

## گونه‌شناسی و بررسی ساختارهای مدیریت زائرسراهای ارزان‌قیمت در شهر مشهد، با نگاهی بر تئوری نوآوری مخرب

معصومه توانگر\* - استادیار پژوهشکده گردشگری جهاد دانشگاهی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۰۳

### چکیده

تأمین اقامتگاه، بر اساس توان اقتصادی و سطح اجتماعی گردشگران، یکی از مهم‌ترین موضوعات مدیریت مقاصد گردشگری است که در ایران از وظایف و اختیارات قانونی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری، و صنایع دستی است. مسئله اساسی پژوهش حاضر بررسی و گونه‌شناسی اقامتگاه‌های ارزان‌قیمت در شهر مشهد، فرایندهای عملیاتی و اجرایی احداث، و ارائه راهکارهای مدیریت چالش‌های ناشی از احداث آن‌ها، به‌عنوان یک نوآوری مخرب در محیط بازار رسمی اقامت گردشگران، با رویکردی انتقادی و با نگاهی بر تئوری‌های علمی مرتبط است. نوآوری مخرب بازار و شبکه ارزش جدیدی ایجاد می‌کند و موجب برهم‌خوردن موازنه شرکت‌ها در بازار می‌شود. این پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی-تحلیلی است و پژوهشی کاربردی در حوزه مطالعات گردشگری به‌شمار می‌آید. اطلاعات از دو طریق اسنادی و میدانی گردآوری شد و در تحلیل اطلاعات از نرم‌افزار GIS استفاده شد. مسائل ناشی از توسعه لجام‌گسیخته زائرسراها در چهار زمینه مدیریتی، اقتصادی، اجتماعی، و محیطی-کالبدی بررسی شد و راهکارهای برون‌رفت از آن پیشنهاد شد. از دیدگاه انتقادی، آنچه موجب تغییر و نوسان ناگهانی بازار اقامت در مشهد شده عمدتاً ناشی از تفاوت وزن تأثیرگذاری عناصر قدرت بر سیاست‌گذاری‌های حوزه اسکان است و راهکار نهایی برون‌رفت از این مسئله مشارکت کلیه ذی‌نفعان در برنامه مدیریت یکپارچه اقامت زائران و گردشگران در شهر مشهد است. نتیجه اجرای این راهکار ایجاد فضای سالم رقابتی و کنترل و مدیریت خسارت‌های اقتصادی ناشی از یک فعالیت جدید بر بازار سنتی و رسمی اقامت و اسکان گردشگران در شهر مشهد است.

کلیدواژه‌ها: اقامت ارزان، زائرسرا، گونه‌شناسی، مشهد، نوآوری مخرب.

## مقدمه

مفهوم ارزانی و اقامت ارزان بر پایهٔ ارائهٔ خدمات با رعایت حداقل استانداردهای کیفی لازم در ارائهٔ هر نوع خدمات اقامتی در نظر گرفته می‌شود و انواع اقامتگاه‌های ارزان گردشگری در کشورهای مختلف جهان با الگوهای مدیریتی نسبتاً مشابهی خدمات ارائه می‌دهند. در شهرهای توریستی، که گردشگری مذهبی جزو برجسته‌ترین انواع گردشگری در آن است، نوع خاصی از این نوع اقامتگاه با نام «زائرسرا» ایجاد می‌شود. زائرسرا واژه‌ای نسبتاً جدید در صنعت گردشگری ایران است که هرچند با هدف ایجاد رفاه زائران احداث شده، به دلیل خارج بودن آن‌ها از دایرهٔ قانون و ضعف در اهرم‌های نظارتی وزارت میراث فرهنگی و گردشگری کشور بر آن‌ها به دلیل تأثیرگذاری و مدیریت مستقیم سایر نهادهای قدرت به رقیبی برای صنعت هتلداری در این کلان‌شهر زیارتی تبدیل شده است. استان خراسان رضوی دارای حدود ۲۰۰۰ واحد اقامتی دائمی است. اما به دلیل تعدد و فعالیت واحدهای اقامتی غیرمجاز، که به‌ویژه در شهر مقدس مشهد رشدی بی‌برنامه داشته‌اند، ظرفیت واحدهای رسمی به شکل صد در صد تکمیل نمی‌شود. شهر مشهد سالانه پذیرای بیش از سی میلیون زائر است (استانداری خراسان رضوی، ۱۳۹۷) و پیش‌بینی شده این میزان در افق ۱۴۰۴ به چهل میلیون نفر نیز افزایش یابد. بر اساس بررسی‌های میدانی به‌عمل‌آمده و مصاحبه با هتلداران، ۵۰ درصد زائران در مشهد در مراکز اقامت غیررسمی اسکان می‌یابند و این موضوع موجب تضعیف فرصت‌های سرمایه‌گذاری بخش خصوصی و رونق کسب و کار در حوزهٔ گردشگری شده است. برنامه‌ریزی اسکان و اقامت زائران و گردشگران در شهرهای مقصد گردشگری نیازمند مطالعهٔ دقیق‌تری در خصوص ویژگی‌های جمعیت‌شناختی جامعهٔ گردشگر و نیازهای آن‌هاست.

بر اساس مطالعاتی که شهرداری مشهد، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین متولیان اجرایی مدیریت خدمات گردشگری در شهر مشهد، در سال ۱۳۹۷ انجام داده است، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گردشگران و زائران ورودی به شهر مشهد بررسی شده است. یکی از متغیرهای مهم در ارتباط با مسائل اجتماعی زائران جنسیت است؛ این متغیر به لحاظ مسائل حقوقی، رعایت شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی مانند رفاه، تمایز جنسیتی و ترکیب جنسیتی و نوع برخورد با آن از اهمیت بسیاری برخوردار است. بر اساس نتایج این مطالعه، ۵۱ درصد از زائران مشهد را مردان و مابقی را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سطح سواد، به طور میانگین ۳۸ درصد زائران زیردیپلم و ۳۱.۴ و ۱۴.۴ درصد زائران به ترتیب دارای دیپلم و لیسانس‌اند. ۵۷.۳ درصد از زائران دارای ردهٔ سنی ۲۰-۴۰ سال و ۲۴.۸ درصد از آن‌ها ۴۰-۶۰ سال سن داشته‌اند. بنابراین، این دو طبقهٔ سنی بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده است. اتوبوس بیشترین نقش را در ورود و خروج زائران به شهر مشهد دارد که در برخی مطالعات تا بیش از ۶۴ درصد زائران را نیز شامل می‌شود. در مجموع، به طور میانگین، بیش از ۵۰ درصد ورود و خروج زائران به شهر مشهد با اتوبوس انجام می‌شود و در مرتبهٔ بعد اتومبیل‌های شخصی (۲۱/۳ درصد)، قطار (۱۸/۵ درصد)، و مابقی از هواپیما استفاده می‌کنند (شهرداری مشهد، ۱۳۹۷). با این مقدمه، تأمین نیاز اقامتی زائران مشهد مقدس باید به سمت و سوی تهیه و تدارک مراکز اقامتی ارزان‌تر، در دسترس‌تر به مرکز زیارتی شهر، و دارای ویژگی‌های متناسب با جامعهٔ مهمان- از ضروریات برنامه‌ریزی و مدیریت اسکان زائران شهر مشهد- هدایت شود. در همین راستا، سازمان‌ها و نهادهای متولی بر آن‌اند تا برنامه‌های میان‌مدت و کوتاه‌مدت خود را در جهت تأمین این نیازها هدایت کنند. تشخیص این نیاز حائز اهمیت فراوان است، اما هماهنگی، یکپارچگی در مدیریت مراکز اسکان ارزان‌قیمت، و ارائهٔ خدمات کیفی هم‌سطح در همهٔ این مراکز از جمله مسائلی است که باید توسط نهادهای مؤسس و متولی مدنظر قرار گیرد تا شاهد کمترین میزان ناراضی‌ت از سوی گردشگران- زائران و نیز سایر ذی‌نفعان صنعت گردشگری در شهرهای زیارتی چون مشهد باشیم. این مهم، علاوه بر ایجاد تصویر ذهنی مثبت و ماندگار برای

گردشگران، به تعادل بخشی بازار رقابتی حوزه اسکان و اقامت و عدم تداخل در عرصه‌های فعالیتی مشابه ولی ناهمگون منجر خواهد شد.

در بیان ضرورت و اهمیت موضوع این پژوهش، شواهد حاکی از آن است که احداث زائرسراها در سطح شهر مشهد، بدون در نظر گرفتن ضوابط طرح‌های توسعه شهری، در مناطق دارای کاربری مسکونی شهر و بدون در نظر گرفتن حجم و بافت جمعیتی ورودی به این مناطق، بی‌توجهی به قوانین و حقوق شهری و شهروندی و ... موجب بروز نارضایتی بسیاری از شهروندان شهر مشهد شده است. بسیاری از زائرسراها، که خارج از دایره قانون فعالیت می‌کنند، پا را از این نیز فراتر گذاشته و حتی خیابان‌های اطراف واحدهای اقامتی را با ایجاد مانع و تابلوهای «ورود مطلقاً ممنوع» به مصادره شخصی خود درآورده‌اند. بسیاری از دستگاه‌های دولتی بخشی از فضای گردشگری مشهد را به خود اختصاص داده‌اند که هیچ مجوز رسمی از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری ندارند. تعداد و چگونگی اسکان زائران و تعداد ورودی گردشگر و زائر در این مراکز موضوع دریافت آمار دقیق را با مشکلات جدی در استان مواجه کرده است. زائرسراهای دولتی نیز در مشهد بنا بر توان وزارتخانه‌ها و به طور معمول در نقاط گران قیمت شهر بنا شده‌اند و همه‌ساله تعداد زیادی از کارکنان دولت را پذیرایی می‌کنند که بنا بر قوانین مصوب موجود این فعالیت غیرقانونی بوده و به ضرر سرمایه‌گذاری و فضای کسب و کار بخش رسمی صنعت گردشگری مشهد را تحت تأثیر قرار داده است.

در حال حاضر، بیش از ششصد زائرسرا (دولتی و غیردولتی) در مشهد فعال‌اند (اداره کل اوقاف استان خراسان رضوی، ۱۳۹۸؛ اداره کل میراث فرهنگی استان خراسان رضوی، ۱۳۹۸) و با وجود اینکه سازمان میراث فرهنگی متولی واحدهای اقامتی است، نمی‌تواند نظارتی بر زائرسراهای دولتی اعمال کند و این موضوع به‌عنوان چالشی اساسی در حوزه نظارت بر فعالیت واحدهای اقامتی مطرح است. رفع این چالش مستلزم وجود قوانین پشتیبان و نیز تدوین ساز و کار اجرایی آن است. در ماده ۲۳ قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۱۳۸۶، دستگاه‌های اجرایی دولتی ایجاد و اداره هرگونه مهمانسرا، زائرسرا، مجتمع مسکونی، رفاهی، ورزشی، تفریحی، و نظایر آن را غیرقانونی می‌دانند. همچنین، بر مبنای بند «ز» ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه، ممنوعیت ایجاد زائرسرا، مهمانسرا، مجتمع‌های درمانی، تفریحی، و ورزشی از سوی دستگاه‌های ماده ۱۶۰ این قانون مجاز نیست. در برنامه چهارم توسعه نیز همه دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند حداکثر تا پایان سال سوم برنامه چهارم این واحدها را به بخش غیردولتی واگذار کنند. در برنامه چهارم و پنجم توسعه و مطابق اصل ۴۴ قانون نیز قرار شد زائرسراهای دولتی از سیستم بودجه دولتی خارج شوند و در قالب بخش خصوصی فعالیت کنند. اما متأسفانه این مسئله مورد غفلت قرار گرفته است. تحقق این قوانین نیازمند ورود جدی مسئولان و مجلس شورای اسلامی برای ایجاد اهرم قانونی و کارآمد برای برخورد با این موضوع است. صفت غیرقانونی را از این رو به این زائرسراها اطلاق می‌کنند که برخلاف ماده ۲۳ قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۱۳۸۶ برخی وزارتخانه‌ها برای دورزدن قانون نام این اماکن را به «مأمورسرا» یا مراکز آموزشی تغییر داده‌اند. این وزارتخانه‌ها کارمندان را همراه خانواده‌شان به مأموریت می‌فرستند. گاهی هم دوره‌ای آموزشی برگزار می‌کنند که بهانه‌ای شود برای سفر تفریحی - زیارتی کارمندان با اعضای خانواده تا اینکه واژه «مأمورسرا» به معنای حقیقی عینیت پیدا کند (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۶).

