

ارزیابی تأثیر محلی خدمات شهری از دید شهروندان ساکن در مناطق مختلف شهر اصفهان

علی ربانی خوراسگانی^۱، مسعود کیانپور^۲

چکیده

بینش‌های جدید و پیشرفت‌های صورت گرفته در مطالعات مربوط به توسعه شهری و بررسی خدمات عمومی حاکی از توجه روز افزون به مسأله «ارزیابی تأثیر محلی» است. در این رویکرد، ضمن تأکید بر اهمیت مشارکت شهروندان در امور محلی، به ایجاد احساس تعلق ساکنان به محله نیز توجه می‌شود. این مقاله، ضمن معرفی بحث ارزیابی تأثیر محلی، به عنوان نوعی تحقیق ارزیابی، اهمیت این موضوع را برای برنامه‌ریزی و مدیریت محلی نشان می‌دهد و سپس نتایج پیمایش انجام گرفته در شهر اصفهان، در زمینه ارزیابی خدمات

ارائه شده شهرداری، به وسیله شهروندان اصفهانی مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد. نهایتاً نقاط ضعف و قوت خدمات شهری و چگونگی حرکت بسوی وضعیت مطلوب در ارائه خدمات عمومی به شهروندان بر اساس نتایج تحقیق بیان می‌شود.

واژه‌های کلیدی: رویکرد ارزیابی تأثیر محلی، مدیریت محلی، برنامه ریزی محلی، خدمات شهری

مقدمه

رویکرد «ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی» به عنوان شکلی از ارزشیابی

در متون فارسی مفاهیم «مکمل لایه» و «کفعم قع ن» به ترتیب به معنای «ارزشیابی» و «ارزیابی / سنجش» مورد استفاده قرار گرفته‌اند (بريجانيان، ۱۳۷۱: ۲۸۹ و ۶۴۸). هر چند برخی نویسندگان بین دو شکل تحقیق، یعنی «تحقیق ارزشیابی»^۱ و «تحقیق ارزیابی»^۲، با اینکه هر دو در یک چارچوب مشترک قرار دارند، تفاوت قائل می‌شوند (نصر اصفهانی، ۱۳۸۳: ۱۰۷) اما از طرف دیگر، در تعدادی از کتاب‌های روش تحقیق و پژوهش‌های میدانی این اصطلاحات معادل یکدیگر و در کنار هم به کار رفته‌اند (میلر، ۱۳۸۰؛ بیکر^۳، ۱۹۸۸؛ فیلکینز و همکاران^۴، ۱۹۸۸). بر این اساس است که بیکر^۵ شکلی از تحقیق ارزشیابی را «ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی»^۶ معرفی می‌کند. به اعتقاد وی، این شکل از تحقیق در پی مشخص نمودن تأثیراتی است که یک سیاستگذاری جدید به یک اجتماع محلی وارد می‌کند. طبق تعریف بیکر، «مطالعات ارزشیابی تأثیر، اغلب مبتنی بر انجام پیمایش در

۱- غلا ع لای م مکمل لایه

۲- غلا ع لایه مکمل قع ن

۳- لایه ع

۴- قع ع لایه ع

۵- چ . لایه ع

۶- مکمل لایه م جمع ک مکمل لایه ع

محلاتی است که دیدگاه افراد ممکن است توسط اجرای یک برنامه تحت تأثیر قرار گیرد» (بیکر، ۲۸۴: ۱۹۸۸).

دلبرت میلر نیز در کتاب «راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی» این نوع تحقیق را بر اساس نظر کلارک تحت عنوان «تأثیر سیاست‌گذاری»^۱ معرفی کرده و به نقل از وی می‌نویسد: «بررسی تأثیر سیاست‌های جدید در محلات مختلف شهری، امکان ارزیابی محلی را بر اساس مقایسه خدماتی که ساکنان دریافت کرده اند میسر می‌سازد». او در نهایت اشاره می‌کند که تأثیر سیاست‌گذاری را می‌توان با استفاده از معیارهای زیر مورد سنجش قرار داد:

۱- رجحان‌های شهروندان ساکن محله

۲- رجحان‌های رهبران محله

۳- رجحان‌های عوامل فوق محلی

۴- معیارهای حرفه ای و

۵- معیارهای علمی، اجتماعی

در مورد سه معیار آخر که عوامل غیر محله ای را در بر می‌گیرند، لازم است به این نکته توجه کنیم که ارزیابی افراد از اجتماع محلی یشان تحت تأثیر متغیرهای کلی تری نیز قرار می‌گیرد. به عنوان نمونه، براون^۲ به متغیرهای اقتصادی توجه می‌کند و معتقد است که «ارزیابی مثبت از یک محله زمانی حاصل می‌شود که افراد دارای سطح بالایی از زندگی مبتنی بر یک درآمد کافی باشند». بنابراین، وی این مسئله را مورد بحث قرار می‌دهد که ساکنان یک محله خاص را می‌توان در ابتدا به عنوان «مصرف کنندگان در یک زمینه اجتماعی و اقتصادی بزرگتر» در نظر گرفت و سپس به عنوان «ساکنان یک محله خاص» (براون، ۱۹۹۳).

بر اساس نظر پژوهشگران حوزه مطالعات ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی، برای کامل تر شدن تحقیقات ارزیابی، پس از بدست آمدن نتایج اولیه باید دو مرحله دیگر را نیز طی نمود. این مراحل به ترتیب عبارتند از:

- بررسی تأثیرات مثبت و منفی اقدامات بر اجتماع محلی^۱

- کاهش تأثیرات مخرب اقدامات بر اجتماع محلی^۲

در حقیقت، تحقیق ارزیابی زمانی به نتیجه خواهد رسید که سیاستگذاران هر سه مرحله فوق را در طول برنامه ریزی و اقدامات خود انجام دهند. به نظر برخی از محققان، ارزیابی محله‌ای و سپس برنامه‌ریزی برای محله را می‌توان مناسبترین فرآیند شناسایی، تعیین و اولویت‌بندی نیازهای ساکنان منطقه‌ای شهرهای بزرگ محسوب کرد؛ راهکاری که در نهایت می‌تواند بر اساس شرایط خاص هر منطقه و در چارچوب نظرها، عقاید و دیدگاه‌های ساکنان - ضمن شناخت مشکلات اجتماعی موجود - اقداماتی را با «مشارکت» اهالی برای مداخله و حل مشکلات ارائه و اجرا کند (مدنی قهفرخی، ۱۳۸۳: ۳۲۳). بنابراین ارزیابی و برنامه ریزی محله‌ای وقتی ثمربخش است که با مشارکت ساکنان آن محله انجام شود.

