

Investigating and evaluating the performance of urban management on the quality of life of citizens (case study of Dezful city)¹

Sadegh Sadeghi²

Assistant Professor, Department of Urban Planning, Shushtar Branch, Islamic Azad University, Shushtar Branch, Iran.

Jamshid Dawaii

Master's degree in urban management, Islamic Azad University, Ahvaz branch, Iran.

Abstract

The human desire throughout history has always been to have a good quality of life, and on the other hand, the most important goal of urban development and management is to improve the quality of life and happiness of citizens; The purpose of this research is to investigate and evaluate the impact of urban management on the quality of life from the perspective of the citizens of Dezful city. The research method in this study is descriptive-analytical, which was used to collect information from library and field sources. The statistical population of the research consists of the citizens of Dezful city, based on the population of 2020 equal to 280,591 people; 400 of them were selected through the Lin and Demorgan table and stratified random sampling method. The tool for collecting information in this research is a researcher-made questionnaire, whose validity was confirmed in a formal way (validation by experts and specialists) and Cronbach's alpha reliability was confirmed as (0.834). The results and findings of the research from data analysis with the help of spss statistical software showed that there is a significant relationship between the performance of urban management and the quality of life of citizens at the rate of 0.359; Also, there is a significant relationship between urban management indicators (urban-physical (0.281), social-cultural (0.161), intra-organizational (0.232) and the quality of life of citizens of Dezful city. The results of the multivariate regression test also indicate that urban management indicators have been effective in improving the quality of life of the citizens of Dezful by 13.8%; Also, the findings of the research show that the average level of satisfaction with the intra-organizational index of urban management is relatively weak (2.281) from the point of view of the residents of Dezful city. The effect of socio-cultural index in improving the quality of life of citizens is reversed (-0.139) and on the other hand, the functional status of this index is equal to 2.512, which is considered an inappropriate situation.

Key words: urban management, quality of life, Dezful city

¹ . Extracted from Jamshid Dawai's master's thesis, 2019, updated in 2021

² . Corresponding author, email: sadeghi2105@yahoo.com

بررسی و ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی شهروندان (مطالعه موردی شهر دزفول)^۱

صادق صادقی^۲

استادیار گروه شهرسازی، واحد شوشتر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شوشتر، ایران. sadeghi2105@yahoo.com

جمشید دوائی

دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، ایران.

چکیده

آرزوی بشر در طول تاریخ همواره داشتن کیفیت زندگی مطلوب بوده و از طرفی مهمترین هدف توسعه و مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی و خوشبختی شهروندان است؛ هدف این پژوهش بررسی و ارزیابی میزان اثرگذاری عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی، از نگاه شهروندان شهر دزفول می باشد. روش تحقیق در این مطالعه روش توصیفی-تحلیلی بوده، که جهت گردآوری اطلاعات از منابع کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش را شهروندان شهر دزفول، بر اساس جمعیت سال ۱۴۰۰ برابر ۵۹۱،۲۸۰ نفر تشکیل می‌دهد؛ که تعداد ۴۰۰ نفر از آنها از طریق جدول لین و دموگان و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن به شیوه صوری (تأیید کارشناسان و متخصصان) و پایایی آلفای کرونباخ به میزان (۰/۸۳۴) تأیید شد. نتایج و یافته‌های تحقیق حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم افزار آماری SPSS نشان داد، که بین عملکرد مدیریت شهری و کیفیت زندگی شهروندان رابطه معناداری به میزان ۰/۳۵۹ وجود دارد؛ همچنین بین شاخص‌های مدیریت شهری (عمرانی-کالبدی (۰/۲۸۱)، اجتماعی-فرهنگی (۰/۱۶۱)، درون‌سازمانی (۰/۲۳۲) و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره نیز بیانگر آن است که شاخص‌های مدیریت شهری به میزان ۱۳/۸ درصد در ارتقای کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول تأثیرگذار بوده است؛ همچنین یافته‌های تحقیق بیانگر این است که میانگین سطح رضایتمندی از شاخص درون‌سازمانی مدیریت شهری از نظر ساکنان شهر دزفول نسبتاً ضعیف (۲/۲۸۱) ارزیابی شده است. تأثیر شاخص اجتماعی-فرهنگی در ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان معکوس (۰/۱۳۹-) و از طرف دیگر وضعیت عملکردی این شاخص نیز برابر ۲/۵۱۲ می‌باشد که وضعیتی نامناسب تلقی می‌گردد.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، کیفیت زندگی، شهر دزفول

استناد: صادقی، صادق؛ دوائی، جمشید (۱۴۰۴). بررسی و ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی شهروندان (مطالعه موردی شهر دزفول). *سیاستگذاری شهری و منطقه‌ای*، ۴(۱۶)، ۵۹-۷۹.

سیاستگذاری شهری و منطقه‌ای، ۱۴۰۴، دوره ۳، شماره ۱۲، صص. ۵۹-۷۹. نوع مقاله: علمی پژوهشی

دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۲۶ ناشر: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز

پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۰۹

^۱ - مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد جمشید دوائی، سال ۱۳۹۹ به روز رسانی شده سال ۱۴۰۱

^۲ - نویسنده مسئول، رایانامه: sadeghi2105@yahoo.com

مقدمه

شهر یکی از بارزترین نمودهای حیات انسانی است، و از زمان شکل‌گیری اولیه آن تا به حال، با فراز و نشیب‌های زیاد، شیوه اداره آن نیز در طول تاریخ، تغییر فراوانی داشته است (Latifi and Suezi, 2013: 118). شهرها موجودیتی پویا و پیچیده دارند و به عنوان یک فرآیندی چندبعدی تعریف می‌شوند، که طی آن تعداد زیادی از مردم به سرعت در یک منطقه جغرافیایی نسبتاً کوچک متمرکز می‌شوند، و شهرها را تشکیل می‌دهند. چنین رشد سریعی به دلیل فشار اضافی بر زیرساختها و منابع طبیعی شهر، نقاط کانونی بسیاری از نگرانی‌هایی هستند که بحث‌های جاری در مورد توسعه پایدار را برنامه‌ریزی می‌کنند (Shayan & et al., 2020). تا سال ۲۰۵۰ حدود ۷۵ درصد از جمعیت دنیا در شهرها زندگی می‌کنند (Talebi et al., 2021: 44)؛ و زیر فشارهای توسعه دائمی تغییرات کمی و کیفی زیادی در آن به وقوع می‌پیوندد (Azizi and Mojtabazadeh, 2021: 76).

مدیریت شهری به عنوان چارچوب سازمانی توسعه شهر به سیاست‌ها، برنامه‌ها و طرح‌ها و عملیاتی اطلاق می‌شود، که در پی اطمینان از تطابق رشد جمعیت با دسترسی به زیرساخت‌های اساسی است (Jeppesen, et al, 2006). بر این اساس، کارایی و عملکرد مطلوب مدیریت و توسعه شهری وابستگی مشخصی به عوامل زمینه‌ای از قبیل ثبات سیاسی، یکپارچگی اجتماعی و رونق اقتصادی و نیز عوامل دیگری از قبیل مهارت و انگیزه‌های سیاستمداران و اشخاص استفاده‌کننده از این سیاست‌ها و همچنین عوامل داخلی دارد (Ratcliffe & Stubbs, 2013).

افزایش مشکلات در عرصه مدیریت شهری این نکات را تقویت می‌کند که توجه واقعی به کنش‌گران در عرصه تصمیم‌گیری‌ها به منظور شناخت و حل مؤثرتر مشکلات می‌تواند راهگشا باشد، در این فرایند نیازها و نظرات شهروندان در سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های شهری در نظر گرفته می‌شود (Ziyari et al., 2020: 2).

بنابراین، نظرات شهروندان در ارزیابی عملکرد مدیریت شهری بسیار حائز اهمیت است؛ چراکه بررسی نتایج عملکرد یک فرآیند راهبردی تلقی می‌شود. در صورتیکه ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و به طور مستمر و صحیح انجام گیرد، موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت شهروندان، کمک به توسعه، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقاء عملکرد مدیریتی می‌شود. به عبارتی دیگر، ارزیابی عملکرد سازمانها و تأثیر دادن نتایج حاصل از آن در چگونگی انجام کارها در جهت بهبود عملکرد از ضروریات مدیریت کارآمد می‌باشد و شهرداریها نیز از این قاعده مستثنی نیستند. به‌ویژه آنکه شهروندان مهمترین خدمات گیرندگان از شهرداریها هستند، و مخاطب اصلی این نهاد عمومی می‌باشند؛ استفاده از سیستم ارزیابی عملکرد می‌تواند، در بالا بردن رضایت شهروندان از شهرداری و نهایتاً ارتقاء سطح کیفیت آنان نقش به‌سزایی را ایفا کند (Khodam Al-Hosseini and Bahrami, 2019: 36).

در سالهای اخیر با گسترش شهرنشینی، موضوع ارزیابی کیفیت زندگی شهری به طور عمده در مناطق شهری افزایش یافته است (Flacke, 2015:10; Shahraki et al, 2020:4). به‌طوریکه این رشد سریع، در بیشتر موارد منجر به بی‌عدالتی در موضوع کیفیت زندگی شهری، به‌ویژه در شهرهای پرجمعیت گردیده است (Yin, 2019:676). همچنین این برنامه‌ریزی و خط‌مشی توسعه شهری می‌تواند، در ادامه بر کیفیت زندگی شهروندان و گسترش عدالت شهری تأثیر بگذارد؛ که لازمه این برنامه‌ریزی ارزیابی و کسب شناخت کافی از وضعیت موجود است (Mirzaei et al, 2020:89).

افزایش کیفیت زیست‌پذیری شهرها و محقق‌کردن شهر زیست‌پذیر دارای ارتباط بسیار تنگاتنگ با مدیریت شهری، نهادها و سازمانهای مرتبط و فعال در امور شهری هست. از بین این نهادها، شهرداریها معمولاً به‌عنوان نهاد اصلی مدیریت شهری، نقش تعیین‌کننده‌ای را در حل مسائل و مشکلات شهری به عهده‌دارند و مسئول توسعه شهر در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، کالبدی و ... می‌باشند (Babaei et al., 2019: 301).

روشهای مختلفی برای ارزیابی کیفیت زندگی شهری مورد استفاده قرار می‌گیرد از جمله می‌توان به پرسشنامه و آنالیز داده‌های آن در نرم افزارهای آماری و مکانی اشاره کرد (Miremadi et al, 2020:3).

که از معایب آن می‌توان به کم اهمیت دانستن بعد مکان، در بعضی مواقع بی کیفیت بودن داده‌های جمع‌آوری شده، عدم توزیع صحیح داده‌ها در سطح منطقه، محدودیت در جمع‌آوری داده و... اشاره نمود.

از دیگر روشها جهت ارزیابی کیفیت زندگی شهری استفاده از آمار سازمانها در سطح جهانی و ملی است، مانند گزارش‌های سازمان ملل و نهادهای وابسته به آن، که هر سال به ارزیابی وضعیت کیفیت زندگی شهری در کشورهای مختلف می‌پردازد (Heart, 2010:179)؛ این روش نیز علاوه بر کم اهمیت قرار دادن مکان، بسیار کلی است به گونه‌ای که داده‌ها در سطح محلات را معمولاً شامل نمی‌شود (Sansom & Portney, 2019:479).

[بنابراین] ارزیابی عملکرد مدیریت شهری از یک سو می‌تواند، به عنوان ابزاری برای خودآگاهی از پیامدهای اقدامات انجام گرفته عمل کند، و از سوی دیگر می‌تواند به مثابه ابزاری برای نیازسنجی شهروندان به کمک برنامه ریزان و مدیران شهری بیاید. اما آنچه برنامه‌ریزان و صاحبان تخصص بر آن نظر مثبت دارند، نقش و عملکرد مدیریت شهری در پایداری است. مدیریت شهری و مجموعه شهرداری به دلیل وظایفی که در سطح شهر و محله بر عهده دارد، با انجام وظایف خود به صورت مطلوب می‌تواند در پایداری شهری و محله‌ای تأثیرگذار باشد (Kazhemian et al., 2011: 8).

