

نقش شهرداری تهران در ارتقاء شاخص های اجتماعی زندگی شهروندان

(نمونه موردی، منطقه ۶ کلانشهر تهران)

محمد تقی رضویان

استاد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه شهید بهشتی

مصطفی هراثینی

دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه تهران

مهرداد بهرامی

دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه شهید بهشتی

Bahrami.mehرداد99@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۲/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۲/۱۴

چکیده

هدف از این تحقیق ارزیابی نقش شهرداری تهران در ارتقاء شاخص های اجتماعی شهروندان می باشد. بر همین اساس روش تحقیق در این بررسی توصیفی- تحلیلی بوده که آمار و اطلاعات آن با استفاده از پرسشنامه بدست آمده است. جامعه آماری این پژوهش ساکنین منطقه ۶ کلانشهر تهران می باشند که با استفاده از فرمول کوکران، نمونه ای به حجم ۲۸۵ نفر از بین آنها با روش نمونه گیری تصادفی انتخاب گردیده و در تحلیل های کمی از نرم افزار SPSS22 و آزمون های پارامتریک و ناپارامتریک استفاده شده است. در این تحقیق دو گروه شاخص های ذهنی و عینی و دو بعد ارزیابی شخصی و کارکردی مورد استفاده قرار گرفته است. یافته های تحقیق نشان دهنده نقش فزاینده ی شهرداری در ارتقاء شاخص های ذهنی و فردی شهروندان می باشد. به گونه ای که در تمامی مؤلفه ها، رابطه معنادار به دست آمده و فقط در مورد گویه ی احساس بهزیستی شغلی این رابطه معنادار نیست. همچنین رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی شهروندان و میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری، نشان دهنده ی رابطه ی معنادار بین متغیرهای سن و درآمد و میزان رضایتمندی است. بدین صورت که با افزایش سن و میزان درآمد، سطح رضایت مندی از عملکرد اجتماعی شهرداری نیز افزایش می یابد.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، شاخص های اجتماعی، منطقه ۶، شهرداری تهران

مقدمه

قرن حاضر، قرن شهر نشینی است. طی این قرن برای نخستین بار در طول تاریخ بشر درصد جمعیت شهرنشین جهان از جمعیت روستانشین پیشی می گیرد. در ایران همچون اغلب جوامع در حال توسعه، میل رو به تزایدی برای زتدگی در شهر و شهری شدن به وجود آمده و بر اساس آخرین آمار رسمی کشور، ۷۲ درصد از جمعیت ایران، در شهرها زندگی می کنند. در این معنا می توان گفت امروزه شهرنشینی به عنوان شیوه غالب زندگی ایرانیان درآمده است. این در حالی است که رشد شهرنشینی در ایران روند ناموزنی داشته است. از جمله اینکه بیشترین رشد شهرنشینی در طی چهار دهه اخیر مربوط به شهرهای بزرگ، به ویژه کلانشهر تهران بوده است و این امر سبب انباشته شدن مشکلات عدیده اجتماعی در شهرهای بزرگ گردیده است (ممتاز، ۱۳۸۱). به علاوه پیش بینی های جمعیتی که در سال های آینده جمعیت کلانشهرها همچنان افزایش خواهد یافت و به تبع آن می توان انتظار داشت مشکلات اجتماعی نیز تمرکز بیشتری در کلانشهرها پیدا کند (Gottdiener, 1994). کلانشهرها، که خود به صورت شهر کشور جلب توجه می کنند، باعث ایجاد بافت ها و ترکیب های مختلف شهری و عوامل ارتباطی و اقتصادی پیچیده ای شده اند. اگر چه شهر نشینی واجد بسیاری از مزایا و عوامل رفاهی است، با این وجود مشکلات بسیاری را نیز به همراه دارد. به عبارت دیگر توسعه شهر نشینی و بزرگ شدن شهرها علاوه بر اینکه در راستای امنیت و رفاه شهروندان نقش داشته، نارسایی هایی نیز در زندگی شهروندان به ویژه از نظر اجتماعی و اقتصادی به وجود آورده است که در بسیاری از مواقع این نارسایی ها به صورت مسائل حاد جلوه گر شده اند و بسیاری از نهاد ها و سازمانهای شهری در پی حذف و کاهش این مسائل بوده اند. شهرداری به عنوان مهم ترین عنصر مدیریت شهری، از جایگاه خاصی در نظام اداری کشور برخوردار است و به لحاظ حقوقی و اداری، جزء موسسه های عمومی محسوب می شود. با این مفهوم، شهرداری یک نهاد عمومی اما غیر دولتی است که اقتدار و رسمیت آن ناشی از رای مردم یا نمایندگان مردم است و در قلمرو وظایف خود باید دارای استقلال عمل باشد، با این حال در ایران هیچ گاه شهرداری ها به طور کامل از استقلال قانونی برخوردار نبوده و علاوه بر آن، قوانین موجود (از جمله ماده ۵۳ قانون تشکیلات شورای اسلامی) موجب شده است که شهرداری ها به شدت تحت کنترل و نظارت وزارت کشور و سازمان ها و مقامات محلی تابع آن مانند استاندار و فرماندار باشند. برابر ماده ۵ قانون محاسبات وزارت

کشور " شهرداری سازمانی است عمومی و غیر دولتی که دارای شخصیت و استقلال حقوقی بوده و تحت نظر شورای شهر که منتخب مردم است و نظارت دولت از طریق وزارت کشور برای انجام وظایفی که در قانون شهرداری آمده است، تاسیس شده است" (عبداللهی و اکبری، ۱۳۸۱: ۱۸۷).

وظایف شهرداری های جهان، روز به روز گسترده تر می شود و شهرداری ها به عنوان نهادهای مدنی، محلی، عمومی و غیر انتفاعی وظایف بیشتری را بر عهده می گیرند و وظایفی که بر دوش دولت ها قرار گرفته به این نهادهای محلی واگذار می شود. امروزه دیگر در دنیا به شهرداری به عنوان پیمانکار بزرگ که باید برخی از فعالیت های عمرانی و خدماتی شهر را انجام دهد، نگریسته نمی شود؛ بلکه شهرداری موسسه ای مدنی و برخاسته از مردم است که وظیفه فعالیت در راستای توسعه پایدار و توسعه انسانی را بر عهده دارد. به همین دلیل است که شهرداری ها باید در کنار فعالیت های سنتی و مرسوم خود به فعالیت های فرهنگی، بهزیستی و زیست محیطی بپردازد. در واقع نقش شهرداری به عنوان هسته مرکزی مدیریت شهری، هدایت، نظارت، راهبری و جلب مشارکت سایر بازیگران است (کیانی، ۱۳۸۷: ۱۰۷). نتایج مطالعات، حاکی از آن است که میزان اعتماد و مشارکت شهروندان در اداره امور شهر و همکاری آن ها با شهرداری در حد متوسط به پایین است و اغلب شهروندان به شهرداری به عنوان نهادی دولتی نظر دارند (اصغریور، ۱۳۸۶؛ صدقی و شریف زاده، ۱۳۸۷ و عباس زاده، ۱۳۸۷). این مسئله نشان می دهد که شهرداری ها در ایران تا نیل به جایگاه نهاد اجتماعی فاصله زیادی دارند. نهاد اجتماعی مجموعه ای منظم از الگوهای اجتماعی سازمان یافته و پایداری است که رفتارهای اجتماعی تثبیت یافته ای را موجب می شود و از این طریق نیازی اساسی از جامعه را بر طرف می کند (کوئن، ۱۳۷۵: ۱۱۰). طبق این تعریف، زمانی شهرداری به یک نهاد اجتماعی بدل می شود که شهروندان، آن را جزئی لاینفک از زندگی شهری خود بدانند و شهرداری قادر به ایفای نقش حیاتی خود در شهر باشد (نوبخت و معصومی راد، ۱۳۹۰). در این حالت، شهر به عنوان کلیتی یکپارچه و به هم پیوسته، به سازمانی متشکل و مقتدر با مدیریتی یکپارچه و کارآمد نیازمند است که در ادبیات نظری، ذیل مدیریت مطلوب شهری مطرح می گردد (سرای، ۱۳۸۵: ۵). شهروندان ساکن شهر از مدیریت شهری و شهرداری فقط رسیدگی به وضعیت عمرانی، کالبدی و اقتصادی و خدماتی شهر را انتظار ندارند، بلکه فراهم کردن زمینه حیات اجتماعی، روابط شهروندی، ساماندهی امور اجتماعی و فرهنگی، ایجاد فضاهای عمومی فرهنگی و گذران اوقات فراغت، فراهم کردن