هر چند برای مفهوم «مشارکت»^۳ مباحث متعددی وجود دارد. معهذاً، کاربرد عملی این مفهوم در رویکرد ارزیابی تأثیر محلی، به احساس «تعلق»^۴ اعضای یک محله در جریان ارزیابی و برنامه ریزی محلی بر می‌گردد. به همین جهت در رویکردهای توسعه و برنامه ریزی محلی، برای تأکید بر لزوم مشارکت مردم منطقه، رویکرد «برنامه ریزی و ارزیابی مشارکتی»^۵ (خ‌اخ) توصیه می‌شود. رویکرد خ‌اخ توسط برنامه توسعه سازمان ملل (خ‌چ‌ز) برای سیاستگذاری منطقه‌ای در هشت کشور آسیای جنوبی مورد استفاده

۱- گفرفخف چ موع گ ثرف ککککگ - ۱

م کککگ عکع عکک موع گ ثرف ککککگ - ۲

گ فککف عوف ط‌ع‌خ - ۳

م کککگن گن کک - ۴

خک ککع کک عک م ککک لکع لکع کککف عوف ط‌ع‌خ - ۵

قرار گرفت. این رویکرد طی یک برنامه چهار ساله از سال ۱۹۹۶ تا سال ۱۹۹۹ در این کشورها بکار گرفته شد و مشارکت مردم در آن باعث موفقیت برنامه (بی^۱، ۲:۲۰۰۰-۴) شد. به همین شکل، با توجه به تحقیقات انجام گرفته توسط اداره فدرال بزرگراهها^۲ (دلت) در بخش حمل و نقل ایالات متحده آمریکا، چگونگی مشارکت مردم در جریان «ارزیابی» و «بررسی تأثیرات مثبت و منفی اقدامات و سیاستگذاری‌های مربوط به حمل و نقل» و «کاهش تأثیرات مخرب آنها بر اجتماعات محلی» مشخص شد (۱۹۹۸، دلت).

مباحث نظری

نظریات موجود پیرامون مشارکت مردمی در مدیریت شهری

امروزه لزوم مشارکت شهروندان در برنامه ریزی شهری بیش از همه در مقوله مدیریت شهری نمود پیدا می کند. مدیریت شهری فرایندی اجتماعی برای گروه‌های مختلف مردم است. این مدیریت، گروه‌ها را در شبکه‌های مختلفی که منافع آنها حکم می کند قرار می دهد و توجه به منافع آنها در جهت دهی ساختار شهر، مؤثر می افتد. (ربانی، ۱۳۸۱). در واقع، وسایل لازم برای دست یابی به اهداف و تعیین آزادی انتخاب‌ها فرایندی را باعث می گردند که مدیریت شهری به دنبال آن است (تونینگ، فرایدبرگ، ۱۹۷۰: ۳۸۷ در ربانی، ۱۳۸۱).

مدیریت شهری یکی از موضوعات اساسی سازمان‌های دولتی محسوب می شود. از دید تکنیکی و روش شناختی، این مدیریت به ارائه معیارهایی می پردازد تا تصمیم گیرندگان به راحتی بتوانند به جنبه‌های مختلف شهر توجه نمایند. از سوی دیگر، مدیریت شهری مسئول استفاده بهینه از همه گروه‌های مختلف در جامعه شهری است. بنابراین، این مدیریت نیازمند یک گروه فنی - دولتی (مانند شهرداری) است تا بتواند در تمام بخش‌های جامعه شهری اقدام نماید. بررسی ظرفیت گروه‌های شهری در هر زمان برای مدیریت

شهری از اهمیت خاصی برخوردار است. از اینرو، لزوم آگاهی از نظرات شهروندان در خصوص خدمات و عملکرد شهرداری در راستای تحقق بخشیدن به اهداف فوق است که اهمیت ویژه ای می یابد. چراکه هدف از مدیریت شهری، نوسازی و گسترش ابعاد مختلف شهر در دو بستر عملیاتی است. در این ارتباط جی. شاپوئی سان^۱، معتقد است که این مدیریت در دو بستر عمده فعالیت می کند: از یک سو در خصوص محله‌های موجود برای نوسازی آنها اقدام می کند و یا در محله‌های جدید به منظور گسترش آنها تلاش می نماید. هدف اساسی این دو نوع اقدام، در چارچوب فرایندهای مختلفی دنبال می شود. بدین منظور سیاست شهری می تواند طرحهای عملیاتی مختلفی را در زمینه فرایندهای ویژه، محله‌های جدید و قدیم به اجرا گذارد (شاپوئی سان، ۱۹۸۳: ۹۵ در ربانی، ۱۳۸۱). بنابراین، همانگونه که مشخص شد، رویکرد ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی در کنار مدیریت شهری هر دو بر لزوم مشارکت شهروندان در برنامه ریزی شهری تأکید می کنند. در این راستا، آگاهی از نظرات شهروندان اولین قدم در دخالت دادن آنها در امور برنامه ریزی و مدیریت شهری است. در ادامه برخی از نظریات مدیریت شهری در این زمینه را به اجمال بیان می کنیم.

۱- نظریه همراه ساختن^۲

در این نظریه نقش سازنده ای برای ساکنان محلی به منظور اجرای پروژه‌ها در نظر گرفته نمی شود زیرا مردم را قادر به انجام کار نمی دانند و جلب مشارکت آنان را در برنامه‌های محلی فقط در جهت کاهش مقاومت و ضدیت با اجرای پروژه‌ها و آن هم به شکل صوری لازم می دانند و نه بیشتر.

۲- نظریه مشورتی^۱

بنیانگذاران این نظریه معتقدند که ارزشهایی که از طرف سیاستگذاران و تصمیم سازان در خصوص منافع جمعی مطرح می شود، متعلق به طبقه متوسط جامعه بوده و نمی تواند پاسخگوی نیازهای طبقه پایین جامعه باشد. از این رو ارتباط با مردم به منظور آشنایی با خواسته ها و تمایلات و نیازها آنها در امر برنامه ریزی ضروری می نماید و این مهم از سه طریق امکان پذیر است:

- اطلاع رسانی به مردم

- اخذ نظرات شهروندان

- مدنظر قرار دادن افکار عمومی در برنامه ها و طرحها

۳- نظریه درمان آموزش / اجتماعی^۲

اساس و پایه این نظریه بر مردم سالاری استوار است و مشارکت مردم را زمینه مناسبی برای تربیت شهروندان می داند و معتقد است که فقط با مشارکت شهروندان در برنامه های محلی شان می توانند وضعیت خود را بهبود بخشند.

۴- نظریه قدرت اجتماع محلی^۳

بر اساس این نظریه، افراد و جوامع که به دلایل گوناگون از کانون قدرت اجتماعی به دور افتاده اند باید به گونه ای مجهز شوند که بتوانند بر سیاستگذاری ها تأثیر گذارند و در فرایندهای تصمیم گیری دخیل شوند.

بررسی دیدگاه ها و نظریات اندیشمندان در خصوص مشارکت مردمی در مدیریت شهری در طول چند دهه اخیر حاکی از آن است که در مدیریت جوامع شهری به شیوه مشارکتی، نقش شهروندان برجسته شده است. در حقیقت، مدیریت شهری مشارکتی در

داوطلبانه برای تهیه و پرداخت این کالا به عمل آید. متنها اشکال این راحل آن است که امکان دارد افراد ارزش کالا را به منظور رهایی از پرداخت زیر پا بگذارند، یعنی ممکن است درصدد برآیند تا بدون کوشش و هزینه کالا را به دست آورند. کالاهای عمومی بیشتر بر پایه توافقی استوار است تا مالیات بندی اجباری (فرهنگ، ۱۳۷۱ در ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۱: ۲۹-۲۸).

تامین کالاها یا تسهیلات عمومی در شهرها از وظایف اصلی شهرداریها است و حتی برخی معتقدند که فلسفه تشکیل شهرداریها توافق و پیمان شهروندان برای تامین خدماتی است که افراد به تنهایی قادر به تامین آنها نیستند. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه خدمات شهری از جانب شهرداریها عنوان می کنند:

- تامین بهداشت شهر

- تامین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی.

این دو هدف را می توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تامین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجانند. در ذیل هدف تامین بهداشت شهر توسط شهرداری می توان به این موضوعات اشاره داشت: حیات و تداوم زندگی شهروندان در گرو نظافت و بهداشتی بودن محیط طبیعی و کالبدی شهر است. اموری مثل گسترش بهداشت عمومی و کاهش آلودگی اگر چه به نبود بیماری در شهر کمک می نماید، اما بهداشت شهر فراتر از آنهاست. گسترش فضای سبز، زیبایی شهر و مانند اینها نیز اهداف معطوف به ارتقاء بهداشت روانی می باشند که خدمات شهری می توانند با جهت گیری نسبت به آن مورد برنامه ریزی، طراحی و اجرا قرار گیرد. اجرای پروژهها و برنامههای نظیف شهر و جمع آوری و دفع بهداشتی زباله های شهری، و ایجاد و گسترش فضای سبز و مانند اینها از جمله خدمات شهری هستند که با اهداف بهداشتی تر کردن شهر از حیث جسمانی و روانی به اجرا در می آیند. فراهم بودن خدمات شهری مناسب و ارزان عاملی است که سرمایه گذاریهای اقتصادی را امکان پذیر می سازد. از سوی دیگر، فعالیت های خدمات شهری خود فرصت و امکان اشتغال برای تعداد زیادی از داوطلبان کار را فراهم می آورد.

اینها و موضوعاتی دیگر مانند درآمد زایی برخی خدمات شهری مانند کسب درآمد از بازیافت زباله که عنوان «طلای کثیف» گرفته است از اهداف اقتصادی خدمات شهری هستند. همچنین، از منظر اهداف اجتماعی، شهر باید بتواند نیازهای گسترده ساکنان متنوع خود را فراهم نماید. در این میان توجه به گروه‌هایی مانند کودکان، جوانان، زنان و کهن سالان اهمیت بسیار دارد. در حقیقت، ساخت مراکز تفریحی - ورزشی، فضاهای گفتگو و تعامل، فراهم آوردن فضاهای فراغتی و مانند اینها از زمره خدمات شهری محسوب می‌شود که می‌تواند نقش مهمی در تامین شرایط مطلوب برای زیست اجتماعی شهروندان را فراهم نماید (ایمانی جاجرمی، ۱۳۸۱: ۳۳).

مقاله پیش رو بر گرفته از تحقیقی با موضوع بررسی «نگرش شهروندان اصفهانی درباره شورای شهر و شهرداریهای مناطق یازده گانه در دوره جدید مدیریت شهری» است که به سفارش شورای اسلامی شهر اصفهان و جهت آگاهی از نظر شهروندان در زمینه خدماتی که هم اکنون مسئولیت ارائه آنها بر عهده شهرداری بوده، انجام پذیرفته است. در این مقاله، پس از ارائه کلیاتی درباره اهداف و سؤالات تحقیق و روش انجام کار، یافته‌های تحقیق در بخش‌های مختلف ارائه می‌شود و بر اساس آن، پیشنهادهای اجرایی به منظور بحث و بررسی کارشناسان و ارائه نظرات کارشناسی برای امکان و شیوه به کارگیری آنها عرضه می‌گردد.

چارچوب روشی

روش تحقیق حاضر، همانگونه که بیان شد، بر اساس انجام یک پیمایش در سطح شهر اصفهان و اخذ دیدگاههای شهروندان ساکن در مناطق یازده گانه شهر درباره کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری تنظیم شده است. مطالعه در دو بخش اصلی به انجام رسیده است. در مرحله اول با استفاده از مصاحبه‌های عمیق و اکتشافی با مسئولان، کارشناسان شهرداری، برخی اعضای شورای شهر و سایر صاحب نظران تلاش گردید تا

ابعاد مختلف موضوع شکافته شود^۱. در مرحله دوم با استفاده از پرسشنامه‌ای که طرح سؤالات و گویه‌های آن بر اساس اطلاعات به دست آمده در مرحله اول به انجام رسید، با ۱۳۲۰ نفر شهروندان ساکن در مناطق مختلف شهرداری مصاحبه شد. با حذف پرسشنامه‌های مخدوش در نهایت ۱۳۰۶ پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد. مصاحبه با همکاری یازده نفر از پرسشگران تربیت شده به انجام رسید^۲.

اهداف تحقیق

هدف کلی از انجام تحقیق به دست آوردن توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت خدمت رسانی سازمان شهرداری به شهروندان ساکن در شهر اصفهان بر اساس دیدگاه خودشان است تا به این وسیله بتوان در راه بهبود این خدمت رسانی به مردم گامهای مبتنی بر واقع برداشت. در راه دستیابی به این هدف برخی اهداف جزئی تر به شرح زیر مورد نظر بوده است:

- بررسی ارزیابی مردم از وضعیت پارک‌ها
- تعیین وضعیت عناصر مختلف شهری یک محله از دیدگاه شهروندان
- بررسی وضعیت جمع آوری زباله‌های خانگی قابل بازیافت و غیر آن
- کند و کاوی در تردد شهری شهروندان
- ارزیابی شرکت واحد اتوبوسرانی از نظر شهروندان
- ارزیابی وضعیت معابر، کوچه‌ها و خیابان‌ها و ... از نظر شهروندان
- رضایت شهروندان از فعالیتهای عمرانی مختلف شهرداری
- تعیین میزان تمایل شهروندان به اطلاع یافتن از فعالیتهای مختلف شهرداری
- میزان ارتباط شهروندان با شهرداری و علل اصلی این ارتباط

۱ - این مرحله با کمک شایان توجه آقای محمد ارزانی انجام گرفت، که از ایشان تشکر می‌شود.

۲ - انتخاب پرسشگران و استخراج اطلاعات توسط همکار ارجمند دکتر وحید قاسمی انجام شد که لازم است از ایشان نیز مراتب تشکر اعلام گردد.

- میزان رضایت شهروندان از پاسخگویی پرسنل شهرداری
- تعیین مهمترین مشکلات مردم در ارتباط با شهرداری از نظر شهروندان
- اولویت بندی فعالیت‌های شهرداری در مناطق مختلف از نظر شهروندان ساکن در آن منطقه

سؤالات تحقیق

- سؤالات تحقیق که تلاش گردید در طول پیمایش برای آنها پاسخهای مستندی بیابیم به شرح زیر هستند:
- مردم اغلب در چه فصلی به پارک می روند؟ کمیت رفت و آمد آنها به پارک‌ها چیست؟ بیشتر به کدام پارک‌ها می روند و پارک‌ها را به لحاظ مواردی نظیر پاکیزگی، امکانات ضروری، وضعیت چمن و درختکاری، سطل زباله، ظاهر کلی پارک، امنیت در شب و روز را چگونه ارزیابی می کنند؟
 - شهروندان محله خود را به لحاظ مواردی نظیر وضعیت جمع آوری زباله قابل بازیافت و غیرآن، نصب تراکت و سیلک تبلیغاتی، مرمت نهرها و آبراهه‌ها، ظاهر خیابان‌ها از نظر پاکیزگی، سرویس بهداشتی عمومی، پیاده روها و جدول کشی‌ها، احیا و مرمت آثار تاریخی و نظایر آن چگونه ارزیابی می کنند؟
 - در رابطه با جمع آوری زباله، شهروندان کیفیت خدمت رسانی را چگونه برآورد می کنند و با چه مشکلاتی در این باره مواجه هستند؟
 - شهروندان بیشتر از چه وسایلی برای رفت و آمد شهری استفاده می کنند و شهروندانی که از اتوبوس‌های شرکت واحد برای تردد بهره می‌برند مواردی نظیر ادب و نزاکت رانندگان، دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس، قیمت بلیط، تعداد اتوبوس‌ها، تراکم مسافر در داخل اتوبوس و در ایستگاه‌ها و مواردی نظیر آن را چگونه ارزیابی می کنند؟

- شهروندان منطقه محل سکونت خود را به لحاظ مواردی نظیر ایمنی هنگام عبور از خیابان‌ها، تعداد پارکینگ‌های عمومی، تابلوهای نام خیابان‌ها و کوچه‌ها و اسامی انتخابی برای خیابان‌ها و بزرگراه‌های جدید، چگونه ارزیابی می‌کنند؟

- شهروندان منطقه محل سکونت خود را به لحاظ مواردی نظیر آسفالت معابر و خیابان‌ها، پیاده روسازی خیابان‌ها، همواری خیابان‌ها، سنگفرش پیاده روها، جمع آوری آبهای سطحی و وضعیت فضای سبز در طول مسیر معابر و مادی‌ها و نظایر آن، چگونه ارزیابی می‌کنند؟

- شهروندان تا چه اندازه از فعالیت‌های مختلف عمرانی شهرداری (نظیر فعالیت‌های عمرانی برای توسعه شهر، برای توسعه یک منطقه خاص، برای پروژه‌های اساسی، برای پروژه‌های کوچک و ...) ابراز رضایت می‌کنند؟

تمایل شهروندان به اطلاع یافتن از فعالیت‌های مختلف عمرانی و فرهنگی و اجتماعی شهرداری تا چه اندازه است؟ مهمترین منبع کسب اطلاعات شهروندان از شهرداری و فعالیت‌های آن چیست؟

- میزان ارتباط شهروندان با شهرداری تا چه اندازه است؟ آیا بیشتر ارتباط آنان مستقیم است یا غیرمستقیم؟ در صورت مراجعه حضوری تا چه اندازه از نحوه پاسخگویی پرسنل شهرداری ابراز رضایت می‌کنند و در صورت نارضایتی دلایل آن کدامند؟

- مهمترین مشکلات مردم از نظر شهروندان در منطقه محل زندگی‌شان چیست؟

- مهمترین اولویت‌های فعالیت شهرداری از نظر شهروندان برای منطقه محل سکونتشان کدام است؟

جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را کلیه شهروندان ۱۵ سال و بیشتر ساکن در مناطق یازده گانه شهر اصفهان تشکیل می‌دهند. تعداد نمونه مورد مطالعه برابر با ۱۳۲۰ نفر در نظر گرفته شد که امکانات تعمیم نتایج در مجموع را با تقریباً ۹۷٪ اطمینان فراهم

می‌آورد. با حذف برخی از پرسشنامه‌های مخدوش در نهایت ۱۳۰۶ پرسشنامه در تجزیه و تحلیل وارد شده‌اند. توزیع نمونه در نظر گرفته شده در مناطق مختلف شهری بر اساس نسبت گروه‌های سنی و جنسی مختلف در هر منطقه بوده است. توزیع نمونه مورد مطالعه در مناطق مختلف شهرداری شهر اصفهان تقریباً از یک توزیع یکنواخت^۱ پیروی می‌کند. یکنواخت بودن توزیع امکان مقایسه مطلق و نسبی سایر متغیرها را بر حسب منطقه محل زندگی فراهم می‌سازد. یازده منطقه مورد مطالعه (شامل مناطق دهگانه و منطقه رهنان) هر یک تقریباً ۹٪ از کل نمونه مورد مطالعه (شامل ۱۳۰۶ نفر) را به خود اختصاص داده‌اند که در جدول شماره (۱) مشخص شده است. لازم به ذکر است که ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است که با کمک از شیوه مصاحبه تکمیل شده است. در انجام مصاحبه یازده نفر (برای هر منطقه یک نفر) همکاری داشته‌اند. همکاری شهروندان (با وجود مفصل بودن پرسشنامه) در انجام مصاحبه با مصاحبه‌کنندگان بر اساس گزارش ایشان بسیار خوب بوده است. پرسشنامه تهیه شده عمدتاً دارای سؤالات بسته و برخی سؤالات باز بوده است.

جدول (۱): توزیع مطلق و نسبی نمونه مورد مطالعه بر حسب منطقه محل زندگی

	تعداد	درصد
منطقه یک	117	9.0
منطقه دو	121	9.3
منطقه سه	110	8.4
منطقه چهار	121	9.3
منطقه پنج	121	9.3
منطقه شش	120	9.2
منطقه هفت	118	9.0
منطقه هشت	119	9.1
منطقه نه	121	9.3
منطقه ده	120	9.2
منطقه رهنان	118	9.0
Total	1306	100.0

یافته‌های تحقیق

نظر به اینکه ارائه کلیه موارد مورد سنجش قرار گرفته در چارچوب این مقاله نمی‌گنجد، لذا به ارائه و بررسی مهمترین ارقام اکتفا می‌شود:

منطقه محل زندگی و ارزیابی ابعاد مختلف آن

الف) جمع آوری زباله

سه چهارم شهروندان مورد مطالعه وضعیت جمع آوری زباله را در محله خود خوب و بسیار خوب ارزیابی کرده‌اند. نسبت به دست آمده حاکی از رضایت بسیار بالای شهروندان از این خدمت شهری است. تنها ۱۰٪ از پاسخگویان وضعیت جمع آوری زباله محله خود را بد یا بسیار بد ارزیابی کرده‌اند. اندکی بیش از ۱۰٪ نیز گزینه حد وسط را در این باره انتخاب کرده‌اند. در مجموع درصدهای محاسبه شده نشان از وضعیت تا حد بسیار بالایی قابل قبول را در این رابطه نشان می‌دهد. جدول شماره (۳) جمع آوری زباله به تفکیک مناطق را نشان می‌دهد.

جدول (۲): ارزیابی شهروندان از جمع آوری زباله

	تعداد	درصد	درصد معتبر
Valid			
بسیار بد	41	3.1	3.2
بد	96	7.4	7.4
متوسط	161	12.3	12.4
خوب	795	60.9	61.2
بسیار خوب	205	15.7	15.8
Total	1298	99.4	100.0
Missing			
بدون پاسخ	8	.6	
Total	1306	100.0	

جدول شماره (۳) نشان می‌دهد که در کلیه مناطق مورد مطالعه ارزیابی شهروندان از وضعیت جمع آوری زباله بالاتر از میانگین (مقدار ۳) است و این به مفهوم رضایت بالای شهروندان از این موضوع در کلیه مناطق مورد مطالعه است. با این حال با توجه به

میانگین‌های محاسبه شده می‌توان گفت رضایت از این وضعیت در مناطق زیر بیشتر بوده است.

منطقه چهار با میانگین ۴/۱۰
 منطقه شش با میانگین ۳/۹۶
 منطقه رهنان با میانگین ۳/۹۸
 منطقه پنج با میانگین ۳/۹۳

جدول (۳) : میانگین ارزیابی از جمع آوری زباله به تفکیک منطقه

منطقه	میانگین از ۵	تعداد پاسخگو
منطقه یک	3.74	117
منطقه دو	3.67	121
منطقه سه	3.66	105
منطقه چهار	4.10	120
منطقه پنج	3.93	121
منطقه شش	3.96	120
منطقه هفت	3.64	118
منطقه هشت	3.52	119
منطقه نه	3.79	120
منطقه ده	3.71	120
منطقه رهنان	3.98	117
Total	3.79	1298

ب) ظاهر خیابان‌های محله از نظر نظافت و پاکیزگی

طبق داده‌های جدول شماره (۴) اکثریت شهروندان مورد مطالعه (۴۵٪) در رابطه با موضوع ظاهر خیابان‌های محله خود از نظر نظافت و پاکیزگی اعتقاد داشته اند که در وضعیت خوب یا بسیار خوبی هستند. در برابر حدود یک چهارم از این شهروندان با انتخاب گزینه‌های بد یا بسیار بد ابراز نارضایتی خود را از وضعیت خیابان‌های محله خود به لحاظ نظافت و پاکیزگی نشان داده اند. شهروندانی که در این رابطه در حد میانی قرار گرفته اند و دقیقاً نمی‌توان آن‌ها رضایتمند یا غیررضایتمند دانست اندکی بیش از ۳۰٪ شهروندان مورد مطالعه را شامل می‌شوند. جدول شماره (۵) ظاهر خیابان‌های محله را از نظر نظافت و پاکیزگی به تفکیک منطقه نشان می‌دهد.

جدول (۴): ارزیابی شهروندان از نظافت خیابان‌ها

	تعداد	درصد	درصد معتبر
Valid بسیار بد	84	6.4	6.5
بد	230	17.6	17.7
متوسط	404	30.9	31.0
خوب	534	40.9	41.0
بسیار خوب	50	3.8	3.8
Total	1302	99.7	100.0
Missing بدون پاسخ	4	.3	
Total	1306	100.0	

میانگین‌های محاسبه شده حاکی از این است که در مناطق مختلف مورد بررسی ارزیابی شهروندان از ظاهر خیابان‌های محله از نظر نظافت و پاکیزگی بالاتر از حد متوسط و نزدیک به خوب است. با این حال در مناطق شش (میانگین برابر ۳/۶۶) و چهار (میانگین برابر با ۳/۵۲) ارزیابی بهتری از این موضوع شده است.

جدول (۵): میانگین ارزیابی ظاهر خیابان‌های محله به تفکیک منطقه

منطقه	میانگین از ۵	تعداد پاسخگو
منطقه یک	3.03	117
منطقه دو	3.13	121
منطقه سه	3.11	107
منطقه چهار	3.52	121
منطقه پنج	3.16	121
منطقه شش	3.66	120
منطقه هفت	2.82	118
منطقه هشت	2.70	119
منطقه نه	3.27	121
منطقه ده	3.30	120
منطقه رهنان	3.26	117
Total	3.18	1302

ج) سرویس‌های بهداشتی عمومی

نتایج جدول شماره (۶) نشان می‌دهد که یکی از مواردی که شهروندان با شدت نسبتاً بالایی ابراز نارضایتی خود را نشان داده اند، وضعیت سرویس‌های بهداشتی عمومی در

محله زندگی شان است. بیش از ۷۰٪ از شهروندان مورد مطالعه را پاسخگویانی تشکیل می‌دهند که با انتخاب گزینه‌های بد یا بسیار بد در این باره ابراز نارضایتی کامل یا نسبی کرده‌اند. این در حالی است که تنها ۱۰٪ از شهروندان مورد مطالعه با اظهار گزینه‌های خوب یا بسیار خوب از خود ابراز رضایت نشان داده‌اند. نسبت افرادی که در این باره گزینه حد وسط را برگزیده‌اند، ۱۶٪ از کل شهروندان مورد مطالعه است.

جدول (۶): ارزیابی شهروندان از وضعیت سرویس‌های بهداشتی عمومی

		تعداد	درصد	درصد معتبر
Valid	بسیار بد	433	33.2	34.0
	بد	495	37.9	38.9
	متوسط	211	16.2	16.6
	خوب	112	8.6	8.8
	بسیار خوب	22	1.7	1.7
	Total	1273	97.5	100.0
Missing	بدون پاسخ	33	2.5	
Total		1306	100.0	

رفت و آمد شهری

اکثریت شهروندان مورد مطالعه اظهار داشته‌اند که اصلی‌ترین وسیله تردد آنها در شهر اتومبیل شخصی است. این گروه نزدیک به یک سوم از پاسخگویان را تشکیل می‌دهند. اتوبوس شرکت واحد و تاکسی در مرتبه بعد مهمترین وسایل تردد شهروندان هستند. درصد پاسخگویانی که دارای یک وسیله اصلی برای تردد نبوده و نتوانسته‌اند تنها یک وسیله را به عنوان مهمترین وسیله تردد انتخاب کنند حدود ۱۹٪ از شهروندان مورد مطالعه را شامل می‌شوند. ارقام مربوط به ارزیابی شهروندان از کیفیت خدمات شرکت واحد یا امکانات ترابری منطقه خود، در جدول شماره (۷) آورده شده است.

جدول شماره (۷) کیفیت سرویس دهی شرکت واحد اتوبوسرانی یا امکانات منطقه

هموار بودن خیابان‌ها		پارکینگ‌های عمومی محل سکونت		ازدحام مسافر		تراکم مسافر		تعداد اتوبوس‌ها		ادب و نزاکت رانندگان		رضایت از ارزیابی
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱۷/۹	۲۳۴	۲۹/۹	۳۹۰	۲۸/۷	۲۳۳	۴۲/۳	۳۴۴	۴/۲	۳۴	۲/۸	۲۳	بسیار بد
۳۴/۷	۵۴۳	۴۴/۹	۵۸۷	۳۳/۸	۲۷۵	۳۳/۸	۲۷۵	۱۹/۴	۱۵۸	۵/۹	۴۸	بد
۲۸/۷	۳۷۵	۱۳/۹	۱۸۲	۲۱/۲	۱۷۲	۱۳/۳	۱۰۸	۲۷/۸	۲۲۶	۲۵/۶	۲۰۸	متوسط
۱۵/۶	۲۰۴	۹/۰	۱۱۷	۱۳/۴	۱۰۹	۸/۱	۶۶	۴۲/۷	۳۴۷	۵۱/۸	۴۲۱	خوب
۱/۴	۱۸	۰/۹	۱۲	۱/۶	۱۳	۱/۶	۱۳	۴/۸	۳۹	۱۲/۰	۱۰۵	بسیار خوب
۱/۷	۲۲	۱/۴	۱۸	۱/۴	۱۱	۰/۹	۷	۱/۱	۹	۱/۰	۸	بی‌جواب

کیفیت سرویس دهی شرکت واحد اتوبوسرانی

الف) ادب و نزاکت رانندگان

بر اساس نتایج جدول شماره (۷)، اکثریت شهروندانی که از اتوبوس‌های شرکت واحد استفاده می‌کنند، ارزیابی بسیار خوبی از ادب و نزاکت رانندگان داشته‌اند. حدود دو سوم از شهروندان که در این گروه قرار دارند نظر خود را در باره ادب و نزاکت رانندگان با انتخاب گزینه‌های خوب و بسیار خوب ابراز کرده‌اند. این در حالی است که درصد شهروندانی که از اتوبوس‌های شرکت واحد استفاده می‌کنند و ارزیابی خوبی از ادب و نزاکت رانندگان نداشته‌اند کمتر از ۱۰٪ است. یک چهارم از این شهروندان نیز با انتخاب گزینه حد وسط دیدگاه خود را ابراز کرده‌اند.

ب) تعداد اتوبوس‌های شهری شرکت واحد

نزدیک به نیمی از شهروندانی که برای رفت و آمد در شهر از اتوبوس استفاده می‌کنند، تعداد اتوبوس‌های شهری شرکت واحد را خوب یا بسیار خوب برآورد کرده‌اند. در برابر نزدیک به یک چهارم از این شهروندان در این باره ابراز نارضایتی و ناخشنودی کرده و

گزینه‌های بد یا بسیار بد را در پاسخ به سؤال طرح شده انتخاب کرده‌اند. اندکی بیش از یک چهارم نیز شهروندانی هستند که از تعداد اتوبوس‌های شهری شرکت واحد، ارزیابی متوسطی داشته‌اند.

ج) وضعیت تراکم مسافر در اتوبوس

تراکم مسافر در اتوبوس یکی از مشخص‌ترین مواردی است که شهروندان در رابطه با وضعیت اتوبوس‌رانی شهری شرکت واحد از آن انتقاد کرده‌اند. بیش از سه چهارم (۷۶/۱٪) از شهروندانی که از اتوبوس‌های شرکت واحد استفاده می‌کنند، وضعیت تراکم مسافر در اتوبوس را با واژه‌های بد یا بسیار بد توصیف کرده‌اند. در برابر کمتر از ۱۰٪ این شهروندان وضعیت تراکم مسافر در اتوبوس را خوب یا بسیار خوب دانسته و بنابراین مشکلی در این رابطه ندیده‌اند. حدود ۱۳٪ نیز در این باره دیدگاهی بینابین را اظهار کرده‌اند.

د) وضعیت ازدحام مسافر در ایستگاه‌های بین راه

نزدیک به دوم شهروندانی که از اتوبوس برای تردد شهری استفاده می‌کنند، وضعیت ازدحام در ایستگاه‌های بین راه را با انتخاب گزینه‌های بد و بسیار بد توصیف کرده‌اند. درصد محاسبه شده حاکی از نوعی عدم رضایت نسبی شهروندان در این باره است. این درحالی است که تنها ۱۵٪ از این شهروندان با انتخاب گزینه‌های خوب و بسیار خوب ابراز خشنودی و رضایت کرده‌اند. اندکی بیش از یک پنجم پاسخگویان نیز در بین دو گروه یاد شده قرار می‌گیرند.

ح) تعداد پارکینگ‌های اتوموبیل منطقه محل سکونت

یکی از مواردی که شهروندان به طور مشخص نارضایتی خویش را در پاسخهای خود منعکس کرده‌اند، وضعیت تعداد پارکینگ‌های اتوموبیل منطقه محل سکونتشان است. سه

چهارم از شهروندان مورد مطالعه در این رابطه گزینه‌های بد یا بسیار را انتخاب کرده‌اند. در برابر این گروه تنها ۱۰٪ از شهروندان به نوعی با دادن پاسخ‌های خوب یا بسیار خوب از تعداد پارکینگ‌های اتوموبیل منطقه محل سکونت خود ابراز رضایت و خشنودی کرده‌اند. درصد افرادی که در این باره ارزیابی متوسطی داشته‌اند نیز حدود ۱۵٪ از پاسخگویان است.

ت) هموار بودن خیابان‌ها

یکی از مواردی که می‌توان بطور نسبتاً مشخصی نارضایتی شهروندان را در این مطالعه مشاهده کرد، ارزیابی آنان از وضعیت همواری خیابان‌هاست. بیش از نیمی از شهروندان مورد مطالعه (۵۲/۶٪) با انتخاب گزینه‌های بد و بسیار بد وضعیت همواری خیابان‌ها را توصیف کرده‌اند. در برابر شهروندانی که وضعیت همواری خیابان‌ها را خوب و بسیار خوب توصیف کرده‌اند تنها ۱۷٪ از کل افراد مورد مطالعه است. درصد افرادی که وضعیت همواری خیابان‌ها را متوسط ارزیابی کرده‌اند نیز قابل توجه و نزدیک به ۳۰٪ از کل پاسخگویان است.

رضایت از فعالیت‌های عمرانی شهرداری

الف) فعالیت‌های عمرانی برای توسعه شهر

ارقام جدول شماره (۸) نشان می‌دهد که نزدیک به ۶۰٪ از شهروندان مورد مطالعه از فعالیت‌های عمرانی شهرداری برای توسعه شهر رضایت کامل یا نسبی دو دسته‌اند. این در حالی است که درصد شهروندان ناراضی در مجموع کمتر از ۲۰٪ کل افراد مورد مطالعه را شامل می‌شوند. سایر پاسخگویان در این باره نظر مشخصی ارائه نکرده‌اند.

جدول (۸): میزان رضایت شهروندان از فعالیت‌های عمرانی شهرداری

توسعه منطقه محل سکونت		توسعه شهر		رضایت از شهرداری	ارزیابی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۶/۹	۹۰	۲/۵	۳۳		بسیار ناراضی
۳۳/۶	۴۳۹	۱۵/۲	۱۹۸		ناراضی
۲۲/۹	۲۹۹	۲۴/۳	۳۱۷		بی‌نظر
۳۳/۴	۴۳۶	۵۱/۳	۶۷۰		راضی
۲/۱	۲۸	۵/۷	۷۴		بسیار راضی

ب) فعالیت‌های عمرانی شهرداری در محل سکونت

ارقام جدول شماره (۸) همچنین حاکی از آن است که نسبت افرادی که از وضعیت فعالیت‌های عمرانی شهرداری در محل سکونت خود ابراز رضایت یا ناراضی‌تایی کرده‌اند تقریباً برابر و نزدیک به یکدیگر است. هر یک از گروه‌های یاد شده کمی بیش از یک سوم شهروندان مورد مطالعه را شامل می‌شوند. در هر حال درصد افرادی ناراضی اندکی نسبت به کسانی که ابراز رضایت کرده‌اند بیشتر است.

نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر را می‌توان گامی در جهت شناخت نگرش شهروندان از عملکرد شهرداری دانسته و از خلال آن، تلاش کرد ارتباطی کارآمد میان شهروندان و شهرداری فراهم کرد. در این راستا، تأکید و توجه نویسندگان این مقاله استفاده از رویکرد «ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی» است؛ رویکردی که با محوریت «مشارکت» شهروندان در اجتماع محلی تلاش می‌کند مسائل و امور اجتماع را تبدیل به دغدغه‌های ساکنانش کرده و از همپاری و مساعدت آنها در یافتن راه‌حل‌های مناسب سود جوید. در استفاده از روش «ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی» تعیین تأثیرات مثبت و منفی اقدامات بر

اجتماع مورد مطالعه از جمله مراحل کلیدی است که باید بعد از جمع آوری داده‌های اولیه انجام پذیرد.

در مباحث برنامه ریزی شهری، مدیریت محلی یا منطقه‌ای بسیار مورد تأکید است. در این زمینه جوئل رومن^۱ پنج محور اساسی را در برنامه ریزی شهری و سیاست شهری بر می‌شمرد که باید مورد توجه برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران قرار گیرد. این محورها عبارتند از:

- ۱- بهبود خدمات عمومی
 - ۲- پیشگیری از بزهکاری
 - ۳- عملیات مدیریت فضا
 - ۴- انتقال سکونت، و
 - ۵- فعالیت‌های مربوط به توسعه اقتصادی و بطور کلی آنچه که به نظام شهروندی در محدوده شهر مربوط می‌شود (رومن، ۱۹۹۳: ۱۱ در ربانی، ۱۳۸۱: ۵۸).
- هرچند هر یک از این محورها دارای نظم خاصی هستند، اما به اعتقاد برخی محققان، در چارچوب مدیریت محلی از راه توجه به محورهای فوق می‌توان به نتایج زیر دست یافت:
- ۱- قدرت جذب شهر، کارکردهای خلاق را برای پدیده‌های جدید ایجاد می‌کند
 - ۲- ایجاد تعادل مجدد در کارکردهای مختلف، زیرا یک شهر چند مرکزی دارای قطب‌های مختلفی است که از این طریق به همدیگر پیوند می‌یابند.
 - ۳- بهبود کیفیت حیات شهری و تنظیم فضاهای سبز و خدمات عمومی
 - ۴- جلوگیری از ورود مواد مخدر
 - ۵- استفاده منظم و کافی از جنبه‌های استراتژیک سکونت‌گاه‌ها (لاکاز، ۱۹۹۰: ۸۳ در ربانی، ۱۳۸۱).

مقایسه نگرش شهروندان اصفهانی با محورهای پنجگانه رومن گویای آن است که آنها از عملکرد شهرداری درباره «عملیات مدیریت فضا» و تا حدی «پیشگیری از بزهکاری»

چندان رضایت ندارند. چراکه آنها درباره وضعیت پارکینگ اتوموبیل در شهر و عبور و مرور موتور سیکلت در پارک‌ها به ترتیب با گزینه‌های بد، بسیار بد و متوسط اظهار نظر کرده‌اند. همچنین، اظهار نظر ایشان درباره وضعیت امنیت پارک‌ها در شب نشان دهنده سطح نسبتاً بالایی از نارضایتی است که به ترتیب با گزینه‌های بد، متوسط و بسیار بد مشخص شده است. این موارد توجه جدی مسئولان و برنامه ریزان شهری را می‌طلبند. در مقابل اما در مواردی مثل وضعیت پاکیزگی پارک‌ها اکثریت پاسخگویان، اظهار رضایت کردند و دیدگاه خود را به ترتیب با انتخاب گزینه‌های خوب، متوسط و بسیار خوب نشان دادند. و وضعیت چمن و درختکاری پارک‌ها به ترتیب با گزینه‌های خوب، بسیار خوب و متوسط ارزیابی شده که نشان دهنده بهبود خدمات عمومی در بخش مربوط به فضای سبز و پارک‌هاست. به همین ترتیب می‌توان سایر موارد را نیز ارزیابی کرد تا تأثیرات مثبت و منفی عملکرد شهرداری را معین نمود. این شیوه که در این مقاله با عنوان «ارزیابی تأثیر بر اجتماع محلی» معرفی و مورد بحث قرار گرفت در حال حاضر به رویکردی مسلط در مسائل مدیریت و برنامه‌ریزی شهری تبدیل شده است.

بر اساس این رویکرد، آنچه در وهله نخست دارای اهمیت اساسی است تعیین و شناسایی تأثیرات مثبت و منفی اقدامات بر اجتماع است؛ این امر چنانچه در کنار یک رابطه کارآمد و فعال بین شهرداری، بعنوان مجری و ارائه دهنده خدمات شهری، و شهروندان، به عنوان مصرف کننده این خدمات، قرار گیرد می‌تواند به تلاش برای برطرف کردن نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت منجر شود و در نهایت بهبود کیفیت زندگی در مناطق مختلف شهری را به ارمغان بیاورد و آنچه در پایان می‌توان انتظار دستیابی به آن را داشت، تشکیل مدیریت محلی است، که «اهمیت زیادی برای ارتقای کیفیت، ماهیت و محدوده خدمات عمومی به شهروندان دارد» (میلیند^۱، ۲۰۰۶).

منابع

- ۱ - ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۸۱)، بررسی نقش سازمان‌های غیر دولتی (د ج) در توسعه شهری: مشارکت در ارائه خدمات شهری. در: مدیریت شهری پایدار: بررسی تجارب مشارکتی شهرداریها و شوراهای اسلامی شهرهای ایران: ۴۸-۱۱. تهران، انتشارات سازمان شهرداریهای کشور.
- ۲ - بریجانیان، ماری (۱۳۷۱)، فرهنگ اصطلاحات فلسفه و علوم اجتماعی، ج اول، تهران، موسسه مطالعات و تحقیقات فرهنگی (پژوهشگاه).
- ۳ - توسلی، غلام عباس (۱۳۷۴)، جامعه شناسی شهری، تهران، دانشگاه پیام نور.
- ۴ - ربانی، رسول (۱۳۸۱)، جامعه شناسی شهری، اصفهان، انتشارات دانشگاه اصفهان.
- ۵ - حناچی، سیمین (۱۳۸۲) ضرورت همکاری نهادهای مدنی با سازمانهای محلی - ارائه یک الگو در: مجموعه مقالات ارتباط تشکلهای داوطلبانه مردمی با دولت: ۱۳۳-۱۰۱. تهران. نشر سلمان.
- ۶ - مدنی قهفرخی، سعید (۱۳۸۳) کاربرد روش ارزیابی و برنامه ریزی محله ای برای پیشگیری و کاهش مشکلات اجتماعی شهرهای بزرگ. در: مرکز مطالعات و تحقیقات امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران. چکیده مقالات همایش توسعه محله ای: چشم انداز توسعه پایدار شهر تهران: ۳۲۳-۳۲۲، شهرداری تهران.
- ۷ - میلر، دلبرت. سی (۱۳۸۰)، راهنمای سنجش و تحقیقات اجتماعی (ترجمه هوشنگ نایبی)، تهران، نشر نی.
- ۸ - نصر اصفهانی، احمد رضا (۱۳۸۳) ارزشیابی دانشجویی در: تورچیان. ن. ق. و آراسته. ح. ر. و جعفری. پ: ۱۱۶-۱۰۶ تهران، دایره المعارف آموزش عالی، بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی.
- ۹ - **چچئس اد تبج**، *Doing Social Research* (۱۹۸۸) ج. دغ لاعغ ر لاقع ب لبع کع کف ذ
- ۱۰ - **گقغ ب لاعق کف ب** (۲۰۰۴) *Quality of the City for Children: Chaos and Order*. (۲) **م کف ککف ن کع کع مگش کع لاقع ب**

