

## نقش مدیریت شهری در ارتقاء رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان

حامد خیر قمی

کارشناسی ارشد مدیریت شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی نقش ابعاد مدیریت شهری بر ارتقای رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان در منطقه ۲ شهرداری تهران می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس روش توصیفی و از نوع همبستگی است. ابتدا به مطالعه پیشینه متون پرداخته و سپس بر مبنای آن پرسشنامه تحقیق طراحی گردیده و روایی آن از طریق مشورت با خبرگان و کارشناسان مدیریت شهری و اساتید دانشگاه مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز از طریق انجام یک پیش‌آزمون بر روی ۴۰ نفر از اعضای نمونه آماری مورد تأیید قرار گرفت. سپس پرسشنامه نهایی میان ۳۸۴ نفر از شهروندان در سطح منطقه ۲ تهران توزیع گردید. در ادامه داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و AMOS و از طریق تکنیک مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها حاکی از آن است که شاخص‌های یازده گانه مدیریت شهری بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان در منطقه ۲ تهران اثرگذار است.

**واژگان کلیدی:** مدیریت شهری، رفاه اجتماعی، کیفیت زندگی شهروندان، شهرداری منطقه ۲ تهران.

## مقدمه

همواره گرایش انسان به زندگی در شهر با میل بشر برای رفاه و امنیت تبیین شده است (باندز، ۱۳۹۴). در واقع انسان برای تأمین امنیت و رفاه بیشتر شهرها را پدید آورده و استقرار پرستش‌گاه‌ها، معابد، کاخ‌ها، انبارهای آذوقه، مازاد تولید و تراکم ثروت در شهرها؛ اقتضای توجه به نظم و امنیت شهرها از طریق برج و باروها و قلعه‌ها را در شهرهای گذشته فراهم می‌نموده و امنیت و رفاه را برای ساکنان شهر به ارمغان می‌آورده است (امینی، ۱۳۸۷). واژه‌هایی مانند رفاه اجتماعی، از جمله واژه‌هایی هستند که از یک طرف، مولود نظام‌های مدرن هستند و از این رو، در تعریف آنها نوعی ابهام و پیچیدگی وجود دارد و از طرف دیگر، وضعیت چندبعدی اقتصادی-اجتماعی و سیاسی را در بر می‌گیرند (هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۹۱). سازمان ملل متحد واژه رفاه اجتماعی را دامنه وسیعی از فعالیت‌ها و برنامه‌هایی را که تحت نظارت دولت برای بهزیستی افراد و جامعه انجام می‌شود، تعریف نموده است (به نقل از هزارجریبی و صفری شالی، ۱۳۹۱). در هر حال، یک تعریف جامع از رفاه اجتماعی شاید هم شامل مؤلفه‌های عینی بهزیستی نظیر رفاه مادی و بهداشتی باشد و هم مواردی نظیر فرصت‌ها و استقلال را در برگیرد (بلیک مور، ۱۳۸۵). کلارک رفاه اجتماعی را تابعی از بخش‌های سلامت، آموزش، مسکن، اوقات فراغت، امنیت، آزادی و محیط زیست می‌داند (اسلام و کلارک، ۲۰۰۲). رفاه اجتماعی با چهار شاخص اصلی یعنی کیفیت زندگی، عدالت اجتماعی، یکپارچگی اجتماعی و کیفیت نیروی انسانی سنجیده می‌شود و جامعه‌ای که در هر یک از شاخص‌های فوق به موفقیت دست یابد از رفاه اجتماعی بیشتری برخوردار است (شالوک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). شناخت، اندازه‌گیری و بهبود کیفیت زندگی از اهداف عمده محققان، برنامه‌ریزان و دولت‌ها و مدیریت شهری در دهه‌های اخیر بوده است (حسینی و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۲۳). کیفیت زندگی شهری مفهومی است چند بعدی، با پارامترها و شاخص‌های متعدد و متنوع، بطوریکه هرکس می‌تواند از منظر خود آنرا تعریف نماید. شاید این مفهوم از دید معماران و طراحان شهری مترادف با کیفیت محیط و فضاهای شهر باشد، شاید از ظن یک جامعه‌شناس کیفیت روابط اجتماعی در محدوده شهر را شامل شود و ممکن است یک شهردار آنرا مترادف با آرایه خدمات با کیفیت شهری بداند، ولی یک نقطه مشترک میان این دیدگاهها خودنمایی می‌کند و آن اهمیت کیفیت زندگی شهروندان است (پاکزاد، ۱۳۸۱:۶). فهم بهتر از ارتباط بین کیفیت زندگی و کیفیت فضاهای عمومی وابسته به این است که برای افزایش آرامش در فضاهای عمومی سرمایه‌گذاری و تلاش گردد. (هلن بک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). در کشورهای پیشرفته صنعتی و توسعه یافته و بخصوص در کشورهای اروپایی و آمریکایی مطالعات بسیاری در زمینه کیفیت زندگی شهری انجام شده و حتی سازمان ملل هم به شناسایی و معرفی شاخص‌هایی در ارتباط با کیفیت زندگی پرداخته که نمونه شناخته شده آن شاخص توسعه انسانی ملل متحد (HDI)<sup>۴</sup> است (سنچس و بلهور<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). در حال حاضر دیگر کیفیت زندگی فقط به مفهوم وضعیت مادی نیست بلکه به گفته لاتوش باید میان زندگی خوب و زندگی کمی تفاوت قائل شد چرا که زندگی خوب بر ارزش‌های اجتماعی استوار شده و زندگی کمی در واقع یکی کردن هدف‌های افراد جامعه است. بر این اساس الزام اول در تعریف و تدوین معیارها و شاخص‌های کیفیت زندگی به وضعیت و شرایط اجتماعی، فرهنگی و ارزشی ساکنین هر مقیاس مطالعه (کشور، استان، شهر، منطقه، محله و ...) است و الزام دوم در زمینه سنجش کیفیت زندگی در شهرها، بر لحاظ کردن شاخص‌های اجتماعی استوار شده است و این روندی است که در مطالعات اخیر جهانی در زمینه سنجش کیفیت زندگی نیز پذیرفته شده است (آسایش، ۱۳۸۰). کیفیت زندگی در شهرها گاهی در تعامل مستقیم با محیط و زیرساخت‌های تولید شده برای محیط شهری می‌باشد. برخی استدلال می‌کنند، شهری که کیفیت زندگی در آن ارزیابی می‌شود، حتما دارای محیط و زیر ساخت‌هایی مناسب، کافی و کارا است (آزهان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). این وظیفه یک دولت متمدن است که شرایط حداقلی را برای همه

