



دانشگاه شیخ بهائی
دانشکده مدیریت
گروه مدیریت جهانگردی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد برنامه ریزی توسعه جهانگردی

طراحی الگویی استراتژیک بر مبنای مدل **SWOT** برای شهرداری
اصفهان در حوزه ی گردشگری
(با تاکید بر بحران خشکسالی رودخانه زاینده رود)

پژوهشگر:

پگاه نقره ئیان

استاد راهنما:

دکتر آذرنوش انصاری

استاد مشاور:

دکتر مصطفی عمادزاده

مهرماه 1392

به نام خداوند بخشنده و مهربان



دانشگاه شیخ بهائی
دانشکده مدیریت
گروه مدیریت جهانگردی

پایان نامه ی کارشناسی ارشد برنامه ریزی توسعه جهانگردی

طراحی الگویی استراتژیک بر مبنای مدل **SWOT** برای شهرداری
اصفهان در حوزه ی گردشگری
(با تاکید بر بحران خشکسالی رودخانه زاینده رود)

پژوهشگر:

پگاه نقره ثیان

استاد راهنما:

دکتر آذرنوش انصاری

استاد مشاور:

دکتر مصطفی عمادزاده

مهرماه 1392

کلیه ی حقوق مادی و معنوی مترتب بر نوآوری ها و ابتکارات این پایان نامه متعلق به
شهرداری اصفهان و دانشگاه شیخ بهائی است.

تقدیم به

بهترین های زندگیم

خانواده می عزیزم

سپاس بی‌کمران پروردگاریکتا که ما را هستی بخشید، به طریق علم و دانش، بنمونمان شروبه همنشینین رهروان علم و

دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیای ساخت.

اکنون در آستانه راهی نویه پاس نعمت های بی حد پروردگار بر خود لازم می دانم مراتب پاس صمیمانه خود را از:

پدر و مادر مهربانم و خانواده ی عزیزم که در تمام مراحل زندگیم همواره مشوق و بهر اتم بودند، استاد کراتقدر سرکار

خانم دکتر آذنوش انصاری که بار، بنمودهای ارزنده خود را گلشای اینجانب بوده اند و استاد کرامی جناب آقای

دکتر مصطفی عاززاده که در تمام مراحل پژوهش همواره از مشاوره ایشان بهره مند شده ام اعلام نمایم.

با سپاس فراوان از شهرداری اصفهان
که با همکاری و حمایت معنوی و
مادی آن، این پژوهش به سرانجام
رسید.