در این راستا محقق با دو چالش (سؤال) پیش‌رو در محدوده‌ی مطالعاتی خود (شهر دزفول) مواجه می‌گردد: اول این که شیوه مدیریت شهری موجود تا چه اندازه بر شاخص‌های کیفیت زندگی شهروندان مؤثر بوده است؟ دوم اینکه در صورت عدم تأثیر گذاری مؤثر و مطلوب، مدیریت شهری چگونه میتواند شاخص‌های کیفیت زندگی را ارتقاء دهد؟

با توجه به چالش‌های مطرح شده در قالب سوالات فوق‌الذکر اهداف و فرضیه‌ها بصورت زیر تدوین و فرآیند پژوهش در راستای تحقق اهداف مطروحه زیر تنظیم گردیده است.

فرضیه اصلی

عملکرد مدیریت شهری در حوزه‌های، عمرانی- کالبدی، اجتماعی- فرهنگی و درون‌سازمانی بر کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول، نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌گردد.

فرضیه‌های فرعی

- بین عملکرد عمرانی - کالبدی و کیفیت زندگی شهروندان رابطه وجود دارد.
- بین عملکرد اجتماعی - فرهنگی و کیفیت زندگی شهروندان رابطه وجود دارد.
- بین عملکرد درون سازمانی و کیفیت زندگی شهروندان رابطه وجود دارد.

هدف کلی

- ارزیابی اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی شهروندان (مورد مطالعه شهر دزفول)

اهداف جزئی

- ارزیابی رابطه بین عملکرد عمرانی - کالبدی، اجتماعی - فرهنگی، مدیریت شهری، درون‌سازمانی و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول؛

— ارائه پیشنهادات علمی و عملی در جهت ارتقای کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول؛

مواد و روش ها:

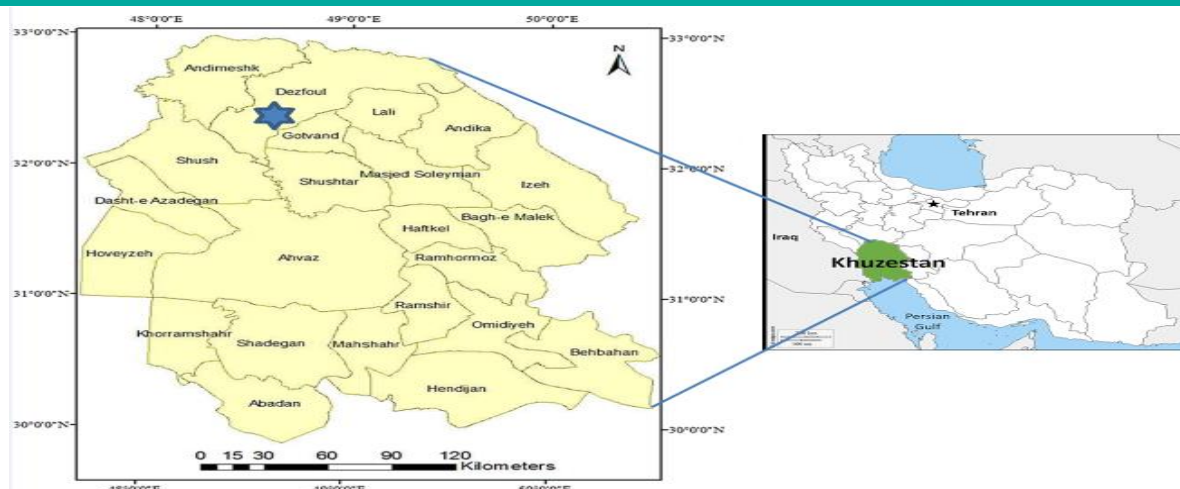
پژوهش حاضر از بعد هدف کاربردی، از نقطه نظر چگونگی جمع‌آوری اطلاعات، از نوع همبستگی و از نظر میزان کنترل متغیرها، از نوع غیرآزمایشی (پیمایشی) که به شیوه توصیفی-تحلیلی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شهروندان شهر دزفول، سال ۱۴۰۰ برابر ۲۸۰،۵۹۱ نفر^۱ می‌باشد. طبق محاسبات جدول لین و مورگان ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه باید انتخاب می‌شد. که به جهت احتمال عدم برگشت برخی از پرسشنامه‌ها و جلوگیری از کاهش عدد نمونه، نمونه نهایی ۴۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. شیوه‌ی نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شده، بدین علت که نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای روشی برای دستیابی به درجه بالاتری از معرف بودن را به دست می‌دهد- یعنی احتمال خطای نمونه‌گیری را کاهش می‌دهد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه و از منابع مستند کتابخانه‌ای استفاده شده، همچنین برای اندازه‌گیری متغیرها با توجه به نوع مقیاس متغیرها از مقیاس‌های فاصله‌ای و ترتیبی استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها در دو سطح آمار استنباطی و آمار توصیفی مورد تحلیل قرار گرفته، برای آزمون فرضیات نیز از آزمون‌های آماری متناسب با ماهیت تحقیق (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره) استفاده گردید.

موقعیت جغرافیایی

شهرستان دزفول از دید جغرافیایی در طول جغرافیایی ۴۸ درجه و ۲۴ دقیقه خاوری و عرض جغرافیایی ۳۲ درجه و ۲۲ دقیقه شمالی گسترده شده است و ارتفاع آن از سطح دریا ۱۴۳ متر می‌باشد. تصویر شماره (۱)

دزفول شهری در جنوب غربی ایران است، که با مساحت ۴۷۶۲ کیلومتر مربع و در فاصله ۷۲۱ کیلومتری از تهران و ۱۵۵ کیلومتری از اهواز، همچنین در فاصله ۳۰۰ کیلومتری از دریا قرار دارد. این شهر از لحاظ وسعت دومین شهر بزرگ استان خوزستان (پس از اهواز) می‌باشد که از سوی شمال با استان لرستان، از شرق با شهر مسجد سلیمان و نیز استان چهارمحال و بختیاری، از شمال غربی با اندیمشک، از جنوب با شوشتر و از غرب با شوش همجوار می‌باشد (Dezful Municipality, 2022).

^۱ - برآوردی براساس نرخ رشد از جمعیت سال ۱۳۹۵ مرکز آمار ایران



تصویر ۱. موقعیت شهر دزفول در استان خوزستان

شاخص‌ها و متغیرها

جهت شناخت و ارزیابی دقیق محدوده مورد مطالعه نیاز به شاخص‌ها و معیاری می باشد؛ که بر اساس آن اطلاعات و داده های مورد نیاز جمع آوری و سپس مورد پردازش و تحلیل قرار گرفته و سرانجام یافته ها و نتایج استخراج گردد. از این رو شاخص و زیر شاخص ها کیفیت زندگی و مدیریت شهری در جدول شماره (۱) نشان داده شده است.

جدول ۱. متغیرهای تحقیق، شاخص‌ها و زیر شاخص‌های اندازه گیری مرتبط (دوائی، ۱۳۹۹)، (جودی و دیگران، ۱۴۰۰) (خلیل آبادی و دیگران، ۱۳۹۷)

متغیر	شاخص	معرف/نمایه
مدیریت شهری	شاخص عمرانی - کالبدی	مدیریت زباله‌ها و پسماندهای جامد شهری - نظافت روزانه خیابان‌ها و پیاده‌روها - رسیدگی به کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل روناب‌ها - توسعه و نگهداری فضای سبز- کنترل و بهبود وضعیت حمل‌ونقل شهری - ساماندهی آلاینده هوا، صوتی و محیطی- وضعیت روسازی سطح خیابان‌ها - زیرسازی و جدول‌گذاری کنار خیابان‌ها- روشنایی خیابان‌ها و پارک‌ها در هنگام شب - بازسازی بناهای فرسوده- جلوگیری از ساخت و زیرساخت‌های غیرمجاز
	شاخص اجتماعی - فرهنگی	تأمین ایمنی شهروندان - رسیدگی به چهره ظاهری شهر - احداث مراکز ورزشی و تفریحی - احداث مراکز گذراندن اوقات فراغت- رفع سد معبر و اشغال پیاده‌روها - ساماندهی کیوسک‌های مطبوعات و دکه‌ها - حضور فعال فرهنگی در مراسم و اعیاد - جدیت مسئولین در رسیدگی به مشکلات - مشارکت دادن شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها - ارتباط مستمر مسئولین با شهروندان
	شاخص سازمانی	ارائه خدمات در زمان وعده داده شده - صداقت در حل مشکلات- اعلام دقیق زمان انجام خدمت - پاسخگو بودن به تقاضاهای شهروندان ایجاد حس اعتماد و اطمینان در شهروندان - راحتی و آرامش در هنگام ارتباط با کارکنان عمل به تعهدات از جانب کارکنان - رسیدگی به شکایات شهروندان
	شاخص سلامت جسمانی	تمرکز در انجام کارها و امور روزمره - نیازمندی‌های درمانی و پزشکی - انرژی کافی برای زندگی روزمره - میزان جابجایی و تحرک- رضایت از خواب - رضایت از توانایی در انجام امور روزمره زندگی- رضایت از توانایی برای کارکردن (اشتغال)
	شاخص سلامت روانی	میزان لذت از زندگی - میزان تمرکز برخورد- رضایت از ظاهر بدن خود - رضایت از خود - میزان دچار شدن به حالاتی مانند خلق غمگین، ناامیدی، اضطراب و افسردگی

احساس امنیت در زندگی روزمره - میزان سلامت محیط اطراف - رضایت از درآمد - دسترسی به اطلاعات مورد نیاز روزمره - امکان فعالیت‌های تفریحی - رضایت از شرایط محل سکونت - رضایت از امکانات حمل‌ونقل شخصی و عمومی - دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی	شاخص سلامت محیط	کیفیت زندگی
حمایت دوستان - روابط اجتماعی	شاخص سلامت اجتماعی	

پیشینه و مبانی نظری

مدیریت شهری را به مثابه بخشی از سلسله مراتب سیستم فضایی و تقسیمات سیاسی و جغرافیایی هر کشور بر اساس مؤلفه‌های مختلفی مانند نوع حکومت، مدیریت، سطح آگاهی، علاقه مندی، اجتماعی، و مشارکت مردم در نظام تصمیم‌گیری و... شکل می‌دهد. مدیریت شهری با هدف اداره مطلوب امور شهر سعی دارد، روابط میان عناصر شهری را هماهنگ کند (Ahmadinejad et al., 2021). لین و لیو^۱ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان ارزیابی عملکرد مدیریت شهری در مدیریت فضای سبز شهری در شهرهای تایوان انجام داده‌اند؛ یافته‌های حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده آن است، که عملکرد مدیریت شهر در ارتباط با امنیت فضاهای سبز شهری، راحتی و دسترسی مناسب به این فضاها و امکانات عمومی این فضا میزان رضایت شهروندان متعادل و قابل قبول است (Judy & khorambakhte, 2022); (Lin & Liu, 2021). زئو^۲ و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت و کارایی زمین بر رضایت از عملکرد مدیریت شهری در ۳۱۵ شهر چین انجام داده‌اند؛ نتایج حاصل از این پژوهش نشان‌دهنده آن است، که توزیع فضایی رضایت مندی شهروندان از مدیریت شهری در قبال کاربری زمین به صورت نامتوازن است؛ به گونه‌ای که در مناطق غربی و شمال شرقی توازن بیشتری وجود دارد؛ همچنین نتایج این پژوهش حاکی از آن است که رضایت از عملکرد مدیریت شهری در ارتباط با مدیریت زمین شهری پایینتر از حد متوسط است (Judy & khorambakhte, 2022); (Xu et al., 2019).