<sup>۱</sup> Schalock<sup>۲</sup> Hosseini et al<sup>۳</sup> Helen Beck<sup>۴</sup> Human Development Index<sup>۵</sup> Schyns & Boelhouwer<sup>۶</sup> Azahan

حوزه‌های زندگی تعیین کند. باید یک حداقل استاندارد برای شرایط کار در کارخانه‌ها، برای اوقات فراغت، یک حداقل استاندارد برای واحد مسکونی، حداقل استاندارد برای آموزش، خدمات درمانی در شرایط بیماری و غذای سالم و پوشاک وجود داشته باشد (پروفکت و پاور<sup>۷</sup>، ۱۹۹۲). از طرف دیگر و با توجه به مسایلی که در ارتباط با شاخص‌های عینی و ذهنی کیفیت زندگی و نوع ارتباط آنها گفته شد، یادآوری این نکته ضروری است که گرچه تاکنون رابطه بین شاخص‌های عینی و ذهنی در مطالعات مربوط به کیفیت زندگی ضعیف بوده است اما این رابطه ضعیف، ضرورتاً بدین معنا نیست که برای برنامه‌ریزان شهر بهبود اساسی کیفیت زندگی شهری ذهنی بوسیله بهبود در حوزه‌های عینی محیط شهری، امری بسیار مشکل و محال باشد (مک کی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴). در سالهای اخیر بسیاری از شهرها سیستم‌هایی از شاخص‌ها را راه اندازی نموده‌اند تا بوسیله آن کیفیت زندگی و توسعه پایدار را در خود ارتقا داده و نحوه تغییرات آنرا کنترل نمایند (سانتوس و مارتینز<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶). اساسی‌ترین نکته در شناخت مدیریت شهری، این است که شهرداری‌ها در حوزه بخش عمومی فعالیت می‌کنند. در واقع شهرداری یک نهاد عمومی غیردولتی است که با استفاده از درآمدهای حاصله از شهروندان، وظیفه عرضه خدمات و کالاهای عمومی را بر عهده دارد. در اینجا مدیریت شهری یا دو مرحله انتخاب مواجه است. انتخاب اول در خصوص میزان و نوع منابع درآمدی است و انتخاب دوم میزان و نوع هزینه‌ها است. البته باید توجه داشت که منابع درآمدی شهرداری محدود است ولی زمینه‌هایی که برای انجام هزینه‌ها وجود دارد بی‌شمار می‌باشد. هر گروهی از شهروندان یا حتی هر کدام از آنها انتظار دارند، مدیریت شهری در زمینه‌های خاصی که مورد نظر آنها است هزینه نماید. لذا مدیریت شهری با وضعیتی روبه‌رو است که ناگزیر است منابع محدودی را به نیازهای نامحدودی تخصیص دهد (بربری، ۱۳۸۶). همواره بین مدیریت شهری خوب، توسعه پایدار شهری و رفاه اجتماعی شهروندان رابطه‌ی بسیار محکم و علت و معلولی برقرار است که ارتقاء و تحقق یکی منجر به ارتقاء و بهبود دیگری می‌شود. با توجه به نقش دولت و حاکمیت در سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و مدیریت توسعه پایدار، می‌توان این رابطه‌ی علی را از جانب مدیریت شهری خوب به سمت کیفیت زندگی شهری و رفاه اجتماعی شهروندان سوق داد. بر این اساس ارتقاء رفاه شهروندی نتیجه‌ی و محصول توسعه پایدار شهری است. توسعه‌ای که هم در بعد اقتصادی شکوفایی و بالندگی و استفاده بهینه از منابع زیستی را به دنبال دارد و هم در بعد اجتماعی مشارکت و اجماع همگانی و عدالت در توزیع منابع و امکانات برای کلیه شهروندان را تضمین می‌کند. ضمن اینکه شرایط بهره‌مندی نسل‌های آینده از منابع زیستی را فراهم می‌کند. از سوی دیگر توسعه‌ی پایدار شهری هم خود محصول و نتیجه مدیریت شهری خوب می‌باشد (رضا معصومی راد، ۱۳۹۳). بنابراین مسئله این پژوهش شناسایی و الویت بندی شاخص‌های اصلی کیفیت زندگی شهری در منطقه ۲ تهران می‌باشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