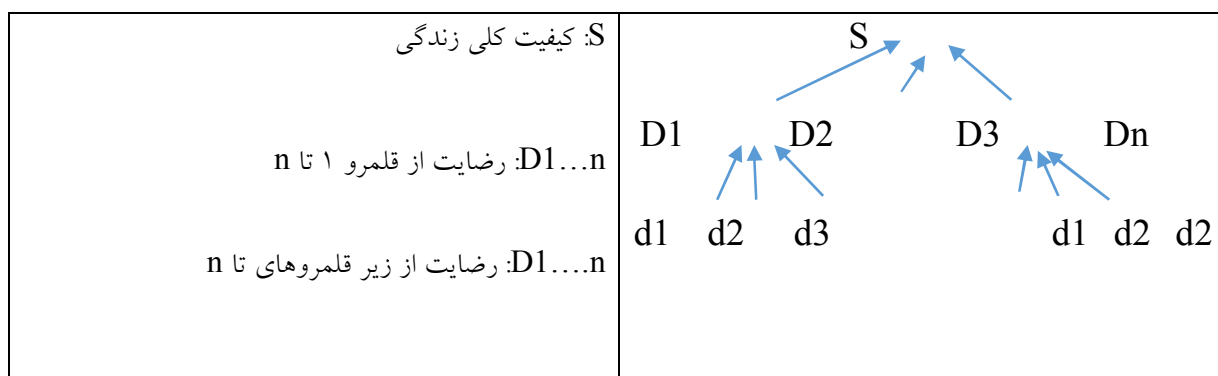
امنیت اجتماعی و روانی و نظایر اینها را نیز می طلبند. هدف از این تحقیق ارزیابی و تحلیل نقش شهرداری تهران در ارتقا شاخص های اجتماعی زندگی شهروندان می باشد که برای نیل به این هدف بین ۲۸۵ نفر از شهروندان منطقه ۶ تهران پرسشنامه توزیع شده است و از شهروندان خواسته شده تا با پاسخ به سوالات میزان رضایتمندی خود را از شهرداری تهران مشخص نمایند.

مبانی نظری

امروزه سطح زندگی تنها به مفهوم وضعیت مادی نیست، بلکه به گفته لاتوش باید میان ((زندگی خوب)) و ((زندگی کمی)) تفاوت قائل شد، زیرا زندگی خوب بیشتر ناظر بر ارزش های اجتماعی و فرهنگی است، در حالی که زندگی کمی، یکی کردن هدف های افراد جامعه (یکسان سازی نیازهای انسانی) است (آسایش، ۱۳۸۰:۹۴). برخورداری از حداقل رفاه و آسایش، شرط اساسی پایداری سیستم اجتماعی و زندگی جمعی است و بدون شک جامعه ی که نسبت به سرنوشت جمعی از اتباع خود بی تفاوت باشد نمی تواند به کامیابی برسد (سواد کوهی، ۱۳۸۹:۱۸). وجود گروه های به شدت محروم در جامعه می تواند به شکل مستقیم تری بر سایر گروه ها نیز اثر بگذارد. آنها نیاز به هزینه در قالب پرداخت مزایای بیکاری و تامین اجتماعی دارند و هنگامی که بی نظمی ها بالا بگیرد ممکن است بافت اجتماعی را تهدید کنند (اسمیت، ۱۳۷۹:۸۳). مدیریت شهر علاوه بر آنکه مسئول برقراری توزیع عادلانه امکانات شهر است، با هدایت کالبدی شهر، رسالت حفظ محیط زیست و سلامت زندگی شهری، زیبایی سیمای شهر، ایجاد فضاهای عمومی برای برقراری ارتباطات و تعاملات شهروندان و گستره ای از همه وجوه زندگی شهری را نیز عهده دار است (سلطانی، ۱۳۸۶:۱).

یکی از اهداف عمده شهرداری ها، افراد، محققان، اجتماعات و دولت ها، درک، اندازه گیری و بهبود و ارتقای شاخص های کیفیت زندگی و به ویژه شاخص های اجتماعی آن بوده است. توجه عملی به تحقیق در این عرصع تعداد زیادی از رشته های علمی از جمله روانشناسی، پزشکی، اقتصاد، علوم محیطی، جامعه شناسی و... را شامل می شود. یک تحقیق از پایگاه داده های موسسه اطلاعات علمی نشان می دهد که از سال ۱۹۸۲ تا ۲۰۰۵ بیش از ۵۵ هزار تحقیق در مورد کیفیت زندگی شهری انجام شده است. کیفیت زندگی اجتماعی به علت کیفی بودن آن، بیشتر به صورت رضایتمندی در ابعاد مختلف قابل محاسبه است و

مهمترین قسمت آن نیز مربوط به قلمرو رضایتمندی ذهنی افراد است، بنابراین، کیفیت زندگی اجتماعی در ابعاد ذهنی، ادراک و ارزیابی افراد را از وضعیت زندگی خود منعکس می سازد و با استفاده از شاخص های ذهنی اندازه گیری می شود. در یکی از مهم ترین روش ها، کیفیت زندگی می تواند تجمعی از سطح رضایت در قلمروهای مختلف زندگی باشد. بر اساس این روش، زندگی به قلمروهای مختلفی تقسیم شده و ترکیب میزان رضایت حاصل از هر یک از قلمروها، کیفیت زندگی کلی را نشان می دهد (خادم الحسینی، ۱۳۸۹: ۵۰).



شکل ۱: کیفیت زندگی به عنوان ترکیبی از مولفه های رضایت در قلمروهای مختلف زندگی (منبع: Pacione, 2003:24)

بر اساس نگرش برنارد^۱، ادغام و برابری اجتماعی در حوزه اقتصادی مشروعیت و مشارکت در حوزه سیاسی و تایید و تعلق در حوزه اجتماعی - فرهنگی از عوامل اساسی ارتقای کیفیت زندگی اجتماعی هستند (غفاری، ۱۳۸۸: ۴۹).