گوتیرز^۳ و همکاران (۲۰۱۹) در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته‌اند. در این تحقیق سعی شده با تجزیه و تحلیل اجزای کیفیت، ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت و اعتبار ارزیابی شود. نتایج پژوهش نشان داد، ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم درحالی‌که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است؛ همچنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند (Gutierrez et al., 2019); (Judy & khorambakhte, 2022).

مک تیل و مومو اوما^۴ (۲۰۱۶) به منظور تبیین نقش و اهمیت پاسخگویی در دستیابی به مدیریت شهری پایدار، به بررسی پاسخگویی عمودی و افقی و نقش آنها در مدیریت شهری پایدار پرداختند و به این نتیجه رسیدند که پاسخگویی اجتماعی می‌تواند در تحول خدمات‌رسانی و در نهایت، کاهش نابرابری تأثیر شگرفی داشته باشد (McNeil & Mumvuma et al, 2016).

شاه‌حسینی و توکلی (۲۰۱۵) در مقاله‌ای تحت عنوان، "تحلیل شاخص‌های کیفیت زندگی شهری" بیان داشته‌اند: کیفیت زندگی محصول تاریخی نظام‌های فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی است و نمی‌توان آن را مجزا از ساختارهای فوق تبیین کرد؛ بنابراین

¹. Lin & Liu

². Xu

³. Gutierrez

⁴. McNeil & Mumvuma

مفهوم کیفیت زندگی یک متغیر مرکب می‌باشد و وضعیت آن به سطح توسعه‌یافتگی جوامع بستگی دارد و می‌توان آن را با طراحی و تدوین شاخص‌هایی، تعریف و اجرا کرد (Shahhosseini and Tavakoli, 2015: 73).

مقیمی و همکاران (۲۰۱۵) در مقاله‌ای تحت عنوان، "زندگی و عوامل مرتبط با آن در افراد مبتلا به ضایعات نخاعی در تهران، ایران" بیان داشته‌اند: در گذشته مفهوم کیفیت زندگی معادل "زندگی خوب" یا "انجام کار خوب" قرار می‌گرفت. با این حال، او مفهوم خوشبختی را در افراد مختلف مورد بررسی قرار داد و اظهار داشت که مفهوم کیفیت زندگی برای یک فرد بیمار، ثروتمند و فقیر کاملاً متفاوت است؛ همچنین مفهوم کیفیت زندگی برای افراد مختلف می‌تواند معانی مختلفی را به همراه داشته باشد. اصطلاح کیفیت زندگی روند بسیار پیچیده‌ای دارد و در قرن بیستم توجه چندانی به آن نشده است. امروزه کیفیت زندگی توجه بسیاری از سیاستگذاران را به خود جلب کرده است اما فقدان یک مفهوم روشن مانع از استفاده آن در تصمیم‌گیری‌ها شده است (Moghimian et al, 2015: 204).

بهبود کیفیت زندگی در هر جامعه‌ای، یکی از مهم‌ترین اهداف سیاست‌های عمومی آن جامعه است. در طی دهه‌های اخیر، کیفیت زندگی، به عنوان جانشینی برای رفاه مادی، به اصلی‌ترین هدف اجتماعی کشورهای مختلف تبدیل شده است. بنابر این مدیریت شهری نقش انکارناپذیری در کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌نماید.

پیشینه پژوهش بیانگر این است که، مطالعات انجام شده غالباً، کیفیت زندگی در سطح ملی و با نگاه کلی مورد ارزیابی قرار گرفته و

از طرفی بررسی ارتباط نقش شهرداریها در ارتقاء شاخص‌های کیفیت زندگی تا کنون برای شهر مورد مطالعه صورت نگرفته است. لذا

با توجه به اهمیت بررسی، شناخت و مطالعه کیفیت زندگی در توانایی جذب و حفظ سرمایه‌های انسانی در شهرهای میانی و از

طرفی مشارکت اجتماع محلی و مدیریت شهری می‌تواند پشتیبان مهمی برای تعیین سیاست‌ها و اهداف بلند مدت و رسیدن به

توسعه پایدار باشد.

مدیریت شهری

مدیریت به معنای برنامه ریزی، سازمان‌دهی، نظارت و ایجاد انگیزش است. چنانچه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد گردد، لازم است که در رأس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده گردد که مدیریت شهری نام دارد. مدیریت شهری باید برای شهر، برنامه ریزی هایی را به انجام برساند، فعالیت‌های شهری را سازمان دهد و بر فعالیت‌های انجام شده نظارت کند، و حتی برای انجام بهینه امور، انگیزش ایجاد نماید (سعیدنیا، ۱۳۷۹).

انجام چنین مواردی به آگاهی از اصول مدیریت، برنامه ریزی، ارتباطات، انگیزش، سازمان‌دهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل باز می‌گردد (شعیه، ۱۳۸۲). روشن است که مشخصات و ساختار نهادهای قانونی اداره کننده شهر از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد و هر جامعه ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود تعریف یا تلقی خاصی از مدیریت شهری دارد. مدیریت شهری به تمامی نهاد ها، سازمان ها و افرادی گفته می‌شود که به صورت رسمی یا غیر رسمی در فرآیند مدیریت شهر اثرگذار هستند (عدالتخواه، ۱۳۸۸). مهمترین هدف مدیریت شهری را می‌توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست (سعیدنیا، ۱۳۷۹).

وظایف مدیریت شهری در ایران عبارت است از: الف) آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی برای عملکرد کارآمد شهرها، ب) آماده‌سازی خدمات لازم برای توسعه منابع انسانی، بهبود بهره‌وری و بهبود استاندارد های زندگی شهری، ج) تنظیم فعالیت های تاثیرگذار بخش خصوصی بر امنیت، سلامتی و رفاه اجتماعی جمعیت شهری، د) آماده ساختن خدمات و تسهیلات لازم برای پشتیبانی فعالیت های مولد و عملیات کارآمد موسسه‌های خصوصی در نواحی شهری (عدالتخواه، ۱۳۸۸).

مدل‌های مدیریت شهری

تفکیک قوای مجریه (شهرداری) و مقننه (شورا یا انجمن شهر)، مدل شهردار-شورا را ایجاد کرده است. این مدل بر پایه ی اصل تفکیک قوا آن‌طوری که شالز دومنتسکیو (۱۶۸۹-۱۷۵۵ میلادی) در حکومت بیان می‌کند، است. بدین صورت که شورای شهر نقش قوه‌ی مقننه را ایفاء می‌کند و وظیفه‌ی قانونگذاری و خطامش‌گذاری در سطح محل را به عهده دارد و شهردار نیز حکم مسئول اجرایی یا قوه‌ی مجریه را داشته که مصوبات شورا را به اجرا در می‌آورد (Faghih Larjani, 2022); (Visi, 2013: 142). در این مدل شورای شهر و شهردار هر دو به صورت مستقیم از جانب شهروندان انتخاب می‌شوند که قدیمی‌ترین سیستم حکومت شهری در میان شهرهای کوچک و بزرگ می‌باشد. شهردار از طرف مردم برای یک تا ۶ سال انتخاب می‌شود اما دوره‌ی ۲ ساله بیشتر رایج است. تعداد اعضای شورا از ۲ تا ۵۰ نفر متغیر است. معمولاً تعداد اعضا با تعداد جمعیت نسبت مستقیم دارد

(Carr, et al, 1964: 909). مصوبات شورای شهر به عنوان "احکام شهری" مطرح است، که بعد از تصویب شورای شهر و یا امضای شهردار به اجرا در می‌آید (Faghih Larjani, 2022); (Vaysi, 2013: 142). نحوه ی تعامل میان شورا و شهردار و میزان اختیارات آن‌ها در شهرهای مختلف این مدل را به دو الگوی شهردار ضعیف-شورا و شهردار قوی-شورا تقسیم کرده است. در میان دسته‌بندی‌های مختلفی که در رابطه با مدل مدیریت شهری ارائه شده است، می‌توان به چهارگونه ساختار اداری و مدل اصلی اشاره کرد، که با توجه به تقسیم مسئولیت‌ها به شرح زیر هستند (Furohi et al., 2022); (Nallathiga, 2008). مدل شهردار و شورا^۱

^۱ . Mayor-council form

(شهردار قوی - شورا و شهردار ضعیف - شورا)، مدل کمیسیونی^۱، مدل شورا - مدیرشهر^۲، مدل گردهمایی و نشست شهری باز و نماینده^۳.

کیفیت زندگی

از آنجاکه رابطه بین انسان و محیط، چندبعدی و پیچیده است، فقط یک زمینه مطالعه نمی‌تواند این روابط را در یک روند جامع توضیح دهد. بنابراین مهمترین موضوع در مورد کیفیت زندگی، تعاریف و شاخص‌های آن است. اگرچه کیفیت زندگی اصطلاحی است که تعریف خاصی ندارد با این حال موضوعی قابل درک است.

تعاریف مختلفی برای کیفیت زندگی وجود دارد، که اندازه‌گیری آن را دشوار می‌کند (Petróczy et al, 2021:33). به عنوان مثال کروکر و همکاران (۲۰۱۹) کیفیت زندگی را ادراک افراد از وضعیت زندگی خود با در نظر گرفتن انتظارات و استانداردها تعریف می‌کند (Crocker et al., 2019).

برخی محققین کیفیت زندگی را به عنوان مقدار نیازهای هدفمند پاسخ داده شده توسط انسان و در ارتباط با درک مردم تعریف می‌کند (Costanza et al., 2007: 87).

برخی دیگر کیفیت زندگی را مفهوم چندبعدی و پیچیده میدانند؛ که شامل ارزیابی‌های کوتاه مدت و بلندمدت و همچنین شناختی، روانی-عاطفی زندگی، اجتماعی، اقتصادی، کالبدی (Mao & Wang, 2020). یا چندین حیطه از زندگی مانند کمیت، کیفیت و دسترسی به خدمات عمومی و تسهیلات (Biagi et al, 2018:19). که نسبی و وابسته به زمان، مکان و درک ارزشهای افراد است (Wann-Ming, 2019:27).

در مورد کیفیت زندگی شهری باید خاطر نشان کرد که این مفهوم بسیار انتزاعی است که نمی‌توان برای آن تعریفی جامع و مانع ارائه داد (Majedi et al, 2005: 30). محققان بر این باورند که اصطلاح کیفیت زندگی، مانند مفهوم توسعه تا اندازه‌ای مبهم است. از یک سو کیفیت زندگی فردی به عنوان پنداشتی از چگونگی گذران فرد مطرح می‌شود و از بعدی کلی‌تر در برگیرنده موقعیت‌های زندگی در مکان‌های مختلف حول عاملی مشخص‌اند، این موقعیت‌ها عبارتند از محیط پیرامونی و یا فرهنگ در جامعه‌ای معین (Pal, 2005: 217). گفته می‌شود که کیفیت زندگی مناسب‌ترین فرصت برای مطالعه رابطه انسان و محیط زندگی‌اش را در اختیار محققان قرار می‌دهد (Pacione, 2003: 21). مفهوم «کیفیت زندگی» چند مشخصه جالب توجه دارد. الف: تنها به زندگی انسانی ارجاع دارد. ب: به ندرت در (صیغه) جمع بکار رفته (یعنی به صورت کیفیات زندگی) است. ج: به عنوان یک عبارت عام و غیرقابل تقسیم می‌باشد که معنایش می‌تواند ناب (خالص) باشد. د: مشکل است که آن را به هر رده مجزا از مرتبط با جامعه‌شناسی طبقه‌بندی نمود (Dissart & Deller, 2000: 135). اصولاً کیفیت زندگی مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با وضعیت جمعیت در یک مقیاس جغرافیایی خاص (مانند روستا، شهر و یا کشور) در رابطه است، و متأثر از زمان و مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است که از یک سو، ابعاد عینی و بیرونی و از سوی دیگر، ابعاد ذهنی و درونی دارد؛ از این رو ارائه تعریف جامع برای آن آسان نیست (Kookabi, 2015: 9). فقدان یک تعریف استاندارد از این مفهوم، باعث شده است که گه‌گاه از واژه‌هایی نظیر رفاه، سطح زندگی، رضایت‌مندی از زندگی و ... نیز به جای واژه کیفیت زندگی در ادبیات مطروحه در این زمینه استفاده شود. برخی از صاحب‌نظران واژه کیفیت زندگی را در رشته‌ای پیوسته از مفاهیم قرار می‌دهند، برخی دیگر این‌گونه استدلال می‌کنند که کیفیت زندگی مفهومی چندبعدی است. در جدول شماره (۲) تعاریفی از کیفیت زندگی از دیدگاه اندیشمندان ارائه شده است.