محققینی از رشته‌های متفاوت علمی، مفهوم کیفیت زندگی را از دهه ۱۹۳۰ تا کنون مطالعه نموده‌اند (ولگین و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱). اما تحقیقات و تلاش‌های اولیه در زمینه کیفیت زندگی شهری و شاخص‌های آن، از دانش‌پژوهان جهانی غربی (کمپ-بل، کاورز و رودگرز در سال ۱۹۷۶، گرین، وروف و فلد در سال ۱۹۶۰ و...) که در رشته‌های مختلفی از قبیل جامعه‌شناسی و روان‌شناسی مشغول فعالیت بوده‌اند آغاز شده است (توان سیک<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰). از طرف دیگر تحقیقات مستند در مورد کیفیت زندگی شهری در آسیا کمتر انجام شده است. از جمله تحقیقات مستند در آسیا می‌توان به تحقیقات افرادی همچون کیم و شین در کره جنوبی، دی در تایلند، لی و شن در هنگ کنگ، وانگ و کای در تایوان و چین و فو در سنگاپور اشاره کرد (همان، ۳۲). دکتر فو در سنگاپور با استفاده از نمونه‌گیری‌هایی با حجم ۱۹۰۳ و ۲۱۸۷ در سالهای ۱۹۹۷ و ۱۹۹۸ از شاخص‌های ۱۴

<sup>7</sup> Profect & Power

<sup>8</sup> McCrea

<sup>9</sup> Santos & Martins

<sup>10</sup> Ulengin & et al

<sup>11</sup> Tuan Seik

گانه و ۱۸ گانه برگرفته از تحقیقات محققین قبلی، اقدام به ارزیابی شاخصهای ذهنی<sup>۱۲</sup> کیفیت زندگی شهری نمود که مقاله نهایی سال ۱۹۹۷ نیز در اولین کنفرانس بین‌المللی کیفیت زندگی در شهرها<sup>۱۳</sup> ارائه گردید و سپس با اقدام به ارزیابی شاخصهای عینی<sup>۱۴</sup> کیفیت زندگی شهری، کار خود را تکمیل نموده و آن را ادامه داده‌است. فرضعلی سالاری سردری و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان "بررسی مؤلفه‌های کیفیت زندگی در فضاهای شهری"<sup>۱۵</sup> به تدوین و بررسی مؤلفه‌های کیفیت زندگی شهری پرداخته است و به این نتیجه دست یافته است که ارتقای کیفیت زندگی شهری و رفع مسائل و مشکلات و توزیع عادلانه امکانات در شهر مورد مطالعه، نیازمند اقدامات مؤثر و برنامه ریزی هدفمند و متناسب با نیازهای شهروندان است. لطفی (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان "ارزیابی کیفیت زندگی شهری با استفاده از روش تصمیم‌گیری چند معیاره"<sup>۱۶</sup> به ارزیابی کیفیت زندگی در منطقه مورد مطالعه پرداخته‌اند. یزدان پناه عبدالملکی (۱۳۹۱)، در مقاله‌ای با عنوان "بررسی نقش شهرداری‌ها در مدیریت شهری ایران و جهان"<sup>۱۷</sup> به بررسی نقش شهرداری‌ها در مدیریت شهری پرداخته‌اند و نتیجه‌گیری نمودند که نظام تصمیم‌گیر در هر شهر، بمثابه یک سیستم دارای عملکرد است و عناصر و روابط موجود در آن می‌بایستی به پیروی از کل سیستم عمل کرده و همواره ارتباط آن را با عناصر خارجی سیستم به صورت تعاملی حفظ کند. پاکزاد (۱۳۸۱)، در پژوهشی با عنوان "کیفیت محیط شهری، مطالبه معوقه شهروندان"<sup>۱۸</sup> را ارائه نمود و در آن به بررسی کیفیت زندگی شهری از دریچه طراحی فضا و محیط شهری پرداخته است. وی در این مقاله به انتقاد از سیستم موجود پرداخته و توجه صرف به ساخت و کالبد را ناکافی و نامناسب برمی‌شمارد. بطوریکه توجه به معنی را در طراحی شهری در افزایش کیفیت زندگی شهری مؤثر می‌داند. وی در مقاله‌ای دیگر با عنوان "کیفیت فضا"<sup>۱۹</sup> نیز به بیان چارچوب مناسب کیفیت فضاهای شهری پرداخته‌است.