خدمات اجتماعی شهرداری

طبقه بندی خدمات شهری در کشورهای مختلف متفاوت است. انتخاب حوزه خدمات شهری از دیدگاه مدیریت شهری (درکنار مدیریت بخشی و مدیریت منطقه ای) بستگی به نحوه توزیع فعالیت ها و هدایت آنها توسط نهادهای مختلف دارد. به عنوان مثال، برخی از خدمات شهری مانند مدیریت شهری، عمومیت نداشته و به ویژه در کشورهایی که تفکیک وظایف در قالب مدیریت منطقه ای (و شهری) و مدیریت

¹ Bernard

محلی (و بخشی) به طور شفاف صورت نگرفته است، تسلط مدیریت بخشی بر مدیریت شهری قابل مشاهده است. تا چندی پیش برنامه ریزان شهری و مدیران اجرایی شهر، بر اثر فشارهای ناشی از افزایش جمعیت، کمبود مسکن، ترافیک و آلودگی های زیست محیطی، بیشتر در فکر چاره جویی برای حل این مشکلات - که عموماً با کالبد ساختار فیزیکی شهر در ارتباط هستند- بوده اند. به رغم توجه ویژه به این مشکلات، تاکنون پاسخ منطقی و مناسب برای آنها پیدا نشده است (موسوی کربلایی، ۱۳۸۵: ۴۲).

تمام وظایف شهرداری ها در جایگاه خود اهمیت دارند و نمی توان یکی را بر دیگری ترجیح داد. اما برخی وظایف در سال های اخیر بیشتر مورد توجه قرار گرفته اند اگرچه مهم تر از دیگر وظایف نیستند، اما می توان به وسیله تدوین قوانین، آنها را به شهرداری ها واگذار کرد؛ که بیشتر این خدمات، در حیطه ابعاد اجتماعی زندگی قرار می گیرند. برخی از وظایف اجتماعی شهرداری ها عبارتند از:

۱. توسعه فرهنگ و اخلاق شهروندی: ترویج فرهنگ زندگی شهری و تبدیل افراد شهر نشین به شهروندان تاثیرگذار در سرنوشت عمومی شهر

۲. آموزش حقوق و تکالیف شهروندی: آشنایی شهروندان با ضوابط و مقررات شهروندی و شهرنشینی و برگزاری جلسات و دوره های آموزشی و مشاوره

۳. توسعه توانمندی ها و مهارت های شهروندی: تلاش برای اصلاح و آموزش رفتارها و مسئولیت های اجتماعی و انسجام آموزش های مدنی

۴. توسعه فرهنگ مشارکت شهروندان در اداره امور شهر: اصلاح رابطه مردم با متولیان اداره امور شهر (شهرداری) و تشویق و ترغیب شهروندان به مشارکت فعال در اداره امور شهر و توسعه زیر ساخت های شهری (انجمن خیرین شهرساز) و توسعه موسسات خیریه برای کمک به شهروندان نیازمند

۵. توسعه فرهنگ و هویت محله ای: افزایش هویت محله ای از طریق گسترش خانه های فرهنگ به عنوان خردترین سطح خدمات دهی فرهنگی و اجتماعی شهرداری به شهروندان

۶. برنامه های راهبردی: تدوین برنامه های راهبردی و بلند مدت برای انجام امور شهری

۷. ارائه خدمات فرهنگی: شهرداری ها با توجه به این توصیه که شهرهای سالم، شهرهایی هستند با فرهنگ متعالی و پویا، برنامه ریزی های گسترده ای برای گسترش کتاب خوانی، سینما، تئاتر، هنرهای تجسمی و تاسیس باشگاه های فرهنگی دارند تا هم پاسخی به نیازهای مردم در زمینه فرهنگ و هنر باشد و مکانی

برای گذراندن اوقات فراغت اقشار مختلف جامعه تا با رجوع به مراکز فرهنگی به مرور ارزش های فرهنگی در جامعه پررنگ شود.

۸. مبارزه با فقر: شامل تنظیم سیستم های اجتماعی مبارزه با فقر شهری و رسیدگی به مسائل کودکان و زنان خیابانی، زباله گردها و منحرفان اجتماعی به عنوان وظایف ناشی از الزام به توسعه انسانی. در بعد اجتماعی، هدف ایجاد زمینه ی مناسب برای توسعه اسانی است که شامل تغییرات متوالی و مستمر در بدست آوردن الگوهای یک زندگی مطلوب برای کلیه افراد یک منطقه یا کشور با در نظر گرفتن استعدادهای بالقوه افراد و مکان های زیست آنهاست.

شاخص ها و عناصر اجتماعی زندگی شهری

یکی از راه های عملیاتی کردن ارزیابی سطح زندگی شهری، طراحی شاخص های کیفیت زندگی در ابعاد مختلف آن است. در سه دهه گذشته تلاش ها زیادی برای اندازه گیری کیفیت زندگی در نقاط مختلف دنیا صورت گرفته است. در اواسط دهه ۱۹۶۰ و به دنبال بروز پیامدهای نامطلوب حاصل از رشد اقتصادی نظیر آلودگی های محیط زیست، تداوم یا تشدید نابرابری در توزیع ثروت، درآمد، خدمت و فرصت های اقتصادی - اجتماعی و نارسایی های فرهنگی، شاخص های اجتماعی به عنوان ابزاری برای تحلیل و ارزیابی کیفیت زندگی ظهور یافتند و در دهه ۱۹۷۰ در مراکز مطالعات اجتماعی به شکوفایی رسیدند. شاخص های گوناگونی از کیفیت زندگی توسط محققان، آژانس های دولتی، رسانه های گروهی و... پیشنهاد شده است. شاخص های مورد ارزیابی در ارتقای سطح زندگی را می توان در چند حوزه شامل: اقتصادی، اجتماعی و سیاسی و زیست محیطی مورد مطالعه قرار داد، که هدف ما در این پژوهش حوزه اجتماعی است.

تحقیقات در هلسنکی نشان داده است که بین کیفیت زندگی اجتماعی و رفتارهای ناهنجار اجتماعی نظیر خودکشی، انحرافات اجتماعی، الکلیسم و میزان طلاق رابطه مستقیمی وجود دارد (شکویی، ۱۳۷۹: ۸۳).

شهر موجودی زنده است، با ترکیبی از سه عنصر اصلی: کالبد شهر، شهروندان و مدیریت شهری. شهر علاوه بر آنکه دارای کالبد و جسم است، جان و روح نیز دارد. شهر هم سخت افزار دارد و هم نرم افزار، هم حیات مادی و هم حیات اجتماعی و مدنی. اصلی ترین عنصر شهر همانا شهروندان و ساکنان آنها

هستند که یکدیگر روابط اجتماعی دارند و مجموعه متنوعی از نیازهای اقتصادی، روانی، اجتماعی، فرهنگی، بهداشتی و رفاهی را تشکیل می دهد. روبرو شهروندان در شهر فراتر از روابط اقتصادی و مادی است و انواع فراوانی از تعاملات و مناسبات فرهنگی و اجتماعی در شهر رواج دارد و بیش از آنکه محیطی کالبدی باشد، محیطی اجتماعی است (طالبی نژاد، ۱۳۸۲: ۴۰).

