

بررسی تاثیر عملکرد شهرداری بر کیفیت زندگی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۶ تهران)

دکتر سیدخلیل سیدعلی پور^{۱*}، رضا اسدی احمدآباد^۲

^۱ استادیار و عضو هیات علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی

^۲ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، فیروزکوه، ایران

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۲/۲۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱۱/۸

چکیده

تحقیق حاضر به منظور شناسایی تاثیر عملکرد شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان در منطقه شش تهران مورد مطالعه قرار گرفته است. روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی بوده و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۶ شهر تهران در سال ۹۴ به تعداد ۹۵۰ نفر بوده که حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۷۴ نفر تعیین می‌شود. روش نمونه‌گیری تحقیق، به صورت تصادفی ساده بوده است. نتایج یافته‌های توصیفی نشان داده وضعیت عملکرد شهرداری (متغیر مستقل) با میانگین ۲,۴۴ به میزان ۴۹ درصد و مؤلفه‌های آن شامل: حوزه اجتماعی - فرهنگی با میانگین ۲,۲۷ به میزان ۴۵ درصد؛ حوزه فنی و عمرانی با میانگین ۲,۳۳ به میزان ۴۷ درصد؛ ترافیک شهری با میانگین ۲,۵۵ به میزان ۵۱ درصد و خدمات شهرداری با میانگین ۲,۵۶ به میزان ۵۱ درصد و در نهایت وضعیت کیفیت زندگی شهروندان (متغیر وابسته) با میانگین ۳,۱۶ به میزان ۶۳ درصد است. بنابراین از نظر پاسخگویان، کیفیت زندگی شهروندان بهتر از عملکرد شهرداری در منطقه مورد مطالعه است. همچنین نتایج استنباطی یافته‌ها با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون نشان داده که بین عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۹ درصد؛ و تاثیر مؤلفه‌های عملکرد شهرداری شامل عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۸ درصد؛ بین حمل و نقل و ترافیک شهری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۵ درصد؛ بین عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نشده است. به طور کلی می‌توان گفت که اگر چه بین عملکرد شهرداری و مؤلفه‌های آن بر کیفیت زندگی شهروندان منطقه ۶ تهران مؤثر بوده اما این اثر در حد ضعیفی معنادار می‌باشد.

کلید واژه‌ها: کیفیت زندگی شهروندان، عملکرد اجتماعی - فرهنگی، حمل و نقل و ترافیک شهری، عملکرد فنی - عمرانی، خدمات شهری، عملکرد شهرداری

مقدمه

نواحی شهری مراکز اصلی رشد اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در هر کشوری هستند که خود را به عنوان جذاب‌ترین نقاط برای ایجاد ثروت، کار، خلاقیت و نوآوری اثبات کرده‌اند. اما، نواحی شهری با چالش‌های مهمی در زمینه‌های تخریب فیزیکی و محیطی، محرومیت اجتماعی، ناامنی، بیکاری، کمبود مسکن و ترافیک روبرو هستند که این مشکلات کیفیت زندگی شهری را به شدت کاهش می‌دهند. با این وجود سیاستگذاران و برنامه‌ریزان در سطوح بین‌المللی و ملی بر قابلیت شهرها برای بهبود کیفیت زندگی انسان‌ها تاکید دارند.

مطالعه کیفیت زندگی در نواحی شهری در سال‌های اخیر مورد توجه گسترده بوده است. محققان رشته‌های گوناگون از جمله شهرسازی، جغرافیا، جامعه‌شناسی، اقتصاد، روان‌شناسی، علوم سیاسی، بازاریابی و مدیریت در این عرصه مشارکت داشته‌اند. اما این مطالعات از جنبه‌های متعددی مانند مقیاس مطالعه، قلمروهای مورد استفاده و روش‌های سنجش کیفیت زندگی متفاوت هستند. به این ترتیب که روش‌های گوناگونی برای مطالعه کیفیت زندگی در نواحی شهری به کار گرفته شده است. با این وجود، تاکنون چارچوب جامعی برای مطالعه کیفیت زندگی به صورت یکپارچه و کل‌گرایانه و متکی بر شاخص‌های فیزیکی، مکانی و اجتماعی ارائه نشده است (Kamp et al, 2003: 5). از طرف دیگر کیفیت زندگی اغلب با استفاده از شاخص‌های عینی یا شاخص‌های ذهنی و به ندرت با استفاده از هر دو نوع شاخص‌ها اندازه‌گیری می‌شود (رضوانی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۳۷).

شاخص‌های ذهنی از پیمایش ادراکات، ارزیابی‌ها و رضایت ساکنان از زندگی شهری به دست می‌آیند، در حالیکه شاخص‌های عینی مربوط به حقایق قابل مشاهده هستند که غالباً از داده‌های ثانویه به دست می‌آیند. علاوه بر این، نظریه‌ها و مطالعات تجربی کیفیت زندگی به شکل امروزی آن عمدتاً از جوامع غربی نشأت گرفته‌اند. این مطالعات در کشورهای در حال توسعه به طور قابل توجهی کم هستند. همین‌طور، عوامل عمده تاثیرگذار بر کیفیت زندگی مردم در شهرهای کشورهای در حال توسعه به طور واضح شناسایی نشده‌اند. شهرنشینی در کشور ما به سرعت در حال رشد است و بر اساس نتایج سرشماری جمعیت در سال ۱۳۸۵ بیش از ۶۸ درصد آن شهری است (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵، ص ۱). این در حالی است که در حدود یک سده پیش تنها ۱۰ درصد از جمعیت کشور در شهرها سکونت داشتند. با این وجود فرصت‌ها، منابع و امکانات مورد نیاز برای توسعه و تامین نیازهای انسانی به طور مناسبی در شهرها تامین نشده است. علاوه بر این، مطالعات چندانی در خصوص کیفیت زندگی شهری در ایران انجام نگرفته است، که این وضع یکی از انگیزه‌های انجام این مطالعه را شکل می‌دهد.

بیان مسئله

بحث درباره مفهوم و معانی کیفیت زندگی مبحث جدیدی نبوده و در دوران یونان باستان افلاطون و ارسطو نظریاتی درباره آن مطرح کرده‌اند (pukeliene, 2009, p. 8). مفهوم کیفیت زندگی به عنوان یک رشته جداگانه از دهه ۱۹۶۰ میلادی وارد مباحث علمی در اروپای غربی و شمال آمریکا شد (pukeliene, 2011, p. 157).

بالاترین هدف توسعه و مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی و خوشبختی شهروندان است؛ حال آنکه کیفیت زندگی مفهومی چندبعدی است و جنبه‌های مختلفی را در برمی‌گیرد (قربانی و تیموری، ۱۳۸۹، ص ۴۹). در فرایند

ارتقای کیفیت زندگی شهروندان متغیرهای گوناگونی ایفای نقش می نمایند، که در این میان نقش شهرداری در سکونتگاه‌ها برجسته تر خواهد بود، زیرا شهرداری با فراهم آوردن امکانات و خدمات زیربنایی در شهرها می تواند چشم اندازی زیبا و دلپذیر از محیط و منظر شهری را برای ساکنین مجموعه های شهری فراهم آورد. با این اوصاف در بحث کیفیت زندگی اجتماعات محلی با رویکرد اجتماع محور لازم است که بررسی‌ها و مطالعات بیشتری صورت گیرد.

مدیریت شهر تهران با جمعیت بالغ بر 10 میلیون نفر به عنوان پایتخت و بزرگترین کلان شهر ایران و همچنین بیست و نهمین کلان شهر دنیا، مقوله ای نیست که بتوان به راحتی از کنار آن گذر کرد. از آنجا که متولی مدیریت شهر تهران همانند سایر کشورها شهرداری است توجه به نحوه مدیریت و چگونگی عملکرد شهرداری تهران بسیار حائز اهمیت است.

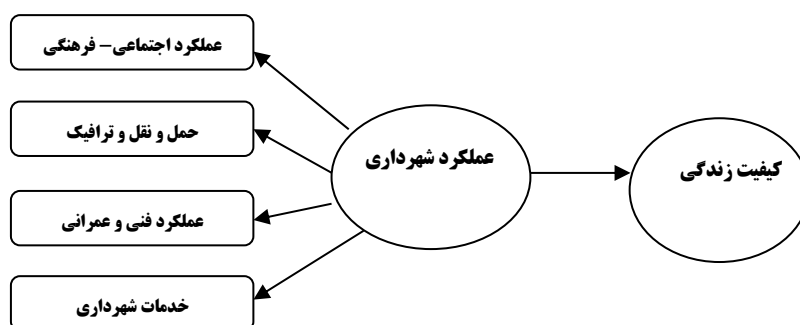
مدیریت شایسته هر سازمانی از جمله شهرداری محقق نخواهد شد مگر با برنامه ریزی، اجراء نظارت، ارزیابی و بازنگری مناسب در جهت ایجاد فضایی مناسب برای بهبود بخشیدن به عملکرد. ضرورت توجه به انجام ارزیابی عملکرد در شهرداری‌ها به دلیل پیچیدگی‌ها و تاثیر نقش مهم آن به عنوان مجموعه اجرایی نظام شهری کشور و نیز تحولات سریع در حوزه شهر و شهرداری‌ها و به هم پیوستگی آنها، بر کسی پوشیده نیست. مدیریت عملکرد و ارزیابی آن این امکان را فراهم می آورد تا سازمانی مانند شهرداری مسیر خود را بر اساس شرایط متغیر اصلاح نموده و به آن پویایی ببخشد.