¹ . Mayor-and-council Form

² . The Commission Form

³ . Council - Manager Form

جدول ۲. مجموعه‌ای از تعاریف مختلف کیفیت زندگی از دیدگاه محققین مختلف (دوائی، ۱۳۹۹)

محقق	تعریف کیفیت زندگی
پال ^۱ ، ۲۰۰۵	کیفیت زندگی معیاری برای سنجش میزان برآورده شدن نیازهای روحی روانی و مادی افراد جامعه می‌باشد.
داس ^۲ ، ۲۰۰۸	کیفیت زندگی به‌عنوان بهزیستی و یا عدم بهزیستی مردم و محیط زندگی آنها می‌باشد.
باسخا و همکاران، ۲۰۰۹	کیفیت زندگی شهری، علاوه بر مسائل اقتصادی، نگرانی‌های اجتماعی و محیط زیست را نیز مدنظر قرار می‌دهد
رهنمایی، ۲۰۱۰	کیفیت زندگی شهری در واقع به‌معنای «قابلیت زندگی» یک مکان مطرح می‌شود. به عبارتی در یک جامعه شهری، کیفیت زندگی برگرفته از تجربه مشترک ساکنان شهر از محیط شهر (مثلاً: کیفیت هوا، آب، ترافیک، فرصت‌های تفریحی، شغلی و غیره) و سطح توانایی شهر در پاسخگویی به اهداف مورد نظر ساکنان شهر می‌باشد. به طور کلی رویکرد کیفیت زندگی شهری، تلاشی در جهت ایجاد شهر سالم و فراهم آوردن خدمات شهری مناسب و در دسترس برای همگان در چارچوب پایداری است.

ابعاد کیفیت زندگی

اگرچه هیچ الگوی واحد و مجموعه‌ای جامع از معیارهای پذیرفته شده توسط محققان و سیاست‌گذاران وجود ندارد، بحث‌های بسیاری در اینکه چگونه به بهترین وجه به ارزیابی کیفیت زندگی یا انعکاس آن در جنبه‌های مختلف زندگی روزمره می‌توان پرداخت، وجود دارد. به‌طور معمول اندازه‌گیری کیفیت زندگی به دو بُعد زیر مربوط است:

بُعد عینی براساس تجزیه و تحلیل داده‌های ثانویه از قبیل مجموعه آمارهای رسمی، مانند سرشماری؛ بُعد ذهنی براساس جمع‌آوری داده‌های اولیه از طریق بررسی نمونه‌های حاوی برداشت‌های افراد از «دامنه‌های» کیفیت زندگی و ویژگی‌های مربوط به دامنه کیفیت زندگی (Najafi, 2018: 45).

از آنجائیکه کیفیت زندگی از زمان و مکان جغرافیایی و نظام ارزشی جامعه متأثر می‌باشد و به احساس رضایت فرد از شرایط زندگی بستگی دارد. برنامه‌ریزی برای ارتقاء کیفیت زندگی شهری هم با آمار و ارقام‌های عینی و واقعی زندگی شهروندان و هم با درک روانی و ذهنی افراد از موقعیت زندگی آنها در ارتباط است. چه بسا افرادی با امکانات مالی مناسب، در ذهن خود هیچ احساس رضایتی از زندگی خویش نداشته باشند و یا برعکس افرادی با سطح پایینی از استانداردهای زندگی، به عللی متفاوت از زندگی خویش اظهار رضایت نسبی و یا حتی کامل داشته باشند.

در همین ارتباط تحقیقات بین‌المللی نیز بر این نکته تأکید دارد که داشتن شرایط زندگی مناسب با تخمین شاخص‌های عینی همیشه به معنی شادی و احساس سلامت نیست و برعکس (Schyns & Boelhouwer, 2004: 8). باید توجه داشت که کیفیت زندگی، به تنهایی و با استفاده از ابعاد عینی قابل سنجش و اندازه‌گیری نیست و می‌بایست با ابعاد ذهنی، به‌صورت ترکیبی اندازه‌گیری شود (Farjimolai et al., 2019: 2; Shin et al., 2003). محققان حوزه کیفیت زندگی معتقدند که شاخص‌های ذهنی، قدرت تبیین بیشتری دارد، در حالی که شاخص‌هایی که به صورت عینی شرایط زندگی را می‌سنجند، فقط می‌توانند حدود ۱۵ درصد از کیفیت زندگی فرد را تبیین کنند (Ghafari et al, 2009: 4).

رابطه بین کیفیت زندگی و مدیریت شهری

دو مدل معروف برای توضیح ارتباط بین کیفیت زندگی و دیگر متغیرها پیشنهاد شده‌اند: مدل از بالا به پایین: براساس این فرض است که کیفیت زندگی ویژگی ثابتی است که باعث خروجی (نتیجه) های معینی در زندگی افراد می‌شود و مدل از پایین به بالا، که

^۱ . Pal

^۲ . Das

متکی است به این قضیه که متغیرهای خاصی کیفیت زندگی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند (Evans, 1994: 49). کوستانزا^۱ و همکاران کیفیت زندگی را به‌عنوان میزان تأمین نیازهای انسانی در ارتباط با ادراکات افراد و گروه‌ها از بهزیستی ذهنی تعریف می‌کنند (Costanza, 2007: 2).

کینینگ^۲ معتقد است ابعاد مختلفی بر روی کیفیت زندگی اثر می‌گذارند و این ابعاد شامل وضعیت اقتصادی، اجتماعی، روحی، روانی و شغلی است. همچنین وی معتقد است بعد خانوادگی نحوه تعاملات خانوادگی و میزان حمایت‌های خانوادگی تأثیراتی که شغل بر ایفای نقش اعضا دارد و نقش افراد خانواده در برداشت کلی از کیفیت زندگی را شامل می‌شود (King, 1994: 30). کیفیت زندگی یک مفهوم وسیع است که دربردارنده برداشت‌هایی از یک زندگی خوب و دارای رضایت‌مندی و شادی است. اغلب مفهوم زندگی رضایت‌مند و زندگی شاد در مفهوم رفاه یا خوشی که دربردارنده رضایت از زندگی و احساسات مثبت و منفی است، ترکیب می‌شوند (Mc crean, et al, 2004: 36).

در فرایند ارتقای کیفیت زندگی شهروندان متغیرهای گوناگونی ایفای نقش می‌نمایند، که در این میان نقش مدیریت شهری در سکونتگاه‌ها برجسته‌تر خواهد بود، زیرا مدیریت شهری با فراهم آوردن امکانات و خدمات زیربنایی در شهرها می‌تواند چشم‌اندازی زیبا و دلپذیر از محیط و منظر شهری را برای ساکنین مجموعه‌های شهری فراهم آورد. از مدل‌های معروف سنجش کیفیت زندگی، مدل جکسونیل^۳ مربوط به کشور آمریکا که با ۷۱ شاخص، برای اندازه‌گیری و پایش کیفیت زندگی ارائه شده است. همچنین افرادی مانند دیوید اسمیت نیز برای شاخص‌های ذهنی از پرسشنامه و برای ارزیابی شاخص‌های عینی از مشاهده و آمار و ارقام استفاده نموده اند (Fani, et al., (2014); (Esmi, 2001: 166). تصویر ۲. ابعاد و شاخص‌های سنجش کیفیت زندگی شهری را نشان می‌دهد.



تصویر ۲. نمودار شاخص‌ها و متغیرهای سنجش کیفیت زندگی شهری
مأخذ: Delfim, 2006: 415.

نظریه مدیریت پایدار شهری

عنصر کلیدی مدیریت شهری، ساختن یک شهر رقابتی، متساوی و پایدار از طریق تشریک مساعی و یکپارچگی بخش عمومی و خصوصی برای رفع مشکلات عمده‌ای که ساکنین شهرها که با آن مواجه‌اند، می‌باشد؛ چرا که مدیریت شهری پایدار هم کارکردهای

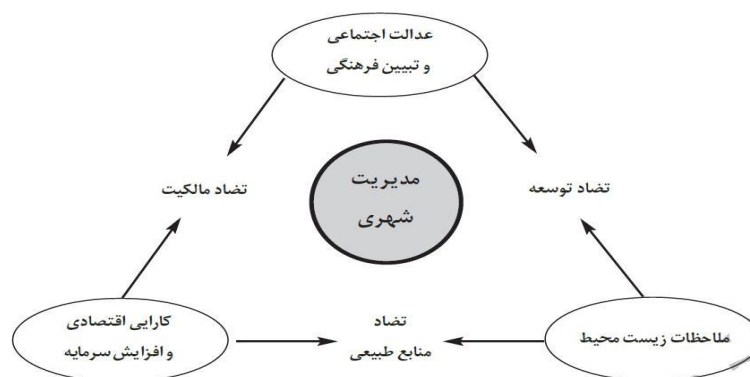
^۱ . Costanza

^۲ . King

^۳ . Jacksonville

راهبردی و هم کارکردهای عملیاتی دارد (Wong et al, 2006: 647). از این دیدگاه می‌توان مدیریت شهری را در مسیر یک توسعه‌ی قانونمند و پایدار مورد توجه قرار داد.

در یک چارچوب عملیاتی و راهبردی، مهمترین بعد مدیریت شهری پایدار، «مدیریت زمین پایدار» است؛ براساس چارچوب بین‌المللی ارزیابی مدیریت زمین پایدار، مدیریت زمین پایدار ترکیبی از اهداف عملی، سیاسی و تکنیکی براساس اصول اقتصادی - اجتماعی و با توجه به نگرانی‌ها و اولویت‌های زیست‌محیطی می‌باشد؛ چنان‌که هم‌زمان دستیابی به کالاها و خدمات، کاهش سطح ریسک تولید، حفاظت از منابع طبیعی و جلوگیری از افت کیفیت آب و خاک، پایداری اقتصادی و پذیرش اجتماعی را به همراه داشته باشد (Ho, 2006: 279). تصویر (۳) راه‌حل میانه برای تعادل بخشی ملاحظات اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی فرهنگی را نشان می‌دهد.



تصویر (۳): راه‌حل میانه برای تعادل بخشی ملاحظات اقتصادی، زیست‌محیطی و اجتماعی فرهنگی
مأخذ: (Hosseini et al., 2013: 30)

نظریه مدیریت واحد شهری

مدیریت شهری نوعی نظام اداری است که این نظام از مجموعه اجزای زنده که در شهر وجود دارند و با هم تعامل دارند، تشکیل شده‌اند. این اجزا شامل افراد و یا تشکلهایی است که به اشکال مختلف دولتی یا غیردولتی در شهر ایجاد شده‌اند و با یکدیگر در ارتباط هستند. مدیریت شهری از نوع سیستم‌های باز و بسیار پیچیده انسانی و اجتماعی است که با توجه به جدیدترین مبانی نظری وظایفی چون مدیریت زمین شهری، مدیریت خدمات و زیر ساخت‌های شهری، مدیریت محیط زیست شهری، ارتقاء رشد اقتصادی در بهبود شرایط زندگی مردم (کاهش فقر شهری) و برنامه‌ریزی استراتژیک که بر اساس اصل تمرکززدایی، شهرداری‌ها با بر عهده‌گیری اجرای برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت آن، آخرین تصمیم‌گیرنده و هسته اصلی در مدیریت شهری خواهند بود، را برعهده دارند (Ashtianiaraghi et al., 2020); (Rahmanian, 2015: 50).