یک جامعه با کیفیت بالا جایی است که در آن شهروندان باید به سطح قابل قبولی از تامین اقتصادی و ادغام اجتماعی و زندگی در جماعت های منسجم که به آنها امکان تحقق کامل توانمندی هایشان را می دهد، دست یابند. به تعبیری دیگر، عنصر تامین اجتماعی - اقتصادی به عدالت اجتماعی و توزیع منصفانه ثروت مربوط می شود، ادغام اجتماعی به بهبود حقوق شهروندی بر می گردد، همبستگی اجتماعی به یک قرار داد اخلاقی متقابل و انسجام اشاره دارد و توانمندسازی به عدالت در فرصت ها و شانس های زندگی ارجاع دارد.

کیفیت اجتماعی زندگی شهری

رویکرد اجتماعی در سال ۱۹۹۷ در بیانیه آمستردام از سوی ۷۴ نفر از آکادمین های حوزه های سیاست گذاری اجتماعی، جامعه شناسی، علوم سیاسی، حقوق و اقتصاد مطرح شد و به سرعت توسعه یافت (Philips, 2006: 176). و امروزه شاید به لحاظ تئوریک و عملیاتی مهم ترین عنصر کیفیت زندگی اجتماعی باشد. این رویکرد را می توان به عنوان یک بازنگری انسانی در مطلوبیت گرایی و ارزیابی کیفیت زندگی بر اساس درآمد و ثروت به شمار آورد که درون مایه اصلی آن امکانات و توانایی های مالی و روابط اجتماعی است. در این چهارچوب کیفیت زندگی عبارت است از دامنه ای که شهروندان قادر به مشارکت در زندگی اجتماعی و اقتصادی جامعه شان، تحت هر شرایطی هستند که بهزیستی و توانایی بالقوه آنها بهبود می یابد. کیفیت اجتماعی که از سوی شهروندان تجربه می شود مبتنی بر شرایط زیر است:

۱. درجه تامین اقتصادی و اجتماعی
۲. دامنه ادغام (شمولیت) اجتماعی
۳. دوام و شدت همبستگی و انسجام بین نسل ها
۴. سطح خود مختاری و توانمندی شهروندان (فیتز پتریک، ۱۳۸۱: ۴۶).

ادغام اجتماعی، دامنه ای است که افراد قادرند به نهادها و روابط اجتماعی دسترسی داشته باشند. ادغام اجتماعی با اصول برابری و انصاف و علل ساختاری آنها ارتباط دارد و دغدغه اصلی آن در واقع عنصر شهروندی است که در حوزه های شهروندی، بازار کار، خدمات خصوصی و عمومی و شبکه های اجتماعی مشارکت داوطلبانه دارد. برخورداری از حداقل رفاه و آسایش، شرط اساسی پایداری سیستم اجتماعی و زندگی جمعی است و بدون شک جامعه ای که نسبت به سرنوشت جمعی از اتباع خود بی تفاوت باشد نمی تواند به کامیابی برسد.

همبستگی اجتماعی، ویژگی است مبتنی بر هویت ها، ارزش ها و هنجارهای مشترک که از یک سو با انسجام به عنوان پایه ای برای هویت های جمعی ارتباط دارد و از سوی دیگر با فرایندی که شبکه های اجتماعی و زیرساختهای اجتماعی این شبکه ها را ایجاد و پشتیبانی می کند در ارتباط است. همبستگی اجتماعی حوزه هایی همچون اعتماد، ارزش ها و هنجارهای همگانی، شبکه های اجتماعی و هویت را در بر می گیرد.

توانمندی اجتماعی، محدوده ای است که در آن قابلیت های شخصی افراد و توانایی فعالیت آنها از طریق روابط اجتماعی ارتقا می یابد. توانمندی اجتماعی در واقع عبارت است از تحقق فعالیت ها و شایستگی های انسان برای مشارکت کامل در فرایند اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی که تاکنون شناسایی شده است (فتاحی، ۱۳۸۸: ۶۴).

مدیریت شهری و عدالت اجتماعی

زمانی که صحبت از عدالت اجتماعی و مدیریت شهری می شود، ابتدا ذهن به سوی نحوه توزیع منابع، امکانات و خدمات شهری سوق می یابد و از همه مهمتر از موضوع با نحوه توزیع فضایی امکانات در ارتباط قرار می گیرد. با توجه به رویکردهای فوق، آنچه در اینجا نظام رفاهی در حوزه مدیریت شهری را توجیه می کند، موضوع ارتقای کیفیت زندگی شهری در ابعاد و حوزه هایی مانند آموزش، بهداشت، امنیت عمومی، آرامش عمومی و نظایر آن به مثابه کالاهای عمومی است (زکریایی، ۱۳۹۱). مفهوم کیفیت زندگی به مرور زمان و متناسب با شرایط خاص فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی هر جامعه دستخوش تحولات می شود. به طور کلی، این مفهوم متأثر از مجموعه عواملی است که شالوده پویایی زندگی در یک

جامعه شهری را تشکیل می دهند (فرجی ملائی و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع، رضایت از زندگی در سطوح جغرافیایی متفاوتی مثل همسایگی، اجتماع، ناحیه و منطقه اتفاق می افتد که این سطوح بر میزان رضایت کلی از زندگی تأثیر گذار هستند. به این ترتیب، مفهوم کیفیت زندگی شهری از کیفیت زندگی می شود و خود مفهومی نسبتاً مستقل می یابد. در سطح شهری، یافتن امتیازات و شاخص های کیفیت زندگی شهری می تواند برنامه ریزان سایر شهرها را با استفاده از مطالعات قبلی در محک زنی و ارزیابی مقایسه ای کیفیت زندگی مشابه در یک شهر یا ناحیه مشخص یاری کند. در معنای دقیق کلمه، هدف اصلی مدیریت های شهری ارتقای کیفیت زندگی شهری است. جوهر اصلی کیفیت زندگی شهری، تأمین و ارضای توامان نیازهای مادی و معنوی انسان است. در واقع، برنامه ریزی برای مسکن، کار و اشتغال یا حمل و نقل بدون تأمین نیازهای روانی، عاطفی و اجتماعی شهروندان (مانند نیاز به امنیت، زیبایی، آرامش خاطر، تعلق اجتماعی، شادی، تفریح و غیره) ناقص خواهد بود (کوکبی، ۱۳۸۶: ۷۷). ارتقای کیفیت زندگی مکمل توسعه مادی و کالبدی شهری است که مدیریت شهری را به طور جدی و عمیق به خود مشغول می کند. ارتقای کیفیت زندگی در شهرها در عین اینکه مفهومی چندبعدی و میان رشته ای است، توامان وجوه ذهنی و عینی دارد که طرح ها و برنامه های فوق به این مهم توجه چندانی نداشته اند. صرف برنامه ریزی موضوعی یا موضعی بدون توجه به ارزش ها، آمال و آرزوهای مردم و ذهنیت خاص آنان به این مفهوم راهگشا نخواهد بود (کوکبی و همکاران، ۱۳-۶: ۱۳۸۴). هدف مدیریت شهری دستیابی به شهر مطلوب است. شهر مطلوب نیز دارای دو ویژگی کیفیت محیطی و کارایی است. در چنین شهری، شهروندان احساس آرامش، راحتی، لذت و امنیت می کنند و به لحاظ اقتصادی و معیشتی در رفاه هستند. آنچه باعث بر طرف کردن نیازهای انسانی می شود و شکاف بین امید و انتظار را برطرف می کند یا به حداقل می رساند، حاکی از کیفیت زندگی یا به تعبیری کیفیت زندگی استاندارد در یک جامعه است. شهروند در سیستم شهری باید از مسئولان احساس امنیت، آسایش و راحتی بخواهد. در ضمن فراهم آوردن فضاها و فرصت های لازم برای گذراندن بهینه اوقات فراغت و شیوه مطلوب زندگی در جامعه، از جمله مواردی است که او در حقوق شهروندی خود باید از سیستم مدیریت شهری مطالبه کند (زکریایی، ۵۷-۵۵: ۱۳۹۱).