دیوید اسمیت اولین جغرافی دانی بود که درباره کیفیت زندگی، رفاه و عدالت اجتماعی در جغرافیا صحبت کرد. این جغرافیدان برای بررسی کیفیت زندگی، رفاه و عدالت اجتماعی از شاخصهای اجتماعی ذهنی و مقایسه‌های عینی استفاده میکنند که برای سنجش مورد اول از پرسشنامه و برای مورد دوم از مشاهده و آمار استفاده میگردد. شاخص‌های مورد تاکید اسمیت را بهداشت، مسکن، خدمات عمومی، شادمانی خانوادگی، تعلیم و تربیت، فرصتهای اشتغال، حقوق و مزد، خوراک، حق رای، امید به زندگی، مصرف سرانه‌ی پروتئین حیوانی، درصد ثبت نام در مدارس، تعداد متوسط تلفن و روزنامه و نظایر آن تشکیل می‌دهند (اسمیت، ۱۳۸۱). همچنین محققینی از رشته‌های متفاوت علمی، مفهوم کیفیت زندگی را از دهده ۱۹۳۰ تا کنون مطالعه نموده‌اند (آلکین و همکاران<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۱). اما تحقیقات و تلاشهای اولیه در زمینه کیفیت زندگی شهری و شاخص‌های آن، از دانش‌پژوهان جهانی غربی (کمپبل، کاورز و رودکرز در سال ۱۹۷۶، گرین، وروف و فلد در سال ۱۹۶۰ و ...) که در رشته‌های مختلفی از قبیل جامعه‌شناسی و روان‌شناسی مشغول فعالیت بوده‌اند آغاز شده‌است (تان سیک<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۰). و سعی در یافتن شاخص‌ها و محورهای در ارتباط با میزان سلامت و بهره‌مندی‌های اجتماعی و روانی افراد ساکن در شهرها داشته‌اند. از جمله متفکران غربی که در زمینه مقایسه و ارزیابی کیفیت زندگی بر اساس نواحی مختلف جغرافیایی از قبیل شهرها، ایالات، استانها و متلها و از طریق بکارگیری شاخصهای مربوطه فعالیت کردند میتوان به لویی؛ ۱۹۷۶، بویر و ساواگی؛ ۱۹۸۱، بلومکویبیست و دیگران؛ ۱۹۸۸، استور و لون؛ ۱۹۹۲ و سوفیان؛ ۱۹۹۳ اشاره کرد. لیو شاخص‌های پنجگانه، بویر و ساواگی شاخص‌های ۶گانه، بلومکویبیست شاخصهای پنجگانه و استور و لوون شاخصهای ۱۵ گانه را ارائه داده‌اند (آلکین و همکاران، ۲۰۰۱).

علاوه بر این محققین، نهادها و موسسات بین‌المللی مختلفی همانند برنامه توسعه سازمان ملل<sup>۱۷</sup> در سال ۱۹۹۴، سازمان ملل و انجمن توسعه ماوراءبحار<sup>۱۸</sup> در ۱۹۹۶ (ضمن ارائه شاخصها و ابزارهای کیفیت زندگی) ابزار اندازه‌گیری کیفیت زندگی خود را

<sup>12</sup> Subjective Indicators

<sup>13</sup> The First International Conference On Quality Of Life In Cities.