این اشکال و گونه‌های مختلف اقامتگاه‌های ارزان، که هر روز بر تعداد آن‌ها نیز در مشهد اضافه می‌شود، نوعی از نوآوری مخرب را در سیستم پیشین تأمین اقامتگاه‌های گردشگری ایجاد کرده است. در یک فضای گردشگری مانند شهرهای توریستی، کریستنس و راینور (۲۰۰۳) بر آن‌اند که پدیده اقامتگاه‌های گردشگری به‌راحتی در قالب اصول نظریه نوآوری مخرب قابل تبیین است. زیرا از یک سو ضمن ایجاد درآمدزایی برای بخشی از جمعیت ساکن در مقصد برای

گردشگران نیز پدیده‌ای نو و جذاب شناخته می‌شود و از سوی دیگر دارای آثار و پیامدهای زیان‌باری بر بخش رسمی خدمات اقامتگاهی در بخش گردشگری است. از سوی دیگر، به دلیل فعالیت غیرقانونی، اثرها و پیامدهای منفی بر مقصدهای گردشگری دارد. بنابراین، مدیران و مسئولان مقصدهای گردشگری در مواجهه با فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیرمجاز با پدیده‌ای متناقض‌نما روبه‌رو می‌شوند که هم از اثرهای مثبت هم از اثرهای منفی برخوردار است؛ به طوری که به لحاظ اشتغال‌زایی و درآمدزایی برای بخشی از ساکنان از اهمیت بسزایی برخوردار است و همچنین گزینه‌ای مطلوب برای اقامت بخش زیادی از گردشگران به‌شمار می‌آید. اما از دیگر سو، فعالیت آن‌ها به طور رسمی کنترل نمی‌شود و خارج از چارچوب‌های قانونی است (گوتنتاک، ۲۰۱۵: ۱۱۹۳).

بنابراین، با توجه به اهمیت این موضوع در مدیریت آتی فرایندهای سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی اقامت در شهر مشهد و مسائل پیش روی برنامه‌ریزان گردشگری، در خصوص چگونگی مدیریت و نظارت بر مراکز اقامتی غیررسمی یا جدید، در پژوهش حاضر به بررسی شرایط کنونی زائرسراهای شهر مشهد، به‌ویژه واحدهای جدیدالتأسیس، که نقطه ثقل اقامت زائران و گردشگران با رویکرد انتقادی است، پرداخته شده است. اهداف اصلی پژوهش عبارت‌اند از:

بررسی انواع گونه‌های اقامت ارزان در شهر مشهد به‌عنوان عنصر جدید در سیستم ارائه خدمات اقامتی شهر مشهد؛

بررسی وضع موجود و فرایندهای عملیاتی و اجرایی احداث زائرسراهای جدید شهر مشهد؛

ارائه راهکارهای مدیریت چالش‌های ناشی از احداث زائرسراهای جدید ارزان‌قیمت و کنترل این نوآوری در فضای کسب و کارهای حوزه اقامت رسمی مشهد.

## مبانی نظری

پشتوانه نظری و مفهومی این تحقیق مبتنی بر مفاهیم مرتبط با اقامت ارزان و گونه‌های آن در ایران و جهان است. همچنین، با توجه به چالش‌های موجود در فضای برنامه‌ریزی و مدیریت تأسیسات گردشگری شهر مشهد، به‌ویژه موضوع اسکان و اقامت گردشگران به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین فاکتورهای سیستم عرضه و تقاضای گردشگری، با رویکردی انتقادی و با نگاهی به تئوری‌های مرتبط، از جمله «تئوری نوآوری مخرب» و «نظریه شهری انتقادی» به تدوین چارچوب نظری و مفهومی این پژوهش پرداخته شده است.

## نظریه شهری انتقادی

آنچه مطالعات انتقادی را از انواع مطالعات دیگر متفاوت می‌سازد این است که اصحاب این مکتب برای درک و فهم شیوه‌هایی که از طریق آن گروه‌های مختلف اجتماعی تحت فشار واقع می‌شوند اعمال و نهادهای اجتماعی را تجزیه و تحلیل می‌کنند. رویکردهای انتقادی شرایط اجتماعی را برای کشف ساخت‌های پنهان اجتماعی بررسی می‌کنند. طبیعی است این رویکرد از ساختارگرایی بهره می‌برد. این رویکرد می‌آموزد که دانش خود قدرت است. این امر به این معنی است که فهم شیوه‌هایی که اشخاص تحت فشار واقع می‌شوند به آن‌ها کمک می‌کند تا برای تغییر وضعیت اقدام کنند. نظریه‌های انتقادی، با نگاهی نقادانه و عمیق به پدیده‌ها و واقعیت‌های اجتماعی و کشف روابط ساختاری آن در نهادهای قدرت و ثروت، در پی افزایش آگاهی واقعی در میان مردم هستند تا بدین وسیله با شناختی صحیح از علل و شرایطی که موجب شده است قدرت‌های سرمایه‌داری بتوانند همه جنبه‌ها و وجوه زندگی فردی و اجتماعی را در خدمت تأمین منافع و سود مادی خود درآورند مبارزه کنند (سعادت، ۱۳۸۵).

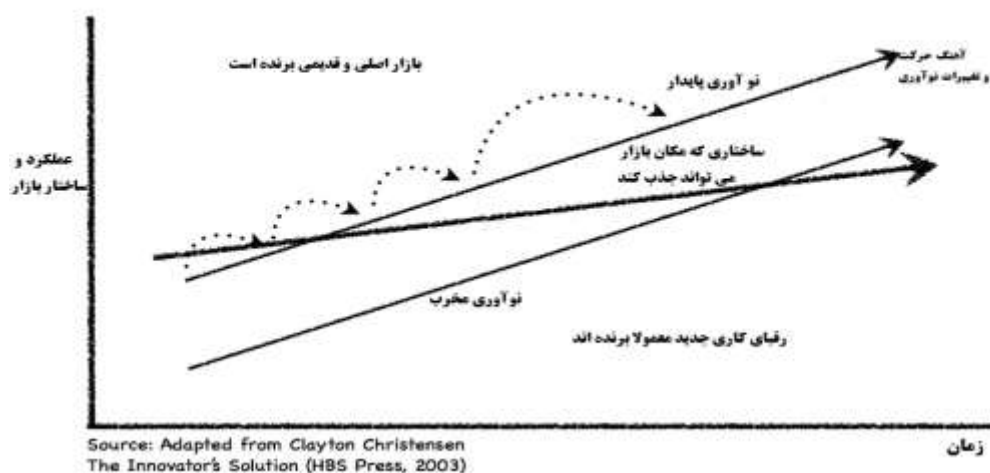
نظریه‌پردازان انتقادی روی مواردی با یکدیگر توافق دارند: نخست اینکه آن‌ها بر آن‌اند که برخی ساختارها و فرایندهای اجتماعی به عدم توازن در قدرت منجر می‌شوند؛ دوم اینکه این عدم توازن‌های قدرت موجب اعمال ظلم و ستم بر بعضی طبقات و گروه‌های اجتماعی می‌شود؛ سوم اینکه نقش نظریه‌پرداز انتقادی توصیف و برملا کردن این عدم توازن‌ها و آگاه کردن طبقات تحت ستم نسبت به آن‌هاست؛ سپس از طریق یک اقدام سیاسی مستقیم یا از طریق آگاه کردن افراد تحت ستم اصلاح امکان‌پذیر می‌شود (میلر، ۱۳۷۷: ۱۳۸). مک کولی<sup>۱</sup> در کتاب **نظریه‌های ارتباطات جمعی** ویژگی اصلی نظریه انتقادی را توجه به تقسیم و اعمال قدرت نابرابر در جامعه و برگزیدن زاویه دید طبقات استثمارشده به جای اداره‌کننده‌گان رسانه‌ها یا جامعه به طور کلی می‌داند (سپیدار، ۱۳۸۵).

«نظریه شهری انتقادی» معمولاً به‌عنوان ارجاعی سردستی به نوشته‌های پژوهشگران چپ‌گرا یا رادیکال در طول دوران پس از ۱۹۸۶ استفاده می‌شود؛ نوشته‌های هانری لوفور، دیوید هاروی، مانوئل کاستلز، پیترو مارکوزه، و افراد بسیار زیاد دیگری که از آن‌ها الهام گرفته یا تأثیر پذیرفته‌اند. نظریه شهری انتقادی تقسیم کار موروثی مبتنی بر تقسیم‌بندی‌های رشته‌ای و شکل‌های دولتی، تکنوکراتیک، بازارمحور، و بازارگرای دانش شهری را رد می‌کند. نظریه شهری انتقادی، به جای تأیید شرایط کنونی شهرها، همچون نمود قوانین فراتاریخی سازمان‌دهی اجتماعی، عقلانیت بوروکراتیک، یا کارایی اقتصادی بر سرشت خاص فضای شهری تأکید می‌کند که از لحاظ سیاسی و ایدئولوژیک میانجیگری شده، از لحاظ اجتماعی محل مناقشه، و در نتیجه منطف است. نظریه شهری انتقادی به این ترتیب بر رابطه‌ای آشتی‌ناپذیر نه فقط با دانش‌های شهری موروثی، که همچنین با شکل‌بندی‌های شهری موجود بنا شده است. این نظریه تأکید می‌کند که یک شکل دیگر شهری شدن امکان‌پذیر است که دموکراتیک‌تر و از نظر اجتماعی عادلانه و پایدار است، هرچند چنین امکان‌هایی در حال حاضر به واسطه ترتیبات، عمل‌ها، و ایدئولوژی‌های نهادی مسلط سرکوب می‌شوند. نظریه شهری انتقادی مستلزم نقد ایدئولوژی (از جمله ایدئولوژی‌های اجتماعی - علمی) و نقد قدرت، نابرابری، بی‌عدالتی، و استثمار هم‌زمان درون و در میان شهرهاست. از دید مارکوزه<sup>۲</sup>، نظریه انتقادی مستلزم نقد درون‌ماندگار جامعه سرمایه‌دارانه در شکل کنونی‌اش است. مارکوزه تأکید می‌کند که نظریه انتقادی به «بدیل‌هایی تاریخی می‌پردازد که به اتکای گرایش‌ها و نیروهایی براندازانه مرتباً جامعه مستقر را آزار می‌دهد.» بیشتر مؤلفانی که خود را در جهان فکری مطالعات شهری انتقادی قرار می‌دهند شکل‌های ابزارگرایانه، تکنوکراتیک، و بازارمحور تحلیل شهری را، که به حفظ و بازتولید شکل‌بندی‌های شهری موجود کمک می‌کنند، رد می‌کنند. آن‌ها دل‌مشغول‌کاویدن امکان‌هایی برای شکل‌های به طور رادیکال‌رهایی‌بخش اوربانیسم هستند که درون شهرهای کنونی نهفته و در عین حال به شکلی سیستماتیک سرکوب می‌شوند (برنر و همکاران، ۲۰۱۲: ۱۱-۲۳).