پیشینه تحقیق

هندیانی و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله ای تحت عنوان بررسی نقش معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در تامین امنیت اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی منطقه ۳ شهرداری تهران)، با استفاده از شش مولفه ی امنیت مالی، بهداشتی، روانی، جانی، شغلی و زیستی به بررسی امنیت اجتماعی شهروندان تهرانی پرداخته است. روش تحقیق توصیفی - اکتشافی بوده و جامعه آماری شامل دو گروه شهروندان مسئولین و کارشناسان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران بوده است، که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی و طبقه ای اجرا شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که معاونت اجتماعی شهرداری تهران اثر معنی داری در تامین مولفه های امنیت اجتماعی شهروندان ندارد. همچنین بر اساس یافته های تحقیق این پژوهش بین نظرات شهروندان و مسئولین شهرداری در خصوص عملکرد معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران شکاف وجود دارد.

اودرخانی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله ای با عنوان نقش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی (شهرداری منطقه ۱۷ تهران) با استفاده تکنیک پرسشنامه و روش میدانی به بررسی نقش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی پرداخته اند. بر اساس یافته های تحقیق بیش از نیمی از جامعه مورد مطالعه رضایت خود را از برنامه های شهرداری ابراز نموده اند. میزان رضایت برنامه های آموزشی شهرداری ۶۶.۵ درصد بوده که بالاترین رضایت رت در بین دیگر برنامه ها دارد. شیوه های خدماتی ۶۳.۳ درصد، شیوه های تبلیغاتی و اطلاع رسانی با ۵۶.۴ درصد و شیوه های مدیریتی ۵۹.۹ درصد بوده است.

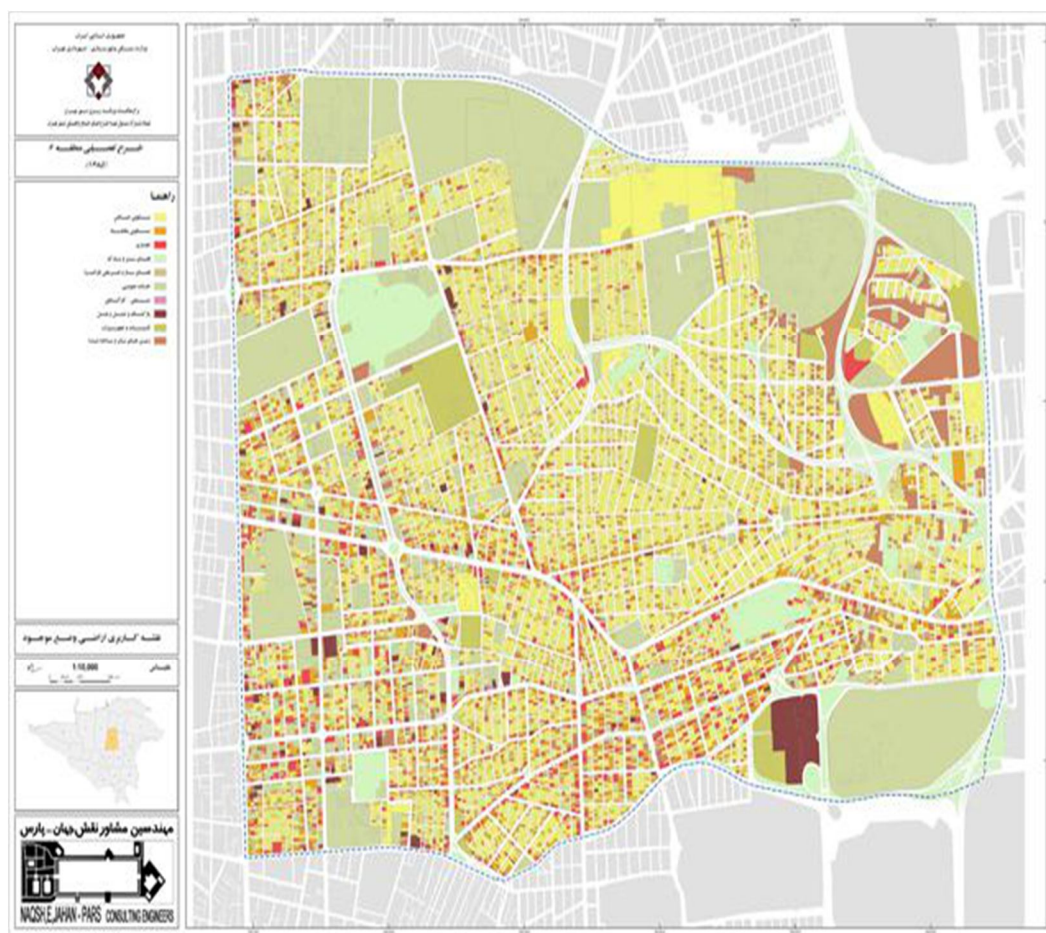
فرخی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان نقش شهرداری ها در ارتقاء مدیریت شهری با رویکرد محله گرایی، به تبیین این مسئله پرداخته اند. روش پژوهش در این تحقیق به صورت مطالعات میدانی با روش هایی چون مصاحبه، پرسشنامه و مشاهده بوده است. با در نظر گرفتن اهمیت شاخص ها و مقایسه ی آنها مشخص شد که شفافیت و اطلاع رسانی صحیح مهمترین معیار و دارای بیشترین امتیاز است. همچنین مقایسه میان معیارهای مربوط به اجتماع محلی، بیانگر اهمیت بیشتر مولفه ی سرمایه اجتماعی از سرمایه کالبدی محله است.