<sup>14</sup> Objective Indicators

<sup>15</sup> Ulengin et al

<sup>16</sup> Tuan Seik

<sup>17</sup> UNDP

توسعه داده و بهبود بخشیده‌اند. برای نمونه شاخص مرکب<sup>۱۹</sup> سازمان ملل که به عنوان شاخص توسعه انسانی شناخته می‌شود از ترکیب سه شاخص امید به زندگی در لحظه تولد<sup>۲۰</sup> (شاخص سلامت و بهداشت)، سواد خواندن و نوشتن بزرگسالان بالای ۱۵ سال<sup>۲۱</sup> (شاخص آموزشی و اجتماعی) و سرانه تولید ناخالص داخلی<sup>۲۲</sup> (شاخص اقتصادی) بدست می‌آید (سنچس و بلهور، ۲۰۰۰). در کشور هلند از شاخص شرایط زندگی (LCI)<sup>۲۳</sup> که توسط اداره برنامه‌ریزی فرهنگی و اجتماعی (SCP)<sup>۲۴</sup> برای اندازه‌گیری کیفیت زندگی در شهرهای بزرگ و بخصوص آمستردام استفاده شده و ارائه می‌گردد. از طرف دیگر تحقیقات مستند در مورد کیفیت زندگی شهری در آسیا کمتر انجام شده‌است. از جمله تحقیقات مستند در آسیا می‌توان به تحقیقات افرادی همچون کیم و شین در کره جنوبی، در تایلند، لی و شن در هنگ کنگ، وانگ و کای در تایوان و چین و فو در سنگاپور اشاره کرد (تاوان سینک<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۰). دکتر فو در سنگاپور با استفاده از نمونه‌گیری‌هایی با حجم ۱۹۰۳ و ۲۱۸۷ در سالهای ۱۹۹۷ و ۱۹۹۸ از شاخص‌های ۱۴ گانه و ۱۸ گانه برگرفته از تحقیقات قبلی، اقدام به ارزیابی شاخص‌های ذهنی<sup>۲۶</sup> کیفیت زندگی شهری نمود که مقاله‌هایی سال ۱۹۹۷ نیز در اولین کنفرانس بین‌المللی کیفیت زندگی در شهرها<sup>۲۷</sup> ارائه گردید و سپس با اقدام به ارزیابی شاخص‌های عینی<sup>۲۸</sup> کیفیت زندگی شهری، کار خود را تکمیل نموده و آن را ادامه داده‌است.

در ترکیه نیز، بخصوص در شهرهای استانبول و آنکارا ارزیابی و پیمایش‌های متعددی در زمینه کیفیت زندگی شهری انجام گردیده‌است 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 تقسیم‌بندی شاخص‌های کلی به شاخص‌های جزئی و در مجموع ۱۷ شاخص، کیفیت زندگی شهری در استانبول را برآورد نموده‌است (امینی، ۱۳۸۷). بولهور در سال ۲۰۰۲ در مقاله‌ای با عنوان کیفیت زندگی در هلند<sup>۲۹</sup>، به تحقیق در زمینه شاخص‌های اجتماعی پرداخته‌است، که می‌تواند در کیفیت زندگی شهروندی در کشور هلند تاثیرگذار باشد. در این پژوهش پس از بررسی اطلاعات نتیجه‌گیری می‌شود که راهکارهایی برای افزایش کیفیت زندگی شهری در محدوده مورد مطالعه قابل ارائه است. کیم و شین در کتابی با عنوان ادراک رضایتمندی در مطالعات کیفیت زندگی<sup>۳۰</sup>، به بررسی در رابطه با کیفیت زندگی شهری در چین پرداخته و آنرا ارزیابی نموده‌اند. در این اثر بیشترین تلاش مولفین بر آن است که با دریافت اطلاعات از شهروندان، پارامترهایی را که در افزایش کیفیت زندگی شهروندان از دیدگاه خود آنها موثر است، استخراج نمایند. همچنین در مطالعه‌ای که تحت عنوان «کیفیت زندگی در شهر آنتاریو» در سال ۱۹۹۷ در کانادا انجام گرفته، شاخص‌های زیر را جهت سنجش کیفیت زندگی مورد استفاده قرار داده‌اند:

۱- شاخص‌های اجتماعی (کودکان تحت پوشش انجمن حمایت از کودکان، فهرست انتظار متقاضیان مسکن دولتی و دریافت کنندگان کمک‌های اجتماعی).

۲- شاخص‌های بهداشتی (کودکان متولد شده با وزن کم، نرخ خودکشی و...)

۳- شاخص‌های اقتصادی (تعداد بیکاران، شاغلین، ورشکستگان)

۴- شاخص‌های محیطی (تعداد ساعاتی که هوا آلوده است، آلاینده‌های محیط زیست و ...)

<sup>18</sup> Overseas Development Council

<sup>19</sup> HDI

<sup>20</sup> Life Expectancy At Birth

<sup>21</sup> Adult Literacy Rate

<sup>22</sup> Gdp Per Capita

<sup>23</sup> Living Condition Index

<sup>24</sup> Social And Cultural Planning Office

<sup>25</sup> Tuan Seeik

<sup>26</sup> Subjective Indicators

<sup>27</sup> The First International Conference On Quality Of Life In Cities.