چکیده

گردشگری، صنعتی است که توسعه آن نیازمند شناخت و آگاهی کامل از مسائل و عوامل موثری هم چون اقتصادی، زیست محیطی، اجتماعی و فرهنگی در هر منطقه است و هرگونه ناکارآمدی مدیریت گردشگری شهری بنا بر پیچیدگی جریان گردشگری در عصر حاضر پیامدهای منفی بسیاری را به دنبال دارد. شهر اصفهان به سبب برخورداری از جاذبه‌های متعدد گردشگری، آب و هوای مطلوب- به دلیل جاری بودن رودخانه زاینده رود در میان شهر- و اهمیت وافر که در زمینه گردشگری در سطح ملی و منطقه ای دارد ازجمله شهرهایی است که همواره مورد توجه گردشگران قرار داشته است اما طی سالهای اخیر متأسفانه زاینده رود که از مهمترین عوامل شناسایی و نشانه های شهری اصفهان محسوب می‌شود برای دوره های متوالی دچار خشکسالی شده است، خشکی رودی که هویت و زیبایی اصفهان مدیون آن است، بی شک بر تعداد گردشگران ورودی و رضایت آنها از بازدید از باغ شهر اصفهان تاثیر نامطلوب گذاشته و خواهد گذاشت و ازطرفی نظربه این که شهرداری اصفهان ازجمله مسئولان صنعت گردشگری در شهر اصفهان به حساب می‌آید؛ پژوهش حاضر به منظور ارائه راهبردهایی گردشگری برای شهرداری اصفهان در زمان مواجهه با بحران خشکسالی زاینده رود صورت گرفته است. این پژوهش بر اساس هدف، از نوع کاربردی و بر اساس ماهیت توصیفی- پیمایشی می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش SWOT با بهره‌گیری از نظر خبرگان استفاده شده است. نتایج تحلیلهای انجام شده نشان می‌دهد که شهرداری اصفهان در زمینه گردشگری در زمان بحران خشکی زاینده رود با مشکلات بسیاری مواجه است و باید با اجرائی کردن راهبردهای تدافعی مطرح شده در راستای بازگرداندن آب به رودخانه تلاش کند، در غیر این صورت گردشگری اصفهان در طولانی مدت معنایی نخواهد داشت چرا که حیات شهر اصفهان وابسته به جریان زاینده رود در آن است در همین راستا نتایج حاصل از ماتریس SWOT چهار راهبرد کلان مطرح شد و سپس با بهره‌گیری از ماتریس QSPM راهبردهای پیشنهادی به ترتیب اولویت «سرمایه گذاری در زمینه‌ی گسترش گردشگری با استفاده از سرمایه‌های مردمی»، «ایجاد مراکز تفریحی خانوادگی جذاب برای گردشگران که در کشور منحصر به اصفهان باشد»، «سیاستگذاری برای برقراری مذاکرات با مقامات مرتبط وسازمانهای ذیربط در راستای بازگرداندن شیوهی تقسیم آب از حالت استانی به حالت کشوری» و «طراحی و برنامه ریزی فضای سبز شهر اصفهان بر اساس اقلیم خشک و استفاده از گیاهان بومی» به دست آمد.

کلیدواژه ها: گردشگری، مدیریت استراتژیک، زاینده رود، خشکسالی، مدل تجزیه و تحلیل SWOT، ماتریس QSPM

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

2.....	مقدمه
3.....	1-1 بیان مسأله پژوهشی
4.....	2-1 اهمیت و ضرورت تحقیق
5.....	3-1 اهداف تحقیق
5.....	4-1 سوالهای تحقیق
5.....	5-1 روش تحقیق
5.....	6-1 قلمرو مکانی تحقیق
6.....	7-1 قلمرو زمانی تحقیق
6.....	8-1 تعریف واژه های کلیدی
7.....	خلاصه

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه ی تحقیق

9.....	مقدمه
10.....	1-2 ادبیات پژوهش
10.....	1-1-2 گردشگری شهری
10.....	1-1-1-2 گردشگری
10.....	2-1-1-2 شهر و گردشگری

- 11 3-1-1-2 گردشگری شهری
- 12 4-1-1-2 هویت شهری و گردشگری
- 13 2-1-2 گردشگری و بحران
- 13 1-2-1-2 مفهوم بحران
- 14 2-2-1-2 بحران خشکسالی
- 14 3-2-1-2 اثرات کلی خشکسالی
- 15 4-2-1-2 بحران خشکسالی در اصفهان
- 15..... 3-1-2 معرفی منطقه مورد مطالعه
- 15..... 1-3-1-2 موقعیت جغرافیایی استان اصفهان
- 15..... 2-3-1-2 توپوگرافی استان اصفهان
- 16..... 3-3-1-2 موقعیت جغرافیایی شهر اصفهان
- 16..... 4-3-1-2 آب و هوای استان اصفهان
- 16..... 5-3-1-2 زاینده رود و شهر اصفهان
- 17..... 6-3-1-2 گردشگری و زاینده رود
- 17..... 4-1-2 نقش شهرداری ها در توسعه ی گردشگری
- 18..... 1-4-1-2 معرفی شهرداری:
- 18..... 1-1-4-1-2 بیانیه مأموریت شهرداری اصفهان
- 19..... 2-1-4-1-2 چشم اندازشهر اصفهان در افق 1404
- 19..... 3-1-4-1-2 اهداف کلان شهرداری اصفهان

20..... 4-1-5-1-2 نفاط قوت و ضعف شهرداری اصفهان در زمینه ی گردشگری

23..... 5-1-4-1-2 فرصت های آینده، تهدیدهای پیش روی شهرداری اصفهان در زمینه ی گردشگری