موسوی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله ی با عنوان تحلیلی بر نقش عوامل تاثیر گذار بر عملکرد شهرداری ها و سنجش میزان رضایت مندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد) به بررسی چگونگی عملکرد

شهرداری های شهر یزد و میزان رضایت مندی شهروندان از آنها پرداخته اند. که روش تحقیق در این پژوهش توصیفی تحلیلی بوده که با استفاده از پرسشنامه از ۱۲۰۰ نفر از شهروندان مناطق سه گانه شهر یزد، ۳۳ شاخص از کیفیت زندگی شهری را مورد بررسی قرار داده اند. نتایج ارزیابی عملکرد شهرداری ها از دیدگاه شهروندان نشان میدهد که شهرداری منطقه ۱ بهترین عملکرد و شهرداری منطقه ۳ بدترین عملکرد را داشته است. همچنین بر اساس نتایج تحلیل مسیر متغیرهای افزایش درآمدهای پایدار با میزان ۰/۸۸۹ و سرمایه گذاری مشارکتی با میزان ۰/۸۴۶ دارای بیشترین تاثیرات در عملکردهای مطلوب شهرداری های شهر یزد داشته اند.

محدوده مورد مطالعه

منطقه شش شهرداری تهران با جمعیت ۲۳۱۰۲۴ نفر و وسعت ۲۱۴۴ هکتار از سمت شمال به بزرگراه همت، از سمت جنوب به محور انقلاب - آزادی، در مرز شرق توسط بزرگراه مدرس و از سمت غرب به بزرگراه شهید چمران محدود شده است. منطقه شش در وضع موجود با تراکم ناخالص جمعیتی ۱۰۸ نفر در هکتار و با سطحی معادل ۳ درصد مساحت شهر تهران، به عنوان یکی از مهم ترین مناطق شهر تهران جایگاهی رفیع در تحولات شهر تهران داشته و دارد. منطقه ۶ تهران از ۶ ناحیه تشکیل شده که بزرگترین آن ناحیه ۴ با مساحتی معادل ۷۹/۴۷۰ هکتار و کوچکترین آن منطقه ۳ با سطحی برابر ۷/۲۴۲ هکتار است (گیوه چی و همکاران، ۱۳۸۸). این منطقه، در طی دهه های اخیر توسعه شهری تهران به تدریج عرصه تحولات کالبدی، فضایی و سیاسی تاثیرگذار در سطح کلی و حتی بین المللی گردیده است. بر این اساس و در شرایط کنونی از نظر فعالیت و عملکرد، بخش عمده ای از منطقه به عنوان استخوان بندی شهر تهران و مرکز ثقل جدید، حکومتی - اداری و تجاری (C.B.D) ایفای نقش می نماید. مصادیق عملکردی و کالبدی این تغییر و تحولات در وضع موجود عبارتند از: استقرار ده وزارت خانه و ۱۴۲ سازمان تابعه (۵۰ درصد تهران)، ۴۹ دانشگاه و موسسه آموزش عالی (۵۰ درصد تهران)، ۶۶ بیمارستان و مرکز در مانی (۳۰ درصد تهران)، ۲۶ سفارت خانه و دفتر سازمانهای بین المللی (۳۰ درصد تهران)، و صدها مرکز اداری، مالی، اقتصادی، فرهنگی و رسانه ای.



شکل ۲: نقشه کاربری اراضی منطقه ۶ شهر تهران

روش تحقیق

این تحقیق از نظر روش تحقیق، پیمایشی بوده و برای انجام آن ابتدا مطالعات سازمان یافته به صورت کتابخانه ای و بازدید مقدماتی صورت گرفته است و مطالعه میدانی آن با استفاده از ابزارهای تحقیق (مصاحبه و پرسش نامه) صورت گرفته است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ساکنان منطقه ۶ شهر تهران هستند که بطور تصادفی ۲۸۵ نمونه انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع شده است. پایایی پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ به دست آمده است که میزان پایایی بدست آمده اطمینان ۰/۸۶ را نشان می دهد. همچنین تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از روش های آماری صورت

گرفته است. در تحلیل های کمی از نرم افزار SPSS22 و آزمون های پارامتریک و ناپارامتریک استفاده شده است.

یافته های تحقیق

همان گونه که بیان شد، در این پژوهش در پی دستیابی به نقش شهرداری ها به عنوان نهادی اجتماعی، در ارتقای شاخص های اجتماعی زندگی در منطقه ۶ تهران هستیم و برای دست یابی به قضاوتی صحیح در این زمینه مجموعه شاخص هایی استفاده شده اند که بتوانند زمینه صحیح قضاوت را فراهم کنند. بنابراین، با توجه به ابعاد زندگی اجتماعی، به توضیح و تبیین متغیرهای مختلف و اندازه گیری آنها از طریق پرسشنامه های تکمیل شده پرداخته می شود و در نهایت به تجزیه و تحلیل این متغیرها پرداخته خواهد شد.

۱. ارزیابی شخصی:

نخستین بعد سنجش کیفیت اجتماعی زندگی ((ارزیابی شخصی)) یا نگرش فرد نسبت به زندگی نام دارد. این بعد در مقیاس سنجش خرد قرار دارد و شاخص های ذهنی کیفیت زندگی را در خود جای می دهد (خوراسگانی، ۱۳۸۶: ۸۹). اجزای تشکیل دهنده ارزیابی شخصی عبارتند از: احساس بهزیستی، احساس رضایت از زندگی، احساس آرامش و... که در زیر به تشریح هر چه بیشتر شاخص های این بعد از زندگی اجتماعی و نتایج حاصل از آن در شهر تهران پرداخته می شود.

به منظور بررسی میزان رضایت ساکنان شهر تهران و تحلیل ابعاد ذهنی، از ایجاد زمینه های لازم برای ارتقای جایگاه شخص توسط شهرداری، از آزمون کای اسکوئر در نرم افزار Spss استفاده شده است. همان گونه که پیشتر اشاره شد ابتدا به ارزیابی شخصی پرداخته می شود که بیشتر گویه های آن، ذهنی و فردی هستند.

جدول ۱: بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از گویه های ذهنی و فردی با استفاده از آزمون Chi-square

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه df آزادی	ضریب معناداری sig
احساس بهزیستی ذهنی	۲۸۵	۳۱/۱۵۴	۲	۰.۰۰۰
احساس رضایت از زندگی	۲۸۵	۸۴/۱۵۳	۲	۰.۰۰۴
رشد فردی	۲۸۵	۳۲/۸۱۰	۳	۰.۰۰۲
احساس بهزیستی شغلی	۲۸۵	۲۸/۲۱۵	۳	۰.۰۸۶
احساس توانمندی	۲۸۵	۳۱/۲۲۱	۳	۰.۰۰۰
احساس آرامش	۲۸۵	۲۳/۱۹۶	۳	۰.۰۰۰
عزت نفس	۲۸۵	۶۴/۶۴۸	۳	۰.۰۰۰
منزلت و احترام اجتماعی	۲۸۵	۹۲/۵۶۹	۳	۰.۰۰۰
منزلت و احترام خانوادگی	۲۸۵	۲۴/۰۵۷	۳	۰.۰۰۶
احساس پیشرفت	۲۸۵	۳۱/۶۸۶	۴	۰.۰۰۱
رضایت از شهرنشینی	۲۸۵	۲/۰۵۳۰	۳	۰.۰۰۷

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵

اطلاعات مندرج در جدول شماره (۱) نشان دهنده ی نقشی فزاینده شهرداری در ارتقا شاخص های ذهنی و فردی زندگی شهری است. به گونه ای که در تمامی مولفه ها، رابطه معنا دار به دست آمده است. فقط در مورد گویه ی احساس بهزیستی شغلی این رابطه معنا دار نبوده است.