<sup>28</sup> Objective Indicators

<sup>29</sup> Quality Of Life And Living In The Netherlands

<sup>30</sup> Perception Of Satisfaction In Quality Of Life Studies

در شهر سیاتل آمریکا مجموعه‌ای متشکل از ۴۰ شاخص تحت عنوان شاخصهای شهر پایدار به منظور ارزیابی کیفیت محیط شهری تعیین شده‌است. این شاخصها در ۱۰ گروه اصلی عبارتند از:

- ۱- محیط زیست، ۲- هزینه خوراکی، ۳- فضای سکونت، ۴- تسهیلات عمده مسکن، ۵- ارتباطات، ۶- آموزش، ۷- بهداشت عمومی، ۸- آرامش عمومی، ۹- حمل و نقل، ۱۰- هوای سالم

در شهر آمستردام هلند مطالعه شاخص شرایط زندگی (ICI) توسط اداره برنامه اجتماعی و فرهنگی هلند جهت مطالعه کیفیت زندگی طراحی شده‌است که شامل ۸ عرصه زیر می‌باشد: ۱- مسکن، ۲- سلامت، ۳- قدرت خرید، ۴- فعالیت‌های تفریحی، ۵- تحرک و پویایی، ۶- مشارکت اجتماعی، ۷- فعالیت‌های ورزشی، ۸- فعالیت‌های اوقات فراغت

همچنین در مطالعه دیگری که در کشورهای اروپایی انجام گرفته کیفیت زندگی را بر اساس ۸ مفهوم کلیدی مورد ارزیابی قرار داده‌اند که ۶ مورد اول عینی و ۲ مورد آخر ذهنی هستند و عبارتند از: ۱- وضعیت اقتصادی، ۲- مسکن و محیط، ۳- وضعیت شغلی، تحصیلات و مهارت‌ها، ۴- ساختار و ارتباطات خانوادگی، ۵- توازن میان کار و زندگی، ۶- سلامت و مراقبت‌های بهداشتی، ۷- احساس خوشبختی، ۸- کیفیت دریافت شده توسط افراد.

در نهایت پس از مرور ادبیات تحقیق و نظرخواهی از اساتید دانشگاه و خبرگان امر، جمعا ۱۱ شاخص و ۴۴ گویه (سوال) برای ارزیابی کیفیت زندگی شهری در منطقه ۲ تهران انتخاب شد، که در قالب مدل نظری زیر ارائه می‌گردد:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

### روش شناسی پژوهش

هدف از پژوهش حاضر شناسایی و رتبه بندی شاخص‌های مدیریت شهری موثر بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان در منطقه ۲ شهرداری تهران می‌باشد. این پژوهش از نوع کاربردی، هدفمند و توصیفی-پیمایشی می‌باشد. با توجه به تخصصی

بودن موضوع از روش، پرسشنامه بهره گرفته شد. همچنین برای گردآوری و تدوین ادبیات مربوط به موضوع و بررسی سوابق پژوهش، از روش کتابخانه‌ای استفاده شد. جامعه آماری، این پژوهش شامل شهروندان تهرانی ساکن منطقه ۲ شهرداری تهران می‌باشد. پرسشنامه با روش بصورت خوشه‌ای- تصادفی در ۵ خوشه جغرافیایی در منطقه ۲ شهرداری تهران در میان شهروندان بین ۱۸ تا ۶۵ سال که بطور تصادفی انتخاب و با استفاده از فرمول کوکران بین ۳۸۴ نفر توزیع شد. روایی صوری پرسش‌ها را گروهی از متخصصان مرتبط بررسی و تأیید کردند و پایایی پرسش‌ها نیز از طریق انجام پیش‌آزمون و سپس از آلفای کرونباخ محاسبه شد.

جدول ۱: آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه

تعداد نمونه	تعداد شاخصها	مقدار آلفای کرونباخ
۳۸۴	۱۱	۰,۹۱۶

آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش از ۰/۷۷ بیشتر است، که نشان پایایی مناسب متغیرهای پژوهش می‌باشد. سپس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی مثل تجزیه و تحلیل جمعیت شناختی و محاسبه شاخص‌های مرکزی و نیز آزمونهای استنباطی مانند کولموگروف-اسمیرنوف، تحلیل عاملی تاییدی و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) و از نرم‌افزارهای آماری SPSS و AMOS استفاده شد.

### یافته‌های پژوهش

در تجزیه و تحلیل توصیفی اطلاعات ابتدا ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، شغل و سابقه سکونت در محله بررسی قرار گرفته و نتایج بدست آمده در گروه مورد بررسی نشان می‌دهد که ۲۰۹ نفر (۵۴٪) مرد و ۱۷۵ (۴۶٪) زن بودند. از منظر سنی در گروه مورد بررسی بیشترین فراوانی مربوط به ۴۵ تا ۶۰ سال می‌باشد که ۲۷ درصد تعداد نمونه را شامل می‌شوند. همچنین در گروه مورد بررسی بیشترین فراوانی مربوط به کارشناسی است که ۳۲ درصد تعداد نمونه را در بر گرفتند. نتایج نشان داد که بیشترین فراوانی مربوط به شغل آزاد می‌باشد که ۵۵ درصد تعداد نمونه را شامل شدند. در گروه مورد بررسی از منظر سابقه سکونت در محله بیشترین فراوانی مربوط به ۱ تا ۵ سال می‌باشد که ۳۴ درصد تعداد نمونه را تشکیل دادند.