27..... 5-1-2 پیشینه پژوهش

27..... 1-5-1-2 پیشینه داخلی

29..... 2-5-1-2 پیشینه خارجی

31..... خلاصه

فصل سوم: روش تحقیق

33..... مقدمه

33..... 1-3 نوع و روش تحقیق

34..... 2-3 تحلیل SWOT

36..... 3-3 ابزار و روش های جمع آوری اطلاعات و داده ها

38..... 4-3 روایی سنجی و پایایی سنجی ابزار پژوهش

38..... 1-4-3 روایی سنجی

39..... 2-4-3 پایایی سنجی

40..... 5-3 شیوه های تجزیه و تحلیل اطلاعات

43..... خلاصه

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

45..... مقدمه

1-4	نتایج تجزیه و تحلیل عوامل موثر بر گردشگری شهر اصفهان در زمان خشکی رودخانه و حوزه ی فعالیت
45	شهرداری اصفهان.....
53	2-4 تجزیه و تحلیل عوامل استراتژیک (SFAS).....
54	3-4 راهبردهای پیشنهاد شده به شهرداری بر اساس مهم ترین نقاط ضعف و تهدید.....
55	4-4 تشکیل ماتریس برنامه ریزی استراتژیک کمی (QSPM).....
61	5-4 اولویت بندی نهایی انتخاب استراتژی ها با روش QSPM.....
62	خلاصه.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهاد ها

64	مقدمه.....
64	1-5 نتایج و یافته های تحقیق.....
64	1-1-5 پاسخ به سوالات تحقیق.....
73	2-5 محدودیت ها :.....
74	منابع و مأخذ:.....
79	پیوست شماره 1.....
83	پیوست شماره 2.....
88	پیوست شماره 3.....

فهرست شکل ها

- شکل 2-2 تحلیل SWOT..... 35
- شکل 4-1 برآیند امتیازات کسب شده توسط عوامل موثر برگردشگری شهر اصفهان (با تاکید بر بحران خشکی زاینده رود)..... 52

فهرست جدول ها

- جدول 3-1 تحلیل عوامل موثر بر روایی سنجی این پژوهش.....39
- جدول 4-1 نتایج تجزیه و تحلیل عوامل داخلی (نقاط قوت).....47
- جدول 4-2 نتایج تجزیه و تحلیل عوامل داخلی (نقاط ضعف).....48
- جدول 4-3 نتایج تجزیه و تحلیل عوامل خارجی (فرصت ها).....49
- جدول 4-4 نتایج تجزیه و تحلیل عوامل خارجی (تهدیدها).....50
- جدول 4-5 تجزیه و تحلیل عوامل استراتژیک (SFAS).....53
- جدول 4-6 : راهبردهای پیشنهاد شده به شهرداری بر اساس مهم ترین نقاط ضعف و تهدید.....55
- جدول 4-7 ماتریس برنامه ریزی استراتژیک کمی (نقاط قوت و ضعف).....56
- جدول 4-8 ماتریس برنامه ریزی استراتژیک کمی (فرصت ها و تهدیدها).....57
- جدول 4-9 میانگین میزان اثرگذاری هر یک از راهبردهای پیشنهادی بر اساس نظر خبرگان.....60
- جدول 4-10 محاسبه میانگین میزان جذابیت داده شده توسط محقق و جذابیت تعیین شده توسط خبرگان بر اساس ماتریس QSPM.....61
- جدول 4-11 اولویت بندی نهایی برای انتخاب استراتژی ها.....61
- جدول 5-1 مهم ترین نقاط قوت موجود در شهرداری اصفهان در حوزه ی گردشگری در زمان مواجهه با خشکی رودخانه زاینده رود به ترتیب میزان اهمیت.....65
- جدول 5-2 مهم ترین نقاط ضعف موجود در شهرداری اصفهان در حوزه ی گردشگری در زمان مواجهه با خشکی رودخانه زاینده رود به ترتیب میزان اهمیت.....66

جدول 3-5 مهم ترین فرصت های پیش روی شهرداری اصفهان در حوزه ی گردشگری در زمان مواجهه با خشکی رودخانه زاینده رود به ترتیب میزان اهمیت67

جدول 4-5 مهم ترین تهدیدهای پیش روی شهرداری اصفهان در حوزه ی گردشگری در زمان مواجهه با خشکی رودخانه زاینده رود به ترتیب میزان اهمیت69

پیشگفتار:

صنعت گردشگری از جمله بزرگترین و متنوع ترین صنایع در دنیا به حساب می آید و در بسیاری از کشورهای جهان به عنوان یکی از بخش های کلیدی و اصلی برای توسعه و پیشرفت منطقه عمل کرده است. شهر اصفهان نیز به سبب برخورداری از آب و هوای مطلوب _ به پشتوانه ی جریان رودخانه زاینده رود در این شهر- و جاذبه های متعدد فرهنگی و طبیعی می تواند تعداد زیادی گردشگر جذب کند و از آثار توسعه مثبت این صنعت بهره مند گردد، اما متأسفانه به دلیل مدیریت نامناسب آب و هم چنین تغییرات جوی، چند سالی است که رودخانه زاینده رود با دوره های متوالی خشکسالی رو به رو شده است و برای شهر و گردشگران مشکلات متعددی را با خود به همراه آورده است.

بر اساس آنچه در بیانیه ی ماموریت و چشم انداز شهرداری اصفهان نوشته شده است، این سازمان از مهم ترین متولیان صنعت گردشگری در شهر اصفهان به شمار می رود. از این رو پژوهش حاضر بر آن است تا با استفاده از مدل SWOT نقاط قوت، ضعف، فرصت و تهدیدهای پیش روی شهرداری اصفهان در حوزه ی گردشگری شهر در زمان مواجهه با خشکی رودخانه ی زاینده رود را شناسایی کند و با بهره گیری از ماتریس QSPM به اولویت بندی راهبردهایی در جهت رویارویی با این بحران بپردازد.

این پژوهش در 5 فصل ارائه گردیده است ، درفصل اول کلیات تحقیق که می تواند زمینه ساز پژوهش باشد ارائه می شود در این قسمت به بیان مساله، اهمیت و ضرورت تحقیق، سئوالات تحقیق، قلمرو تحقیق و ... پرداخته شده است .

فصل دوم این پژوهش به دو قسمت ادبیات موضوع و پیشینه ی پژوهشی تقسیم شده است . درقسمت ادبیات موضوع به بررسی برخی مفاهیم و اصطلاحات کاربردی ، معرفی شهرداری و منطقه مورد مطالعه دراین پژوهش پرداخته شده است و درقسمت دوم این فصل به ارائه پیشینه ی پژوهش انجام شده توسط سایر محققین اشاره شده است .

درفصل سوم نیز به روش تحقیق مورد استفاده دراین پژوهش به صورت مشروح پرداخته شده است.

درفصل چهارم اطلاعات به دست آمده از روش های کتابخانه ای و میدانی با استفاده از روش SWOT و QSPM مورد تحلیل و بررسی قرار گرفته است.

و در فصل پنجم علاوه بر پاسخگویی به سئوالات تحقیق به ارائه پیشنهادات و راهکارهایی درجهت حفظ و گسترش گردشگری شهر اصفهان در زمان مواجهه با خشکی رودخانه زاینده رود پرداخته شده است. امید است این پژوهش آغاز گر پژوهش هایی کامل تر در توسعه ی گردشگری شهر اصفهان باشد.

فصل اول
کلیات تحقیق

مقدمه

صنعت گردشگری به عنوان صنعتی پویا و با ویژگی های توسعه مدارانه اش بخش مهمی از فعالیت های اقتصادی و تولیدی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه را به خود اختصاص داده است. شهر نظام متشکلی از عناصر طبیعی، انسانی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی و فرهنگی است که در برنامه ریزی های شهری، برنامه ریز بدون توجه به ساختارهای جغرافیایی و طبیعی آن نمی تواند موفق عمل کند. بدیهی است اگر به روابط متقابل و سازگار عوامل محیط طبیعی و ساختارهای اجتماعی سازنده ی فضای شهری توجه کافی نشود و به گونه ای بخردانه به مدیریت آن پرداخته نشود مشکلات متعددی به وجود خواهد آمد.

شهر اصفهان به سبب برخورداری از موقعیت مناسب جغرافیایی و طبیعی و داشتن خاک حاصلخیز به خاطر وجود زاینده رود از ادوار گذشته همواره از مراکز مهم سکونت به شمار می آمده است. زاینده رود بستر حیات بخش شهر اصفهان است که در پرتو حضور آن تمدن عظیمی در این بخش از کشور ایران شکل گرفته اما متأسفانه چند سالی است که به دلایل مختلف از جمله برداشت های بی رویه و تصمیمات غیر کارشناسانه و غیر قانونی با کم آبی و بحران مواجه گردیده و عمق بحران تا جایی پیش رفته که با خشکی کامل آن نمایان تر شده است و صنعت گردشگری نیز که در چشم انداز 20 ساله ی شهر اصفهان به آن توجه شایانی شده است اکنون به دلیل خشکی زاینده رود با مشکلات متعددی دست به گریبان است و از آن جا که شهرداری به عنوان یکی از فعالان توسعه ی گردشگری درصدد کاهش عوارض ناشی از این بحران بر صنعت گردشگری شهر می باشد.

در همین راستا، ارائه‌ی راهبردهای اجرایی با استفاده از تحلیل‌های علمی برای شهرداری در جهت بر طرف نمودن و کاهش دادن تأثیرات ناشی از این بحران لازم به نظر می‌رسد.

در این فصل ابتدا به تعریف موضوع تحقیق، اهمیت و ضرورت پژوهش و اهداف آن پرداخته می‌شود و در ادامه فرضیات تحقیق مطرح شده و در ارتباط با قلمرو تحقیق و کاربرد نتایج پژوهش توضیح داده خواهد شد و در نهایت تعاریف واژه‌های کلیدی ارائه می‌شود.

1-1 بیان مسأله پژوهشی

صنعت گردشگری از جمله بزرگترین و متنوع‌ترین صنایع در دنیا به حساب می‌آید و در بسیاری از کشورهای جهان به عنوان یکی از بخش‌های کلیدی و اصلی برای توسعه و پیشرفت منطقه عمل کرده است. جهانگردی دارای اشکال متعددی است که در این بین گردشگری شهری جایگاه ویژه‌ای دارد چرا که شهرها پیشرفته‌ترین و کامل‌ترین قرارگاه‌های انسانی هستند و از جمله جذاب‌ترین فضاهای گردشگری به شمار می‌روند (کازس، 1382).

شهر اصفهان نیز به سبب برخورداری از موقعیت مناسب طبیعی و جغرافیایی و داشتن خاک حاصلخیز به خاطر وجود زاینده رود و جاری بودن این رود در میان شهر از ادوار گذشته همواره از مراکز مهم سکونت به شمار می‌آمده است و به همین خاطر از جمله اولین سرزمین‌های متمدن جهان به حساب می‌آید چنان که مورخین و باستان‌شناسان و ایران‌شناسان قرن اخیر، اصفهان را در ردیف شهرهای مهم درجه اول تاریخی دنیا مانند پکن، نیز، رم و فلورانس معرفی کرده‌اند (هنرفر، 1372). زاینده رود از ارتفاعات بخشی از رشته کوه زاگرس در منطقه کوه‌رنگ سرچشمه گرفته و در شرایط طبیعی پس از عبور از مسیر خود به تالاب گاوخونی در شرق اصفهان می‌رسد. تامین آب شرب، کشاورزی، صنعت، فضای سبز، ایجاد زیستگاه موجودات مختلف، تلطیف هوا، حفاظت از اراضی، زیبایی منظر و جذب گردشگر از جمله مزایای زاینده رود است البته چند سالی است که زاینده رود در شهر اصفهان برای مدت‌های متوالی دچار خشکسالی شده است و بدیهی است که خشکی زاینده رود علاوه بر گیاهان، انسان‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد و از میزان جذابیت شهر برای گردشگران نیز می‌کاهد. هم‌چنین به دلیل احداث پل‌های تاریخی موجود بر روی این رودخانه از مصالحی هم‌چون ساروج، جاری بودن زاینده رود تضمینی برای بقای این ابنیه‌ی تاریخی نیز می‌باشد.

شهرداری اصفهان که به عنوان یکی از مسئولان گردشگری در شهر اصفهان به شمار می‌رود و از اختیارات و ظرفیت‌های قانونی در جهت اداره‌ی شهر و اجرای برنامه‌ها برخوردار است درصدد کاهش عوارض ناشی از این بحران بر صنعت گردشگری شهر می‌باشد.

در همین راستا، ارائه‌ی راهبردهای اجرایی با استفاده از تحلیل‌های علمی برای شهرداری در جهت بر طرف نمودن و کاهش دادن تأثیرات ناشی از این بحران لازم به نظر می‌رسد.

نظر به این که بسیاری از گردشگران داخلی و خارجی مشتاق بازدید از باغ شهر اصفهان هستند و با در نظر گرفتن ارزش بالای شهر اصفهان در زمینه گردشگری و تاثیر مثبت زاینده رود بر گردشگری این شهر و هم چنین نقش پر رنگ شهرداری در زمینه ی ایجاد و توسعه ی خدمات و تسهیلات برای جذب و افزایش میزان رضایت گردشگران لذا در این پژوهش سعی بر آن است تا به طراحی الگوی استراتژیک شهر اصفهان با تاکید بر بحران خشکی زاینده رود با توجه به دیدگاه متولیان و خبرگان صنعت گردشگری شهر اصفهان پرداخته شود و با استفاده از مدل SWOT نقاط قوت و ضعف و فرصت ها و تهدید هایی که در زمان خشکی زاینده رود متوجه گردشگران شهر اصفهان است شناسایی شده و سپس در حوزه ی فعالیت شهرداری اصفهان در راستای ارتقا گردشگری شهری اصفهان اهدافی تعیین و در جهت دستیابی به آن ها استراتژی هایی مطرح شود.

1-2- اهمیت و ضرورت تحقیق

شهرها دارای جاذبه های گردشگری متعددی هستند و همواره گردشگران فراوانی را به سوی خود جذب می نمایند، لذا توسعه ی گردشگری شهری پایدار و مدیریت خردمندانه آن نیازمند برنامه ریزی است (سیف الدینی و دیگران، 1389).

شهر اصفهان نیز به سبب برخورداری از جاذبه های متعدد گردشگری، آب و هوای مطلوب - به دلیل جاری بودن رودخانه زاینده رود در میان شهر - و اهمیت وافری که در زمینه گردشگری در سطح ملی و منطقه ای دارد از جمله شهر هایی است که همواره مورد توجه گردشگران قرار داشته است اما طی سالهای اخیر متأسفانه شاهد دوره های متوالی خشک شدن زاینده رود که از مهم ترین عوامل شناسایی و نشانه های شهری اصفهان محسوب می شود بوده ایم، خشکی رودی که هویت و زیبایی اصفهان مدیون آن است، بی شک بر تعداد گردشگران ورودی و رضایت آنها از بازدید از باغ شهر اصفهان تاثیر نامطلوب گذاشته و خواهد گذاشت و از طرفی نظر به این که در دهه های اخیر طراحی الگوی استراتژیک برای برنامه ریزی بخش های مختلف یک شهر جزئی جدایی ناپذیر از مدیریت نوین به حساب می آید در همین راستا در این پژوهش قصد بر آن است تا با ارائه ی استراتژی های مناسب بر اساس نقاط قوت و ضعف شهر اصفهان و فرصت و تهدید های موجود و اولویت بندی آنها به کاهش اثر منفی حاصل از خشکی زاینده رود بر گردشگری شهر اصفهان پرداخته شود و با استفاده از سایر جنبه های گردشگری این فقدان پوشش داده شود و نام شهر اصفهان به عنوان یک قطب گردشگری در منطقه جاودان بماند.