۲. ارزیابی کارکردی

دومین بعد در نظر گرفته شده برای سنجش عملی شاخص های اجتماعی زندگی شهری، ((ارزیابی کارکردی)) نام دارد. مقیاس سنجش این بعد در سطح میانه است و شاخص های آن ترکیبی از شاخص های عینی و ذهنی، اجتماعی و فردی هستند. در اینجا منظور از ارزیابی کارکردی، وظیفه یا کارکردی است که یک فرد می تواند در اجتماع به عنوان یک شهروند بر عهده بگیرد. در این تحقیق، ارزیابی کارکردی بیشتر به شاخص هایی نظیر میزان مشارکت شهروندان در تعیین سرنوشت خود، آموزش فرهنگ و اخلاق شهروندی و استفاده از رسانه های ارتباطی پرداخته است که در زیر به تشریح هر چه بیشتر این شاخص ها پرداخته می شود. از آزمون کای اسکوئر برای بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از گویه های اجتماعی و بیشتر عینی استفاده شده است که در سطح معنا داری به دست آمده نقش شهرداری را در ارضای نیازهای شهروندان در این زمینه نشان خواهد داد.

جدول ۲: بررسی میزان رضایت مندی شهروندان از گویه های اجتماعی و عینی با استفاده از آزمون Chi-Square

متغیر	تعداد نمونه	ضریب کای اسکوئر	درجه df آزادی	ضریب معناداری sig
استفاده از رسانه های ارتباطی	۲۸۵	۵۵/۰۰۸	۴	۰.۰۰۳
استفاده از تئاتر و سینما	۲۸۵	۲۳/۴۶۸	۴	۰.۰۱۴
میزان مشارکت شهروندان در تعیین سرنوشت خود	۲۸۵	۲۱/۲۴۱	۲	۰.۰۰۳
آزادی انتخاب	۲۸۵	۲۱/۳۲۷	۳	۰.۰۰۲
آموزش فرهنگ و اخلاق شهروندی	۲۸۵	۴۴/۳۷۸	۲	۰.۰۰۰
آموزش حقوق و تکالیف شهروندی	۲۸۵	۲۱/۰۴۷	۴	۰.۰۰۱
نوآوری و خلاقیت	۲۸۵	۲۱/۴۷۵		۰.۰۳۲
برخورداري از امنیت اجتماعی و قضایی	۲۸۵	۹۲/۴۶۵	۲	۰.۰۹۲
رسیدگی به امور جوانان	۲۸۵	۶۲/۶۳۵	۲	۰.۰۶۴
نمایشگاه های کتاب و کتابخانه های عمومی	۲۸۵	۴۵/۴۳۲	۳	۰.۰۰۰

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵

نتایج جدول (۲) نشان دهنده ی سطح نسبتا بالای رضایت مندی شهروندان از ایجاد زمینه های ایجاد شده در بعد عینی و اجتماعی توسط شهرداری است، به گونه ای که برای بیشتر گویه ها رابطه ی معنادار ۹۹ درصد به دست آمده است. فقط در مورد گویه های برخورداري از امنیت اجتماعی و قضایی و رسیدگی به امور جوانان شهرداری نقشی تاثیر گذار نداشته است.

۳. ارتباط وضعیت اجتماعی - اقتصادی با میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری

برای بررسی رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی شهروندان و میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری، از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شده است که نتایج بدست آمده نشان دهنده ی رابطه ی معنا دار بین وضعیت اقتصادی - اجتماعی شهروندان (به عنوان متغیر مستقل) و میزان رضایت مندی از عملکرد شهرداری (به عنوان متغیر وابسته) است. بدین معنی که بین میزان تحصیلات و سطح رضایت مندی، تفاوت و بین سن و درآمد و رضایت مندی رابطه وجود دارد که هرچه سن و میزان درآمد افزایش یابد، سطح رضایت مندی نیز افزایش می یابد (سطح معنا داری ۹۹ درصد) و بر عکس هر چه میزان تحصیلات افزایش یابد میزان رضایت مندی کاهش خواهد یافت، بدین معنا که با افزایش سطح تحصیلات شهروندان بر میزان استفاده از رسانه های ارتباطی نظیر ماهواره، اینترنت، روزنامه و ... خواهد شد و موجب افزایش سطح انتظارات شهروندان از خدمات ارائه شده از سوی شهرداری خواهد شد. همچنین با

افزایش سن، بر میزان رضایت شهروندان از سازمان مزبور افزوده خواهد شد که این تفاوت نمایانگر این واقعیت است که در سنین جوانی بر سطح انتظارات شهروندان جوان از شهرداری افزوده خواهد شد.

جدول ۳: آزمون رگرسیون چند متغیره برای سنجش رابطه بین وضعیت اجتماعی - اقتصادی و میزان رضایت مندی

متغیر	B	Std.b	Beta	T	sig
سن	۰/۰۰۴	۰/۰۲۱	-۰/۱۲۷	-۰/۵۳۴	۰/۰۰۰
تحصیلات	۰/۰۲۶	۰/۰۵۷	۰/۰۲۲	۰/۲۴۰	۰/۷۳۴
درآمد	-۶/۲۰۷	۰/۰۰۱	-۰/۲۶۳	-۵/۲۱	۰/۰۰۱

منبع: یافته های تحقیق، ۱۳۹۵

جمع بندی و نتیجه گیری

نگرش اجتماعی و فرهنگی به شهرداری در ایران موضوعی نسبتاً جدید اما رو به گسترش است، به این معنا که هم نگاه شهروندان به ساختار شهری صرفاً به عنوان سازمان انجام دهنده خدمات شهری و رفت و روب تغییر کرده است، و هم زمینه های بیشتر و بهتری برای پاسخگویی شهرداری ها به نیازهای فرهنگی و اجتماعی فراهم شده است. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر، مدیران شهری و خدماتی که شهرداری ارائه می دهد، عامل مهمی در ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در برنامه های شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری موجب ترغیب آنان برای همکاری با نهادهای شهری برای انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح شهر می شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد های عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب ناامیدی و عدم مسئولیت پذیری شهروندان می شود (برک پور، ۱۳۸۹). از این رو برای ارتقای جایگاه شهروندی و ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر، نیازمند مدیریتی یکپارچه و همه جانبه هستیم که مدیریت شهری را قادر می سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و دیگر ارگان های مدیریتی با ایجاد تعاملی مؤثر، نقش شهروندان را در عرصه فعالیت های شهری پر رنگ تر کند (خطیبی و همکاران، ۱۳۹۰).