بنابراین، نظریه شهری انتقادی، به جای تأیید شرایط کنونی شهرها، بر سرشت خاص فضای شهری تأکید می‌کند که از لحاظ سیاسی و ایدئولوژیک توسط نهادهای قدرت محل مناقشه و در نتیجه در حال تغییر و تحول است. نظریه شهری انتقادی بر رابطه آشتی‌ناپذیر شکل‌بندی‌های شهری موجود اشاره می‌کند. یکی از نظریاتی که در مباحث مربوط به تغییر فضای شهری، به‌ویژه در حوزه کسب و کارهای جدید شهری، تحت تأثیر عناصر قدرت مطرح می‌شود و نتیجه اعمال آن برهم‌زدن نظم و پایداری در خرده‌نظام‌های اقتصاد شهری است نظریه نوآوری مخرب است. برخی نوآوری‌ها می‌تواند به اضمحلال بخشی از بازار در فضای شهری بینجامد و فضای اقتصادی و اجتماعی شهر را تحت تأثیر خود قرار دهد.

## نوآوری مخرب

تئوری نوآوری مخرب یکی از تأثیرگذارترین ایده‌های کسب و کار مدرن محسوب می‌شود. این نظریه به‌طور گسترده‌ای پذیرفته شده و نفوذ آن فراتر از تصور ماست. نوآوری مخرب نوعی نوآوری است که بازار و شبکه ارزش جدیدی را ایجاد می‌کند و در نهایت در شرایط قبلی اختلال ایجاد می‌کند و به این صورت موازنه شرکت‌ها در بازار را تغییر می‌دهد. گرچه نوآوری‌های مخرب می‌تواند تا حدودی بازار را از حالت ثبات خارج کند، باید توجه داشت که نوآوری مخرب می‌تواند به ایجاد فرصت‌های جدید هم کمک کند. این اصطلاح فرایندی را توصیف می‌کند که در آن محصول یا خدمتی جدید در حاشیه صنعت یا بازاری خاص پذیرفته می‌شود. نظریه نوآوری مخرب در سال ۱۹۹۷ در پاسخ به اینکه چرا شرکت‌های بزرگ که در بازارهای سنتی فعالیت دارند از وضعیت بازار خود رنج می‌برند و توسط ورودی‌های جدید که راه‌حل‌های جدید و نوآوری را راه‌اندازی می‌کنند و به نوعی فناوری مخرب و مختل‌کننده محسوب می‌شوند توانسته‌اند از آن‌ها پیشی بگیرند (کریستنسن، ۱۹۹۷ و ۲۰۱۳). این نوع نوآوری مخرب می‌تواند در محصولات و همچنین در خدمات و مدل‌های تجاری وجود داشته باشد (مارکیدز، ۲۰۰۶).



شکل ۱. مدل نوآوری مخرب

نظریه نوآوری مخرب فرایندی است که طی آن بسیاری از کسب و کارهای غیررسمی به تدریج به لحاظ اقتصادی توانمند می‌شوند و اندک اندک با گسترش نوآوری خود را از فعالیت در پیرامون یا حاشیه بازار به مرکز یا هسته مرکزی رقابت نزدیک می‌کنند. ادامه چنین فرایندی سبب افزایش رقابت‌پذیری بخش غیرمجاز با بخش رسمی می‌شود و سرانجام بخش وسیعی از بازار در تصرف صاحبان کسب و کارهای غیرمجاز قرار می‌گیرد. کلیتون کریستنسن در چند اثر علمی با همکاری دیگر پژوهشگران به تبیین نظریه نوآوری مخرب درباره فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری غیررسمی پرداخته و نقش بسزایی در عمومیت بخشیدن به کاربرد این نظریه داشته است (بوور و کریستنسن، ۱۹۹۵؛ کریستنسن، ۱۹۹۷؛ کریستنسن و راینور، ۲۰۰۳). بسیاری از پژوهش‌ها نشان می‌دهد که اقامتگاه‌های غیرمجاز در بخش گردشگری از استانداردهای موجود در هتل‌ها یا به طور کلی بخش خدمات اقامتگاهی رسمی برخوردار نیستند، به‌ویژه کیفیت خدمات، نوع

رفتار کارکنان، بهداشت، ایمنی و امنیت. اما در بسیاری از موارد قیمت ارزان‌تر اسکان در اقامتگاه‌های غیرمجاز نسبت به بخش هتلداری رسمی یکی از ویژگی‌های بارز و کلیدی به‌شمار می‌آید که آن‌ها را برای گردشگران به‌ویژه گروه‌های کم‌درآمد جذاب می‌کند. دور بودن از کنترل و نظارت نهادهای رسمی و قانونی، مانند پلیس، نپرداختن عوارض و مالیات‌های قانونی از دیگر ویژگی‌هایی به‌شمار می‌آید که قدرت رقابت‌پذیری اقامتگاه‌های غیرمجاز در بازار گردشگری را افزایش می‌دهد.

همچنین، علاوه بر مواردی که ذکر شد، تغییر در الگوهای تقاضای مکان اقامت در این زمینه تأثیرگذار است. برخلاف گذشته، نسبت قابل توجهی از گردشگران به جای هتل از مکان‌های اقامتی دیگری مانند خانه‌دوستان و اقوام یا خانه‌های اجاره‌ای استفاده می‌کنند. همچنین، میزان استفاده از کمپینگ‌ها رو به افزایش است. البته این الگو تحت تأثیر عوامل اقتصادی-اجتماعی از جمله درآمد، سبک زندگی، سن، و عوامل دیگری از این دست است. دومین مسئله حرکت بازار اقامت به سمت افزایش تعداد علاقه‌مندان به استفاده از واحدهای اقامتی بدون خدمات بیشتر است که اختیار تهیه غذا، زمان صرف غذا با گردشگر است و انعطاف‌پذیری بالاتری وجود دارد (رنجبریان و زاهدی، ۱۳۸۶: ۸۵-۹۰).

مطالعه ادبیات تجربی یا پیشینه پژوهش‌های گردشگری نشان می‌دهد که طی سال‌های اخیر گونه‌های مختلفی از اقامتگاه‌های ارزان قیمت گردشگری در جهان شکل گرفته که هر یک از ساختارهای مدیریتی مختص به خود برخوردارند و گاهی استانداردهای لازم برای ارائه خدمات به گردشگران را ندارند.

در این مقاله و با توجه به ادبیات نظری موجود مفهوم ارزانی و اقامت ارزان بر پایه سه فرض زیر استوار است:

ارائه خدمات ارزان به هر نحی و با هر شرایطی پذیرفته نیست؛

ساختار ارزان همیشه زمینه‌ساز هزینه کمتر برای ارائه خدمات ارزان نخواهد بود؛

ارائه حداقل استانداردهای کیفی لازم در ارائه هر نوع خدمات اقامتی ضروری است.

### مفهوم اقامتگاه

اقامتگاه مکان قسمتی از مکان یا تعدادی مکان مشخص است که در آن مجموعه‌ای از عوامل تولید زیر نظر مدیریت و حسابداری واحد به فعالیت پذیرش مسافر یا مهمان برای اقامت موقت و ارائه خدمات و تسهیلات اشتغال دارند. انواع اقامتگاه‌ها شامل اقامتگاه عمومی (همگانی) و اقامتگاه‌های اختصاصی است. انواع اقامتگاه‌های همگانی شامل هتل‌ها، مهمان‌سراها، کاروان‌سراها، کمپ‌ها، کلبه‌های ساحلی، پلاژها، زائرسراها، و ساختمان مدارس در هنگام تعطیلات است (جهانبیان و نادعلی‌پور، ۱۳۸۸: ۶۰).

اقامتگاه گردشگری، به‌عنوان یکی از اساسی‌ترین نیازهای بازار تقاضای گردشگری، در همه مقاصد گردشگری ایجاد شده و با توجه به نوع خدمات قابل ارائه طبقه‌بندی می‌شود. در ایران، به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات استاندارد خدمات، سازمان استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب بهمن‌ماه ۱۳۷۱، استاندارد «خدمات گردشگری هتل‌ها و انواع دیگر اقامتگاه‌های گردشگری» تعیین شده و در این استاندارد اقامتگاه گردشگری محل تأمین حداقل تسهیلات برای خواب و موارد بهداشتی گردشگران تعریف شده است.

در این استاندارد، گونه خاصی با نام «زائرسرا» به‌چشم نمی‌خورد. این نقیصه قانونی در آیین‌نامه پیشنهادی تخصصی ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی، و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آن‌ها از سوی سازمان میراث فرهنگی و ... کشور رفع شد و از تاریخ تصویب این آیین‌نامه (۱۳۹۳) زائرسرا نیز جزو اماکن اقامتی مورد تأیید سازمان میراث

فرهنگی کشور قرار گرفت و بر اساس قانون باید مراحل ایجاد، توسعه، و نظارت بر آن‌ها تحت نظارت این سازمان قرار گیرد.

### گونه‌های اقامتگاه‌های گردشگری ارزان‌قیمت در صنعت گردشگری جهان<sup>۱</sup> و ایران

مطالعه تجارب بین‌المللی در خصوص اسکان اقامت ارزان‌قیمت گردشگران در مقاصد گردشگری حاکی از جایگاه برجسته هاستل‌ها<sup>۲</sup>، سیستم اقامت کاوچ سرفینگ<sup>۳</sup>، و پانسیون هتل‌هاست که در ازای ارائه خدمات مشخص اقامت ارزان، امن و ایمنی را برای گردشگران فراهم می‌آورند.

#### هاستل

خوابگاه مسافری یا هاستل- که می‌توان آن را «مهمان‌پذیر» نیز نامید- نوعی مکان اقامتی اجاره‌ای است. معمولاً هر مهمان دارای یک تخت است که در یک اتاق مشترک با تعداد دیگری از میهمانان قرار گرفته است. معمولاً امکانات بهداشتی (حمام و توالت) و نیز آشپزخانه در بیرون از اتاق‌ها قرار دارند و به صورت اشتراکی مورد استفاده قرار می‌گیرند.

#### کاوچ سرفینگ

کاوچ سرفینگ نام یک شبکه اجتماعی «مهمان‌نازی رایگان» است. افراد با عضو شدن در این سایت و مشخص کردن محل سکونت خود، اعلام آمادگی می‌کنند که جای خواب رایگانی برای یک یا چند نفر در خانه‌شان آماده کنند (جعفری، ۱۳۹۴).

#### هتل پانسیون

هتل پانسیون مکانی است که در شهر واقع شده و دارای تعدادی اتاق و سالن غذاخوری است به اندازه‌ای که بتواند غذای ساکنان اتاق‌ها را تأمین نماید. کتابخانه و سالن مطالعه و اتاق تلویزیون در آن پیش‌بینی و آماده شده است.

### گونه‌های اقامتی ارزان‌قیمت در ایران

از آنجا که ایران به واسطه سابقه تاریخی خود و قرارگیری در مسیر تجاری «راه ابریشم» همواره محل تردد مسافران و تاجران ایرانی و غیرایرانی بوده است، موضوع اقامت ارزان یا رایگان همواره مدنظر حاکمان این سرزمین قرار داشته است. کاروان‌سراهای قدیمی یکی از مهم‌ترین اشکال اسکان موقت و استراحت مسافران بوده که عموماً در مسیر راه‌ها ایجاد می‌شد و مسافران عصر قدیم در گذر از شهرها در کاروان‌سراها اقامت و در داخل شهرهای نسبتاً بزرگ در «مسافرخانه‌ها» بیتوته می‌کردند (هادی‌زاده کاخکی، ۱۳۸۹). در حال حاضر نیز، یکی از مسائل اصلی گردشگری در ایران «اسکان مسافران» و هزینه‌های بالای اسکان در شهرهای گردشگرپذیر است. به‌ویژه اینکه در ایران هتل‌ها مجلل و گران‌قیمت‌اند و اغلب گردشگران داخلی توانایی و تمایل به پرداخت هزینه‌های بالای اقامت را ندارند. با این وصف، انواع اقامتگاه‌های گردشگری در ایران- که نسبت به خدمات لوکس هتلی ارائه‌دهنده خدمات ارزان‌تری می‌باشند- ایجاد شده‌اند

1. <https://dalahoo.com/news.cfm?id=16>

2. Hostel

3. CouchSurfing



که عبارت‌اند از: هتل آپارتمان، مهمان‌پذیر، مهمان‌سرای دولتی، زائرسرا، حسینیه، مدرسه‌های آموزش و پرورش، منازل شخصی، و خانه مسافر.