بحث و تحلیل یافته‌های تحقیق

در این قسمت ابتدا به تحلیل توصیفی داده‌ها پرداخته شده است که شامل توزیع توصیفی شاخص‌ها و متغیرهای پژوهش در ارتباط با پارامترهای مانند میانگین، میانه، انحراف معیار و حداقل - حداکثر تغییرات می‌باشد. سپس تحلیل استنباطی داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها به انجام رسیده است.

روایی و پایایی

جهت اطمینان از روایی ابزار پژوهش، از روایی صوری (تأیید کارشناسان و متخصصان) استفاده گردید. همچنین جهت تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. که برای این منظور ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۳۸ (ده درصد کل نمونه‌های پیش‌بینی شده) پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم افزار آماری **SPSS** میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای این ابزار محاسبه شد. خروجی این ضریب با استفاده از نرم افزار **SPSS** محاسبه و در جدول شماره (۳) آمده است. همانطور مشاهده می شود مقدار این ضریب برابر با ۰/۸۷۱ است. با توجه به آنکه قابلیت اعتماد فراتر از ۰/۷۰ است، لذا می‌توان گفت که این پرسشنامه از قابلیت اعتماد بالایی برخوردار است.

جدول ۳. مقدار آلفای کرونباخ در تحلیل پایایی متغیرها

متغیرها	تعداد سوال‌ها	مقدار ضریب آلفای کرونباخ
مدیریت شهری	۲۹	۰/۸۸۱
کیفیت زندگی	۲۳	۰/۷۵۸
پرسشنامه نهایی	۵۲	۰/۸۷۱

از سوی دیگر، برای بررسی میزان پایایی سازه‌ها از معیار پایایی ترکیبی (**CR**) استفاده شده است. ضریب پایایی ترکیبی میزان همبستگی مدل‌های اندازه‌گیری را مشخص می‌کند. بنابراین نتایج مربوط به پایایی سازه‌ها جدول شماره (۴) نشان‌دهنده پایایی قابل قبول ابعاد است.

جدول ۴. ارزیابی اندازه‌گیری مدل‌های اندازه‌گیری پژوهش

C.R	AVE	VIF	Condition Index	Eigenvalue	شاخص‌های پژوهش
۰/۸۳	۰/۷۹	۲/۲۱۴	۲/۳۶۲	۱/۱۱۸	نیاز سنجی خدمات شهری
		۲/۹۸۱	۲/۸۹۶	۲/۳۲۱	مطالبه‌گری شهروندان
		۲/۳۵۶	۲/۲۱۵	۲/۵۸۲	توزیع عادلانه خدمات شهری
					رضایت شهروندان از خدمات رفاهی

میزان **VIF** هر یک از متغیرهای پژوهش نشان‌دهنده این است که، میزان تورم واریانس در تمامی سازه‌ها کمتر از ۵ می‌باشد. روایی همگرا برای مدل‌های بازتابنده از طریق معیار **AVE** (میانگین واریانس استخراج شده) مورد بررسی قرار گرفت. که با توجه به اینکه مقدار این شاخص از مقدار بحرانی ۰.۴ بیشتر است، روایی ابزار همگرا تایید می‌شود.

-آمار توصیفی شاخص‌ها متغیرهای پژوهش

نتایج آمار توصیفی شاخص‌ها و متغیرهای پژوهش در جدول شماره (۵) نشان داده شده است.

جدول ۵. توزیع توصیفی شاخص‌ها و متغیرهای پژوهش

شاخص / متغیر	تعداد	میانگین	میانه	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
شاخص عمرانی - کالبدی مدیریت شهری	۴۰۰	۲/۷۱	۲/۷۱	۰/۵۱	۲/۱۱	۴/۰۱
شاخص اجتماعی - فرهنگی مدیریت شهری	۴۰۰	۲/۴۵	۲/۵۵	۰/۵۳	۱/۲۱	۳/۳۸
شاخص ویژگی‌های سازمانی مدیریت شهری	۴۰۰	۲/۳۶	۲/۴۵	۰/۶۹	۱/۰۹	۳/۴۲
شاخص جسمی کیفیت زندگی	۴۰۰	۳/۰۰	۳/۱۹	۰/۴۳	۲/۲۱	۳/۶۹
شاخص سلامت روانی کیفیت زندگی	۴۰۰	۳/۲۷	۳/۳۲	۰/۵۵	۱/۵۸	۴/۳۳
شاخص سلامت محیط کیفیت زندگی	۴۰۰	۲/۷۴	۲/۹۹	۰/۶۰	۱/۶۱	۴/۱۱
شاخص سلامت اجتماعی کیفیت زندگی	۴۰۰	۳/۶۶	۳/۴۷	۰/۶۹	۱/۶۱	۴/۴۳
متغیر مدیریت شهری	۴۰۰	۲/۵۸	۲/۷۹	۲/۴۱	۱/۳۲	۳/۴۱
متغیر کیفیت زندگی	۴۰۰	۳/۱۸	۳/۳۱	۳/۵۹	۲/۴۱	۳/۶۰

نتایج جدول (۵)، آمار توصیفی متغیرهای پژوهش نشان‌دهنده این است که، شاخص ویژگی‌های سازمانی با میانگین ۲/۳۶ از بین متغیرهای مستقل دارای کمترین میانگین و شاخص سلامت اجتماعی به عنوان متغیر وابسته با میانگین ۳/۶۶ دارای بیشترین میانگین هستند.

شاخص عمرانی - کالبدی مدیریت شهری

شاخص عمرانی - کالبدی مدیریت شهری به عنوان متغیر مستقل در این تحقیق در نظر گرفته شده است. جدول شماره (۶) نشان‌دهنده توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می‌باشد. طبق یافته‌های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۲/۷۱۱ می‌باشد، بیانگر این است که این شاخص کمتر مورد توجه قرار گرفته، و وضعیت کنونی آن نامطلوب تلقی می‌گردد.

جدول (۶): توزیع فراوانی معرف‌های شاخص عمرانی - کالبدی

معرف‌های شاخص عمرانی - کالبدی مدیریت شهری	نوع توزیع	ضریب توزیع	مؤسسه	نوع توزیع	نوع توزیع
---	--------------	---------------	-------	--------------	--------------

۲۳	۱۲۰	۱۵۹	۵۸	۳۰	مدیریت زباله‌ها و پسماندهای جامد شهری
۴۵	۱۰۰	۱۴۷	۷۲	۳۶	نظافت روزانه خیابان‌ها و پیاده‌روها
۲۶	۸۳	۱۳۴	۷۰	۸۷	رسیدگی به کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل روناب‌ها
۷۱	۱۴۱	۹۴	۴۷	۲۹	توسعه و نگهداری فضای سبز
۲۶	۵۹	۱۱۱	۱۳۶	۵۸	کنترل و بهبود وضعیت حمل‌ونقل شهری
۳۵	۳۰	۱۶۰	۹۴	۷۱	ساماندهی آلاینده هوا، صوتی و محیطی
۱۶	۲۳	۱۵۱	۹۳	۱۱۷	وضعیت آسفالت سطح خیابان‌ها
۳۱	۱۱۹	۱۵۰	۵۹	۲۹	زیرسازی و جدول‌گذاری کنار خیابان‌ها
۴۹	۱۳۰	۱۳۱	۳۹	۵۱	روشنایی خیابان‌ها و پارک‌ها در هنگام شب
۲۲	۳۹	۱۴۱	۱۳۲	۶۶	بازسازی بناهای فرسوده
۱۸	۴۶	۱۳۶	۱۵۵	۴۵	جلوگیری از ساخت و زیرساخت‌های غیرمجاز
میانگین: ۲/۷۱۱					انحراف استاندارد ۰/۵۴۴

شاخص اجتماعی - فرهنگی مدیریت شهری

شاخص اجتماعی - فرهنگی مدیریت شهری به عنوان متغیر مستقل در این تحقیق در نظر گرفته شده است که جدول (۷) گویای توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می‌باشد. طبق یافته‌های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۲/۵۱۲ بوده است که نشان‌دهنده این است که در شهر دزفول این شاخص کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

جدول ۷. توزیع فراوانی معرف های شاخص اجتماعی - فرهنگی

ردیف	فرکانس	درصد	میانگین	انحراف استاندارد	معرف های شاخص اجتماعی - فرهنگی مدیریت شهری
۱۹	۶۸	۱۶۰	۱۲۲	۳۱	تأمین ایمنی شهروندان
۵۸	۱۱۹	۱۱۲	۸۲	۲۹	رسیدگی به چهره ظاهری شهر
۱۶	۶۱	۱۶۹	۹۹	۵۵	احداث مراکز ورزشی و تفریحی
۱۶	۶۰	۱۲۱	۱۶۵	۵۸	احداث مراکز گذراندن اوقات فراغت
۴۲	۸۷	۱۳۶	۶۸	۶۷	رفع سد معابر و اشغال پیاده‌روها
۳۰	۸۰	۱۱۱	۱۰۸	۷۱	ساماندهی کیوسک‌های مطبوعات و دکه‌ها
۵۸	۹۵	۱۵۸	۵۵	۳۴	حضور فعال فرهنگی در مراسم و اعیاد
۱۶	۴۳	۱۴۹	۱۱۱	۸۱	جدیت مسئولین در رسیدگی به مشکلات
۸	۱۵	۵۸	۲۰۵	۱۱۴	مشارکت دادن شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها
۶	۴۶	۷۰	۱۵۷	۱۲۱	ارتباط مستمر مسئولین با شهروندان
میانگین: ۲/۵۱۲					انحراف استاندارد ۰/۵۱۹

شاخص ویژگی‌های سازمانی مدیریت شهری

این شاخص به عنوان متغیر مستقل در این تحقیق در نظر گرفته شده است. اطلاعات جدول (۸) گویای توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می‌باشد. طبق یافته‌های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۲/۲۸۱ می‌باشد، که نشان‌دهنده این است که وضعیت مدیریت شهری در حوزه‌های مرتبط با این شاخص مطلوب نیست.

جدول ۸. توزیع فراوانی معرف های شاخص ویژگی های سازمانی مدیریت شهری

معرف های شاخص ویژگی های سازمانی مدیریت شهری	فصلی	فصلی	متوسط	ز.	فصلی
ارائه خدمات در زمان وعده داده شده	۱۴۸	۱۲۰	۹۹	۲۲	۱۱
صداقت در حل مشکلات	۱۱۴	۱۲۱	۱۳۶	۲۳	۶
اعلام دقیق زمان انجام خدمت	۹۹	۱۳۶	۱۴۶	۱۶	۳
پاسخگو بودن به تقاضاهای شهروندان	۹۴	۱۴۲	۱۳۴	۳۰	۰
ایجاد حس اعتماد و اطمینان در شهروندان	۶۱	۲۰۱	۱۲۱	۱۵	۲
راحتی و آرامش در هنگام ارتباط با کارکنان	۴۱	۹۲	۲۰۸	۴۳	۱۶
عمل به تعهدات از جانب کارکنان	۵۴	۴۱	۱۶۹	۱۲۰	۱۶
رسیدگی به شکایات شهروندان	۷۹	۱۰۵	۱۷۱	۴۱	۳
میانگین: ۲/۲۸۱ انحراف استاندارد ۰/۶۷۱					

شاخص جسمی کیفیت زندگی

شاخص جسمی کیفیت زندگی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق مورد بررسی قرار گرفته شده است. جدول (۹) نشان دهنده توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می باشد. طبق یافته های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۳/۱۱۰ بوده است که بیانگر این است که وضعیت این شاخص در حد متوسط بوده، و مطلوب ارزیابی می گردد.

جدول ۹. توزیع فراوانی معرف های شاخص جسمی کیفیت زندگی

معرف های شاخص جسمی کیفیت زندگی	فصلی	فصلی	متوسط	ز.	فصلی
تمرکز در انجام کارها و امور روزمره	۱۶	۲۰	۱۴۵	۱۵۶	۵۳
نیازمند های درمانی و پزشکی	۱۸۱	۱۱۸	۶۹	۲۹	۳
انرژی کافی برای زندگی روزمره	۳۹	۶۰	۲۰۰	۹۵	۱۶
میزان جابجایی و تحرک	۵۹	۱۶۲	۱۲۹	۲۸	۲۲
رضایت از خواب	۲۶	۲۵	۸۹	۱۶۷	۷۷
رضایت از توانایی در انجام امور روزمره زندگی	۲۵	۶۴	۹۰	۱۷۹	۲۶
رضایت از توانایی برای کارکردن (اشتغال)	۳۰	۱۱۸	۱۵۹	۷۷	۱۶
میانگین: ۳/۱۱۰ انحراف استاندارد ۰/۳۹۹					

شاخص سلامت روانی

شاخص سلامت روانی کیفیت زندگی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق در نظر گرفته شده است. جدول (۱۰) نشان دهنده توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می باشد. طبق یافته های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۳/۴۰۱ بوده است که بیانگر این است، که وضعیت این شاخص در حد متوسط به بالا بوده، و مطلوب ارزیابی می گردد.

جدول ۱۰. توزیع فراوانی معرف های شاخص سلامت روانی کیفیت زندگی

معرف های شاخص سلامت روانی کیفیت زندگی	رتبه	ن	میانگین	زیاد	کم
میزان لذت از زندگی	۴۶	۲۸	۱۴۹	۱۰۸	۶۹
میزان تمرکز برخورد	۷	۹	۱۲۰	۲۰۹	۵۵
رضایت از ظاهر بدن خود	۲۶	۲۶	۱۵۲	۱۱۶	۶۴
رضایت از خود	۲	۷	۹۴	۱۹۲	۱۰۵
میزان دچار شدن به حالاتی مانند خلق غمگین، ناامیدی، اضطراب و افسردگی	۹۳	۱۲۴	۱۴۷	۱۹	۱۷
میانگین: ۳/۴۰۱ انحراف استاندارد ۰/۵۰۹					

شاخص سلامت محیط

شاخص سلامت محیط کیفیت زندگی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق در نظر گرفته شده است. جدول (۱۱) نشان دهنده توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می‌باشد. طبق یافته‌های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۲/۹۲۳ بوده است، که بیانگر این است که وضعیت این شاخص در حد متوسط بوده، و نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌گردد.

جدول ۱۱. توزیع فراوانی معرف های شاخص سلامت محیط کیفیت زندگی

معرف های شاخص سلامت محیط کیفیت زندگی	رتبه	ن	میانگین	زیاد	کم
احساس امنیت در زندگی روزمره	۱۵	۲۹	۱۴۰	۱۱۹	۹۷
میزان سلامت محیط اطراف	۱۳	۲۶	۱۲۰	۱۸۰	۶۱
رضایت از درآمد	۸۰	۶۰	۱۷۰	۵۵	۳۵
دسترسی به اطلاعات مورد نیاز روزمره	۱۶	۷۰	۲۴۷	۶۰	۷
امکان فعالیت‌های تفریحی	۱۱۲	۱۱۸	۱۲۰	۳۴	۱۶
رضایت از شرایط محل سکونت	۳۰	۵۳	۱۳۷	۱۴۰	۴۰
رضایت از امکانات حمل‌ونقل عمومی	۴۲	۸۱	۱۶۰	۹۹	۱۸
رضایت از امکانات حمل‌ونقل شخصی	۷۵	۱۲۰	۱۴۱	۶۰	۴
دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی	۶۰	۵۲	۱۲۰	۱۲۵	۴۳
میانگین: ۲/۹۲۳ انحراف استاندارد ۰/۵۷۵					

شاخص سلامت اجتماعی کیفیت زندگی

شاخص سلامت اجتماعی کیفیت زندگی به عنوان متغیر وابسته در این تحقیق در نظر گرفته شده است. جدول (۱۲) نشان دهنده توزیع فراوانی پاسخگویان در این زمینه می‌باشد. طبق یافته‌های پژوهش، میانگین نهایی این متغیر ۳/۳۹۸ بوده است، که بیانگر این است که وضعیت این شاخص در حد متوسط به بالا بوده، و مطلوب ارزیابی می‌گردد.

جدول (۱۲): توزیع فراوانی معرف های شاخص سلامت اجتماعی کیفیت زندگی

معرف های شاخص سلامت اجتماعی کیفیت زندگی	نمره	میانگین	زیاد	خیلی زیاد
حمایت دوستان	۲۹	۶۰	۱۲۰	۱۴۷
روابط اجتماعی	۲۶	۳۰	۸۷	۲۰۰
میانگین: ۳/۳۹۸ انحراف استاندارد ۰/۷۰۹				

تحلیل یافته های تحقیق با استفاده از ابزارهای آمار استنباطی

بعد از توصیف متغیرها و نتایج بدست آمده از جامعه آماری در قسمت های پیشین، در این بخش با استفاده از ابزارهای آمار استنباطی، به بررسی فرضیه ها و تحلیل یافته ها، جهت دستیابی به نتایج تحقیق پرداخته می شود.

بررسی نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

بررسی نتایج حاصل از آزمون مزبور در مورد هریک از متغیرهای وابسته و مستقل نشان داد، که مقدار سطح معنی داری برای کلیه متغیرها بیشتر از ۰/۰۵ درصد خطا می باشد. بنابراین توزیع فراوانی گویه های این متغیرها نرمال است.

آزمون فرضیات

فرضیه: عملکرد مدیریت شهری در حوزه های، عمرانی - کالبدی، اجتماعی - فرهنگی و درون سازمانی بر کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول، نسبتاً مطلوب ارزیابی می گردد.

ابتدا رابطه و میزان همبستگی بین متغیرهای مستقل (شاخص های مدیریت شهری) و متغیر وابسته کیفیت زندگی از طریق آزمون همبستگی پیرسون جدول (۱۳)، آزمون دوربین واتسون جدول (۱۴) و تحلیل واریانس رگرسیون جدول (۱۵) بررسی و ارزیابی گردید؛ در ادامه ضرایب معادله رگرسیون محاسبه شد. جدول (۱۶)، و سپس فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفت. جدول (۱۷).

جدول ۱۳: بررسی رابطه بین همبستگی متغیرهای مستقل و وابسته

متغیر مستقل	عملکرد عمرانی - کالبدی	عملکرد اجتماعی - فرهنگی	عملکرد درون سازمانی
ضرایب			
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۲۸۱**	۰/۱۶۱**	۰/۲۳۲**
سطح معناداری (Sig)	۰/۰۰۳	۰/۰۰۳	۰/۰۰۱
فراوانی	۴۰۰	۴۰۰	۴۰۰
متغیر وابسته: کیفیت زندگی ***: خطای ۰/۰۱			

نتایج جدول (۱۳) مقدار سطح معناداری کمتر از ۰/۰۱ درصد خطاست را نشان می دهد. به گونه ای که شدت همبستگی رابطه برای عملکرد عمرانی-کالبدی، اجتماعی-فرهنگی، سازمانی به ترتیب (۰/۲۸۱)، (۰/۱۶۱) و (۰/۲۳۲) برآورد شده است؛ که بیانگر رابطه مثبت و معناداری بین متغیرهای پژوهش می باشد.

جدول (۱۴): آزمون دوربین واتسون

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین	دوربین- واتسون
۱	^a ۰/۳۵۹	۰/۱۳۸	۰/۱۳۱	۰/۳۷۶	۱/۶۶۹

با توجه به اطلاعات جدول (۱۴)، فرض استقلال بین خطاها تأیید شود. یعنی مقدار آماره دوربین-واتسون در فاصله ۱/۵ تا ۲/۵ قرار دارد (۱/۶۶۹)، بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد. بنابراین تحلیل رگرسیون برای داده‌ها معتبر است. بنابراین فرض H_0 تأیید می‌شود.

اطلاعات مدل، همبستگی بین متغیرهای شاخص‌های مدیریت شهری و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول، برابر با ۰/۳۵۹ نشان می‌دهد. ضریب تعیین ۰/۱۳۸ به دست آمده و این مقدار نشان می‌دهد که ۱۳/۸ درصد تغییرات کیفیت زندگی توسط متغیرهای مدیریت شهری تبیین می‌شود. بنابراین مدل از کفایت لازم برخوردار است. بررسی و ارائه مدل تأثیر شاخص‌های مدیریت شهری در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول، شاخص‌های کفایت مدل در جدول (۱۵) آمده است.

با توجه به اینکه ضریب همبستگی ساده برابر با ۰/۳۵۹، مقدار F حاصل از تجزیه واریانس برابر با ۱۸/۹۹۳ و سطح معنی‌داری آن، که در سطح کمتر از یک هزارم معنی‌دار می‌باشد. لذا با مشاهده ضریب تعیین می‌توان نتیجه گرفت، که متغیرهای مذکور ۱۳/۸ درصد تغییرات در متغیر وابسته را تبیین نموده است.

جدول (۱۵): تحلیل واریانس رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۸/۹۹۲	۳	۳/۱۲۵	۱۸/۹۹۳	۰/۰۰۰ ^b
مجموع مربعات خطا	۶۰/۳۹۰	۳۶۴	۰/۱۵۷		
کل	۶۹/۳۸۲	۳۶۷			

تحلیل رگرسیون بررسی رابطه بین شاخص‌های مدیریت شهری و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول، بر اساس مدل (معادله) به صورت زیر خواهد بود.

$$y = b_0 + b_1(x_1)$$

براساس اطلاعات جدول (۱۶) مقدار سطح معناداری تحلیل واریانس برابر با ۰/۰۰۰ است، که این مقدار از مقدار ۰/۰۵ کوچکتر است. بنابراین فرض صفر بالا رد می‌شود. یعنی در مدل رابطه معناداری بین دو متغیر وجود دارد.

جدول (۱۶): ضرایب معادله رگرسیون

مدل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	t آماره	سطح معنی‌داری
-----	----------------------	---------------------	---------	---------------

		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۱۹/۵۸۸		۰/۱۳۱	۲/۵۱۱	عرض از مبدا
۰/۰۱۴	۵/۵۷۹	۰/۳۰۸	۰/۰۴۹	۰/۲۴۱	عملکرد عمرانی - کالبدی
۰/۰۱۱	-۲/۴۹۸	-۰/۱۸۱	۰/۰۴۹	-۰/۱۳۹	عملکرد اجتماعی - فرهنگی
۰/۰۰۰	۴/۶۰۱	۰/۳۹۱	۰/۰۴۷	۰/۱۹۱	عملکرد درون سازمانی

براساس خروجی ضرایب جدول شماره (۱۶) در این معادله رگرسیونی که کیفیت زندگی شهروندان Y به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شد؛ نتایج نشان دهنده آن است که ضریب تأثیر متغیر مستقل عملکرد عمرانی - کالبدی (X_1) در سطح تشخیص ۰/۰۱ معنادار است ($t=5/579$, $Pvalue=0/014$). بنابراین، فرضیه اول پژوهش (تأثیر عملکرد عمرانی - کالبدی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول) تأیید شد.

ضریب تأثیر متغیر مستقل عملکرد اجتماعی - فرهنگی (X_2) که هم‌زمان با متغیر عملکرد عمرانی - کالبدی (X_1) وارد مدل شد، در سطح تشخیص ۰/۰۵ با احتمال ۹۵ درصد معنادار است ($t=-2/498$, $Pvalue=0/011$). بنابراین، فرضیه دوم پژوهش (تأثیر عملکرد اجتماعی - فرهنگی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول) تأیید شد.