شهرداری های کشور در یک تقسیم بندی کلی وظایف چهارگانه عمرانی، خدماتی، نظارتی و رفاه اجتماعی را بر عهده دارند. شهروندان ساکن شهر از مدیریت شهری و شهرداری فقط رسیدگی به وضعیت

عمرانی، کالبدی، اقتصادی و خدماتی را شهر را انتظار ندارند، بلکه فراهم کردن زمینه حیات اجتماعی، روابط شهروندی، ساماندهی امور اجتماعی، ایجاد فضای عمومی و فرهنگی و گذران اوقات فراغت، فراهم کردن امنیت اجتماعی و روانی و نظایر اینها را نیز می طلبد. نگرش اجتماعی و فرهنگی به شهرداری در ایران موضوعی نسبتاً جدید اما رو به گسترش است، به این معنا که هم نگاه شهروندان به ساختار شهرداری صرفاً به عنوان سازمان انجام دهنده خدمات شهری و رفت و روب تغییر کرده است، و هم زمینه های بیشتر و بهتری برای پاسخ گویی شهرداری ها به نیازهای فرهنگی و اجتماعی فراهم شده است. لذا ورود شهرداری ها هم معطوف به مسائل فرهنگی و اجتماعی است و هم معطوف به قابلیت ها و کارکردهای بالقوه و بالفعل مناسب شهرداری ها در این زمینه. در این پژوهش در پی بررسی نقش شهرداری ها به عنوان نهادی اجتماعی، در ارتقای شاخص های اجتماعی زندگی شهری در شهر تهران بودیم که برای قضاوتی صحیح از ۲۱ شاخص، در دو گروه شاخص های ذهنی و شاخص های عینی و دو بعد ارزیابی شخصی و ارزیابی کارکردی استفاده شد، که نتایج یافته ها حاکی از رابطه معنادار بین فعالیت های شهرداری و ارتقای شاخص های ذهنی و تاثیر آن در سطح متوسط به بالا و هم چنین ارتقای شاخص های عینی و کارکردی در سطح نسبتاً خوب است. در پایان باید ابراز شود که مدیریت شهری و در رأس آن شهرداری ها در فرایند توسعه و تحول شهری، نه فقط در ابعاد کالبدی و عمرانی آن نقش و جایگاه دارند بلکه با تغییر و تحولات پر شتاب اجتماعی و فرهنگی و گسترش جمعیت شهر نشین، باید برای پاسخ گویی به مطالبات فزاینده ی فرهنگی و اجتماعی اسباب و تمهیدات لازم را فراهم آورند.

منابع

- ۱- اسمیت، دیوید ام (۱۳۸۱)، کیفیت زندگی، رفاه انسانی و هدالت اجتماعی، ترجمه حسین حاتمی نژاد و حکمت شاهی اردبیلی، اطلاعات سیاسی - اقتصادی، شماره ۱۸۶-۱۸۵.
- ۲- اودرخانی، مهدیه؛ صالحی امیری، سید رضا؛ پورقاسم میانجی، مهدی (۱۳۹۲) نقش شهرداری در ارتقای اخلاق شهروندی (شهرداری منطقه ۱۷ تهران)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۵، شماره ۱۵.
- ۳- آسایش، حسین (۱۳۸۰)، سنجش کیفیت زندگی در یکصد شهر بزرگ جهان، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۸.
- ۴- برک پور، ناصر (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهرداری.
- ۵- خادم الحسینی، احمد؛ حسین منصوریان، و محمد حسین ستاری (۱۳۸۹)، سنجش کیفیت زندگی در نواحی شهری، فصلنامه جغرافیا و مطالعات محیطی، شماره ۳.
- ۶- خوراسگانی، علی؛ مسعود کیانپور (۱۳۸۶)، مدل پیشنهادی برای سنجش کیفیت زندگی اصفهان، مجله دانشکده ادبیات و علوم انسانی، شماره ۵۹-۵۸.
- ۷- سلطانی، لایلا (۱۳۸۶)، جایگاه شوراها در مدیریت منظر شهری، نشریه اینترنتی معماری منظر، شماره ۱۲.
- ۸- سوادکوهی، خدیجه (۱۳۸۹)، مفهوم و شاخص های کیفیت زندگی شهری و نقش شوراها در ارتقای آن، مجله شوراها، شماره ۵۵.
- ۹- شکویی، حسین (۱۳۷۹)، دیدگاه های نو در جغرافیای شهری، انتشارات سمت.
- ۱۰- طالبی نژاد، محمدرضا (۱۳۸۲)، ضرورت مداخله شهرداری ها در عرصه های فرهنگی-اجتماعی، مجله شهرداری ها، شماره ۵۸.
- ۱۱- عبداللهی، مجید؛ غضنفر اکبری (۱۳۸۱)، مجموعه ق.انین و مقررات ده و دهیاری، انتشارات قلمستان.
- ۱۲- غفاری، غلامرضا؛ رضا امیدی (۱۳۸۸)، کیفیت زندگی شاخص توسعه اجتماعی، نشر شیرازه.
- ۱۳- فرخی، احسان؛ نوری کرمانی، علی؛ رضایی، علی اکبر (۱۳۹۳)، نقش شهرداری ها در ارتقا مدیریت شهری با رویکرد محله گرایی، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۶، شماره ۱۷.
- ۱۴- فیتز پتریک، تونی (۱۳۸۵)، نظریه های جدید رفاه، ترجمه هرمز همایونپور، انتشارات موسسه پژوهش تامین اجتماعی تهران.
- ۱۵- کوبکی، افشین (۱۳۸۶)، معیار ارزیابی کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری، نشریه هویت شهر، شماره ۱.
- ۱۶- کیانی، گشتاسب (۱۳۸۷)، بررسی وضعیت و عملکرد مدیریت شهری، نمونه موردی سکونت گاهای شهری استان چهار محال و بختیاری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.
- ۱۷- ممتاز، فریده (۱۳۸۱)، جامعه شناسی شهر، تهران: شرکت سهامی انتشار، چاپ دوم.

۱۸- موسوی کربلایی، سید محمد (۱۳۸۵)، شوراهاى اسلامى تحقق آرمان جمهوریت در نظام اسلامى، ماهنامه شهرداری، شماره ۷۴.

۱۹- موسوی، میر نجف؛ سرور، رحیم؛ باقری کشکولی، علی (۱۳۹۲)، تحلیلی بر نقش عوامل تاثیر گذار بر عملکرد شهرداری ها و سنجش میزان رضایت مندی شهروندان (مطالعه موردی: شهرداری یزد)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۵، شماره ۱۶.

۲۰- هندیانی عبدالله؛ صالحی امیری، سیدرضا؛ پیلوار، فریبا (۱۳۹۱)، بررسی نقش معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در تامین امنیت اجتماعی شهروندان (مطالعه موردی منطقه ۳ شهرداری تهران)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۴، شماره ۱۲.

21- Bullock, S.J.R (2004), An Analysis of Technology Quality of Life in Rural West Texas Community, A Dissertation in Agricultural Education Submitted to the Graduate Faculty Of Texas Tech University in Parital Fulfillment of the Requirments for the Degree of Doctor of Education

22- Pacione, M. (2003), Urban Environmental Quality and Human Wellbing-a Social Geographical Perspective”, Landscape and Urban Planning, No 65.

23- Philips, D (2006), Quality of Life Concept, Policy and Practice, London: Routledge.

24- Gottdiener, mark (1994). The new urban sociology: A Holistic Language of Interaction and Design, Seeing through Chaos and Understanding Complexities: