررسی شد مشخص کرد که در استان مازندران، ابعاد یادشده نسبت به میزان اهمیتشان فاصله عملکردی قابل توجهی دارند. شاید بتوان این نتیجه‌گیری را هم‌راستا با نظر هال و هارکونن (۲۰۰۶) دانست که به‌صراحت معتقدند که اجرایی‌شدن ابعاد مدیریت یکپارچه در عرصه‌های مختلف (از جمله گردشگری ساحلی)، کار دشواری است و به‌ویژه برخی ابعاد مانند ایجاد نگرش پایدار و روابط مساعد یکپارچگی در میان سازمان‌ها، نیازمند برنامه‌ها و سیاست‌های مناسب از سوی مسئولان است.

به‌طور کلی باید اذعان داشت که هرچند مطابق نتایج پژوهش پیش رو، ابعاد بررسی‌شده، عملکرد نامناسبی دارند؛ اما با توجه به پتانسیل‌های غنی استان مازندران برای توسعه و رشد نظام‌مند گردشگری ساحلی و استفاده از آن به‌مثابه یکی از زمینه‌های بسیار مناسب اشتغال‌زا برای مردم محلی، تلاش دستگاه‌ها و ذی‌نفعان دخیل از جمله سازمان میراث فرهنگی، سازمان بنادر و دریانوردی، دادگستری، شهرداری، فرمانداری و غیره، برای بهبود وضعیت کنونی ابعاد مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی (به‌ویژه ابعادی که باوجود اهمیت بیشتر، ضعف عملکردی آن‌ها قابل توجه است) و تعامل و یکپارچگی آن با سایر بخش‌های ذی‌نفع، بدون شک می‌تواند در بهبود شرایط یادشده، بسیار اثربخش باشد.

پیوست ۱. ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی

مراحل فرایند مدیریت	ابعاد یکپارچگی	شاخص‌ها
	مشارکت ذی‌نفعان	۱. توزیع عادلانه قدرت و منابع میان بخش گردشگری و سایر ذی‌نفعان ساحل ۲. ایجاد رویکرد تعاملی در بهره‌برداری از ساحل میان ذی‌نفعان ساحل با بخش گردشگری ۳. تقویت مشارکت بخش گردشگری در تدوین سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه ساحل.
	وجود بستر قانونی	۴. ایجاد بسترهای قانونی و نهادی شفاف و کارآمد برای تقویت جایگاه گردشگری در مدیریت ساحل ۵. اطلاع‌رسانی به‌موقع قوانین و مقررات مربوط به برنامه‌ها و اهداف به ذی‌نفعان مرتبط با فعالیت گردشگری ۶. انعطاف‌پذیری اهداف و برنامه‌های مدیریت ساحلی متناسب با تغییر و تحولات قوانین حاکم بر جریان‌های توسعه‌ای.
برنامه‌ریزی	یکپارچگی برنامه‌ای - سیاستی	۷. وجود برنامه و سیاست یکپارچه و مرجع درخصوص انواع کاربری‌های ساحل ۸. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های ملی در توسعه سواحل با اصول بین‌المللی ۹. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های استانی توسعه سواحل با برنامه‌های ملی ۱۰. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های منطقه‌ای توسعه سواحل با برنامه استانی ۱۱. ایجاد ظرفیت‌های محلی در برنامه‌ریزی گردشگری، به‌منظور ارتقای درآمد‌های محلی ۱۲. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های فعالان ساحل با برنامه‌های بخش گردشگری و برعکس. ۱۳. شفاف‌سازی نقش سازمان‌های تصمیم‌گیرنده در فعالیت‌های گردشگری ساحلی ۱۴. تعیین دقیق مسئولیت‌ها و شرح وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی

ادامه پیوست ۱. ابعاد و شاخص‌های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی

مراحل فرایند مدیریت	ابعاد یکپارچگی	شاخص‌ها
سازمان‌دهی	یکپارچگی حکومتی - سیاسی	۱۵. رفع تضادها و هم‌پوشانی‌ها در وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۱۶. اعطای اختیارات لازم به سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی براساس هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی مورد نظر ۱۷. هماهنگی تقسیمات سازمانی با اهداف و برنامه‌های توسعه ساحلی ۱۸. تقسیم وظایف به‌وجودآورنده پیوند میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری.
		۱۹. تسهیل هماهنگی سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ۲۰. افزایش ضمانت اجرایی قوانین مصوب درخصوص تقسیم وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ۲۱. تدوین دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های اجرایی توسعه گردشگری ساحلی.
هدایت و رهبری	هدایت و رهبری	۲۲. تدوین دستورالعمل‌های روشن درخصوص نحوه دستیابی سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی به یکپارچگی ۲۳. ایجاد فضای گفتگو و تعامل پایدار برای رفع موانع و چالش‌های پیش روی مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی ۲۴. تدوین برنامه‌های حمایتی و تشویقی از سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری برای ایجاد انگیزه.
اجرا	روابط سازمانی	۲۵. تقویت روابط مبتنی بر اصول مدیریت یکپارچه بین سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۲۶. روان‌سازی جریان اشتراک اطلاعات میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۲۷. افزایش سرمایه اجتماعی میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۲۸. تقویت سازوکارهای تقویت ارتباطی میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی.
	یکپارچگی سازمانی	۲۹. نهادینه کردن رویکرد مدیریت یکپارچه در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۳۰. ایجاد اعتقاد به منطق و تفکر توسعه پایدار در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۳۱. ایجاد درک مشترک از مدیریت یکپارچه میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۳۲. افزایش تعهد سازمانی نسبت به مسئولیت اجتماعی در میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی.
	منابع مالی	۳۳. تأمین مالی اجرای برنامه‌های توسعه گردشگری ساحلی ۳۴. استمراربخشی به تأمین اعتبارات مالی ۳۵. تخصیص منابع مالی به‌صورت عادلانه میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی مطابق هدف‌گذاری و سازمان‌دهی.
	منابع انسانی	۳۶. وجود مدیران و نیروی انسانی کارآمد در میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۳۷. استفاده از نیروی انسانی کارآمد موجود در اجرای برنامه‌ها در میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۳۸. برگزاری دوره‌های آموزش نیروی انسانی در میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی.

ادامه پیوست ۱. ابعاد و شاخص های مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی

مراحل فرایند مدیریت	ابعاد یکپارچگی	شاخص ها
اجرا	دسترسی به منابع	۳۹. افزایش امکانات به روز فناوری ارتباطات و اطلاعات در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۰. تقویت توانایی استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در برقراری ارتباط و به اشتراک گذاری اطلاعات در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۱. افزایش دسترسی منابع انسانی به امکانات فناوری ارتباطات و اطلاعات مناسب در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۲. توانمندسازی سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی در استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات.
	فناوری ارتباطات و اطلاعات	
کنترل	وجود بستر قانونی	۴۳. تدوین قوانین الزام آور برای ارزیابی اثربخشی اقدامات و برنامه های سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۴. شفافیت نحوه نظارت و ارزیابی در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۵. اصلاح و به روزرسانی قوانین و دستورالعمل ها در نتیجه ارزیابی.
	دسترسی به منابع و امکانات	۴۶. ایجاد سازوکار مناسب برای ارزیابی و نظارت در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۷. تأمین مالی فرایند ارزیابی و نظارت در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی ۴۸. اطلاع رسانی به موقع و مناسب نتایج حاصل از ارزیابی.

پیوست ۲. نتایج آزمون تی با دو نمونه جفتی (n = 406)