ضریب تأثیر متغیر مستقل عملکرد درون سازمانی (X_3) که هم‌زمان با متغیر عملکرد عمرانی - کالبدی (X_1) و عملکرد اجتماعی - فرهنگی (X_2) وارد مدل شد، در سطح تشخیص ۰/۰۱ با احتمال ۹۹ درصد معنادار است ($t=4/601$, $Pvalue=0/000$). بنابراین، فرضیه سوم پژوهش (تأثیر عملکرد درون سازمانی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول) مورد تأیید قرار گرفت.

لازم به ذکر است که، در مجموع، با توجه به ضریب تعیین محاسبه شده، این سه متغیر (X_1 و X_2 و X_3) ۱۳/۸ درصد در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول (Y) نقش بیشتری داشته‌اند. از بقیه عوامل به علت محدودیت موضوعی در این تحقیق مورد بررسی قرار نگرفتند.

-بررسی تأثیر شاخص‌های مدیریت شهری در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول

برای این منظور از آزمون رگرسیون چندمتغیره در نرم‌افزار SPSS استفاده شد. براساس نتایج همبستگی بین متغیرهای شاخص‌های مدیریت شهری و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول برابر با ۰/۳۵۹ است. ضریب تعیین ۰/۱۳۸ به دست آمده و این مقدار نشان می‌دهد که ۱۳/۸ درصد تغییرات کیفیت زندگی توسط متغیرهای مدیریت شهری تبیین می‌شود. با توجه به شاخص‌هایی که عنوان شد، مدل از کفایت لازم برخوردار است. در این مرحله متغیر مستقل و متغیر وابسته وارد معادله گردید. ضریب همبستگی ساده برابر با ۰/۳۵۹ دیگر مقدار F حاصل از تجزیه واریانس برابر با ۱۹/۵۸۸ و سطح معنی‌داری آن برابر با ۰/۰۰۰ که در سطح کمتر از یک هزارم معنی‌دار می‌باشد. لذا با مشاهده ضریب تعیین می‌توان اظهار کرد که متغیرهای مذکور ۱۳/۸ درصد تغییرات در متغیر وابسته را تبیین نموده است. نتایج آزمون فرضیه‌ها جدول (۱۷) براساس خروجی ضرایب تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته تأیید شد.

جدول (۱۷): نتایج آزمون فرضیه‌ها

ردیف	تأثیر متغیر مستقل بر وابسته	ضریب تأثیر	نتیجه فرضیه
۱	تأثیر عملکرد عمرانی - کالبدی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول	۰/۲۴۱	تأیید
۲	تأثیر عملکرد اجتماعی - فرهنگی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول	-۰/۱۳۹	تأیید
۳	تأثیر عملکرد درون سازمانی در کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول	۰/۱۹۱	تأیید

در خصوص میزان هم سویی نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های قبلی، بیانگر این است که، نتایج این پژوهش با پژوهش رستمی‌نیا (۱۳۹۶) به لحاظ تأثیر عملکرد مدیریت شهری بر ارتقا کیفیت زندگی شهروندان هم‌سو است. نتایج پژوهش برقی و همکاران (۱۳۹۷) به لحاظ تأثیر عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی شهروندان هم‌سو است. ونگ و همکاران (۲۰۰۶) معتقدند که ارزیابی عملکرد مدیریت شهری با استفاده از معیارهای قابل اندازه‌گیری، می‌تواند در بهبود عملکرد مدیریت شهری بسیار مفید باشد. که در این پژوهش نیز عملکرد مدیریت شهری شهر دزفول مورد ارزیابی قرار گرفته است. نتایج پژوهش شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۳) وضعیت کیفیت زندگی و عملکرد مدیریت شهری مینودشت را مورد ارزیابی قرار دادند و رابطه این دو را مورد بررسی قرار دادند که این پژوهش با پژوهش حاضر هم‌سو است. همچنین نتایج پژوهش خلیل‌آبادی و همکاران، (۱۳۹۴) و (۱۳۹۵) مبنی بر بیشترین تأثیرگذاری شاخص خدمات شهری (عمرانی - کالبدی) مدیریت شهری بر کیفیت زندگی با پژوهش حاضر هم‌سو است.

جمع بندی و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از بررسی‌ها نشان داد، که مقدار ضریب همبستگی ساده بین متغیرهای شاخص‌های مدیریت شهری و کیفیت زندگی شهروندان شهر دزفول برابر با $0/359$ ، مقدار F حاصل از تجزیه واریانس برابر با $19/588$ و سطح معنی‌داری آن برابر با $0/000$ ، که در سطح کمتر از یک هزارم معنی‌دار می‌باشد. همچنین مقدار ضریب تعیین $0/138$ بیانگر این است، که $13/8$ درصد تغییرات کیفیت زندگی توسط متغیرهای مدیریت شهری تبیین می‌شود.

بنابراین بین شاخص‌های مدیریت شهری با کیفیت زندگی شهروندان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه شهروندان بیانگر این است، که شاخص عملکرد عمرانی - کالبدی مدیریت شهری با کیفیت زندگی شهروندان با ضریب تأثیر 24 درصد، بیشترین تأثیر را در تبیین کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌نماید. با توجه به اینکه، این شاخص دربرگیرنده عملکرد شهرداری در زمینه (مدیریت زباله‌ها و پسماندهای جامد شهری، نظافت روزانه خیابان‌ها و پیاده‌روها، رسیدگی به کانال‌ها، جوی‌ها و کنترل روناب‌ها، توسعه و نگهداری فضای سبز، کنترل و بهبود وضعیت حمل‌ونقل شهری، ساماندهی آلاینده هوا، صوتی و محیطی، وضعیت آسفالت سطح خیابان‌ها، زیرسازی و جدول‌گذاری کنار خیابان‌ها، روشنایی خیابان‌ها و پارک‌ها در هنگام شب، بازسازی بناهای فرسوده، و جلوگیری از ساخت و زیرساخت‌های غیرمجاز) است. از این رو چنانچه شهرداری در این زمینه عملکرد مطلوبی داشته باشد، موجب رضایت شهروندان و در نتیجه ارتقاء کیفیت زندگی را در پی خواهد داشت. از طرفی بررسی نتایج آمار توصیفی حاکی از آن بود، که شهروندان کمتر از حد متوسط ($2/711$) از این عملکرد رضایت داشتند، که لازم است مسئولان در خصوص ارتقاء این عملکرد چاره‌اندیشی نموده تا رضایت شهروندان را بهبود بخشند.

از دیگر شاخص‌های مدیریت شهری، شاخص عملکرد درون‌سازمانی است، بررسی نشان داد، که به میزان 19 درصد در کیفیت زندگی شهروندان تأثیرگذار بوده است. سطح رضایتمندی این شاخص از نظر شهروندان $2/281$ ، که نشان‌دهنده عملکرد نسبتاً ضعیف کارکنان

سازمان شهرداری است. لذا لازم است، سازمان شهرداری جهت ارتقاء روابط درون‌سازمانی و بهره‌وری کارکنان برنامه ریزی نماید.

شاخص عملکرد اجتماعی - فرهنگی متغیر دیگری است، که رابطه آن با کیفیت زندگی شهروندان مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج حاصل از بررسی ضریب تأثیر این متغیر بیانگر این است، که این شاخص به میزان 14 درصد تأثیر معکوس بر کیفیت زندگی شهروندان داشته است. سطح رضایتمندی این شاخص از نظر شهروندان $2/512$ ، که عملکرد ضعیف سازمان شهرداری را نشان می‌دهد. چنانچه عملکرد مدیریت شهری در این زمینه مناسب باشد، قاعدتاً بایستی سطح کیفی زندگی شهروندان نیز ارتقاء می‌یافت، اما نتایج این پژوهش نشان داد، تأثیر عملکرد شاخص اجتماعی - فرهنگی در ارتقاء کیفیت زندگی شهروندان معکوس ($-0/139$) می‌باشد. لذا بازنگری اساسی در برنامه‌های شهرداری شدیداً احساس می‌گردد.

پیشنهادهای

- علی‌رغم اینکه تحلیل داده‌ها و آزمون‌های انجام شده در خصوص تاثیر کلی شاخص‌های مدیریت شهر دزفول در زمان انجام این پژوهش نسبتاً مطلوب ارزیابی گردید؛ ولی در برخی زیر شاخص‌ها تا وضعیت مطلوب فاصله وجود دارد. بر این اساس پیشنهادهای جهت رسیدن به وضعیت مطلوب در تمامی زیر شاخص‌ها به شرح زیر ارائه می‌گردد:
- رفع کمبودهای برخی سرانه‌های کاربری‌های خدماتی مورد نیاز محله و تجمیع فعالیت‌ها و ایجاد مراکز محله‌ای کارآمد؛
 - ساماندهی و مناسب‌سازی محلات و فضاهای شهری در جهت پیاده‌مداری، به ویژه برای معلولان و سالمندان؛
 - ارائه برنامه‌های تشویقی و ترغیبی و حمایتی نظیر مشاوره رایگان، کاهش هزینه و زمان دریافت پروانه‌های ساختمانی و اشتغال از طرف مدیریت شهری؛
 - حفظ و نگهداری میراث ملی و فرهنگی و تاریخی از طریق تعاملات سازنده با سایر دستگاه‌ها در جهت بهسازی و نوسازی و مرمت این آثار در جهت ارتقاء شاخص کیفیت زندگی در بعد اجتماعی-فرهنگی و اقتصادی؛
 - احداث و ساماندهی تجهیزات شهری (اینترنت، حمل و نقل عمومی، پارکینگ، پارک و فضای سبز و...) به صورت متوازن در سطح شهر با هدف بهبود کیفیت زندگی شهروندان؛
 - بسط و گسترش روحیه‌ی شادابی، امیدواری، اعتماد اجتماعی، مشارکت در شهر از طریق ایجاد انجمن‌های مردمی در سطح محلات توسط مدیریت شهری؛
 - احداث فرهنگسراها و عرضه خدمات فرهنگی، تأسیس مراکز ترویج افکار و ارتباطات و خدمات رسانی؛
 - ایجاد مراکز تفریحی، فرهنگی و ورزشی برای جوانان و نوجوانان، با هدف بالا بردن سطح رضایتمندی شهروندان از سکونت در شهر؛
 - استفاده از شیوه‌های مکانیزه در تفکیک و جمع‌آوری پسماندهای شهری؛
 - بکارگیری افراد با تخصص‌های مرتبط در بخش‌های مختلف سازمانی مدیریت شهری؛
 - برگزاری دوره‌های ضمن خدمت آموزشی برای ارتقاء سطح دانش تخصصی و مدیریتی کارکنان شهرداری مطابق با تحولات شهری جدید؛
 - انجام مطالعات تخصصی در خصوص نیازها و تقاضای جدید شهروندان، به ویژه در حوزه فرهنگی-اجتماعی.