شهر مشهد، به دلیل کارکرد و نقش زیارتی و مذهبی خود، از همه گونه‌های یادشده در ارائه خدمات اقامتی به گردشگران و زائران بهره می‌برد و با توجه به نوع گردشگر ورودی به این شهر، که عمدتاً گردشگر داخلی بوده و تمایل به هزینه آن‌ها در بخش اسکان پایین است، این گونه مراکز اسکان در این شهر در حال توسعه است. با توجه به توسعه سریع اقامتگاه‌هایی با نام «زائرسرا» طی سال‌های اخیر و عدم پیوستگی و یکپارچگی و هماهنگی در مدیریت ساخت و اجرای پروژه‌های مربوط به زائرسراها و آسیب‌های ناشی از آن بر پیکره صنعت گردشگری، در پژوهش حاضر، زائرسراها به‌عنوان شاخص‌ترین گونه اقامتگاه ارزان در شهر زیارتی مشهد بررسی شده و شرایط احداث، مدیریت، و چالش‌ها و آسیب‌های این نوع توسعه در فضای شهر زیارتی مشهد با رویکرد انتقادی تحلیل شده است. زائرسراهای اوقافی بخش عظیمی از اقامتگاه‌های جدید مشهد را شامل می‌شوند. توضیح در مورد فرایند ساخت و مدیریت این زائرسراها به نوعی ساختار چندگانه و غیر یکپارچه مدیریت بر اماکن اقامتی مشهد را بیان خواهد کرد. فرایند اجرایی ساخت و احداث این زائرسراها وابسته به هیئت مذهبی یا مجموعه‌ای خاص (سرمایه‌گذار دولتی یا خصوصی) است. فرایند به گونه‌ای است که ابتدا ملک مورد نظر به سازمان اوقاف معرفی می‌شود. سپس، اگر ملک دارای سند باشد، حداکثر نه نفر به‌عنوان هیئت امنا توسط سازمان اوقاف انتخاب می‌شوند. سپس، این هیئت زائرسرا را به ثبت می‌رساند و همچنین هیئت امنا وظیفه مدیریت زائرسرا را به‌عهده دارد. اما اگر ملک موقوفه اداره اوقاف یا آستان قدس رضوی باشد و فاقد سند باشد، باید به سازمان اوقاف یا آستان قدس همان ناحیه انتقال داده شود و پس از ثبت سند به مرحله انتخاب هیئت امنا و بهره‌برداری برسد. معمولاً، ساخت و احداث این زائرسراها به شرکت‌های مهندسی مشاور واگذار می‌شود (این مرحله بعد از تعیین هیئت امنا انجام می‌گیرد). نظارت بر این پروژه‌ها به صورت رایگان از طرف انجمن مهندسی خیریه و سازمان نظام مهندسی صورت می‌پذیرد.

سازمان اوقاف بر عملکرد این زائرسراها نظارت مستقیم دارد و در صورت شکایت از سوی مهمان‌ها پیگیری‌های لازم را انجام می‌دهد. اما تدابیر مدیریتی این زائرسراها به عهده اعضای هیئت امناست و در صورت داشتن درآمد به سازمان اوقاف، مالیاتی تحت عنوان بیلان پرداخت می‌شود. در حال حاضر، هیچ‌گونه برنامه اجرایی و سند مدون فرهنگی، زیارتی، یا گردشگری برای این زائرسراها تهیه نشده است و فقط در پنج یا شش مورد خاص از زائرسراها ایاب و ذهاب با وسایل نقلیه عمومی از قبیل اتوبوس و مینی‌بوس صورت می‌گیرد که هزینه این رفت و آمد را زائران پرداخت می‌کنند. حدود یک‌سوم از حسینیه‌های زائری اوقافی شهر مشهد مساحتی بالغ بر ۲۰۰ تا ۳۰۰ متر مربع دارند که بیشترین سهم از این شاخص را شامل می‌شود. پس از آن حسینیه‌هایی با مساحت ۱۰۰ تا ۲۰۰ متر مربع است که با سهم ۱۹ درصدی در رتبه بعدی قرار گرفته است، که این موضوع عمدتاً به دلیل وقف قطعات مسکونی با مساحت پایین با نیت «خدمت به زائران حضرت رضا(ع)» به‌ویژه طی چند دهه اخیر بوده است. قطعات با مساحت بالاتر از ۱۰۰۰ متر سهم اندکی را به خود اختصاص داده‌اند. به لحاظ شاخص «ظرفیت پذیرش»، بیشترین ارقام مربوط به زائرسراهای دارای ظرفیت کمتر از ۱۰۰ نفر است که، با توجه به مساحت زائرسراها، این شرایط قابل انتظار است. بیشترین تعداد بانوان زائر در حسینیه‌هایی با ظرفیت کمتر از ۱۰۰ نفر پذیرش شده و اقامت داشته‌اند، که یکی از مهم‌ترین دلایل آن کم‌تعداد بودن تورهای زیارتی ویژه بانوان و تعداد اندک بانوان زائری است که به‌تنهایی به شهر مشهد سفر می‌کنند و در حسینیه‌های زائری اقامت می‌کنند.

زائرشهر رضوی آستان قدس رضوی یکی از مهم‌ترین پروژه‌های اقامتی در ساله‌های اخیر است. احداث زائرشهر بر اساس تأکیدات مقام معظم رهبری به تولیت آستان قدس رضوی در سال ۱۳۹۵ در دستور کار برنامه‌های عمرانی و خدماتی آستان قدس رضوی قرار گرفت و پس از آن مطالعات و تحقیقات جامع درباره ایجاد زائرشهر در منطقه آغاز شد. در اولین مرحله توسط مهندسان و مشاوران باتجربه موضوع «نیازسنجی» و «تعداد و مدت اقامت زائران» بررسی شد. بررسی و تحقیقات میدانی مشاور در سال ۱۳۹۵ نشان داد که در سال حدود ۲۷ میلیون زائر به مشهد مقدس مشرف می‌شوند که به طور میانگین سه شبانه‌روز اقامت دارند و به عبارتی دیگر در سال بیش از ۸۰ میلیون خواب زائر در مشهد وجود دارد که نیاز به دویست هزار تختخواب برای اسکان زائر ایجاد می‌کند.

بر اساس آمارهای موجود، حدود ۷۰ درصد کسانی که از طریق زمینی به مشهد می‌آیند از مسیر آزادراه مشهد-باغچه و بقیه از مسیر قوچان وارد این شهر می‌شوند. بنابراین، در مطالعات مکان‌یابی نکاتی چون خدمات‌رسانی بهتر به زائران، حمل و نقل شهری، پارکینگ، زمین وسیع، و ارائه بهتر خدمات شهری در دو نقطه شمال شرق و مرکز شهر مشهد مورد توجه قرار گرفت. چهار کمیسیون تخصصی معماری ساختمان، تأسیسات، کنترل پروژه و برنامه‌ریزی بررسی و ارزیابی فنی و مهندسی پروژه را با دقت بسیار زیاد پیگیری کرد. زائرشهر رضوی دقیقاً از ویژگی‌های یک شهرک مسکونی برخوردار است، زیرا همه خدمات یک شهرک همچون مهمانسرا، درمانگاه، مسجد، پاسگاه، فضای ورزشی، و فروشگاه در این زائرشهر پیش‌بینی شده است (معاونت فنی و عمران موقوفات آستان قدس رضوی، ۱۳۹۶).

زائرشهر رضوی توسط تولیت آستان قدس رضوی در تیرماه ۱۳۹۷ رسماً افتتاح شد. این زائرسرا در سه فاز ساخته می‌شود که در فاز یک- که مساحتی ۱۰ هکتاری دارد- ۳۱ بلوک احداث شده که ۲۸ بلوک آن به صورت سوئیت و ۳ بلوک دیگر به صورت سالی ویژه هیئت‌هاست. این زائرشهر در زمینی به مساحت حدود ۳۵ هکتار است. وقف‌نامه زمین این زائرشهر نیز- که مربوط به حدود ۵۰۰ سال پیش است- با نیت مکانی برای استراحت زائران وقف شده است. این زمین در حدود ۲۲۰ هزار متر مربع زیربنا مشتمل بر فضاهای اقامتی و خدماتی است. زائرشهر رضوی ظرفیت اسکان نهایی و روزانه ۲۰ هزار زائر را دارد که فاز اول ظرفیت اسکان ۵ هزار نفر را دارد. فاز دوم نیز، با دارا بودن ۷۰۰ سوئیت، ۵۵ درصد پیشرفت کار داشته است. حدود ۲۵ درصد از مساحت زمین این زائرشهر به بناها و ۷۵ درصد دیگر به فضاهای باز شامل زمین‌های ورزشی، فضاهای سبز، پارکینگ، و ... اختصاص یافته است. ساختمان‌های این سایت از دو بخش اقامتی و خدماتی تشکیل شده است. همچنین، حدود ۲۱ درصد از کل فضای زمین را ساختمان‌های اقامتی و حدود ۴ درصد را نیز فضاهای خدماتی اشغال خواهند کرد.

پذیرش زائران در زائرشهر فقط به صورت گروهی و در قالب کاروان‌های زیارتی «مهر درخشان» انجام می‌شود. پذیرش زائران به صورت خانوادگی و انفرادی انجام نمی‌گیرد. کاروان‌ها از طریق دفاتر نمایندگی آستان قدس رضوی در استان‌های مختلف شناسایی و تأیید می‌شوند و در قالب گروه‌های ۴۶ نفره به مشهد می‌آیند و با هماهنگی معاونت امداد مستضعفان آستان قدس در زائرشهر اسکان داده می‌شوند. در حال حاضر، زائرشهر رضوی ظرفیت پذیرش روزانه شش هزار نفر در روز را دارد. در کنار زائرشهر ۷۰ حسینیه و محل اسکان دیگر برای اقامت زائران زیارت اولی برای مدت سه روز در نظر گرفته شده است و در هر روز به طور متوسط آستان قدس رضوی از پنج هزار زائر زیارت اولی در مشهد پذیرایی می‌کند که این تعداد در دهه کرامت<sup>۱</sup> به دوازده هزار زائر نیز افزایش یافته است. همه لوازم و تجهیزات که در زائرشهر وجود دارد موقوفه حضرت رضا(ع) است (معاونت امداد مستضعفان آستان قدس رضوی، ۱۳۹۷).

۱. دهه اول ماه ذی‌القعدة، فاصله زمانی بین میلاد حضرت معصومه(س) و امام رضا(ع)

با این وصف، با ورود برخی فعالیت‌های نوظهور یا نوآورانه، بدون در نظر گرفتن آینده‌های محتمل، به عرصه کسب و کارهای یک بازار، کسب و کارهای غیررسمی به تدریج به لحاظ اقتصادی توانمند می‌شوند و اندک‌اندک با گسترش نوآوری، خود را از فعالیت در پیرامون یا حاشیه بازار به مرکز یا هسته مرکزی رقابت نزدیک می‌کنند. ادامه چنین فرایندی سبب افزایش رقابت‌پذیری بخش غیرمجاز با بخش رسمی می‌شود و سرانجام بخش وسیعی از بازار در تصرف صاحبان کسب و کارهای غیرمجاز قرار می‌گیرد و بخش رسمی که هزینه‌های بسیار بیشتری را برای حضور در بازار رسمی پذیرفته است دچار ضرر و زیان قابل توجهی در این فرایند خواهد شد.

### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات توصیفی-تحلیلی است و در زمره پژوهش‌های کاربردی حوزه مطالعات گردشگری قرار می‌گیرد. اطلاعات مورد نیاز پژوهش از دو طریق اسنادی و میدانی گردآوری شد. در مرحله نخست، به منظور بررسی انواع مراکز اقامتی ارزان قیمت در ایران و سایر کشورهای جهان، از منابع علمی، پژوهش‌ها، و اسناد عملیاتی مرتبط با موضوع استفاده شد و در مرحله بعد، به منظور توصیف و تحلیل وضعیت زائرسراهای شهر مشهد، اطلاعات مورد نیاز به صورت میدانی از سازمان‌ها و نهادهای مرجع و سازندگان و مدیران زائرسراهای شهر مشهد دریافت شد. در این مرحله، بانک داده‌های مکانی زائرسراهای شهر مشهد در محیط نرم‌افزار GIS تشکیل و نقشه پراکنش زائرسراها در سطح کلان‌شهر مشهد ترسیم شد. با توجه به رویکرد انتقادی این مقاله نسبت به وضعیت مدیریت و برنامه‌ریزی زائرسراهای ارزان قیمت در شهر مشهد، تحلیل و تبیین موضوع با نگاهی بر تئوری نوآوری مخرب و نظریه انتقادی شهری انجام گرفت.

### بحث و یافته‌ها

طرح موضوع این پژوهش و پرداختن به فرایندهای سیاست‌گذاری و اجرایی ساخت زائرسراهای ارزان قیمت، جریان ورود نهادهای مذهبی، سازمان‌های اقتصادی با ماهیت عمومی (مانند آستان قدس رضوی و شهرداری)، و سازمان‌های دولتی به عرصه سرمایه‌گذاری و مدیریت اقامتگاه‌های گردشگری را نشان می‌دهد که در حجم وسیع و به صورت ناگهانی خارج از محدوده قانونی و نظارتی حوزه مدیریت گردشگری وارد عرصه مدیریت و سرمایه‌گذاری بخش گردشگری شده و مستقل از بخش رسمی پیشین موجب برهم‌زدن برنامه‌های راهبردی بلندمدت و میان‌مدت مالی و اقتصادی فعالان این حوزه شده‌اند. به طوری که این اتفاق تأثیرات اقتصادی قابل‌اعتنایی در صنعت هتلداری و سایر تأسیسات اقامتی رسمی شهر مشهد برجای گذاشته است. بر این اساس، در ادامه مطلب، به بررسی انواع مراکز اسکان و اقامت ارزان قیمت شهر مشهد، که عمدتاً «زائرسرا» نامیده می‌شوند، پرداخته شده است.

### گونه‌شناسی زائرسراهای شهر مشهد

مطالعات میدانی و اسنادی این پژوهش نشان داد که در استان خراسان رضوی گونه‌های متعدد و متفاوتی از اقامتگاه‌های ارزان قیمت با نام زائرسرا وجود دارد که بر حسب نوع مالکیت و متولی مدیریت قابل دسته‌بندی و تعریف است. گونه‌شناسی انواع زائرسراها شامل موارد زیر است:

زائرسراهای اوقافی (حسینیه‌ها، زائرسراهای آستان قدس و ...)

زائرسراهای ارزان قیمت شهرداری

زائرسرا یا مهمانسراهای دولتی

### زائرسراهای اوقافی

بر اساس اطلاعات اداره کل اوقاف خراسان رضوی، در حال حاضر تعداد زائرسراهای اوقافی این استان حدوداً ۲۹۵ مورد است.<sup>۱</sup> ملیت بیشتر مراجعه‌کنندگان ایرانی و از شهرهای مختلف ایران است، اما منحصراً زائرسراهایی برای افراد پاکستانی وجود دارد که تعداد آن‌ها اندک است و اداره اوقاف استان نظارت آن‌ها را بر عهده دارد. اسکان در این دسته از زائرسراها عمدتاً به صورت کاروان (گروهی) صورت می‌گیرد. ۸۰ درصد مراجعه‌کنندگان از نظر جنسیت مرد هستند. این زائرسراها فقط پذیرای میهمانان شیعه‌اند و از پذیرفتن افراد اهل تسنن و سایر مذاهب اجتناب می‌ورزند.



شکل ۲. نحوه پراکنش زائرسراهای اوقافی در سطح شهر مشهد  
 مأخذ: اداره کل اوقاف و اداره کل میراث فرهنگی و ... استان خراسان رضوی، ۱۳۹۷

تعداد بسیار زیادی از زائرسراهای اوقافی در محدوده مرکز شهر مشهد و در منطقه ثامن شهرداری واقع شده است.

### زائرسراهای ارزان قیمت شهرداری مشهد

شهر مشهد از نگاه مذهبی، به عنوان بزرگ‌ترین کلان‌شهر مذهبی جهان اسلام، و از نگاه ملی، به عنوان پایتخت معنوی کشور و دومین کلان‌شهر کشور، از جایگاه خاصی برخوردار است. شهرداری مشهد نیز، به عنوان میزبان گردشگران و زائران ورودی، وظیفه جلب رضایت و ایجاد تصویر ذهنی و تجربه سفر مثبت برای آنان را دارد و به عنوان بزرگ‌ترین سازمان خدمت‌رسان و یکی از متولیان اسکان زائران است. بر این اساس، شهرداری مشهد در دو قالب کلی به ارائه اقامتگاه به زائران خدمات ارائه می‌دهد:

کمپ‌ها و مراکز اسکان موقت؛

زائرسراهای تحت نظارت بنیاد مرکزی زائر.

۱. به دلیل اینکه زائرسراهای در حال احداث ثبت نشده و به بهره‌برداری نرسیده است، این آمار تقریبی است.

## کمپ‌ها و مراکز اسکان موقت

در فضاهای تحت مدیریت شهرداری مشهد، مانند فضاهای ورزشی، کمپینگ‌ها، و نمایشگاه، به‌ویژه در ایام پیک گردشگری، شرایط اسکان موقت زائران و گردشگران فراهم می‌شود.

جدول ۱. آمار اسکان زائران در مراکز اسکان موقت شهرداری مشهد، بهار ۱۳۹۶

شهرداری	منطقه	مجموع تعداد اسکان		
		نام اقامتگاه	خودرو	چادر
ثامن	سالن ورزشی وحدت منطقه ۵	۵۶۸	۵۸۹	۲۵۴۰
۲	پایانه معراج	۰	۰	۰
۳	سوله بحران شهید ناصری	۰	۰	۰
۳	سالن ورزشی یاس نبی	۰	۰	۰
۴	سوله بحران بسیج	۰	۰	۰
۴	سالن ورزشی بهشت	۰	۰	۰
۶	بوستان نصرت	۰	۰	۰
۶	سالن ورزشی نصرت	۵۹۵	۵۹۵	۲۹۷۰
۶	مجموعه ورزشی شهید باهنر	۰	۰	۰
۷	کمپ غدیر	۱۰۴۸۳	۷۷۵۳	۴۱۹۳۳
۸	سالن ورزشی شهید مقنیه	۳۳۴	۳۳۰	۱۳۶۵
۸	پایانه مسافربری امام رضا	۰	۰	۰
۹	سالن و مجموعه ورزشی شهید بهشتی	۶۸۴	۷۰۳	۲۹۵۵
۹	سالن ورزشی سرافرازان	۱۷۱	۱۷۱	۶۸۶
۹	سالن ورزشی خاقانی	۰	۰	۰
۱۰	سالن ورزشی میثاق	۱۷	۱۸	۶۱
۱۱	سالن گلستا منطقه ۱۱	۰	۰	۰
۱۲	نمایشگاه بین‌المللی مشهد	۲۸۷۴	۲۸۸۱	۱۲۸۹۶
۱۲	سالن ورزشی الهیه	۰	۰	۰
۱۲	سالن ورزشی شهید آراسته	۰	۰	۰

مأخذ: شهرداری مشهد، ۱۳۹۷

بر اساس آمار ارائه‌شده توسط شهرداری مشهد، ۶۵۴۰۵ نفر در ایام نوروز ۱۳۹۶ در کمپ‌ها و مراکز اسکان مدیریت فرهنگی و گردشگری تحت نظارت شهرداری اسکان موقت داشته‌اند (شهرداری مشهد، ۱۳۹۷).

## بنیاد مرکزی زائر امام رضا(ع) در شهرداری ثامن مشهد

به‌منظور مدیریت و نظارت بر احداث، بهره‌برداری، و سامان‌دهی سفر زائران کم‌برخوردار، خیرین ولایت‌مدار و علاقه‌مند بنیادی مردم‌نهاد تشکیل دادند تا با هدف فراهم کردن فضا و شرایط مناسب زمینه تشریف و زیارت با معرفت بیشتر و آسان را برای این گروه فراهم کنند.

اهداف اصلی این بنیاد مردم‌نهاد:

توجه به همه نیازهای زائران در امر زیارت کامل از مبدأ تا مبدأ از طریق پیش‌بینی سازوکارهای اجرایی مناسب (به‌ویژه در حوزه مسائل فرهنگی و معنوی)؛

فراهم‌شدن بستر مناسب برای مشارکت واقعی و همه‌جانبه خیرین و خبرگان؛ استواری و قوام راهبردها و سیاست‌های طرح در دوره‌های مختلف زمانی و عدم تأثیرپذیری ناشی از تغییرات مسئولان؛

استفاده حداکثری از ظرفیت‌های معنوی موجود به منظور تداوم بخشی اهداف طرح؛ استقلال یافتن طرح به گونه‌ای که بتواند پروسه‌های مورد نظر خود را تا هر زمان که لازم است انجام بدهد؛ ایجاد رقابت مثبت بین خیرین سراسر کشور برای فراهم‌کردن تسهیلات اقامتی جهت استفاده اقشار کم‌درآمد منطقه خود؛

ایجاد انضباط جهت تهیه و تنظیم و پیگیری درخواست‌ها؛

قبول تولیت، وصایت، و نظارت در موقوفات واقفان و خیرین مرتبط با اهداف بنیاد.

این بنیاد، که در رأس آن نماینده ولی فقیه در استان قرار دارد، با همراهی مدیران همچون قائم‌مقام استان قدس رضوی، شهردار مشهد، معاون استاندار، و خیرین در شهر مقدس مشهد شکل گرفت و به تبع آن بنیاد زائر امام رضا (ع) سایر استان‌ها نیز با مسئولیت نماینده ولی فقیه استان‌ها، برخی از استانداران، شهرداران، و خیرین ۲۵ استان تشکیل شد و در حال انجام‌دادن اقدامات اجرایی در سطح کشور می‌باشند.

با توجه به ضرورت موضوع و توصیه مقام معظم رهبری مبنی بر فراهم‌کردن بستر لازم جهت آسایش و رفاه زائران، شهرداری مشهد و شورای اسلامی شهر در اقدامی جهادی بنای فعالیت خود را بر این امر استوار کردند تا مشارکت ویژه‌ای در این مهم بنمایند. در همین راستا و به جهت تأمین زیرساخت‌های اولیه از سوی شهرداری و شورای اسلامی شهر، مجوز واگذاری مشوق‌های ویژه‌ای برای احداث زائرسراهای ارزان‌قیمت از قبیل زمین، تخفیف عوارض پروانه، و افزایش زیربنای مفید داده شد. محدودیتی برای گروه‌های استفاده‌کننده از این زائرسراها از لحاظ ملیت، سن، جنس، و مذهب وجود ندارد و اولویت برای اسکان زائران به گونه‌ای است که ابتدا اقشار کم‌برخوردار با اولویت جامعه مخاطب اسکان می‌پذیرند، سپس اقشار کم‌برخوردار در سطح کشور.