بعد	شاخص های پژوهش	میانگین اهمیت ± انحراف معیار	میانگین عملکرد ± انحراف معیار	انحراف معیار فاصله	مقدار آماره تی ویلیو	سطح معنی داری (پی ویلیو)
مشارکت ذی نفعان	۱. توزیع عادلانه قدرت و منابع میان بخش گردشگری و سایر ذی نفعان ساحل	۴/۱۷ ± ۰/۵۸	۱/۶۷ ± ۰/۶۵	۰/۸۷	-۵۸/۰۰	۰/۰۰۰
	۲. ایجاد رویکرد تعاملی در بهره برداری از ساحل میان ذی نفعان ساحل با بخش گردشگری	۴/۷۵ ± ۰/۴۵	۲/۰۸ ± ۰/۷۹	۰/۹۸	-۵۴/۹۳	۰/۰۰۰
	۳. تقویت مشارکت بخش گردشگری در تدوین سیاست ها و برنامه های توسعه ساحل	۴/۷۵ ± ۰/۴۵	۱/۹۱ ± ۱/۱۶	۱/۲۳	-۴۶/۵۵	۰/۰۰۰
وجود بستر قانونی	۴. ایجاد بسترهای قانونی و نهادی شفاف و کارآمد برای تقویت جایگاه گردشگری در مدیریت ساحل	۴/۴۱ ± ۰/۷۹	۱/۵۰ ± ۰/۶۷	۱/۴۵	-۴۰/۴۷	۰/۰۰۱
	۵. اطلاع رسانی به موقع قوانین و مقررات مربوط به برنامه ها و اهداف، به ذی نفعان مرتبط با فعالیت گردشگری	۴/۲۵ ± ۰/۷۵	۱/۹۱ ± ۰/۶۷	۰/۸۹	-۵۳/۰۶	۰/۰۰۰
	۶. انعطاف پذیری اهداف و برنامه های مدیریت ساحلی متناسب با تغییر و تحولات قوانین حاکم بر جریان های توسعه ای	۴/۱۷ ± ۰/۷۲	۲/۲۵ ± ۰/۹۶	۰/۸۷	-۴۴/۵۴	۰/۰۰۰
برنامه های	۷. وجود برنامه و سیاست یکپارچه و مرجع در خصوص انواع کاربری های ساحل	۴/۶۷ ± ۰/۶۵	۲/۴۱ ± ۱/۱۶	۱/۲۳	-۳۷/۰۴	۰/۰۲۰
	۸. هماهنگی برنامه ها و سیاست های ملی در توسعه سواحل با اصول بین المللی	۴/۰۸ ± ۰/۹۹	۲/۱۶ ± ۰/۸۳	۱/۳۴	-۲۸/۸۷	۰/۰۳۴

ادامهٔ پیوست ۲. نتایج آزمون تی با دو نمونهٔ جفتی (n = 406)

ردیف	شاخص‌های پژوهش	میانگین اهمیت ± انحراف معیار	میانگین عملکرد ± انحراف معیار	انحراف معیار فاصله	مقدار آماره تی ویلو	سطح معنی‌داری (پی ویلو)
یکپارچگی برنامه‌های	۹. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های استانی توسعهٔ سواحل با برنامه‌های ملی	۴/۳۳ ± ۰/۷۸	۲/۴۱ ± ۰/۹۰	۰/۹۲	-۴۲/۱۰	۰/۰۰۰
	۱۰. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های منطقه‌ای توسعهٔ سواحل با برنامه استانی	۴/۶۶ ± ۰/۶۵	۲/۷۵ ± ۰/۷۵	۰/۹۵	-۴۰/۵۵	۰/۰۱۰
	۱۱. ایجاد ظرفیت‌های محلی در برنامه‌ریزی گردشگری، به‌منظور ارتقای درآمدهای محلی	۴/۶۶ ± ۰/۶۵	۲/۶۷ ± ۰/۸۹	۰/۷۶	-۵۲/۷۸	۰/۰۰۰
	۱۲. هماهنگی برنامه‌ها و سیاست‌های فعالان ساحل با برنامه‌های بخش گردشگری و بالعکس	۴/۴۱ ± ۰/۶۷	۱/۸۳ ± ۰/۵۸	۰/۸۷	-۵۹/۸۶	۰/۰۰۰
یکپارچگی حکومتی - سیاسی	۱۳. شفاف‌سازی نقش سازمان‌های تصمیم‌گیرنده در فعالیت‌های گردشگری ساحلی	۴/۵۸ ± ۰/۵۱	۲/۰۰ ± ۰/۸۵	۰/۸۰	-۶۴/۹۸	۰/۰۰۰
	۱۴. تعیین دقیق مسئولیت‌ها و شرح وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۷۹	۲/۲۵ ± ۱/۰۵	۱/۴۴	-۳۰/۲۵	۰/۰۰۲
	۱۵. رفع تضادها و همپوشانی‌ها در وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۶۹	۲/۱۷ ± ۱/۱۱	۱/۱۵	-۳۹/۳۹	۰/۰۱۰
	۱۶. اعطای اختیارات لازم به سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی براساس هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی مورد نظر	۴/۳۳ ± ۰/۹۸	۲/۰۸ ± ۰/۹۹	۱/۱۹	-۳۸/۱۳	۰/۰۳۰
	۱۷. هماهنگی تقسیمات سازمانی با اهداف و برنامه‌های توسعهٔ ساحلی	۴/۰۸ ± ۰/۹۰	۲/۰۸ ± ۰/۷۹	۰/۹۴	-۴۲/۹۱	۰/۰۰۰
	۱۸. تقسیم وظایف به‌وجودآورندهٔ پیوند میان سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری	۴/۱۷ ± ۰/۹۳	۱/۹۱ ± ۰/۶۷	۰/۹۸	-۴۶/۵۰	۰/۰۰۰
	۱۹. تسهیل هماهنگی سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری	۴/۰۰ ± ۱/۰۴	۲/۰۸ ± ۰/۵۱	۰/۹۷	-۳۹/۹۱	۰/۰۰۰
	۲۰. افزایش ضمانت اجرایی قوانین مصوب درخصوص تقسیم وظایف سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری	۴/۱۷ ± ۱/۱۹	۲/۰۸ ± ۰/۷۹	۱/۱۰	-۳۸/۳۴	۰/۰۱۰
هدایت و رهبری	۲۱. تدوین دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های اجرایی توسعهٔ گردشگری ساحلی	۴/۲۵ ± ۰/۹۶	۲/۰۰ ± ۰/۶۰	۰/۹۸	-۴۶/۲۹	۰/۰۰۰
	۲۲. تدوین دستورالعمل‌های روشن درخصوص نحوهٔ دستیابی سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی به یکپارچگی	۴/۵۸ ± ۰/۵۱	۱/۷۵ ± ۰/۸۶	۰/۸۹	-۶۴/۱۷	۰/۰۰۰
	۲۳. ایجاد فضای گفتگو و تعامل پایدار برای رفع موانع و چالش‌های پیش روی مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی	۴/۶۷ ± ۰/۴۹	۱/۷۵ ± ۰/۷۵	۰/۸۸	-۶۶/۹۷	۰/۰۰۰
	۲۴. تدوین برنامه‌های حمایتی و تشویقی از سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری برای ایجاد انگیزه	۴/۱۶ ± ۰/۸۳	۱/۵۹ ± ۰/۶۷	۰/۹۵	-۵۴/۵۶	۰/۰۰۰