References

- Ahmadinejad, Somaye; Saraei, Mohammad Hossein; Rezaei, Mohammadreza. (2022) Analyzing the impact of knowledge management artifacts on performance Urban management (case study: Yazd city). Human Geography Research, 53 (3) 999-1013. (in 23ersian)
- Ardebili, Seyed Mohammad Safieddin, & et al (2023) An analysis of renewable electricity generation potential from municipal solid waste: a case study (Khuzestan Province, Iran), Biomass Conversion and Biorefinery volume 13, pages89-97. (in 23ersian)

- Ashtianiaraghi, M., Sarvar, R., Zivyar, P., & Fallahtabar, N. (2020). Realization of integrated urban management with emphasis on the role and power of actors' different levels of Tehran's urban management. , 11(40), 31-46. (in 24ersian)
- Babaei, Abbas; Karke Abadi, Zainab;Kamyabi, Saeed. (2019) Obstacles of urban management in livability of cities, case study: Semnan city. Applied Research Journal of Geographical Sciences, 20(58), 318-301. (in 24ersian)
- Biagi, B. & Ladu, M. G. & Meleddu, M. (2018) Urban quality of life and capabilities: An experimental study, Ecological Economics, Vol.150, pp.137-152. (in 24ersian)
- Carr, R.K & et al (1964). American Democracy in Theory and Practice, NewYork: Holt, Rinehart and Winston Caulfield.
- Costanza, R. & Fisher, B. & Ali, S. & Beer, C. & Bond, L. & Boumans, R. & Snapp, R. (2007) Quality of life: An approach integrating opportunities, human needs, and subjective well-being, Ecological economics, Vol.61, No.(2-3), pp.267-276.
- Crocker, T. F. & Brown, L. & Clegg, A. & Farley, K. & Franklin, M. & Simpkins, S. & Young, J. (2019) Quality of life is substantially worse for community-dwelling older people living with frailty: systematic review and meta-analysis, Quality of Life Research, Vol.28, No.8, pp.2041-2056.
- Dawai, Jamshid. (2019). Evaluation of the effectiveness of urban management on the quality of life of citizens, Master's thesis of Azad University, Ahvaz branch. (in 24ersian)
- Delfim S. (2006). Monitoring urban quality of life Experience, Social Indicators Research.
- Dissart, J. Deller, S. 2000 ,Quality of Life in the Planning Literature. Journal of Planning Literature, 15: 135-161.
- Esmit, D. (2001), Human welfare and social justice, translation: Hussein Hatami Nejhad, political and economic data, Vol. 17, No. 185.
- Evans, D.R. 1994), Enhancing quality of life in the population at large. Social Indicators Research. 33: 47-88.
- Faghih Larijani, F. (2022). The Dichotomy between Municipality and City Council's Legal Entity: The Structural Pathology of Local Government in Iran. *Public Law Studies Quarterly*, 52(4), 2095-2109.
- Fani, Zohra, Heydari, Saman, Aghaei, Parviz. (2014). Measuring the quality of urban life with an emphasis on gender, case study: Qorve city. Scientific Quarterly of Urban Ecology Research, 6(12), 65-78.
- Faraji Molai, Amin, Aazimi, Azadeh and Ziari, Karamatullah. (2010). Preliminary analysis of quality of life in urban areas of Iran. Journal of Urban Planning and Research, 1 (2). (in 24ersian)

- Faraji Sabokbar, Hasan Ali, Sadeghlou, Tahereh and Sajasiqidari, Hamdollah. (2011). Measuring the quality of life in rural areas: A case study of Aghbalag village, Zanjan province, Quarterly Village and Development, Tehran: Year 14, Number 6, Winter. (in 25ersian)
- Flacke, J. & Köckler, H. (2015) Spatial urban health equity indicators—A framework-based approach supporting spatial decision making. Sustainable Development and Planning VII; Özçevik, Ö., Brebbia, C., Sener, S., Eds, pp.365-376.
- Foo, T. S. (2000).Sublective assessment of urban quality of life in Singapore(1997-1998). Habitat international, 24(1), 31-49.
- Furohi, M., Moharramzadeh, M., Imanzadeh, M., & Eskandari, S. (2022). Model Design of Active and Sport-Friendly Cities With an Emphasis on Open Policy of Urban Management in Iran. *Research in Sport Management and Marketing*, 3(3), 1-16.
- Gutierrez, A. & Santos, J. & Montoya-Torres, J. R. & Velazquez-Martinez, J. C. (2019) Evaluation of municipal services inselected wards of Dhaka City Corporation, Sustainable Cities and Society, Vol.52, No.3, pp.324-340.
- Heart, U. (2010) Urban Health Equity Assessment and Response Tool USER MANUAL. Health, Vol.49, No.1, pp.86-95.
- Ho, E. C. K., (2006), The Leasehold System as a Land Management Measure to Attain Sustainable Development Planning by Contract A Hong Kong Case Study, Property Management, 24 (3), 272-292.
- Hosseini, Ali, Pour Ahmad, Ahmad, Pajohan, Musa, Rahimi, Hojatollah, (2013), the role of urban management institutions in the sustainable management of the city with an emphasis on the position of the Article 5 Commission of the City of Tehran, Urban Management, No. 28, 46-27. (in 25ersian)
- Jeppesen, S., Andersen, J. E., & Madsen, P. V., (2006), Urban Environmental I in Developing Countries-Land Use, Environmental Health and Pollution Management-A Review.University of Copenhagen.
- Judy, B., Mogheli, M., & khorambakhte, A. A. (2022). Evaluating the Performance of Sustainable Urban Management with a Citizen Satisfaction Approach (Case Study: Ardabil Neighbourhoods). *Sustainable city*, 4(4), 101-117. (in 25ersian)
- Justice, Fardad. Mirzaei, Mino. Vazirpour, Shabbo. (2009) Human Geography Scientific Research Quarterly, Tehran, second year, first issue.
- Kazemian, Gh. & Meshkini, A. & Bigleri, Sh. (2011) Evaluating the performance of urban management in neighborhood sustainability of two municipalities in Tehran's 4th district (Majidieh, Shamsabad and Kalad neighborhoods), Journal of Applied Research in Geographical Sciences, Vol. 11, No. 21, pp. 7-28. (in 25ersian)

- Khalilabadi, Hassan. Shahmoradi Qaheh, Soudabeh. Khanizadeh Mohammad Ali. (2017) The effect of urban management performance on improving the quality of life of citizens (case example: Jadid Shahr, Baharestan), Human and Environment Quarterly, No. 54.
- Khodam Al-Husseini, A. & Bahrami, A. (2019) Evaluating the Performance of Urban Management in Urban Sustainability (Case Study: Izeh City) Quarterly Journal of Geography and Environmental Studies, Vol.8, No.30, pp.48-33. (in 26ersian)
- King I. (1994), Quality of life and goal attainment nursing. Scince; 71(1):29-56.
- Kokabi, Afshin, (2016), thesis for the promotion of urban life in the city center, the study of the central area of Khorramshahr city, Tarbeyat Modares University, Faculty of Arts. (in 26ersian)
- Latifi, Gholalamreza and Swayzi, Amir (2013) Evaluation of the performance of urban management based on measuring the amount of loss of citizens, sample Case: Region 10 of Isfahan city, the first national conference on geography, urban planning and sustainable development, November 2013, Tehran, pp. 1-18. (in 26ersian)
- Lin, Y. C. & Liu, W. Y. (2021) Assessment of the management performance of a National Urban Forest Park in Taiwan, Urban Forestry & Urban Greening, Vol.60, No.5, pp.505-530.
- Majedi, S. M. et al. (2005), The relationship between contextual variable, social capital and satisfaction of life quality, Case study: villages of Fars Province, Journal of Rural Development, Year 9, No. 4: 91-135. (in 26ersian)
- Mao, Z. & Wang, D. (2020) Residential relocation and life satisfaction change: Is there a difference between household couples?, Cities, Vol.97, pp.102565.
- Mc Neil, M. & Mumvuma, T. (2016) Demanding Sustainable urban management: A Stocktaking of Social Accountability Initiatives in Anglophone Africa. Washington, DC: The International Bank for Reconstruction and Development/the World Bank.
- McCrea, R., Shyy, T., & Stimson R., (2004). Modeling Urban Quality of Life in South East Queensland by linking subjective and objective indicators, 28th Australian and New Zealand regional Science Association International annual Conference, Wollongong, NSW, 28th September to 1 October.
- Miremadi, M. & Bandari, R. & Heravi-Karimooi, M. & Rejeh, N. & Nia, H. S. & Montazeri, A. (2020) The Persian short form Aging Perceptions Questionnaire (APQ-P): A validation study, Health and Quality of Life Outcomes, Vol.18, No.1, pp.1-9. (in 26ersian)
- Mirzaei, H. & Zhaleh, A. B. D. I. & Ahmadnezhad, E. & Gohrimehr, M. & Abdalmaleki, E. & Alvandi, R. & Harirchi, I. (2020) Health Status in the Islamic Republic of Iran, Middle East and North Africa Countries: Implications for Global Health. (in 26ersian)
- Moghimian, M. & Kashani, F. & Cheraghi, M. A. & Mohammadnejad, E. (2015) Quality of life and related factors among people with spinal cord injuries in Tehran, Iran, Archives of trauma research, Vol.4, No.3, pp.19-28. (in 26ersian)

- Nallathiga, R., (2008), Metropolitan Urban Governance Approaches and Models: Some Implications for Indian Cities, Paper Presented at the Third international Conference on Public Policy and Management on “Urban Governance and Public-Private Partnerships ” Held at the Indian Institute of Management – Bangalore on August 1-6 Bangalore.
- Pal, A. K., Kumar, U. C, (2005). Quality of Life Concept for the Evaluation of Societal Development of Rural Community in West Bangal, India, Rural.
- Petróczy, D. G. (2021) An alternative quality of life ranking on the basis of remittances, Socio-Economic Planning Sciences, Vol.78, pp.11-24.
- Rahmanian, Majid, (2006), basic issues of urban unit management, a case study of Tehran city. (in 27ersian)
- Ratcliffe, J., & Stubbs, M, (2013), Urban planning and real estate development. Routledge.
- Saeed Nia, Ahmed (2000). Urban Management . Organization of Municipalities of the country, Tehran, Volume 11.
- Sansom, G., Portney, K.E. (2019). Sustainable Cities, Policies and Healthy Cities. In: Nieuwenhuijsen, M., Khreis, H. (eds) Integrating Human Health into Urban and Transport Planning. Springer, Cham.
- Shahhosseini, Parvaneh; Tavakoli, Haniyeh. (2013). Analysis of the quality of urban life indicators of the case: Wardvard neighborhood, District 21, Tehran, Amayesh Mohit, 7 (24). (in 27ersian)
- Shayan, S., Kim, K. P., Ma, T., Nguyen, T. H. D. (2020). The first two decades of smart city research from a risk perspective. Sustainability, 12(21), 9280.
- Shiah, Ismail (2003). Necessity of urban management transformation in Iran, Journal of Geography and Development, No. 1, Zahedan University.
- Talebi, M. A. & Rahnamaei, M. T. & Ghorbani Nejad, R. (2021) Pathology of barriers to good urban governance in middle cities Case study: Neishabour city, Journal of Sustainable City, Vol. 3, No. 4, pp. 43-57. (in 27ersian)
- Vaysi, Hadi, (2012), Examining local government models and their adaptation to Iranian cities, Geography and Development, No. 33, 158-139. (in 27ersian)
- Wann-Ming, W. (2019) Sustainable Urban Transportation Planning Strategies for Improving Quality of Life under Growth Management Principles, Sustainable Cities and Society, Vol.44, pp. 275-290.
- Wong, S. W ; Tang, B and Horen, B. V.,(2006). Strategic Urban Management in China: A Case Study of Guanzhou Development District, habitat international 30 (3) 645- 667.
- Wu, S. & Li, D. & Wang, X. & Li, S. (2018) Examining component-based city health by implementing a fuzzy evaluation approach, Ecological Indicators, Vol.93, pp.791-803.

- Xu, Z. & Zhang, J. & Zhang, Z. & Li, C. & Wang, K. (2020) How to perceive the impacts of land supply on urban management efficiency: Evidence from China's 315 cities, Habitat International, Vol.98, No.5, pp.123-145.
- Yin, P. (2019) Urban-rural inequalities in spatial accessibility to prenatal care: A GIS analysis of Georgia, USA, 2000-2010. GeoJournal, Vol.84, No.3, pp.671-683.
- Ziari, K. & Yadalahnia, H. & Yadolnia, H. (2020) Analysis of urban management performance with emphasis on the indicators of good governance from the perspective of citizens (Case study: Sari city), Urban Research and Planning, Vol. 11, No. 40, pp. 1-16.