### تعیین نرمال بودن یا نرمال نبودن متغیرها

برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف یک نمونه‌ای استفاده شده است. در صورتیکه سطح معناداری از ۵ درصد بیشتر باشد متغیر نرمال می‌باشد.

جدول ۲: آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف

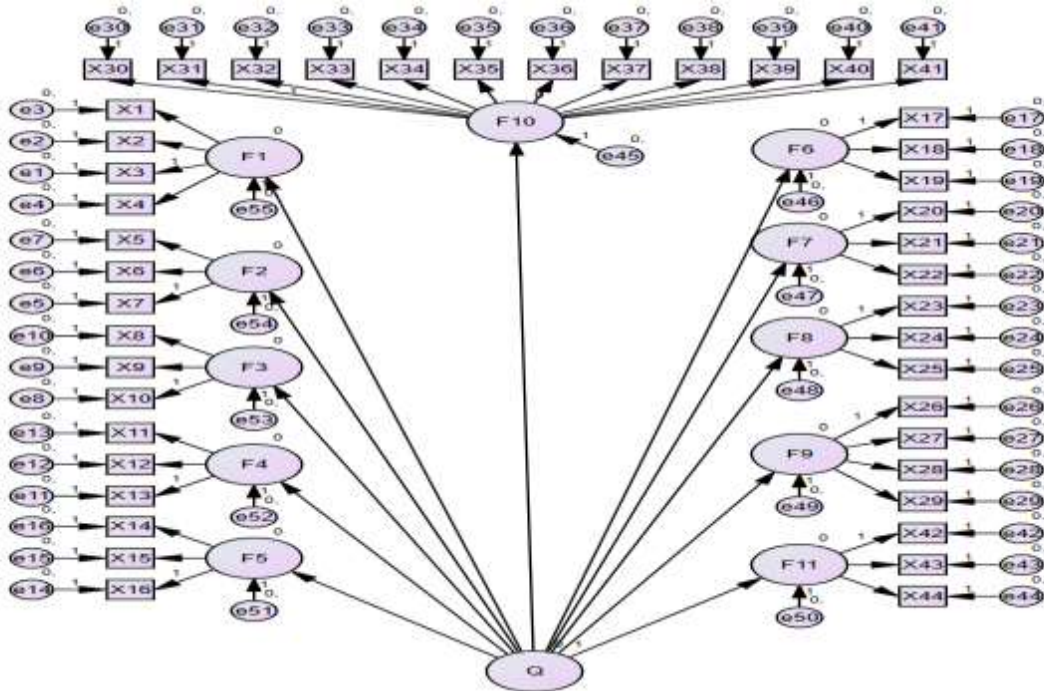
متغیر	آماره آزمون	سطح معنی داری آزمون	نتیجه
کیفیت اماکن شهری	.479	.976	نرمال است
مشارکت اجتماعی-سیاسی	.518	.951	نرمال است
تعلق و دلبستگی به محله	.885	.414	نرمال است
خدمات درمانی و آتش نشانی	.694	.721	نرمال است
فرصت‌های شغلی	.632	.820	نرمال است
عملکرد پلیس	.557	.916	نرمال است
عملکرد اداری شهرداری	.892	.404	نرمال است
مدیریت بحران	.724	.671	نرمال است

نتیجه	سطح معنی داری آزمون	آماره آزمون	متغیر
نرمال است	.939	.533	کیفیت خدمات شهری
نرمال است	.963	.502	کیفیت محله
نرمال است	.590	.772	رضایت کلی از شهرداری

با توجه به بزرگتر بودن سطح معنی داری آزمون از میزان  $0/05$  مشخص می شود تمامی متغیرها دارای توزیع نرمال می باشند.