ادامه پیوست ۲. نتایج آزمون تی با دو نمونه جفتی (n = 406)

ردیف	شاخص های پژوهش	میانگین اهمیت ± انحراف معیار	میانگین عملکرد ± انحراف معیار	انحراف معیار فاصله	مقدار آماره تی ولیو	سطح معنی داری (پی ولیو)
روابط سازمانی	۲۵. تقویت روابط مبتنی بر اصول مدیریت یکپارچه بین سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۷۵ ± ۰/۴۵	۱/۸۳ ± ۰/۵۸	۰/۷۷	-۷۶/۴۳	۰/۰۰۰
	۲۶. روان سازی جریان اشتراک اطلاعات میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۵۰ ± ۰/۵۲	۱/۶۷ ± ۰/۶۵	۰/۷۹	-۷۲/۱۹	۰/۰۰۰
	۲۷. افزایش سرمایه اجتماعی میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۶۷ ± ۰/۴۹	۱/۹۱ ± ۰/۷۹	۰/۸۷	-۶۴/۰۳	۰/۰۰۰
	۲۸. تقویت سازو کارهای ارتباطی میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۶۷	۲/۰۸ ± ۰/۵۱	۰/۸۱	-۵۷/۹۶	۰/۰۰۰
تکرار سازمانی	۲۹. نهادینه کردن رویکرد مدیریت یکپارچه در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۸۳ ± ۰/۳۹	۱/۸۳ ± ۰/۷۲	۰/۷۶	-۷۹/۵۷	۰/۰۰۰
	۳۰. ایجاد اعتقاد به منطق و تفکر توسعه پایدار در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۸۳ ± ۰/۵۸	۱/۶۷ ± ۰/۶۵	۰/۷۹	-۸۰/۶۱	۰/۰۰۰
	۳۱. ایجاد درک مشترک از مدیریت یکپارچه میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۶۷	۱/۵۹ ± ۰/۵۱	۰/۹۰	-۶۳/۲۲	۰/۰۰۰
	۳۲. افزایش تعهد سازمانی نسبت به مسئولیت اجتماعی در میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۰۸ ± ۰/۶۷	۲/۰۰ ± ۰/۷۴	۱/۱۲	-۳۷/۴۷	۰/۰۲
منابع مالی	۳۳. تأمین مالی اجرای برنامه های توسعه گردشگری ساحلی	۴/۷۵ ± ۰/۴۵	۱/۹۲ ± ۰/۹۷	۱/۱۰	-۵۱/۹۲	۰/۰۰۰
	۳۴. استمرار بخشی به تأمین اعتبارات مالی	۴/۵۸ ± ۰/۷۹	۱/۵۸ ± ۰/۶۷	۰/۹۰	-۶۷/۲۶	۰/۰۰۰
	۳۵. تخصیص منابع مالی به صورت عادلانه میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی مطابق هدف گذاری و سازمان دهی	۴/۲۵ ± ۰/۹۶	۱/۸۳ ± ۰/۷۱	۱/۱۲	-۴۳/۶۰	۰/۰۰۰
منابع انسانی	۳۶. وجود مدیران و نیروی انسانی کارآمد در میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۶۷ ± ۰/۴۹	۱/۶۷ ± ۰/۷۸	۰/۹۷	-۶۲/۳۷	۰/۰۰۰
	۳۷. استفاده از نیروی انسانی کارآمد موجود در اجرای برنامه ها در میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۵۹ ± ۰/۵۱	۱/۳۳ ± ۰/۶۵	۰/۸۸	-۷۴/۷۷	۰/۰۰۰
	۳۸. برگزاری دوره های آموزش نیروی انسانی در میان سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۷۹	۱/۹۱ ± ۰/۶۷	۱/۱۵	-۴۳/۸۵	۰/۰۰۰
فناوری ارتباطات و اطلاعات	۳۹. افزایش امکانات به روز فناوری ارتباطات و اطلاعات در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۴۱ ± ۰/۵۱	۱/۸۳ ± ۰/۸۳	۰/۹۲	-۵۶/۵۷	۰/۰۰۲
	۴۰. تقویت توانایی استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات در برقراری ارتباط و به اشتراک گذاری اطلاعات در سازمان های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۳۳ ± ۰/۶۵	۱/۸۳ ± ۰/۷۲	۰/۷۸	-۶۴/۵۹	۰/۰۰۰