بررسی الگوهای مرسوم در حوزه ارزیابی عملکرد سازمان‌ها در جهان، بیانگر ضرورت توجه به نحوه عملکرد و کارایی و اثر بخشی این عملکرد و توجه به اثرات عملکرد سازمان‌ها و خصوصا در نظام شهری و شهرداری‌ها می‌باشد. علاوه بر ضرورت توجه به ارزیابی مطلوب عملکرد، توجه به نظامی که در قالب آن هم ارزیابی به صورت مطلوب انجام شود و هم نتایج حاصل از ارزیابی به صورتی مطلوب و در یک ساز و کار مناسب، تاثیرگذار باشد یکی از مهمترین ضروریات اثر بخشی ارزیابی عملکرد سازمان‌ها، خصوصا شهرداری‌ها می باشد. بنابراین ضرورت مدیریت و ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در جهت مقایسه عملکرد شهرداری با گذشته و ارائه راهکارهایی در جهت بهبود عملکرد کاملا مشهود است. آنچه از مطالعات انجام شده بر می‌آید شهرداری تهران برای ارزیابی عملکرد خود در بعد سازمانی تاکنون از مدل‌های مطرح ارزیابی عملکرد در سطح جهان بهره نبرده است و شهرداری‌های مناطق و ستاد صرفا به ارائه گزارشات آماری از عملکرد خود بسنده کرده اند. بنابراین ضرورت بررسی و ارزیابی عملکرد شهرداری تهران و ارائه مدلی مناسب به منظور بهره‌گیری در جهت ارزیابی عملکرد شهرداری تهران به چشم می‌خورد.

عملکرد شهرداری در خصوص فعالیت‌ها و عملکردهای معاونت‌های شهرداری در امر خدمت‌رسانی به شهروندان، شیوه‌ای نظام مند برای درک و شناخت نیازمندی‌های شهروندان و در نهایت گام برداشتن برای ایجاد استقرار سازمان‌ها و نهادهای کارا، پاسخگو و کاربری است. یکی از مسائل مدیریت شهرداری شهر تهران در ایجاد کیفیت زندگی شهروندان با کمک عملکرد کارآمد در برنامه‌ها و فعالیت‌ها و ارائه خدمات شهری مؤثر است. در این تحقیق، عملکرد شهرداری به عنوان متغیر مستقل و کیفیت زندگی در شهر تهران به عنوان متغیر وابسته مد نظر است.

در نتیجه سوال تحقیق حاضر را می‌توان به این شکل تدوین نمود که عملکرد شهرداری چه تاثیری بر ارتقای کیفیت زندگی در شهر تهران دارد؟ بنابراین، سوال پژوهش عبارت است از اینکه، آیا عملکرد شهرداری بر میزان کیفیت زندگی شهروندان شهر تهران (منطقه ۶ مورد مطالعه)، مؤثر است؟

مدل مفهومی تحقیق: با توجه به موضوع تحقیق، و طرح دو مفهوم، «عملکرد شهرداری» به عنوان متغیر مستقل، و «کیفیت زندگی» به عنوان متغیر وابسته تحقیق، مدل پیشنهادی به شرح نمودار زیر می‌باشد. گفتنی است که عملکرد شهرداری بر مبنای تحقیق شیروانی و همکارانش (۱۳۹۲، ص ۱۳۵-۱۶۶) تحت عنوان بررسی رابطه بین عملکرد سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۵ تهران) که اعتبار و روایی تحقیق و ابزار پرسشنامه به لحاظ نظری و تجربی مورد تایید واقع شد، در این تحقیق مورد استفاده قرار خواهد گرفت. که در این مدل پیشنهادی، عملکرد شهرداری دارای چهار مؤلفه شامل؛ ۱- عملکرد اجتماعی- فرهنگی، ۲- عملکرد حمل و نقل و ترافیک، ۳- عملکرد فنی- عمرانی، ۴- عملکرد خدمات شهری، به عنوان متغیر مستقل تحقیق می‌باشد. همچنین کیفیت زندگی شهروندان به عنوان متغیر وابسته بر مبنای پرسشنامه معتبر جهانی شاین و سیندر (۲۰۰۷) مورد استفاده قرار خواهد گرفت (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۲، جلد ۴، ص ۱۰۵).



نمودار ۱: مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق: بررسی تاثیر عملکرد شهرداری بر کیفیت زندگی

ماخذ: (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۲)، شیروانی و همکاران ۱۳۹۲.

مبانی نظری

تعریف کیفیت زندگی

مفهوم کیفیت در مقابل مفهوم کمیت قرار می‌گیرد. کمیت را یک مفهوم فیزیکی و قابل برآورد دانسته و کیفیت را مفهومی انتزاعی می‌دانند. به طوری کلی کیفیت و کمیت دو روی یک سکه اند که از یک طرف با هم در تضاد هستند و از طرف دیگر نمی‌توان یکی را بدون دیگری تصور کرد. اندازه، میزان و جنسیت پدیده و یا سامانه و ... که قابل اندازه گیری است و با اعداد بیان می‌شود را کمیت گویند. به عبارت دیگر کمیت هر پدیده، تظاهر بیرونی و خنثی آن می‌باشد. اما کیفیت چگونگی یک پدیده است که تأثیر عاطفی و عقلانی خاصی بر انسان می‌گذارد و خاصیت‌ها و ویژگی‌های اصلی یک چیز را بیان می‌کند (پورجعفر و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۷).

در فلسفه و نظریه شناخت، منظور از کیفیت چگونگی یک چیز است. در زمینه‌های اقتصادی معادل مرغوبیت و مجموعه ای از ویژگی‌های یک کالا و عرضه کننده آن که باعث فروش کالا می‌شود را گویند و در زمینه‌های

اجتماعی و فردی معادل با شایستگی، صلاحیت و لیاقت می باشد. به اصطلاح کیفیت و کمیت در فارسی «چند و چون» نیز گفته می شود (امینی، ۱۳۸۵، ص ۴).

ایده و مفهوم کیفیت زندگی یک ایده چند وجهی است که با یک پهنه وسیع از شاخص ها در زیر یک سایه قرار دارد. در عین حال موضوعی میان رشته ای و بنابراین مفهومی چند بعدی است. اصولاً کیفیت زندگی واژه ای پیچیده و کیفی در رابطه با شرایط و وضعیت جمعیت، در یک مقیاس جغرافیایی خاص (شهر، منطقه، محله، بخش و... است (پورجعفر و دیگران، ۱۳۸۴، ص ۲۳). کیفیت زندگی از دیدگاه های متفاوتی تعریف شده است و اگرچه اجماع بسیار کمی درباره تعریف کیفیت زندگی وجود دارد اما بعضی از مهمترین این تعاریف به شرح زیر هستند: یک تعریف ساده آن عبارتست از رضایت کلی فردی از زندگی (Tuan Seic, 2000, 33). کیفیت زندگی یک مفهوم پهناور است که دربردارنده برداشت هایی 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 می شوند (Mc Crea & et al. 2004, 3). از دیدگاهی دیگر کیفیت زندگی به عنوان سطح زندگی تعبیر شده است (رحیم آبادی و دیگران، ۱۳۸۳، ص ۶۸).

مفهوم کیفیت زندگی یک متغیر مرکب می باشد که از چندین متغیر متأثر می گردد. تغییر در سطح درآمد مردم، شرایط زندگی، وضع سلامت، محیط، فشار روحی روانی، فراغت، شادمانی خانوادگی، روابط اجتماعی و چندین متغیر دیگر نظیر آن، که به شکل مرکب کیفیت زندگی و تغییرات آن را تعیین می کنند (Rahman & et al. 2003, p. 1).

مقوله کیفیت زندگی به شکل وسیعی با مفهوم رفاه ارتباط پیدا می کند ... رفاه مفهومی است که توصیف کننده بهزیستی، تأمین زندگی و فقرزدایی است و لذا در ارتباط، تنگاتنگی با مفاهیمی همچون عدالت اجتماعی قرار می گیرد.