### ویژگی‌های مکانی - کالبدی

به صورت کلی، پروژه‌های زائرسرای ارزان‌قیمت را می‌توان به دو دسته پیش‌تاز و استانی تقسیم کرد.

در فاز اول (پیش‌تاز)، در منطقه ثامن، هشت پروژه برای ایجاد ۳۵۰۰ تخت برنامه‌ریزی شد. گفتنی است این زائرسراها در فاصله بسیار نزدیکی با حرم مطهر قرار داشتند که پروژه‌های فدک، محبان امیرالمؤمنین، بهزیستی، استان خوزستان، فجر، امام صادق، ولایت، مهررضا را شامل می‌شود. از میان این پروژه‌ها، پروژه زائرسرای فدک در دی‌ماه ۱۳۹۴ به مرحله بهره‌برداری رسید و در حال حاضر به خدمت‌رسانی به زائران مشغول است. این هشت پروژه با مساحتی بالغ بر ۹۴۰۰ متر مربع عرصه و در زیربنایی به مساحت تقریبی ۶۵۵۰۰ متر مربع احداث خواهند شد.

در فاز دوم (استانی)، ۲۷ پروژه برنامه‌ریزی شد و آغاز به پیگیری امور جاری خود نمودند. از میان این ۲۷ پروژه، ۱۲ پروژه در منطقه ثامن قرار دارند که یا در حال عملیات اجرایی بوده‌اند یا در حال افزایش سطح عرصه، و طی مراحل قانونی و شروع عملیات اجرایی پروژه خود. در مجموع، این ۱۲ پروژه در مساحتی بالغ بر ۹۵۰۰ متر مربع عرصه و در زیر بنایی به مساحت تقریبی ۵۹ هزار متر مربع احداث خواهند شد (شهرداری ثامن، ۱۳۹۷).

بر اساس اطلاعات ارائه‌شده در سایت اینترنتی بنیاد زائر، فرایند ساخت و احداث هر یک از این زائرسراها مشابه پروژه‌های احداثی است و توسط شرکت‌های مشاور صورت می‌گیرد. اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان به

بررسی رعایت ضوابط و دستورالعمل‌های فنی - معماری این زائرسراها و انطباق آن با ضوابط میراثی (حرایم منظری و ارتفاعی) و گردشگری می‌پردازد و شهرداری مشهد نیز ضوابط شهرسازی و انطباق با مصوبات طرح‌های توسعه شهری (جامع و تفصیلی و ...) را بر عهده دارد.

نتایج حاصل از برداشت‌های میدانی پژوهش نشان داد تعداد زائرسراهای تحت پوشش بنیاد مرکزی امام رضا(ع) در محدوده شهر مشهد ۳۵ پروژه است. ۲۱ پروژه به صورت پراکنده در نیمه شرقی منطقه ثامن مشاهده می‌شود. این محدوده از خیابان بیت‌المقدس تا چهارراه مقدم و از پنجره پایین خیابان تا خیابان ۱۷ شهریور گسترده شده است. مساحت این قطعات حداقل ۴۰۰ متر است و برخی از قطعات مساحت زمین به ۱۰۰۰ متر نیز می‌رسد. ۶ پروژه در محدوده پشت پارک وحدت، واقع در خیابان گلریز ۷، به صورت پیوسته و کنار یکدیگر بنا شده‌اند که مساحت این قطعات همگی برابر با یکدیگر و معادل ۷۰۰ متر است. ۸ پروژه واقع در بلوار مفتاح (چسبیده به بلوار ۱۰۰ متری) است که این قطعات هر یک ۹۵۰ متر مساحت را به خود اختصاص می‌دهند. همچنین، ۹۰ حسینیه تحت پوشش این بنیاد است که هم‌اکنون در مرحله پیگیری و تکمیل اطلاعات فنی است (برداشت‌های میدانی پژوهش، مرداد ۱۳۹۷).

### الگوی مدیریت در زائرسراهای بنیاد مرکزی زائر امام رضا(ع)

اصول و روش‌های مدیریت و ساختار مدیریت اجرایی این زائرسراها به گونه‌ای است که بنیاد مرکزی زائر امام(ع) در رأس هرم مدیریتی قرار دارد و نظارت بر سایر بنیادهای استان را بر عهده دارد. بنیادهای زائر استانی (واقع در استان‌های کشور) زیر نظر بنیاد مرکزی امام(ع) به هدایت زائران می‌پردازند. بنیاد مرکزی زائر امام نیز عهده‌دار بازدید حضوری و مستقیم از وضع موجود زائران و زائرسراهای شهر مشهد است.

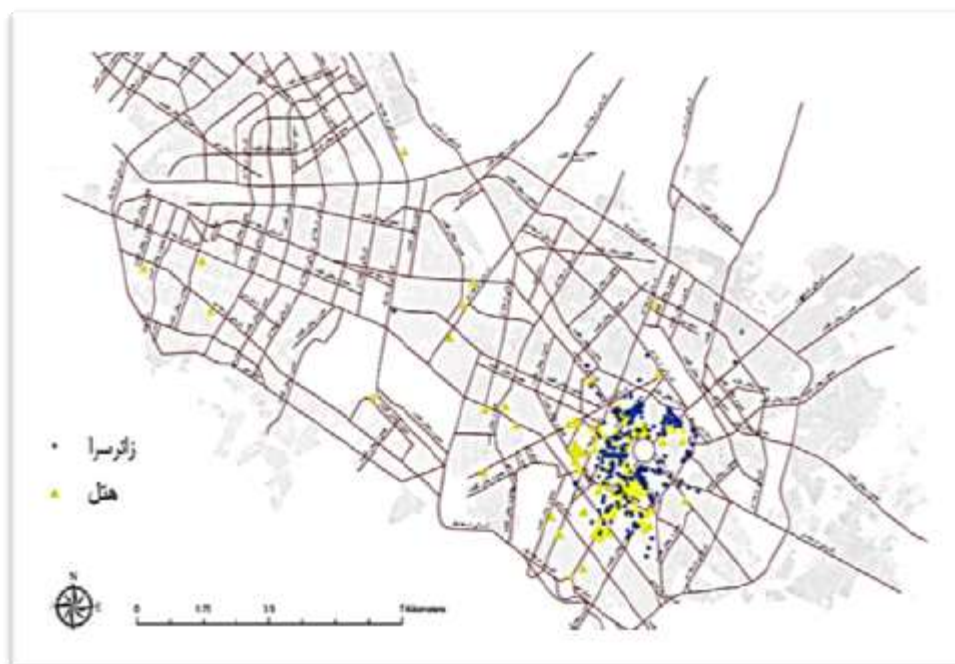
بنیادهای زائر استانی، به‌منظور غنی‌سازی فرهنگی و تعمیق فرهنگ زیارت در میان کلیه زائران، برنامه‌های فرهنگی، زیارتی، و گردشگری متنوعی را با همکاری دستگاه‌های ذی‌ربط تدوین و اجرا می‌کنند. ویژگی این برنامه‌ها برنامه‌ریزی به صورت «مبدأ به مبدأ» است که نتیجه آن عمدتاً به صورت تورهای زیارتی - فرهنگی و با مشارکت گروه‌های سنی و اجتماعی متفاوت و متنوع نمود یافته است.

### زائرسراها و مهمان‌سراهای وابسته به سازمان‌ها و نهادهای دولتی

با توجه به آمار رسمی موجود، در حال حاضر، ۲۵۹ مهمان‌سرا یا زائرسرای دولتی وابسته به دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی در شهر مشهد به ارائه خدمات اقامت می‌پردازند که بخش عمده‌ای از این واحدها فارغ از قوانین و ضوابط اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان فعالیت می‌کنند و طبق گزارش‌های نظارتی این اداره کل، علاوه بر ارائه خدمات به کارکنان خود، به جذب مسافر و گردشگر نیز می‌پردازند. بنابراین، با وجود شرایط نامناسب اقتصادی صنعت گردشگری در ایران، معضلی دیگر به نام مهمان‌سراهای دولتی وجود دارد که هتل‌داران و مهمان‌سراهای شهرهای ایران را در مسیر ورشکستگی قرار داده است (اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری خراسان رضوی، ۱۳۹۷).

در ماده ۲۳ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب ۱۳۸۶) آمده است: ایجاد و اداره هرگونه مهمان‌سرا، زائرسرا، مجتمع مسکونی، رفاهی، واحدهای درمانی و آموزشی، فضاهای ورزشی، تفریحی، و نظایر آن توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع است. البته در تبصره یک این ماده دستگاه‌هایی که بر اساس وظایف قانونی خود برای ارائه خدمات به مردم عهده‌دار اجرای برخی از امور فوق هستند با رعایت احکام این فصل از حکم این ماده مستثنا محسوب می‌شوند و در تبصره دوم نیز آمده است که مناطق محروم کشور تا زمانی که از نظر نیروی انسانی کارشناس و متخصص توسعه

نیافته‌اند با تصویب هیئت وزیران از حکم این ماده مستثنا هستند. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، این دو تبصره زمینه عدم اجرای قانون و قانون‌گریزی دستگاه‌های اجرایی را از سال ۱۳۸۶ تا کنون فراهم آورده است و همچنان نیز بسیاری از دستگاه‌های دولتی و وزارت‌خانه‌ها و دانشگاه‌ها نه تنها مراکز اقامتی خود را واگذار نکرده‌اند، بلکه به این واحدها در طول ده سال اخیر اضافه نیز کرده‌اند. با اعتراضات فعالان بخش خصوصی گردشگری و نیز سازمان میراث فرهنگی، دیوان عدالت اداری برای تأکید بر ممنوعیت ایجاد و اداره هر گونه واحد اقامتی توسط دستگاه‌ها رأی نهایی خود در راستای اجرای تبصره یک ماده ۲۳ قانون مدیریت مبنی بر ممنوعیت ایجاد و اداره هر گونه واحد اقامتی شامل مهمان‌سرا، زائرسرا، مجتمع مسکونی، رفاهی، واحد درمانی و آموزشی، فضاهای ورزشی، تفریحی، و نظایر آن توسط دستگاه‌های اجرایی را صادر کرد. بنابراین، بار دیگر بر ممنوعیت ایجاد و اداره هر گونه واحد اقامتی توسط دستگاه‌های اجرایی تأکید شد. اما این تأکید و این رأی تا زمانی که نظارت و اقدام جدی برای حذف مهمان‌سراها دولتی نباشد، در حد یک رأی باقی خواهد ماند. از سوی دیگر، باید در نظر گرفت، در ایران، کارمندان ادارات و سازمان‌های دولتی که به سفر می‌روند آمار زیادی را به خود اختصاص می‌دهند. اگر این تعداد افراد در هتل‌ها اقامت کنند، به طور قطع سرمایه‌گذاران صنعت هتل‌داری وضعیت مناسب‌تری خواهند داشت. این در حالی است که اقامتگاه‌های دولتی حتی در ایام نوروز یا تعطیلات نیز پذیرای کارکنان خود هستند و این مصداق بارز دخالت دولتی‌ها در امور بخش خصوصی به‌ویژه صنعت هتل‌داری است؛ صنعتی که سرمایه‌گذارانش همیشه از اینکه هتل‌های آن‌ها خالی از مسافر است شکایت می‌کنند.



شکل ۳. موقعیت مکانی و نحوه پراکنش زائرسراها و هتل‌های شهر مشهد  
 مأخذ: اداره کل اوقاف استان خراسان رضوی، ۱۳۹۷ و اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان خراسان رضوی، ۱۳۹۷



نتایج حاصل از برداشت‌های میدانی و تحلیل مکانی پراکنش زائرسراهای شهر مشهد حاکی از تراکم آن‌ها در محدوده فعالیت اقامتگاه‌های رسمی به‌ویژه هتل‌ها و هتل آپارتمان‌هاست و عملاً موجب اختلال عملکردی و تأثیرات منفی قابل توجه در بازار رسمی و سنتی اقامت شهر مشهد شده است.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

اقامت به‌عنوان مهم‌ترین نیاز در حوزه شهرهای گردشگری محسوب می‌شود. گردشگران عمدتاً مقصد خود را با توجه به ویژگی‌های اقامتی و مطلوبیت مراکز اقامتی برمی‌گزینند. علاوه بر وجود همه جاذبه‌های گردشگری در مشهد، این شهر به دلیل وجود بارگاه امام رضا(ع) و جایگاه معنوی و رویکرد ایرانیان برای سفر به این مقصد، پایتخت معنوی کشور نام گرفته است، اما هنوز تا رسیدن به جایگاه و وضعیت مطلوب برای خدمات‌دهی کامل و جامع به زائران و گردشگران فاصله زیادی دارد.

به‌رغم وجود سابقه دیرینه زیارت و جایگاه ویژه مشهد در عرصه گردشگری، این کلان‌شهر همچنان از نظر زیرساخت‌های گردشگری، به‌ویژه در زمینه‌های حمل و نقل، بهداشت، خدمات و اقامت، کاستی‌های قابل توجهی دارد؛ از جمله این مشکلات می‌توان به ساخت زائرسراهای ارزان قیمت، ناهماهنگی، بی‌برنامگی، و لحاظ نکردن شرایط گردشگری در مشهد و البته سرمایه‌گذاری میلیاردی بخش خصوصی در عرصه اقامتی از سوی شهرداری مشهد و بخشی از نیکوکاران در این کلان‌شهر اشاره کرد. ابعاد مختلف این مشکل موجب نارضایتی و گلایه فعالان بخش خصوصی در عرصه اقامت و مالکان واحدهای اقامتی رسمی در مشهد شده که البته متولیان بخش گردشگری نیز از این بی‌برنامگی و ناهماهنگی‌ها خرسند نیستند و اصل هماهنگی و نیازسنجی را در ساخت واحدهای اقامتی اصلی بنیادین می‌دانند.

در بررسی انجام‌گرفته توسط نگارنده و مصاحبه با فعالان بخش خصوصی گردشگری، در شهر مشهد به اندازه کافی مکان و امکانات متنوع برای رفع نیاز اقامتی مسافران از قشرهای گوناگون وجود دارد و بخش خصوصی خدمات را به مراتب ارزان‌تر، بهتر، و تخصصی‌تر در عرصه اقامت به مسافران ارائه می‌کند و اگر حمایت‌های انجام‌شده از ساخت زائرسراهای ارزان قیمت از جمله واگذاری زمین و صدور پروانه رایگان ساخت به بخش خصوصی ارائه می‌شد، به مراتب واحدهای مطلوب و با سطح اقامتی رضایت‌بخش‌تر و البته هزینه‌ی کم به مراتب پایین‌تری احداث می‌شد.

توسعه سریع زائرسراها در قالب اصول نظریه نوآوری مخرب قابل تبیین است. زیرا از یک سو ضمن ایجاد درآمدزایی برای بخشی از جمعیت ساکن در مقصد، برای گردشگران نیز پدیده‌ای نو و جذاب شناخته می‌شود و از سوی دیگر دارای آثار و پیامدهای زیان‌باری بر بخش رسمی خدمات اقامتگاهی در بخش گردشگری است. از سوی دیگر، به دلیل فعالیت خارج از برنامه‌های بلندمدت ساختار مدیریت گردشگری در بخش دولتی، اثرها و پیامدهای بسیاری در مقصدهای گردشگری دارد. بنابراین، مدیران و مسئولان مقصدهای گردشگری در مواجهه با فعالیت اقامتگاه‌های گردشگری نوظهور با پدیده‌ای متناقض‌نما روبه‌رو می‌شوند که هم از اثرهای مثبت هم از اثرهای منفی برخوردار است؛ به طوری که به لحاظ اشتغال‌زایی و درآمدزایی برای بخشی از ساکنان از اهمیت بسزایی برخوردار است و همچنین گزینه‌ای مطلوب برای اقامت بخش زیادی از گردشگران به‌شمار می‌آید. اما، از دیگر سو، فعالیت آن‌ها به طور رسمی و کامل کنترل نمی‌شود. در شرایطی که بازار سنتی درگیر قالب‌ها و استانداردهای تعریف‌شده پیشین است و به لحاظ سطح تکنولوژی‌های حوزه بازاریابی از تازه‌واردان نوآور عقب‌تر است یا جامعه مخاطب به دلیل پایین بودن سطح درآمد توانایی پرداخت هزینه‌های هنگفت اقامتگاه‌های استاندارد و باکیفیت را ندارد، بازار جدید پا به عرصه وجود می‌گذارد و خدمات مورد نیاز این مخاطبان را فراهم می‌آورد.

شواهد و مستندات بررسی‌های میدانی این پژوهش نشان می‌دهد مشهد به لحاظ وجود واحدهای اقامتی متنوع اشباع شده است. در زمینه ساخت زائرسراهای ارزان قیمت هیچ‌گونه پشتوانه برنامه‌ریزی راهبردی و یکپارچه مبتنی بر مطالعات بازار داخلی و بین‌المللی و اثرهای اقتصادی و اجتماعی ناشی از ورود این گونه جدید از اقامت با حجم و ظرفیت بالا صورت نگرفته است. همان‌طور که در شکل ۳ مشاهده می‌شود، مکان‌یابی زائرسراها در مجاورت هتل‌های شهر مشهد بدون در نظر گرفتن شعاع عملکردی مناسب از هتل‌ها صورت گرفته، که به‌زعم متخصصان صنعت هتل‌داری در این شهر، اختلال عملکردی قابل توجهی را در جذب و ماندگاری مشتریان آن‌ها ایجاد کرده است. فعالیت زائرسراها سرمایه‌گذاران بخش خصوصی را با ضرر و زیان جدی مواجه کرده است؛ با توجه به کاهش مسافر در سال‌های اخیر، به وارد آمدن ضربات متعددی بر پیکر سرمایه‌های بخش خصوصی در عرصه گردشگری شهر مشهد منجر شده است. این در حالی است که سطح ارائه خدمات در واحدهای اقامتی رسمی در مشهد در اغلب بخش‌ها رایگان است، زیرا در مقایسه با همه نقاط کشور هزینه اقامت در مشهد به مراتب پایین‌تر است.

واژه ارزان قیمت در ساخت زائرسراها از واقعیت و ماهیت خدمات و هزینه‌های ارائه‌شده در این واحدها بسیار فاصله دارد و اساساً ماهیت وجودی ساخت این زائرسراها ارائه خدمات ارزان به قشرهای نیازمند و دارای سطح درآمدی پایین است. حال آنکه در ماهیت ارائه خدمات این واحدها چنین چیزی مشاهده نمی‌شود. بنابراین، دریافت تسهیلات و زمین در ساخت این واحدها برگشت چندان برای جامعه هدف نخواهد داشت.

فعالیت زائرسراهای دولتی و استفاده خصوصی از آن خلاف قانون است و ظرفیت این زائرسراها باید در اختیار کلیه قشرهای اجتماعی قرار گیرد. اگرچه زائرسراهای ارزان قیمت به‌عنوان اقامتگاهی برای افراد نیازمند و مسافران خاص احداث می‌شوند، در ساخت این واحدها نیز توجه به ظرفیت‌ها و قابلیت‌های بخش خصوصی امری ضروری می‌نماید. ارائه تسهیلات بانکی برای حمایت از ساخت واحدهای اقامتی به بخش خصوصی فعال کنونی می‌تواند تا حد زیادی به کاهش واقعی هزینه‌های اقامت و اسکان به صورت رسمی بینجامد.

مهم‌ترین مسئله در مدیریت و برنامه‌ریزی حوزه اقامت کلان‌شهر مشهد تنظیم و تعادل بخشی بین بخش خصوصی، دولتی، و عمومی در زمینه ساخت و احداث مراکز اقامتی است که باید در سیاست‌های کلان ملی و منطقه‌ای مورد توجه قرار گیرد. بخشی از اقدامات در عرصه ساخت واحدهای اقامتی در کلان‌شهر مشهد خارج از اراده بخش دولتی (آستان قدس رضوی و ...) انجام می‌گیرد که با انعکاس شرایط به مسئولان بر ضرورت اجرای این فعالیت‌ها در چارچوب ضوابط و مقررات می‌توان از تقابل بخش دولتی با خصوصی یا بخش عمومی با خصوصی جلوگیری کرد.

همچنین، بهره‌برداری از سنت حسنه وقف در عرصه گردشگری به‌ویژه در شهری چون مشهد که شاهد تقاضای بالا برای اقامت است و وقف اراضی شهری یا واحدهای مسکونی به‌منظور اقامت زائران حضرت (رضاع) و ارائه خدمات باید با هماهنگی متولیان عرصه گردشگری و توجه به ویژگی‌های جامعه مخاطب صورت گیرد. زیرا مدیریت مقوله «اقامت» در صنعت گردشگری امری تخصصی، حساس، و نیازمند رعایت اصول و استانداردهای لازم است. خیرین و نیکوکاران می‌توانند با همکاری بخش خصوصی اقدام به ساخت و تجهیز واحدهای اقامتی و ارائه خدمات به گروه مورد نظر خود کنند.

عدم تبعیت زائرسراهای ارزان قیمت از قوانین و ضوابط واحدهای اقامتی نیز یکی از مهم‌ترین چالش‌های مدیریتی حوزه اقامت در شهر مشهد است. شواهد عینی نشان می‌دهد وجود واحدهای اقامتی شخصی و استیجاری برای آینده مراکز اقامتی مشهد بدون نظارت‌های قانونی و مدیریت واحد گردشگری در شهر زیارتی مشهد تهدیدی جدی محسوب می‌شود. اگرچه بنیاد مرکزی زائر امام (رضاع) مدعی است واحدهای اقامتی که به دست سازمان‌های مختلف ساخته و

اداره می‌شوند تحت نظارت واحد قرار دارند و از چارچوب مشخصی تبعیت می‌کنند، در عمل، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی، و گردشگری استان به‌عنوان نماینده سازمان متولی گردشگری در استان نظارت مستقیم بر زائرسراها، به‌عنوان متولی ناظر بر واحدهای اقامتی، ندارد. بنابراین، ساخت زائرسراهای ارزان قیمت در مشهد- با توجه به ضرورت رعایت اصول تخصصی صنعت گردشگری و نیازسنجی اقامتی در این کلان‌شهر- نیازمند بازنگری است.

همچنین، بر اساس برنامه‌ریزی‌های انجام‌گرفته و قوانین مصوب برنامه چهارم توسعه کشور، زائرسراهای دولتی و غیرمجاز که مسائلی از قبیل اختلال در آمارگیری، نظارت ناقص، ایجاد فضای رقابت ناسالم در بازار بخش خصوصی و ناراضیاتی از خدمات‌دهی به زائران را در مقوله اسکان به‌وجود آورده‌اند باید به کار خود پایان دهند. اما به‌نظر می‌رسد ضمانت اجرایی قوی برای سامان‌دهی این اماکن وجود ندارد و در حال حاضر زائرسراهای دولتی خارج از قوانین گردشگری فعالیت می‌کنند؛ به طوری که حتی کارشناسان سازمان میراث فرهنگی که وظیفه کنترل نحوه خدمات‌دهی تمامی واحدهای اسکان گردشگران را در همه شهرهای کشور برعهده دارند نیز از نظارت در مورد این زائرسراها معذورند. فقدان نظارت باعث ارائه خدمات از سوی نیروهای غیرمتخصص به گردشگران و زائران و بعضاً باعث کیفیت پایین خدمات ارائه‌شده و بروز ناراضیاتی شده است.

در مجموع، مسائل و تبعات ناشی از توسعه زائرسراهای ارزان قیمت در رقابت با بازار رسمی اقامت در شهر مشهد را می‌توان به صورت زیر دسته‌بندی کرد:

### مسائل مدیریتی

زائرسراهای دولتی، وقفی، و... در قالب ضوابط و مقررات سازمان‌های نظارتی مانند اداره کل میراث فرهنگی استان، اداره اماکن، مجامع امور صنفی و بازرگانی نظارت نمی‌شوند. با توجه به اینکه این زائرسراها دارای هیچ مجوزی از میراث فرهنگی یا جامعه هتل‌داران و ... نیستند، خارج از ضوابط قانونی و استاندارد فعالیت دارند و لذا از نظر تأمین امنیت زائران در سطح بسیار پایینی قرار دارند.

با وجود اینکه پرونده زائرسراهای دولتی سامانی نیافته است، اعطای زمین رایگان به استان‌های کشور برای ایجاد و احداث زائرسراهای ارزان قیمت برای استفاده محرومان و افراد کم‌بضاعت در شهر مشهد نیز در حال اجراست. حمایت از احداث این واحدها، با اهدای زمین و پروانه کار رایگان، فرصت اسکان ارزان قیمت به تعداد ۶۰ زائرسرا و با ایجاد ۶۰ هزار تخت از سوی ساختار برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری کلان استان در حال پیگیری است.

### مسائل اقتصادی

این مراکز اقامتی که با بودجه دولت و بدون محدودیت کار می‌کنند وارد رقابت با بخش خصوصی شده و صنعت هتل‌داری مشهد را دچار اختلال کرده‌اند.

### مسائل اجتماعی

در این زائرسراها، کارکنان آموزش‌های لازم را ندیده‌اند و بیشتر فعالیت این مراکز اقامتی در اطراف حرم مطهر، خیابان دانش، گاز شرقی، و آخوند خراسانی مشاهده می‌شود. افزایش تعداد زائرسراها و تعداد جمعیت گردشگر ورودی به این منطقه بافت اجتماعی و جمعیتی این منطقه را تغییر داده و موجب جابه‌جایی جمعیت اصلی و ساکن منطقه شده است.

### مسائل محیطی - کالبدی

به دلیل تراکم و تجمع بخش قابل توجهی از زائرسراهای شهر مشهد در بافت کهن و فرسوده مرکز شهر، بار جمعیتی حاصل از فعالیت‌های خدماتی و گردشگری تأثیر قابل توجهی در هزینه‌های تأمین بهداشت و نظافت عمومی داشته است. همچنین، به دلیل عدم پیش‌بینی این حجم از جمعیت، در طرح‌های پیشین توسعه مشهد، هزینه‌های سربار زیادی بر ساکنان و مدیریت شهری مشهد تحمیل شده است.

بر این اساس، پیشنهادهای زیر به منظور اصلاح وضع موجود فضای کسب و کار اقامت در مشهد ارائه شده است: به منظور مدیریت بهینه و نظارت قانونی بر این پروژه، باید زائرسراها نیز در دایره نظارتی قوانین وزارت میراث فرهنگی و گردشگری جای گیرند و ارائه خدمات به گردشگران در آنها بر اساس استانداردهای بین‌المللی و ملی صورت گیرد تا عدم نظارت بر بازار اقامت گردشگری مشهد بیش از این خسارات اقتصادی و اجتماعی را بر پیکره این صنعت وارد نسازد؛

در راستای ایجاد فضای کسب و کار رقابتی سالم بین کلیه فعالان حوزه اقامت زمینه‌های تأمین منابع مالی و سرمایه‌گذاری اقتصادی به صورت عادلانه برای همه متقاضیان فعالیت توسط وزارت میراث فرهنگی و گردشگری پیگیری و فراهم شود؛

مدیریت یکپارچه مراکز اقامتی شهر مشهد تحت نظارت وزارت میراث فرهنگی و گردشگری و واحدهای تابعه آن در استان صورت گیرد؛

تشریک مساعی نهادهای عمومی، خصوصی، و دولتی در سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های ملی، منطقه‌ای، و محلی، با هدف حفظ و اعتدال‌بخشی به منافع اقتصادی همه گروه‌های ذی‌نفع در بازار اقامت و اسکان شهر مشهد توسط نهادهای متولی مدیریت گردشگری زمینه‌سازی و مدیریت شود.

## منابع

۱. اداره کل اوقاف استان خراسان رضوی، واحد آمار و انفورماتیک، ۱۳۹۸، آمار تعداد زائرسراهای اوقافی شهر مشهد، چاپ نشده.
۲. اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری، و صنایع دستی استان خراسان رضوی، واحد آمار و انفورماتیک، ۱۳۹۸، آمار تعداد زائرسراهای دولتی و غیردولتی در مشهد، چاپ نشده.
۳. استانداری خراسان رضوی، ۱۳۹۷، معاونت زیارت و گردشگری، آمار تعداد گردشگران ورودی به استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۷، چاپ نشده.
۴. جعفری، عماد، ۲۵ مرداد ۱۳۹۴، کوچ سرفینگ چیست؟ دسترسی در: [couchsurfing.com](http://couchsurfing.com)
۵. جهانیان، مهدی و نادعلی پور، زهرا، ۱۳۸۸، مدیریت گردشگری؛ تعاریف، مفاهیم و اجزاء، تهران: انتشارات سازمان جهاد دانشگاهی.
۶. رنجبریان، بهرام و زاهدی، محمد، ۱۳۸۶، خدمات صنعت گردشگری، اصفهان: انتشارات چهارباغ.
۷. سعادت، مجید، ارتباطات و نظریه‌های انتقادی، یکشنبه بیست‌وششم آذر ۱۳۸۵، قابل دسترسی در: <http://www.msaadati.blogfa.com/post-30.aspx>
۸. سپیدار، صفا، آشنایی با مطالعات انتقادی، دوشنبه سیزدهم آذر ۱۳۸۵، قابل دسترسی در: <http://www.ecopolcomu5.blogfa.com/post-10.aspx>
۹. شهرداری ثامن مشهد، ۱۳۹۷، الگوی مدیریت بنیاد مرکزی زائر امام رضا(ع) در شهرداری ثامن.
۱۰. شهرداری مشهد، ۱۳۹۷، آمار اسکان زائرین در مراکز اسکان موقت شهرداری مشهد.
۱۱. مجلس شورای اسلامی ایران، ۱۳۸۶، متن کامل قانون مدیریت خدمات کشوری.
۱۲. معاونت امداد مستضعفان استان قدس رضوی، ۱۳۹۷، گزارش نحوه ارائه خدمات به زائران در زائر شهر رضوی.
۱۳. معاونت برنامه‌ریزی و توسعه شهرداری مشهد، ۱۳۹۴، خلاصه پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص آمار زائران و مسافران مشهد مقدس.
۱۴. معاونت فنی و عمران موقوفات استان قدس رضوی، ۱۳۹۶، گزارش ویژگی‌های پروژه زائر شهر رضوی.
۱۵. میلر، کترین، ۱۳۷۷، ارتباطات سازمانی، ترجمه آذر قبادی، تهران: مدیریت صنعتی.
۱۶. مهندسین مشاور اسوه، ۱۳۹۱، زیارت دلخواه، زیارت آسان، ارزان، و همگانی، مشهد: پارک علم و فناوری خراسان رضوی.
۱۷. هادی‌زاده کاخکی، سعید، ۱۳۸۹، کاروان سرا در ایران، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
18. Endowment Office of Khorasan Razavi Province, Department of Statistics and Informatics, 2018, Number of Endowment Pilgrims in Mashhad, Unpublished.
19. Khorasan Razavi province Cultural Heritage, Handicrafts and Tourism Administration, Department of Statistics and Informatics, 1977, Statistics of the number of pilgrims (governmental and non-governmental) in Mashhad, Unpublished.
20. Provincial Government of Khorasan Razavi, Deputy of Pilgrimage and Tourism, 2018, Statistics of Tourist Entrance to Khorasan Razav, Unpublished
21. Jafari, Emad, 15 Aug 2015, What is Surf Coaching? Access to: [couchsurfing.com](http://couchsurfing.com).
22. Jahanian, Mehdi and Nad Ali Pur, Zahra, 2009, Tourism Management; Definitions, Concepts and Components, Tehran: Jihad University Publications
23. Ranjbarian, Bahram and Zahedi, Mohammad, 2007, Tourism Industry Services, Isfahan: Chahar Bagh Publications
24. Happiness, Majid, "Communication and Critical Theory". Sunday, December 26, 2006. Available at: <http://www.msaadati.blogfa.com/post-30.aspx>
25. Sepidar, Safa, Introduction to Critical Studies, Monday, December 13, 2006. Available at: <http://www.ecopolcomu5.blogfa.com/post-10.aspx>
26. Samen Municipality of Mashhad, 2018, Management Model of Imam Reza Pilgrimage Center in Samen Municipality.
27. Municipality of Mashhad, 2018, Statistics on Accommodation in Temporary Resettlement Centers of Mashhad Municipality.
28. Parliament of Iran, 2007, Full text of Civil Service Management Law.
29. Assistant to the Astan Quds Razavi Disaster Relief, 2018, Report on Services to Pilgrims in Razavi City Pilgrimage.

30. Deputy of Planning and Development of Mashhad Municipality, 2015, Summary of Researches on Pilgrimage and Travelers Statistics of Mashhad.
31. Deputy of Technical and Civil Endowments of Astan Qods Razavi, 2017, Report on Properties of Zayr Razavi City Project.
32. Miller, Catherine, 1998, Organizational Communication, Translation: Azar Ghobadi. Tehran: Industrial Management.
33. Osave Consulting Engineers, 2012, Custom pilgrimage, Easy pilgrimage, cheap pilgrimage and Public, Mashhad: Khorasan Razavi Science and Technology Park.
34. Hadizadeh Kakhaki, Saeed, 2010, Inn in Iran, Tehran: Cultural Research Office.
35. Bower, J. L. and Christensen, C. M., 1995, Disruptive technologies: Catching the wave. Harvard Business Review, Jan-Feb, 43-53. Retrieved from: <https://hbr.org/1995/01/disruptive-technologies-catching-the-wave>.
36. Brenner, Neil; Marcuse, Peter and Mayer, Margit, 2012, What is critical urban theory? in Cities for People not for Profit; Critical Urban Theory and the Right to the City, Routledge, PP. ۱۱-۲۳.
37. Christensen, C. M. and Raynor, M. E., 2003, The innovator's solution: Creating and sustaining successful growth, Harvard Business Press.
38. Christensen, C. M., 1997, The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail, Harvard Business Review Press.
39. Christensen, C. M., 2013, The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail, Harvard Business Review Press.
40. Guttentag, D., 2015, Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. Current Issues in Tourism, 18:12, 1192-1217. Retrieved from: <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.827159>.
41. Katznelson, I., 1993, Marxism and the City, New York: Oxford University Press.
42. Markides, C., 2006, Disruptive innovation: In need of better theory, Journal of Product Innovation Management, Vol. 23, No. 1, PP. 19-25.