ادامهٔ پیوست ۲. نتایج آزمون تی با دو نمونهٔ جفتی (n = 406)

ردیف	شاخص‌های پژوهش	میانگین اهمیت \pm انحراف معیار	میانگین عملکرد \pm انحراف معیار	انحراف معیار فاصله	مقدار آماره تی ولیو	سطح معنی‌داری (پی ولیو)
فناوری ارتباطات و اطلاعات	۴۱. افزایش دسترسی منابع انسانی به امکانات فناوری ارتباطات و اطلاعات مناسب در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۱۷ \pm ۰/۹۴	۲/۱۷ \pm ۰/۷۱	۱/۰۴	-۳۸/۷۵	۰/۰۱۰
	۴۲. توانمندسازی سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی در استفاده از فناوری ارتباطات و اطلاعات	۴/۳۳ \pm ۰/۸۹	۲/۰۰ \pm ۰/۷۴	۰/۹۹	-۴۷/۴۵	۰/۰۰۰
وجود بستر قانونی	۴۳. تدوین قوانین الزام‌آور برای ارزیابی اثربخشی اقدامات و برنامه‌های سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۰۰ \pm ۱/۳۴	۱/۶۷ \pm ۰/۷۸	۱/۳۰	-۳۶/۱۲	۰/۰۳۰
	۴۴. شفافیت نحوهٔ نظارت و ارزیابی در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۵۰ \pm ۰/۶۷	۱/۵۰ \pm ۰/۶۷	۰/۸۵	-۴۶/۵۱	۰/۰۰۰
	۴۵. اصلاح و به‌روزرسانی قوانین و دستورالعمل‌ها در نتیجهٔ ارزیابی	۴/۳۳ \pm ۰/۹۸	۱/۹۱ \pm ۰/۷۹	۱/۱۱	-۴۴/۰۰	۰/۰۰۰
دسترسی به منابع و امکانات	۴۶. ایجاد سازوکار مناسب برای ارزیابی و نظارت در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۲۵ \pm ۰/۹۶	۲/۱۷ \pm ۰/۷۲	۱/۱۲	-۳۷/۴۷	۰/۰۲۰
	۴۷. تأمین مالی فرایند ارزیابی و نظارت در سازمان‌های مرتبط با فعالیت گردشگری ساحلی	۴/۰۸ \pm ۰/۹۰	۱/۹۱ \pm ۰/۷۹	۰/۹۸	-۴۴/۶۵	۰/۰۰۰
	۴۸. اطلاع‌رسانی به‌موقع و مناسب نتایج حاصل از ارزیابی	۴/۴۱ \pm ۰/۶۶	۱/۷۵ \pm ۰/۶۲	۰/۸۸	-۶۱/۰۰	۰/۰۰۰