واژه کیفیت زندگی بیشتر با محیط طبیعی و شرایط خارجی زندگی افراد از قبیل آلودگی، کیفیت مسکن، جنبه های زیبایی شناسانه، تراکم ترافیک، شیوع جرم و مانند این ها مرتبط است. این متغیرها تأثیر قابل ملاحظه ای بر سطح ارضای افراد از زندگی شان دارند (Norman C. Dalkey & others, 1972, pp. 9-11). کیفیت زندگی، واژه ای پیچیده در ارتباط با شرایط و وضعیت جمعیت، در یک ناحیه است. دربرگیرنده ابعاد روانی است که شاخصه هایی همچون رضایت، شادمانی و امنیت را در برمی گیرد (شاخص های ذهنی). در برخی موارد، رضایت های اجتماعی نیز نامیده می شود. همچنین دربرگیرنده ابعادی محیطی که دربرگیرنده سنجه هایی همچون مسکن، دسترسی به خدمات و امنیت محیطی است (شاخص های عینی). دربرگیرنده جنبه های دیگری چون توجه به فرصت های اجتماعی، امیدهای اشتغال، ثروت و اوقات فراغت است. برخی آنرا مترادف با رفاه می دانند (سیف الدینی، ۱۳۸۱، ص ۳۷۵).

کیفیت زندگی به عنوان مفهوم مادر و پایه سایر مفاهیم منتج از آن بدست می آید می توان به شناخت و بررسی مفهوم جزئی تر و البته جدید و مهم کیفیت زندگی شهری پرداخت. هرچند که کیفیت زندگی شهری مفهومی جدا از کیفیت زندگی نیست و در واقع تعریف و مصداقی از کیفیت زندگی در حوزه شهر و مسایل مربوط به آن است و قطعاً محدودتر، اما گستردگی مسایل و مشکلات شهری و پیوند خوردن شهر با تقریباً تمامی مسایل و علوم روزمره

و زندگی انسانی و غالب شدن شکل زندگی شهری در بین جوامع انسانی، کیفیت زندگی شهری را به اهمیت و جایگاه بالایی رسانده است. در واقع رضایت از زندگی در سطوح جغرافیایی متفاوتی مثل واحد همسایگی، اجتماع و ناحیه و منطقه اتفاق می افتد و البته نشان داده شده است که این سطوح جغرافیایی بر میزان رضایت کلی از زندگی تاثیرگذار است (Mc Crea & et al, 2004, p. 2). به همین ترتیب است که مفهوم کیفیت زندگی شهری از کیفیت زندگی اخذ شده و خود مفهومی نسبتا مستقل می یابد.

در سطح شهری، یافتن امتیازات و شاخص های کیفیت زندگی شهری می تواند برنامه ریزان را در محک زنی و ارزیابی مقایسه های کیفیت زندگی سایر شهرها با استفاده از مطالعات قبلی مشابه در یک شهر یا ناحیه مشخص یاری کند. پروژه های مقایسه ای کیفیت زندگی شهری (بر مبنای نتایج و شاخصهای یک شهر یا ناحیه مشخص) به طور رایج در بسیاری از کشورها چون استرالیا (Stokie, 1998, p. 490) و آمریکا (Besleme & et al. 1998, p. 235) انجام شده است.

بعضی مطالعات شاخص کیفیت زندگی محله یا واحد همسایگی را به عنوان یک اتصال در جایگاه شاخص های رفاه و خوشی اجتماعی، مشخصات و خصوصیات زمین، تبهکاری و پهنه قدرت اقتصادی همگی در نظر گرفته شده اند، مطرح می کنند (Schyns & Boelhouwer, 2000, 5).

کیفیت زندگی شهری ممکن است احساس خوبی باشد از ترکیبی از عوامل مرتبط با حس مکان یا هویت مکان از قبیل خوانایی، خاطره جمعی و حس تعلق تاریخی (Profect & et al., 1992, 134-170).

کیفیت زندگی شهری معمولا هم توسط شاخص های ذهنی و با استفاده از پیمایش هایی در جهت جمع آوری ادراکات ذهنی و ارزیابی ها و میزان رضایت شهروندان از زندگی شهری و هم توسط شاخص های عینی و با استفاده از داده های ثانویه و وزن دهی مربوط به هر شاخص در محیط شهری انجام می پذیرد (McCrea & et al. 2004, p. 1). کیفیت زندگی شهری علاوه بر وضعیت فرد از نظر پایگاه اجتماعی، اقتصادی، سلامت و غیره به معنا و احساس رضایتی که فرد از زندگی دارد، بستگی دارد. با توجه به مطالب و تعاریف فوق و عناصر مهم و اصلی آنها، در مجموع می توان کیفیت زندگی شهری را به شکل زیر و بصورت عملیاتی تعریف نمود: «کیفیت زندگی شهری، واژه ای دربردارنده دو دسته از شاخص های ذهنی (کیفی) و عینی (کمی) است که با توجه به ابعاد اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی، سیاسی و زیست محیطی به دنبال برنامه ریزی تامین نیازهای مادی و معنوی زندگی شهروندان و رضایتمندی حداکثری آنان از زندگی می باشد.

شهر و مدیریت شهری

در طبقه بندی عمومی انواع سیستم ها، شهرها به عنوان یکی از سیستم های اقتصادی - اجتماعی، جزء پیچیده ترین سیستم ها به شمار می روند (Boulding, 1956, p. 81). مدیریت بر سیستم های با پیچیدگی بالا، نیازمند رویکرد و برخورد سیستماتیک و شناسایی و هدایت عناصر مربوطه بر مبنای موازین و تحلیل های مبتنی بر این رویکرد است (کاظمیان، ۱۳۷۳، ص ۴۳). از جهت سلسله مراتب و مراحل تصمیم گیری، شهر با سایر سازمان ها تفاوت چندانی ندارد، اما آنچه موضع شهر را نسبت به سایر نهادها متمایز می کند، پیچیدگی، بزرگی و تعدد عوامل آن است

(میرعابدینی، ۱۳۸۸، ص ۵۸). شهر یک مجموعه زنده است و این مجموعه زنده باید به صورت یکپارچه اداره شود. امکان ندارد که به قسمتی از آن رسیدگی گردد و قسمت‌های دیگر رها شود. اگر قسمتی از شهر توسط یک مجموعه و قسمت‌های دیگر توسط مجموعه دیگری مجزا و مستقل از یکدیگر اداره شود، این شهر به زودی می‌میرد و از بین می‌رود. به اعتقاد مامفورد، شهر عبارتست از یک شبکه جغرافیایی، یک سازمان اقتصادی، یک فرایند صنعتی، صحنه‌ای برای کنش اجتماعی و نمادی زیباشناختی از وحدت جمعی (لطیفی، ۱۳۸۴، ص ۱۱). مدیریت شهری تلاشی، است. برای هماهنگ کردن و یکپارچه کردن اقدامات دولتی و خصوصی برای چیره شدن بر مسائلی که ساکنان شهرها با آن مواجه هستند و ایجاد شهرهای رقابتی‌تر، عادلانه‌تر و پایدارتر. مدیریت شهری مدرن عبارتست از فرایند ایجاد، اجرا، هماهنگی و ارزیابی استراتژی‌های یکپارچه به کمک مقامات شهری با در نظر گرفتن اهداف عملیاتی بخش خصوصی و منافع شهروندان، در چارچوب سیاستی که در سطوح بالاتر حکومت برای تحقق قابلیت توسعه اقتصادی پایدار تدوین شود (برک پور و اسدی، ۱۳۸۸، ص ۷۹). مدیریت شهری یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی موثر و ذیربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه جانبه و پایدار شهر مربوطه است (سعیدی رضوانی، ۱۳۷۳، ص ۴). اگر شهر همچون سازمانی در نظر گرفته شود، لازم است که در راس آن عنصری برای برنامه ریزی آینده و اداره امور کنونی قرار گیرد. این عنصر را می‌توان مدیریت شهر نامید. مدیریت شهری را سازماندهی عوامل و منابع برای پاسخگویی به نیازهای ساکنان شهر تعریف می‌کند. و شامل کارکردهای برنامه ریزی، اجرا، نظارت، کنترل و هدایت می‌داند که برای اعمال قدرت باید برآمده از اراده شهروندان و قراردادهای اجتماعی باشد (صرافی و عبدالمهی، ۱۳۸۷، صص ۱۱۵-۱۲۱). به بیان دیگر، مدیریت شهری یک نهاد مدیریتی فراگیر و درگیر با موضوعات و پدیده‌های گسترده و متنوع شهرنشینی است که طبیعتاً از شرایط عمومی محیط اجتماعی خود تاثیر می‌پذیرد و خود را با امکانات بالقوه و بالفعل و محدودیت‌های ناشی از آن هماهنگ و منطبق می‌کند (رحمانیان، ۱۳۸۷، ص ۴۶). نتیجه مطالعات و تحقیقات انجام شده در خصوص مدیریت کلانشهرها موید این نکته است که یک شیوه واحد برای اداره کلانشهرها در سطح جهان وجود ندارد و این امر به عوامل مختلفی از جمله روابط قدرت و سیستم سیاسی کشور، فرهنگ ملی و منطقه‌ای و ... بستگی دارد. همچنین، با توجه به تعاریف مختلفی که از کلانشهر وجود دارد و هر کشور تعریف خاص خود را دارا می‌باشد، نمی‌توان یک روال واحد برای اداره این بخش از تقسیمات کشوری در تمام کشورها قایل شد.

کنشگران مدیریت شهری در ایران در حال حاضر در کنار شهرداری‌ها که نقش مهمی در اداره امور شهر دارند، سازمان‌ها، نهادها و شرکت‌های مختلفی همچون آب و فاضلاب، برق، گاز، مخابرات، ثبت احوال، تربیت بدنی، فرهنگ و ارشاد اسلامی، بهزیستی و غیره به امر برنامه‌ریزی و ارائه خدمات مشغول هستند. این نوع مدیریت متفرق، سبب دوباره کاری، انجام کارهای موازی، و بعضاً از بین رفتن سرمایه‌های عمومی، ایجاد تشکیلات عریض و طویل دیوانی، ایجاد اصطکاک و برخورد ادارات و ناهماهنگی در انجام وظایف و عدم مسئولیت‌پذیری می‌گردد. به نظر می‌رسد. رفع این مشکل در گرو ایجاد مدیریت واحد شهری است (کامیار، ۱۳۸۷، ص ۷۴). مدیریت شهری در ایران به سه سطح کلان، منطقه‌ای، و محلی قابل تفکیک است که هر یک از این سطوح نهادهایی را در زیرمجموعه

خود دارند (سعیدنیا، ۱۳۷۹، صص ۷۰-۶۳).

شهرداری الکترونیکی و نقش آن در توانمندسازی مدیریت شهری

مهمترین نگرش در استفاده از ابزارها، ایجاد امکان استفاده هرچه بیشتر و مطلوب تر مدیران و شهروندان از این اطلاعات است. با این دیدگاه وقتی از جامعه دانش مدار سخن به میان می آید باید اینگونه استنتاج کنیم که همه افراد جامعه (مدیران و شهروندان) از نظر سطح دسترسی به اطلاعات از جایگاه یکسانی برخوردار باشند. گستردگی، تنوع و پیچیدگی مفهوم مدیریت شهری آن چنان است که به هیچ وجه نمی توان شهرداری را معادل مدیریت شهری دانست، شهرداری مسئول مدیریت شهر است. مدیریت شهری مترادف با همه بازیگران عرصه شهر می باشد و نقش شهرداری به عنوان هسته مرکزی مدیریت شهر، هدایت، نظارت، راهبری و جلب مشارکت سایر بازیگران می باشد. مدیریت شهری الکترونیک در شهرداری های الکترونیک مصداق عینی می یابد (سالاروندیان و دیگران، ۱۳۸۹، صص ۱۲).

پیشینه تحقیق

۱- تحقیقی در سال ۱۳۸۵، در مورد شهر گنبد کاووس و با عنوان «سنجش وضعیت شاخص های کیفیت زندگی در شهر از نگاه شهروندان» اشاره کرد که طی آن ۲۵ شاخص مختلف کیفیت زندگی شهری که در سه گروه دسته بندی شده بودند بررسی شد. نتایج بدست آمده از این تحقیق ضمن رتبه بندی هفت ناحیه مشخص شده شهر گنبد کاووس از لحاظ ضریب نهایی توسعه (D.I) این بود که از نظر شهروندان گنبدی وضعیت دسترسی به امکانات و خدمات شهری در مناطق مختلف این شهر مناسب است اما مشکلات شهری در اکثر مناطق در سطح قابل توجه و بالایی قرار دارد. نتیجه مهم دیگر وجود تفاوت شدید در ضریب نهایی توسعه نواحی هفتگانه مورد بررسی بود. (جاجرمی و کلتی، ۱۳۸۵، صص ۵-۱۴).

۲- تحقیقی تحت عنوان بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور توسط دکتر علی اکبر احمدی، دکتر علی امینی و پروانه شاهرودی در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. پژوهش حاضر به منظور رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد در سازمان حسابرسی کل کشور انجام گرفته است. بنابراین هدف پژوهش بررسی ارتباط بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و عملکرد می باشد. از سوالات عمده این تحقیق این است که آیا از دیدگاه کارکنان بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد؟ بدین منظور برای بررسی و پاسخگویی به سوال فوق، یک فرضیه اصلی و هشت فرضیه فرعی، تدوین و مورد آزمون آماری قرار گرفته است. در این راستا، سوال های تحقیق (۳۰)، طراحی و تدوین شده است. برای جمع آوری ادبیات موضوع، از روش کتابخانه ای، اسناد و مدارک و شبکه اینترنتی و همچنین پرسشنامه ای برای جمع آوری اطلاعات تحقیق استفاده شده است و برای تدوین پرسشنامه از روش کتابخانه ای و مصاحبه از اساتید و صاحب نظران استفاده شده است و سرانجام برای تحلیل یافته ها از آزمون تی تک نمونه ای استفاده شده است. نتایج بدست آمده از این تحقیق نشان می دهد که فرضیه های فرعی و فرضیه اهم مورد تایید قرار گرفته است.

۳- مقاله تحت عنوان «نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی» توسط محمد قصری، قادر عبدالعلی پور و عباس قبادی در فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی دانشگاه علوم انتظامی در سال ۱۳۹۰ به چاپ رسیده است. در این مقاله منظور از کیفیت زندگی کاری، مجموعه ای از اقدامات و اصلاحات مستمر است که از طریق بهبود شرایط کار، غنی سازی شغل، تواناسازی کارکنان و افزایش دانش، بینش و مهارت های حرفه ای آنان، منافع بلندمدت فرد، سازمان و جامعه را محقق می سازد. این مقاله به بررسی رابطه بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی می پردازد. روش تحقیق حاضر از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی بوده و جامعه آن را کارکنان دانشگاه علوم انتظامی به تعداد ۷۰۰ تشکیل داده اند. از پرسشنامه جهت جمع آوری داده ها استفاده شده است و روش آماری مورد استفاده آزمون همبستگی گشتاوری پیرسون می باشد. یافته های تحقیق نشان می دهند که بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج بیانگر این امر هستند که بین ویژگی های خود شغل با تعهد سازمانی کارکنان و نیز بین ویژگی های محیط شغل با تعهد سازمانی کارکنان رابطه وجود دارد و بین این دو در شدت رابطه تفاوتی وجود ندارد. همچنین از بین ویژگی های خود شغل، بازخورد و از بین ویژگی های محیط شغل، برخورداری از امنیت شغلی بیشترین رابطه را با تعهد سازمانی کارکنان دارند.

۴- بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی عنوان پایان نامه کارشناسی ارشد قاسمی در سال ۱۳۷۹ تحقیقی را انجام داد؛ که این تحقیق در صدد بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره وری نیروی انسانی می باشد. در این تحقیق فرض بر این بوده که کیفیت زندگی کاری می تواند در بهره وری نیروی انسانی سازمان نقش مهمی داشته باشد. چرا که کیفیت زندگی کاری باعث تحقق، تصمیم گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار و توسعه و غنی سازی شغلی، ارضای نیازهای خودشکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می شود. با این دیدگاه نسبت به تحقیق، سه موضوع کلی مورد بحث قرار گرفته است: ۱- موضوع کیفیت زندگی کاری. ۲- موضوع بهره وری نیروی انسانی. ۳- شاخص های بهره وری نیروی انسانی نتایج نشان می دهد که بین کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، یعنی هرچه در ایجاد سیستم کیفیت زندگی کاری سرمایه گذاری کنیم، بر بهره وری سازمان افزوده خواهد شد.

۵- پایان نامه ای در ارتباط برنامه ریزی کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری در مقطع کارشناسی ارشد شهرسازی دانشگاه تربیت مدرس می باشد که مورد مطالعه آن شهر خرم آباد بوده است. نتایج این پایان نامه به صورت مقاله ای در شماره ۱۲ و بهار ۱۳۸۴ فصلنامه تحلیلی- پژوهشی جستارهای اجتماعی توسط افشین کوکبی، محمدرضا پورجعفر و علی اکبر تقوایی چاپ شد. در این پیمایش تحقیقات اندازه گیری کیفیت زندگی شهری بر پایه ی چهار شاخص اساسی (اجتماعی و زیبایی شناختی، اقتصادی، کالبدی و ارتباطی و حمل و نقل) زندگی شهری صورت گرفته است که هر کدام حاوی متغیرهایی به منظور اندازه گیری و سنجش دقیق و کامل درجات کیفیت زندگی شهری است.

۶- فصلنامه مدیریت شهری نیز در زمستان ۱۳۸۰، مقاله‌ای (نرجمه و اقتباس) را از حسین آسایش منتشر کرد که به سنجش کیفیت زندگی در یکصد شهر بزرگ جهان، طی تحقیقی مفصل از طرف کمیته بحران جمعیت می‌پرداخت. شهر تهران در طبقه بندی نهایی این گزارش از ۴ دسته شهرهای عالی، خوب، متوسط و پایین، در میان شهرهای پایین (شهرهایی که از ۱۰۰ امتیاز کمتر از ۴۵ امتیاز داشتند) قرار گرفته و رتبه ۸۲ را داشت.

۷- در مقاله‌ای دیگر تحت عنوان «شاخص‌های کیفیت زندگی شهروندی و نقش و وظایف دولت»، که در هفتمین کنفرانس بین‌المللی مدیران کیفیت در ایران ارائه شد، مهدی امینی با روندی تطبیقی شاخص‌هایی ۱۱ گانه و کلی را برای اندازه‌گیری کیفیت زندگی شهری در ایران (بدون اندازه‌گیری آنها) ارائه داد. (امینی، ۱۳۸۵، صص ۱۲-۸). در حال حاضر نیز مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهرداری تهران ضمن اعلام یک فراخوان در ابتدای سال ۱۳۸۷، اقدام به تشکیل کارگروهی علمی و تحقیقاتی در زمینه تدوین و اندازه‌گیری شاخص‌های کیفیت زندگی شهر تهران نموده است. در طرح جامع شهر تهران نیز یک جلد به بررسی و تدقیق کیفیت زندگی شهری تهران اختصاص یافته است.

۸- اسفندیار زبردست در سال ۱۳۹۱ به بررسی قلمرو مسکن کیفیت زندگی و رضایت از زندگی در سکونتگاه‌های حاشیه کلانشهر تهران پرداخته است. در این مقاله با استفاده از تحلیل عاملی هفت قلمرو فرعی مسکن برای کیفیت زندگی همچون امکانات، کیفیت و استحکام مسکن شناسایی شده است. نتایج نشان می‌دهد که رابطه مستقیمی بین دلایل مهاجرت به سکونتگاه‌های حاشیه ای تهران و قلمروهای فرعی مسکن کیفیت زندگی وجود دارد.

۹- رضوانی و همکارانش در سال ۱۳۸۷ در مقاله ای مروری به بررسی مفاهیم، شاخص‌ها و مدل‌های کیفیت زندگی و ارائه مدلی برای سنجش کیفیت زندگی در نواحی روستایی پرداختند. ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی مقاله دیگری است که توسط دکتر رضوانی و همکارانش در سال ۱۳۸۷ تدوین شده است. در این مطالعه برای سنجش کیفیت زندگی، چارچوبی مفهومی براساس نیازهای انسانی ارائه شده است، که در آن پیوند مفهومی بین دو رویکرد عمده کیفیت زندگی (عینی و ذهنی) در نظر گرفته شده است. در این مطالعه، کیفیت زندگی عبارت است از دو مقدار متمایز برای ارزیابی هر شاخص مربوط به نیازهای انسانی، که یکی میزان برآورده شدن عینی و ذهنی نیاز و دیگری اهمیت نسبی نیاز را مورد توجه قرار می‌دهد.

۱۰- سعیده گروسی و همکارانش در سال ۱۳۸۷ در مقاله‌ای تحت عنوان سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی در شهر کرمان به شناسایی سطح سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی و ارتباط این دو متغیر در محلات مختلف شهر کرمان پرداختند. نتایج این مطالعه نشان داد که سطح سرمایه اجتماعی در دسترس با سطح کیفیت زندگی ارتباط معنی دار دارد و ارتباط این دو متغیر تابعی از سطح محله است؛ علاوه بر این، بالا نبودن سطح کیفیت زندگی در بین شهروندان تحت تاثیر سطح نسبتاً متوسط سرمایه اجتماعی ایشان است.

۱۱- غلامرضا غفاری و همکارانش در سال ۱۳۸۷ به بررسی مفهوم کیفیت زندگی در محتوای برنامه‌های توسعه در ایران قبل و بعد از انقلاب اسلامی پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که در هیچ کدام از برنامه‌ها، امور رفاهی و اجتماعی به سطح سیاستگذاری ارتقا نیافته‌اند و بیشتر از جایگاهی خدماتی برخوردار بوده‌اند و به مسایل اجتماعی از منظر اقتصادی نگاه شده و برنامه‌ها در قبل و بعد از انقلاب تحت تاثیر الگوهای جهانی قرار داشته‌اند.

ایشان همچنین در کتاب «کیفیت زندگی؛ شاخص توسعه اجتماعی» ابتدا خاستگاه مفهومی کیفیت زندگی و رویکردهای مختلف در آن را بیان نموده و سپس با بررسی مدل مفهومی و نظری سازی کیفیت زندگی به ارزیابی کیفیت زندگی با روش تحلیل محتوی اقدام نموده اند.

تحقیقات خارجی

از جمله متفکران غربی که در زمینه مقایسه و ارزیابی کیفیت زندگی بر اساس نواحی مختلف جغرافیایی از قبیل شهرها، ایالات، استانها و ملتها و از طریق بکارگیری شاخصهای مربوطه فعالیت کردند می توان به لویی؛ ۱۹۷۶، بویر و ساواگی؛ ۱۹۸۱، بلومکویست و دیگران؛ ۱۹۸۸ استور و لون؛ ۱۹۹۲ و سوفیان؛ ۱۹۹۳ اشاره کرد. لیو شاخصهای پنجگانه، بویر و ساواگی شاخصهای ۶گانه، بلومکویست شاخصهای پنجگانه و استور و لون شاخصهای ۱۵ گانه را ارائه داده اند (Ulengin & et al., 2001, p. 361). علاوه بر این محققین، نهادها و موسسات بین المللی مختلفی همانند برنامه توسعه سازمان ملل (UNDP) در سال ۱۹۹۴، سازمان ملل (UN) و انجمن توسعه ماوراءبحار ۳ در ۱۹۹۶ (ضمن ملل ارائه شاخصها و ابزارهای کیفیت زندگی) ابزار اندازه گیری کیفیت زندگی خود را توسعه داده و بهبود بخشیده اند. برای نمونه شاخص مرکب HDI سازمان ملل که به عنوان شاخص توسعه انسانی شناخته می شود از ترکیب سه شاخص امید به زندگی در لحظه تولد^۱ (شاخص سلامت و بهداشت)، سواد خواندن و نوشتن بزرگسالان بالای ۱۵ سال ۵ (شاخص آموزشی و اجتماعی) و سرانه تولید ناخالص داخلی^۲ (شاخص اقتصادی) بدست می آید (Schyns & Boelhouwer, 2000, p. 5). در کشور هلند از شاخص شرایط زندگی (LCI)^۳ که توسط اداره برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی (SCP)^۴ برای اندازه گیری کیفیت زندگی در شهرهای بزرگ و بخصوص آمستردام استفاده می گردد. (Ibid, 2 & 5).

۱- در نیوزلند نیز طبق تحقیقات مستمر و کاملی که سال ۱۹۹۱ تاکنون انجام گردیده است، ۱۱ شاخص عمده برای کیفیت زندگی مطرح گردیده اند که هر کدام نیز به مقیاسهایی تقسیم شده اند. (امینی، ۱۳۸۵، ص ۷). از طرف دیگر تحقیقات مستند در مورد کیفیت زندگی شهری در آسیا کمتر انجام شده است. از جمله تحقیقات مستند در آسیا می توان به تحقیقات افرادی همچون کیم و شین در کره جنوبی، دی در تایلند، لی و شن در هنگ کنگ، وانگ و کای در تایوان، تحقیقات کیفیت زندگی در استانبول ترکیه و چین و فو در سنگاپور اشاره کرد. (Tuan Seic, 2000, p. 32).

۲- فو در سنگاپور با استفاده از نمونه گیری هایی با حجم ۱۹۰۳ و ۲۱۸۷ در سالهای ۱۹۹۷ و ۱۹۹۸ از شاخصهای ۱۴ گانه و ۱۸ گانه برگرفته از تحقیقات محققین قبلی، اقدام به ارزیابی شاخصهای ذهنی^۵ کیفیت زندگی شهری نمود که مقاله نهایی سال ۱۹۹۷ نیز در اولین کنفرانس بین المللی کیفیت زندگی در شهرها^۶ ارائه

¹ Life expectancy at birth

² GDP per capita

³ Living Condition Index

⁴ Social and Cultural Planning Office

⁵ Subjective Indicators

⁶ The first international conference on quality of life in cities

گردید و سپس با اقدام به ارزیابی شاخص‌های عینی^۱ کیفیت زندگی شهری، کار خود را تکمیل نموده و آنرا ادامه داده است.

۳- در ترکیه نیز، بخصوص در شهرهای استانبول و آنکارا ارزیابی و پیمایش‌های متعددی در زمینه کیفیت زندگی شهری انجام گردیده است که یکی از مهمترین و علمی‌ترین آنها، با استفاده از یک طبقه‌بندی ۴ گانه کلی شاخص‌های مربوط (کیفیت محیط فیزیکی، کیفیت محیط اجتماعی، کیفیت محیط اقتصادی و کیفیت حمل و نقل و ارتباطات) و تقسیم بندی شاخص‌های کلی به شاخص‌های جزئی و در مجموع ۱۷ شاخص، کیفیت زندگی شهری در استانبول را برآورد نموده است.

۴- چپیل در سال (۱۹۸۹) تحت عنوان ادراکات مدیران میانی از کیفیت زندگی کاری، به بررسی ادراکات مدیران میانی از کیفیت زندگی کاری پرداخت که در سه شرکت آمریکایی، ژاپنی و شرکت تهاپا در تایلد انجام شد. مقیاس‌های مورد نظر در این تحقیق مقیاس لیکرت بود و در جمع‌آوری داده‌ها از روش تحلیل واریانس، آزمون شفه، ضریب همبستگی کندال و ضریب همبستگی پیرسون به کار رفته است. در این مطالعه شرکت‌های آمریکایی کیفیت زندگی کاری عالی‌تری را از شرکت‌های ژاپنی در اصطلاحات پرداخت، ارتقاء فرصت‌ها و آموزش فرصت‌ها داشتند و شرکت تهاپا کیفیت زندگی کاری عالی‌تری را از شرکت‌های ژاپنی در اصطلاح آموزش فرصت‌ها داشت. هیچ تفاوت معنی‌داری بین سه شرکت در اصطلاح ایمنی شغل دیده نشد.

۵- لی و ونگ در سال (۲۰۰۷) با استفاده از شاخص‌های عینی به مطالعه کیفیت زندگی در شهر ایندیاناپلیس پرداختند. هدف اصلی این مطالعه ارایه روشی برای تلفیق داده‌های سرشماری و سنجش از دور برای ارزیابی کیفیت زندگی در GIS در درون چارچوب شهر ایندیانا پلیس بود. برای استخراج فاکتورهای غیر همبسته کیفیت زندگی از تحلیل عاملی استفاده شده و شاخص ترکیبی کیفیت زندگی براساس وزن دهی فاکتورها با استفاده از امتیازات به دست آمده از تحلیل عاملی ایجاد شده است.

۶- لی در سال ۲۰۰۸ با استفاده از شاخص‌های ذهنی به ارزیابی کیفیت زندگی در شهر تایپه پرداخته است. در این راستا ۳۳۱ نفر از ساکنان شهر تایپه به منظور پیمایش ارزیابی ذهنی ساکنان از کیفیت زندگی مورد مطالعه گرفته است. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که محل زندگی، زناشویی، سن، تحصیلات، و درآمد قلمروهای مختلف رضایت را تحت تاثیر قرار می‌دهند. علاوه بر آن، وضعیت اجتماع، تعلقات محلی، و رضایت از محله بیشترین تاثیر را بر رضایت از کیفیت زندگی دارند.

۷- سانتوس در سال ۲۰۰۷ به سنجش کیفیت ذهنی زندگی در شهر پورتو پرداخته است. در این مطالعه نظرات شهروندان در مورد میزان رضایت از حوزه‌های مختلف کیفیت زندگی شهری با استفاده از تحلیل چند متغیری مورد بررسی قرار گرفته است. محققان دیگری نظیر (Bramston et al (2002) and، Foo (2002)، Ibrahim, and Chang (2003) نیز با استفاده از شاخص‌های ذهنی به بررسی و مطالعه کیفیت زندگی در نواحی شهری پرداخته اند.

۸- داس در سال ۲۰۰۸ چارچوب مفهومی برای سنجش کیفیت زندگی شهری پیشنهاد کرده که ارتباط بین محیط و کیفیت زندگی را نشان می‌دهد. این مدل رویکردی پایین به بالا را پیشنهاد می‌کند که در آن هر دوی شاخص‌های

¹ Objective Indicators

عینی و ذهنی برای مطالعه کیفیت کلی زندگی مورد توجه قرار گرفته اند. این چارچوب محیط خارجی زندگی یعنی بعد عینی را با ادراک افراد از محیط زندگی شان یعنی بعد ذهنی ترکیب می کند. با توجه به مطالعات صورت گرفته می توان گفت که هنوز چارچوب مفهومی قابل قبول جهانی برای سنجش کیفیت زندگی و روش شناسی واحدی برای تعیین قلمروها و معرف های کیفیت زندگی وجود ندارد و انتخاب قلمروها و معرف های مربوط به هر قلمرو و روش سنجش کیفیت زندگی براساس اهداف مطالعه، قضاوت های شخصی محقق، ویژگی های ناحیه مورد مطالعه و داده های در دسترس صورت می گیرد و تفاوت های عمده در مدل های کیفیت زندگی به دلیل تفاوت در مقیاس، شاخص ها و قلمروهای زندگی است که در مطالعات گوناگون کیفیت زندگی مورد توجه قرار گرفته اند.

مواد و روش ها

روش تحقیق

روش انجام تحقیق، توصیفی و از نوع پیمایشی بوده که با استفاده از تکنیک پرسشنامه به گردآوری اطلاعات پرداخته است و از روش توصیفی و تبیینی به تجزیه و تحلیل داده ها می پردازد. در مرحله اول این تحقیق، تاثیر عملکرد شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان در چارچوب مدل مفهومی تحقیق که بیانگر اعتبار سازه ای تحقیق می باشد مورد مطالعه قرار می گیرد. در مرحله دوم، پایایی^۱ متغیرها و شاخص های پرسشنامه فوق بر اساس آماره آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت. ضریب پایایی مقیاس (Reliability) (مقدار آلفا) یا آلفای کرونباخ، که یکی از متداول ترین روش های اندازه گیری سنجش پایایی مقیاس هاست و براساس سازگاری درونی گویه های مقیاس شکل می گیرد، به شرح جدول زیر سنجیده شده است. «مقدار عددی آلفا در واقع پایداری درونی گویه های یک مقیاس یا یک وسیله اندازه گیری را نشان می دهد. تفسیر مقدار عددی آلفا معمولاً برحسب ویژگی هایی چون شیوه نمونه گیری، تعداد نمونه ها، تعداد گویه ها و کیفیت پرسش ها صورت می گیرد. مقدار آلفای بالای ۷۵ درصد بر پایایی بالا، بین ۴۵ تا ۷۵ درصد بر پایایی متوسط و پایین تر از ۴۵ بر پایایی کم دلالت می کند» (مرجایی، ۱۳۸۰، ص ۴۵). در جدول زیر مقدار آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای مفهومی تحقیق بیش از ۷۰ درصد، بیانگر اعتبار و روایی مناسب پرسشنامه حاضر می باشد.

جدول ۱: مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق

مقدار آلفا	تعداد گویه ها	متغیرهای تحقیق	عملکرد شهرداری
۰/۸۱	۱۸	عملکرد شهرداری (مستقل)	
۰/۷۹	۵	اجتماعی - فرهنگی	
۰/۶۷	۵	فنی و عمرانی	
۰/۷۴	۳	ترافیک شهری	
۰/۷۹	۵	خدمات شهرداری	
۰/۹۰	۲۶	کیفیت زندگی شهروندان (وابسته)	

^۱ Reliability

جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۶ شهر تهران در سال ۹۴ به تعداد ۹۵۰ نفر بوده که حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۷۴ نفر تعیین می شود. روش نمونه‌گیری تحقیق، به صورت تصادفی ساده خواهد بود. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق، پرسشنامه است. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی نظیر؛ فراوانی، درصد معتبر، میانگین، و نمودارها؛ و برای آزمون‌های استنباطی از آزمون کالموگروف و اسمیرونوف برای تعیین نرمال یا غیرنرمال بودن استفاده می شود و در صورتی که توزیع نرمال باشد از آزمون‌های پارامتری و در غیراینصورت از توزیع دوجمله‌ای استفاده خواهد شد. با توجه به نتایج آزمون کالموگروف - اسمیرونوف در جدول زیر می توان اظهار نمود که متغیرهای فرهنگ سازمانی (و زیر مؤلفه‌های آن) و رضایت شغلی نرمال است. زیرا سطح معناداری کلیه مقادیر Z در هر یک بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد ($P > 0/05$). بنابراین نتیجه گرفته می شود که می توان از آزمون‌های پارامتری برای تحلیل متغیرها و فرضیات تحقیق استفاده کرد.

جدول ۲: نتیجه آزمون کالموگروف - اسمیرونوف برای نرمال بودن توزیع داده ها

متغیرهای تحقیق	تعداد نمونه	مقدار Z	سطح معنی داری
عملکرد شهرداری (مستقل)	۲۶۸	۱/۱۱۵	۰/۱۱۴
اجتماعی - فرهنگی	۲۶۸	۱/۳۱	۰/۰۶۷
فنی و عمرانی	۲۷۰	۱/۲۸	۰/۰۷۷
ترافیک شهری	۲۷۰	۱/۲۲	۰/۰۹۸
خدمات شهرداری	۲۷۳	۱/۲۱	۰/۱۱۲
کیفیت زندگی شهروندان (وابسته)	۲۰۳	۱/۳۲	۰/۰۶۱

بنابراین با استفاده از جدول فوق و نرمال بودن سطح توزیع متغیرها، می توان از آزمون‌های پارامتری استفاده کرد. بنابراین، روش تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از آزمون‌های آماری توصیفی نظیر؛ فراوانی، درصد معتبر، میانگین، و نمودارها و جداول؛ و در آزمون‌های آماری استنباطی از نوع پارامتری نظیر همبستگی پیرسون (با استفاده از نرم افزار آماری (SPSS) استفاده کرد.

جدول ۳: توصیف متغیرهای مفهومی عملکرد شهرداری و مؤلفه‌های آن و کیفیت زندگی شهروندان

متغیرهای تحقیق	کشیدگی	حد اقل	حداکثر	میانگین	درصد
عملکرد شهرداری (مستقل)	- ۰/۳۹	۱	۵	۲/۴۴	۰/۴۹
اجتماعی - فرهنگی	- ۰/۶۱	۱	۵	۲/۲۷	۰/۴۵
فنی و عمرانی	- ۰/۴۳	۱	۵	۲/۳۳	۰/۴۷
ترافیک شهری	۰/۱۴	۱	۵	۲/۵۵	۰/۵۱
خدمات شهرداری	۰/۰۱	۱	۵	۲/۵۶	۰/۵۱
کیفیت زندگی شهروندان (وابسته)	۰/۱۰	۱	۵	۳/۱۶	۰/۶۳

یک توزیع ممکن است متقارن باشد یا نامتقارن. توزیع‌های متقارن، توزیع‌های متوازن هستند که یک نیمه توزیع تصویر یا آینه‌ای از نیمه دیگر است. البته، بیش تر توزیع‌ها فقط نزدیک به تقارن کامل هستند. در توزیع نامتقارن، پاسخگویان زیادی وجود دارند که در انتهای یک سوی مقیاس قرار گرفته‌اند و برعکس در طرف دیگر مقیاس، پاسخگویان کی قرار دارند. توزیع‌های نامتقارن دارای کجی هستند. این کجی یا مثبت است یا منفی. توزیع نامتقارن در کجی مثبت^۱، کشیدگی توزیع در جهت مقادیر بالاتر و توزیع نامتقارن در کجی منفی^۲، کشیدگی توزیع در جهت مقادیر پایین تر است (بیابانگرد، ۱۳۸۴، ص ۳۶۸).

در جدول فوق نشان می‌دهد کشیدگی کیفیت زندگی شهروندان به عنوان متغیر وابسته به سمت مثبت و در جهت مقادیر بالاتر از حد متوسط اما عملکرد شهرداری به عنوان متغیر مستقل به سمت منفی و در جهت مقادیر پایین تر می‌باشد. بنابراین از نظر پاسخگویان، کیفیت زندگی شهروندان بهتر از عملکرد شهرداری در منطقه مورد مطالعه است.

یافته‌های استنباطی

از آنجا که با استفاده از آزمون کالموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن سطح توزیع از آزمون‌های آماری استنباطی نوع پارامتری نظیر همبستگی پیرسون (با استفاده از نرم افزار آماری (SPSS) استفاده شده است. بدین منظور برای سنجش آزمون فرضیات تحقیق و روابط بین عملکرد شهرداری و ابعاد آن به عنوان متغیر مستقل و کیفیت زندگی شهروندان به عنوان متغیر وابسته از آزمون همبستگی آماری پیرسون استفاده گردید.

آزمون فرضیه اول: عملکرد شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد. بین عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده که نتیجه آزمون در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۴: خلاصه شاخص‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون بر حسب عملکرد شهرداری

متغیر مستقل: عملکرد شهرداری				متغیر وابسته
سطح معنی‌داری	شدت همبستگی	مقدار همبستگی	تعداد فراوانی	
۰/۰۰۷	ضعیف	۰/۱۹	۲۷۴	کیفیت زندگی شهروندان

با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون و با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که بین عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۹ درصد رابطه مثبت وجود دارد و شدت این رابطه ضعیف می‌باشد. به عبارت دیگر، هر چه قدر بر میزان عملکرد شهرداری تقویت یابد به احتمال ضعیفی بر میزان کیفیت زندگی شهروندان افزایش می‌یابد.

¹ Skewness

² Kurtosis

آزمون فرضیه دوم: عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد. بین عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده که نتیجه آزمون در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۵: خلاصه شاخص‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون بر حسب عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری

متغیر مستقل: عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری				متغیر وابسته
سطح معنی داری	شدت همبستگی	مقدار همبستگی	تعداد فراوانی	
۰/۰۰۸	ضعیف	۰/۱۸	۲۷۴	کیفیت زندگی شهروندان

با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون و با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که بین عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۸ درصد رابطه مثبت وجود دارد و شدت این رابطه ضعیف می‌باشد. به عبارت دیگر، هر چه قدر بر میزان عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری تقویت یابد به احتمال ضعیفی بر میزان کیفیت زندگی شهروندان افزایش می‌یابد.

آزمون فرضیه سوم: حمل و نقل ترافیک شهری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد.

بین حمل و نقل و ترافیک شهری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده که نتیجه آزمون در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۶: خلاصه شاخص‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون بر حسب حمل و نقل و ترافیک شهری تهران

متغیر مستقل: حمل و نقل و ترافیک شهری تهران				متغیر وابسته
سطح معنی داری	شدت همبستگی	مقدار همبستگی	تعداد فراوانی	
۰/۰۲۸	ضعیف	۰/۱۵	۲۷۴	کیفیت زندگی شهروندان

با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین حمل و نقل و ترافیک شهری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۵ درصد رابطه مثبت وجود دارد و شدت این رابطه ضعیف می‌باشد. به عبارت دیگر، هر چه قدر بر میزان حمل و نقل و ترافیک شهری تهران تقویت یابد به احتمال ضعیفی بر میزان کیفیت زندگی شهروندان افزایش می‌یابد.

آزمون فرضیه چهارم: عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد. بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد. بین عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده که نتیجه آزمون در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۷: خلاصه شاخص‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون بر حسب عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران

متغیر مستقل: عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران				متغیر وابسته
سطح معنی داری	شدت همبستگی	مقدار همبستگی	تعداد فراوانی	
۰/۰۱۶	ضعیف	۰/۱۷	۲۷۴	کیفیت زندگی شهروندان

با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که بین عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۷ درصد رابطه مثبت وجود دارد و شدت این رابطه ضعیف می‌باشد. به عبارت دیگر، هر چه قدر بر میزان عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران تقویت یابد به احتمال ضعیفی بر میزان کیفیت زندگی شهروندان افزایش می‌یابد.

آزمون فرضیه پنجم: خدمات شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان، تاثیر دارد.

بین خدمات شهرداری تهران بر کیفیت زندگی شهروندان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده که نتیجه آزمون در جدول زیر منعکس شده است.

جدول ۸: خلاصه شاخص‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون بر حسب خدمات شهرداری تهران

متغیر مستقل: خدمات شهرداری تهران				متغیر وابسته
سطح معنی داری	شدت همبستگی	مقدار همبستگی	تعداد فراوانی	
۰/۰۷۷	ضعیف	۰/۱۲	۲۷۴	کیفیت زندگی شهروندان

با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون و با خطای بیش از ۵ درصد می‌توان گفت که بین خدمات شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان رابطه آماری معنی داری مشاهده نشده است.

بحث و نتیجه

نتایج یافته‌های توصیفی نشان داده وضعیت عملکرد شهرداری (متغیر مستقل) با میانگین ۲,۴۴ به میزان ۴۹ درصد و مؤلفه های آن شامل: حوزه اجتماعی- فرهنگی با میانگین ۲,۲۷ به میزان ۴۵ درصد؛ حوزه فنی و عمرانی با میانگین ۲,۳۳ به میزان ۴۷ درصد؛ ترافیک شهری با میانگین ۲,۵۵ به میزان ۵۱ درصد و خدمات شهرداری با میانگین ۲,۵۶ به میزان ۵۱ درصد و در نهایت وضعیت کیفیت زندگی شهروندان (متغیر وابسته) با میانگین ۳,۱۶ به میزان ۶۳ درصد است. بنابراین، نتایج یافته های توصیفی نشان می‌دهد که کشیدگی کیفیت زندگی شهروندان به عنوان متغیر وابسته به سمت مثبت و در جهت مقادیر بالاتر از حد متوسط اما عملکرد شهرداری به عنوان متغیر مستقل به سمت منفی و در جهت مقادیر پایین تر می‌باشد. بنابراین از نظر پاسخگویان، کیفیت زندگی شهروندان بهتر از عملکرد شهرداری در منطقه مورد مطالعه است.

نتایج استنباطی یافته ها با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون نشان داده که بین عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۹ درصد؛ و تاثیر مؤلفه های عملکرد شهرداری شامل عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۸ درصد؛ بین حمل و نقل و ترافیک شهری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۵ درصد؛ بین عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۷ درصد معنی داری بوده اما بین خدمات شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان رابطه آماری معنی داری مشاهده نشده است. به طور کلی می توان گفت که اگر چه بین عملکرد شهرداری و مؤلفه های آن بر کیفیت زندگی شهروندان منطقه ۶ تهران مؤثر بوده اما این اثر در حد ضعیفی معنادار می باشد.

پیشنهادات تحقیق

ارتقای عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران مؤثر بر کیفیت زندگی شهروندان،
 ارتقای عملکرد اجتماعی - فرهنگی شهرداری تهران مؤثر بر کیفیت زندگی شهروندان،
 ارتقای حمل و نقل ترافیک شهری تهران مؤثر بر کیفیت زندگی شهروندان،
 ارتقای خدمات شهرداری شهرداری تهران مؤثر بر کیفیت زندگی شهروندان،
 برگزاری مراسم های ملی و مذهبی در سطح منطقه
 ارائه خدمات در خانه های سلامت
 برگزاری برنامه های متنوع تفریحی
 کاهش فقر شهری
 بهبود زندگی شهروندان
 ساماندهی و کنترل ترافیک منطقه
 رفع نواقص و رسیدگی به ایستگاه های اتوبوس
 وضعیت رفت و آمد با تاکسی
 احداث میدان های میوه و تره بار در منطقه
 آسفالت خیابان ها و احداث و مرمت معابر
 ایجاد پارکینگ طبقاتی در منطقه
 رنگ آمیزی و شستشوی تابلوها، جدول ها، صندلی ها، کیوسک ها و ایستگاه های اتوبوس
 امکانات تفریحی و ورزشی داخل پارک ها
 تزیین و زیباسازی اماکن و معابر و پاکسازی دیوارها از پوستر تبلیغاتی
 مدیریت بر محیط زیست شهری و فضای سبز شهری

فهرست منابع

- ۱- احمدی، علی اکبر، امینی، علی و شاهوردی، پروانه (۱۳۸۸) بررسی و تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با عملکرد کارکنان سازمان حسابرسی کل کشور، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال هشتم، شماره ۲۱.
- ۲- اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری (۱۳۸۹) بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۵، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
- ۳- امینی، مهدی (۱۳۸۵)، شاخص‌های کیفیت زندگی شهروندی و نقش و وظایف دولت، هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، تیرماه ۱۳۸۵، تهران.
- ۴- امینی، مهدی (۱۳۸۷) شناسایی و کاربرد شاخص‌های کیفیت زندگی شهری از دیدگاه مدیریت شهری؛ مطالعه موردی منطقه ۴ شهرداری تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت شهری، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ۵- آسایش، حسین (۱۳۸۰): سنجش کیفیت زندگی در یکصد شهر بزرگ جهان، فصلنامه ۱۰۵- جستارهای شهرسازی، ۸ (زمستان)، صص ۹۴
- ۶- پورجعفر، محمدرضا، افشین کوبی و علی اکبر تقوایی (۱۳۸۴) برنامه ریزی کیفیت زندگی در مراکز شهری، تعاریف و شاخصها، جستارهای شهرسازی، بهار، صص ۶.
- ۷- پورجعفر، محمدرضا، افشین کوبی و علی اکبر تقوایی (۱۳۸۴): برنامه ریزی کیفیت زندگی در مراکز شهری، تعاریف و شاخصها، جستارهای شهرسازی، ۱۲ (بهار، صص ۶).
- ۸- جاجرمی، کاظم و ابراهیم کلتی، (۱۳۸۵): سنجش وضعیت شاخص‌های کیفیت زندگی در شهر از نظر شهروندان، مطالعه موردی گنبد قابوس، مجله جغرافیا و توسعه، سال چهارم، شماره پیاپی ۸، پاییز و زمستان.
- ۹- رضوانی، حسین؛ محمدرضا، شکیب، علیرضا، منصوریان، (۱۳۸۷) ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال هشتم، ش ۳۰ و ۳۱.
- ۱۰- سیف الدینی، فرانک ((۱۳۸۱ فرهنگ واژگان برنامه ریزی شهری و منطقه ای، چاپ دوم، دانشگاه شیراز
- ۱۱- شیروانی علیرضا، ذاکر اصفهانی، علیرضا، و لواف زاده، مسعود (۱۳۹۲) بررسی رابطه بین عملکرد سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۵ تهران)، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، سال سوم، شماره هفتم.
- ۱۲- غفاری، غلامرضا، امیدی، رضا (۱۳۸۷) کیفیت زندگی در برنامه های عمرانی و توسعه ایران، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال هشتم، ش ۳۰ و ۳۱.
- ۱۳- قاسمی، محمد (۱۳۷۹) بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری بر بهره‌وری نیروی انسانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

- ۱۴- قربانی، رسول و راضیه تیموری (۱۳۸۹)، تحلیلی بر نقش پارکهای شهری در ارتقای کیفیت زندگی شهری با استفاده از الگوی نمونه موردی: پارکهای شهری تبریز، فصلنامه پژوهشهای جغرافیای انسانی، شماره ۷۲، صص ۴۷-۶۲.
- ۱۵- قصری، محمد؛ عبدالعلی پور، قادر؛ قبادی، عباس (۱۳۹۰) نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم انتظامی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶.
- ۱۶- کوبی، افشین (۱۳۸۴) برنامه ریزی کیفیت زندگی شهری در مراکز شهری، مطالعه موردی: شهر خرم آباد، رساله ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده هنر.
- ۱۷- گروسی، سعیده، نقوی، علی (۱۳۸۷) سرمایه اجتماعی و کیفیت زندگی در شهر کرمان، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال هشتم، ش ۳۰ و ۳۱.
- ۱۸- مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید (۱۳۹۲) روانشناسی سازمانی، پژوهشنامه مدیریت، جلد ۴، تهران، سازمان مدیریت صنعتی، ص ۱۰۵.
- 19- Stokie, T. (1998): Benchmarkinh Melbourne: Indicator of livability and competitiveness, In proceedings of the first international conference on Quality of life in cies, vol. 2, Singapore: naonal University of Singapore.
- 20- Besleme, K., Erquiaga, E. & sawin, D. (1998): Community indicator projects: Practical tools for quality of life in communities, In proceedings of the first internaonal conference on Quality of life in cies, vol. 2, Singapore: naonal University of Singapore.
- 21- Foo Tuan Seik (2000): Subjective assessment of urban quality of life in Singapore, Habitat Internaonal, 24, pp 31-49.
- 22- Ibrahim, M. and Chung, W., 2003, Quality of life of residents living near industrial estates in Singapore, Social Indicators Research, 61.
- 23- Kamp, I., K, Van, Leidelmeijer, K., Marsman, G. and de Hollander, A., 2003, Urban environmental quality and human wellbeing: Towards a conceptual framework and demarcation of concepts; a literature study, Landscape and Urban Planning, 65 (1-2).
- 24- Lee, Y. J. (2005), "Subjective quality of life measurement in Taipei", Building and Environment, No 43: 1205-1215.
- 25- Lee, Y.-J., 2008, Subjective quality of life measurement in Taipei, Building and Environment, 43(7).
- 26- Li, G. and Weng, Q., 2007, Measuring the quality of life in city of Indianapolis by integration of remote sensing and census data, International Journal of Remote Sensing, 28 (2).
- 27- Mc crea, Rod, Tung-Kai Shyy & Robert Smsom (2004): Modelling 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
- 28- Norman C. Dalkey With: Daniel L. Rourke, Ralph Lewis, david Snyder, 1972. pp 9-11
- 29- Phillips, D (2006), Quality of Life: Concept, Policy and Practice. London: Rutledge Publications.
- 30- Pukeliene V. & Starkauskiene V. (2009) Quality of Life: Factors determining its Measurement Complexity Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics 2011 , 22 (2), 147-156.
- 31- Pukeliene V. & Starkauskiene V. (2011). Quality of Life concepts measurement and challenges SISTEMINIAI TYRIMAI. 31. Uzell. (2006). "Environment and quality of life" Revue européenne de psychologie appliquée 56 .pp 1-4.
- 32- Rahman, Mi elhamer & Wandschaneder (2003): Measurin the Quality of Life Across Countries: A sensitivity analysis of well-being indices, wider international conferences on inequality, poverty and human well-being, May 30-3 2003, Helsinki, Finland
- 33- Tuan Seik Foo (2000): Subjective assessment of urban quality of life in Singapore Habitat Internaonal 24, pp 31-49.