منابع

- ادارهٔ کل امور اقتصادی و دارایی مازندران (۱۳۹۳). *تحلیلی بر وضعیت اقتصادی استان مازندران در سال ۱۳۹۳*. وزارت امور اقتصادی و دارایی.
- بیگی، محمدرضا (۱۳۸۸). *عوامل مؤثر بر تحقق مدیریت یکپارچه سیستم حمل‌ونقل شهری در کلان‌شهر تهران*. پایان‌نامهٔ کارشناسی‌ارشد مدیریت شهری، دانشگاه علامه طباطبائی.
- دبیر، علیرضا (۱۳۹۰). *طراحی مدل استقرار مدیریت یکپارچه شهری با رویکرد قابلیت*. رسالهٔ دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه شهید بهشتی.
- دویران، اسماعیل؛ کاظمیان، غلامرضا؛ مشکینی، ابوالفضل؛ رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا؛ کلهرنیا، بیژن (۱۳۹۱). مدیریت یکپارچه شهری در ساماندهی سکونتگاه‌های غیر رسمی شهرهای میانی. مدیریت شهری، ۱۰ (۳۰)، ۵۳-۶۸.
- رمضان‌نژاد، یاسر (۱۳۹۵). *طراحی الگوی ظرفیت‌سازی نهادی توسعه پایدار گردشگری (مطالعه موردی: سواحل روستایی استان گیلان)*. رسالهٔ دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس.
- سرور، رحیم؛ آشتیانی عراقی، مجیدرضا؛ اکبری، مجید (۱۳۹۶). واکاوی عوامل مؤثر بر تحقق‌پذیری مدیریت یکپارچه شهری (مورد مطالعه: کلان‌شهر تهران). جغرافیا، ۱۵ (۵۲)، ۳۷-۵۲.
- صیدی، فاطمه (۱۳۹۵). *ارائه الگوی مدیریت یکپارچه خدمات اجتماعی در حوزه آسیب‌های اجتماعی (نمونه موردی شهر تهران)*. پایان‌نامهٔ کارشناسی‌ارشد مدیریت شهری، دانشگاه علامه طباطبائی.
- ضرغام بروجنی، حمید؛ توحیدلو، معصومه (۱۳۹۰). الگوی مدیریت اثربخش گردشگری مورد مطالعه: مقصد مذهبی مشهد. مطالعات گردشگری، ۶ (۱۶)، ۲۵-۵۲.

- عزیزپور، فرهاد؛ فتحی‌زاده، فرح (۱۳۹۶). موانع و چالش‌های تحقق مدیریت یکپارچه گردشگری در کلان‌شهر مشهد. گردشگری شهری، ۴ (۲)، ۴۷-۶۰.
- عزیزی، محمدمهدی؛ ابویی اردکان، محمد؛ نوری، نسرين (۱۳۹۰). نقش قوانین و مقررات در تحقق مدیریت یکپارچه در مجموعه شهری تهران. آرمان‌شهر، ۴ (۶)، ۱۱۷-۱۲۸.
- علی‌اکبری، اسماعیل؛ رهنمایی، محمدتقی؛ صفرعلی‌زاده، اسماعیل (۱۳۹۴). مدیریت یکپارچه گردشگری، راهبردی برای توسعه منطقه‌ای در استان آذربایجان غربی. برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۵ (۱۹)، ۱-۱۲.
- کازمیان، غلامرضا؛ میرعابدینی، سیده زهره (۱۳۹۱). شناسایی ابعاد و راهکارهای تحقق مدیریت یکپارچه شهری با روش فراتلفیق. چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد.
- کریمی‌پور، یدالله؛ کریمی‌پور، کوثر (۱۳۹۱). مدیریت یکپارچه مناطق ساحلی و رویکردهای نظامی. انجمن جغرافیای ایران، ۱۰ (۳۳)، ۷۱-۸۶.
- موگوئی، رکسانا؛ حسینی، سپیده؛ آل مظفر، رضا (۱۳۹۶). ارائه برنامه راهبردی گردشگری ساحلی (مطالعه موردی شهرستان نوشهر). اقیانوس‌شناسی، ۱ (۲۹)، ۲۵-۳۳.
- مهندسین مشاور سازه‌پردازی ایران (۱۳۸۴). مطالعات طرح مدیریت یکپارچه گردشگری ساحلی کشور. گزارش مطالعه، تعریف و تبیین محدوده مناطق ساحلی کشور.
- مؤمنی، مصطفی؛ صرافی، مظفر؛ قاسمی خوزانی، محمد (۱۳۸۶). ساختار و کارکرد گردشگری مذهبی - فرهنگی و ضرورت مدیریت یکپارچه در کلان‌شهر مشهد. جغرافیا و توسعه، ۶ (۱۱)، ۱۳-۳۸.
- میرزایی، روزبه (۱۳۸۶). چارچوب مناسب مدیریت هم‌پیوند گردشگری در مناطق تحت حفاظت ایران. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت گردشگری، دانشگاه علامه طباطبایی.
- میرعابدینی، سیده زهره (۱۳۸۸). امکان‌سنجی تحقق مدیریت یکپارچه شهری با تأکید بر سطح تصمیم‌گیری. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد مدیریت شهری، دانشگاه علامه طباطبایی.

References

- Ali Akbari, E., Rahnamaei, M. T., Safaralizadeh, E. (2015). Tourism integrated management as a strategy for regional development of the West Azerbaijan province. *Regional planning*, 5 (19), 1-12. (In Persian)
- Almeida, J., Costa, C., De Silva, F. N. (2017). A framework for conflict analysis in spatial planning for tourism. *Tourism Management Perspectives*, 24, 94-106.
- Alvez, F. L., Sousa, L., Almodovar, M. R. (2013). Integrated Coastal Zone Management (ICZM): a review of progress in Portuguese implementation. *Regional Environmental Change*, 13 (5), 1031-1042.
- Anfuso, G., Williams, A. T., Cabrera Hernández, J. A., Pranzini, E. (2016). Coastal scenic assessment and tourism management in western Cuba. *Tourism Management*, 42, 307-320.
- Antara, M. (2016). Comparison of four patterns management of coastal tourism destination in Bali-Indonesia. *E-Journal of Tourism Udayana University*, 3 (1), 1-16.
- Azizi, M. M., Abouei Ardakani, M., Nouri, N. (2011). The role of laws and regulations in integrated management of Tehran city. *Arman Shahr*, 4 (6), 117-128. (In Persian)
- Azizpour, F., Fathizadeh, F. (2017). Constraints and challenges of tourism integrated management in mega city of Mashhad. *Urban tourism*, 4 (2), 47-60. (In Persian)
- Beygi, M. (2009). *Factors influencing the integrated urban transportation system management in Tehran metropolis*. Master thesis in urban management, Allameh Tabataba'i University. (In Persian)
- Bousset, J. P., Skuras, D., Tesitel, J. Marsat J. B., Petrou, S. (2010). A decision support system for integrated tourism development: rethinking tourism policies and management strategies. *Tourism Geographies*, 9 (4), 387-404.
- Carlson, M., Stelfox, B. (2011). Integrated resources management and planning, in R. J. Hudson,

- Animal and Plant Productivity, in Encyclopedia of Life Support Systems (EOLSS)*. Oxford, UK: Developed under the Auspices of the UNESCO, Eolss Publishers. Retrieved December 10, 2012, from <http://www.eolss.net>
- Consulting Engineers company of Sazeh Pardazi Iran (2005). *Studies of integrated coastal tourism management plan of Iran*. Definition and Explanation of Coastal Areas of Iran. (In Persian)
- Cornish, A. S. (2010). *Enhancing Horizontal Integration in Integrated Coastal Zone Management*, PhD thesis, University of Deakin, Melbourne, Australia.
- Dabir, A. (2011). *Designing an integrated urban management deployment model with capability approach*, PhD Thesis in human resource management. Beheshti University. (In Persian)
- Daviran, E., Kazemian, G. R., Meshkini, A., Roknodin Eftekhari, A., Kalthornia, B. (2012). Integrated urban management in organizing informal settlements in middle cities. *Urban management, 10* (30), 53-68. (In Persian)
- Department of economic and financial affairs of Mazandaran (2014). *Analysis of the economic situation of Mazandaran province in 2014*. Ministry of Economic Affairs and Finance. (In Persian)
- European commission (2010). *Integrated environmental management*, Technical Report: Luxembourg.
- Fang, W. & Dakui, Z. (2014). The Study on Strategy of Sustainable Development in Coastal Tourism Resources from the Global Change Perspective. *Resources and Ecology, 5* (1), 32-42.
- Hall, C. M. (2011). Trends in ocean and coastal tourism: the end of the last frontier. *Ocean and Coastal management, 44* (9-10), 601-618.
- Hall, C. M., Harkonen, T. (2006). Lake Tourism: An Introduction to Lacustrine Tourism Systems. In: C. M. Hall & T. Härkönen (Eds.), *Lake Tourism an Integrated Approach to Lacustrine Tourism System*, (pp. 3-26). UK: Channel View Publications.
- Harvey, N., Caton, B. (2010). *Coastal management in Australia*. Australia: The University of Adelaide publishment.
- Hildebrand, L. P. (1997). Participation of Local Authorities and Communities in Integrated Coastal Zone Management. In: B. U. Haq, S. M. Haq, G. Kullenberg & J. H. Stel (Eds.), *Coastal zone management imperative for maritime developing nations*. USA: Springer.
- Imran, S. (2013). *Toward an integrated systems approach to sustainable tourism management in protected area*, PhD thesis, University of Southern Queensland, Australia.
- Isager, L. (2008). Final report of Global zone management in developing countries with Kenya as a particular example. *Geocenter Denmark, 52*, 34-49.
- Karimipour, Y., Karimipour, K. (2012). Coastal integrated management and military approaches. *Iran's geography association, 10* (33), 71-86. (In Persian)
- Kazemian, G. R., Mirabedini, S. Z. (2012). Identification of dimensions and strategies for realization of integrated urban management by meta-synthesis method. *The fourth conference of urban planning and management*, Mashhad. (In Persian)
- Lai, I., Hitchcock, M. (2015). Importance – performance analysis in tourism: A framework for researchers. *Tourism management, 48* (3), 34-49.
- Ming, G. (2007). *Coastal tourism in Dalian China*. Ph.D. thesis, National university of Singapore, Singapore.
- Mirabedini, S. Z. (2009). *Feasibility Study of Urban Integrated Management with Emphasis on Decision Level*. Master thesis in urban management, Allameh Tabataba'i University. (In Persian)
- Mirzaei, R. (2007). *An appropriate framework for tourism integrated management in protected areas of Iran*. Master thesis in tourism management, Allameh Tabataba'i Unibersity. (In Persian)
- Momenei, M., Sarrafi, M., Qasemi Khozani, M. (2008). The structure and function of religious-cultural tourism and the necessity of integrated management in Mashhad metropolis. *Geography and development, 6* (11), 13-38. (In Persian)
- Mougouei, R., Hosseini, S., Alemozafar, R. (2017). Strategic programming of coastal tourism (Case study: Nowshahr). *Oceanology, 8* (29), 25-33. (In Persian)

- Ramezan Nejad, Y. (2016). *Designing an Institutional Capacity Building Model for Sustainable Tourism Development (Case Study: Rural Beaches of Guilan Province)*. Ph.D. Thesis in governmental management, Tarbiat Modarres University. (In Persian)
- Sarvar, R., Ashtiani Araqi, M. R., Akbari, M. (2017). Investigating the factors affecting the achievement of integrated urban management (Case Study: Tehran Metropolis). *Geography*, 15 (52), 37-52. (In Persian)
- Seyedi, F. (2016). *Presenting Integrated Management Model of Social Services in the Field of Social Injury (Case Study: Tehran)*. Master thesis in urban management, Allameh Tabataba'i University. (In Persian)
- Wall, G. (2007). Tourism in the coastal zone: Perspectives from Hainan, P.R. China, special Section: Tourism and Regional Science. *Regional Analysis and Policy*, 37 (3), 193-198.
- Weiss Reid, J. (2004). *Researching the role of communities in integrated coastal management in Nova Scotia*, Master thesis, Dalhousie University, Halifax, NS.
- Wongthong, P., Harvey, N. (2014) Integrated coastal management and sustainable tourism: A case study of the reef-based SCUBA dive industry from Thailand. *Ocean and Coastal Management*, 95, 138-146.
- Zargham Borujeni, H., Towhid Lu, M. (2011). Effective tourism management model (Case study of religious destination - Mashhad). *Tourism management studies*, 6 (16), 24-52. (In Persian)