### بررسی فرضیات پژوهش

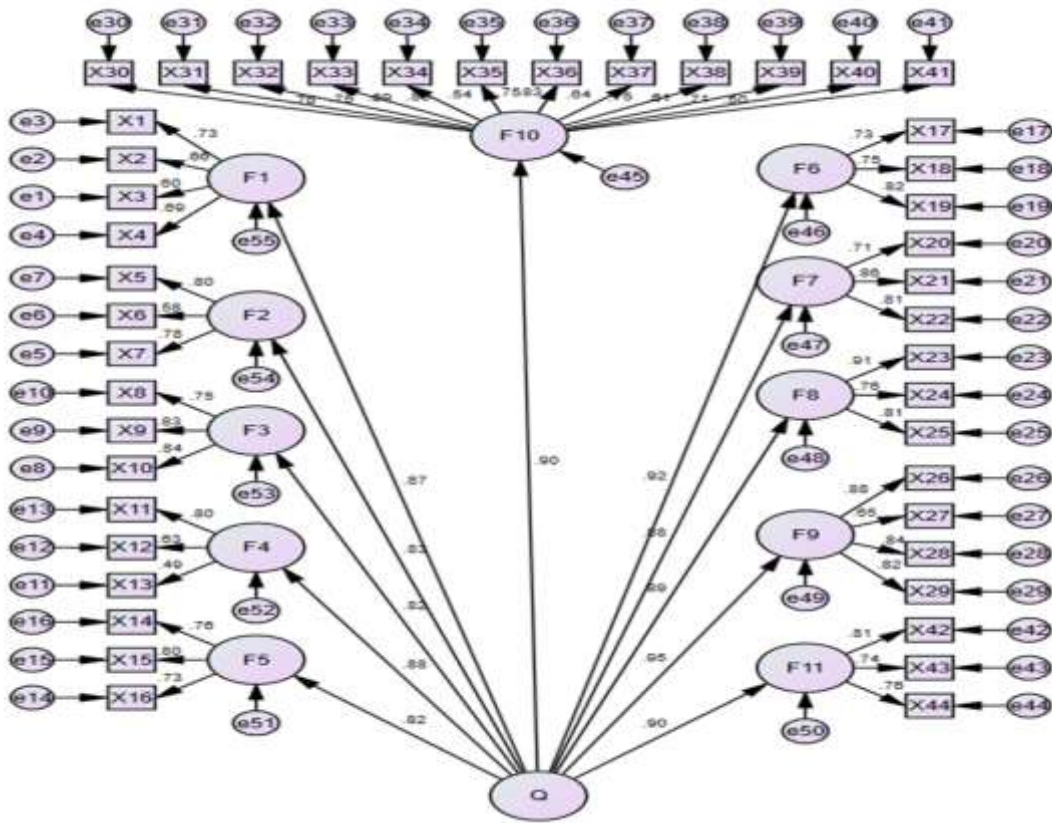
در این بخش در راستای بررسی سوال تحقیق از رویکرد معادلات ساختاری استفاده شده است. در این راستا ابتدا به تحلیل عاملی تاییدی متغیرهای تحقیق پرداخته شد. سپس به بررسی شاخص‌های برازش مدل پرداخته می شود و در نهایت به بررسی سوال تحقیق با توجه به نتایج بارهای عاملی پرداخته می شود. بارهای عاملی نشان دهنده میزان تاثیر متغیر مشاهده شده در تبیین و اندازه گیری متغیرهای پنهان مربوط به خود می باشد. برای تأیید بار عاملی به سطح معنی داری توجه می شود. اگر سطح معنی داری از  $0/05$  کوچکتر و میزان CR از  $1/96$  بیشتر باشد میزان تاثیر بار عاملی معنادار می باشد.



شکل ۲: مدل طراحی شده در نرم افزار با توجه به مدل مفهومی تحقیق

همانطور که در شکل شماره ۲ مشاهده می شود ۱۱ متغیر پنهان تعریف شده که توسط ۴۴ متغیر مشاهده شده تبیین و اندازه گیری می شود. پس از اجرای مدل در نرم افزار، ضرایب مسیر به صورت شکل شماره ۳ ارائه می شود.





شکل ۳: مدل به همراه ضرایب مسیر

با توجه به کوچکتر بودن سطح معنی داری از میزان ۰/۰۵ و بزرگتر بودن میزان CR از میزان ۱/۹۶ در تمامی گویه‌ها مشخص می‌شود تمامی گویه‌ها به صورت معناداری متغیر پنهان مربوط به خود را تبیین می‌کنند.

### برازش مدل

جدول ۳: شاخص‌های برازش مدل

نوع شاخص	معادل فارسی	میزان استاندارد	مدل تدوین شده	نتیجه
CMIN/DF	کای اسکور نسبی	< ۵	4.285	مطلوب
NFI	شاخص برازش هنجار شده بنتلر- بونت	> ۰/۹۰	.965	مطلوب
RFI	شاخص برازش نسبی	> ۰/۹۰	.936	مطلوب
IFI	شاخص برازش افزایشی	> ۰/۹۰	.973	مطلوب
TLI	شاخص برازش توکر - لوپس	> ۰/۹۰	.950	مطلوب
CFI	شاخص برازش تطبیقی	> ۰/۹۰	.973	مطلوب

نسبت کای اسکور به درجه آزادی، کای اسکور نسبی خوانده می‌شود به جهت قضاوت درباره مدل تدوین شده و حمایت داده‌ها شاخص مناسبی می‌باشد. این شاخص که مقادیر ۱ تا ۵ برای آن مناسب و مقادیر نزدیک به ۲ تا ۳ بسیار خوب تفسیر می‌شود. شوماخر و لومکس مقادیر بین ۱ تا ۵، کارماینز و مک ایور مقادیر بین ۳ تا ۴، اولمن در سال ۲۰۰۱ مقادیر بین ۱ تا ۲ و

کلاین در سال ۲۰۰۵ مقادیر بین ۱ تا ۳ را قابل قبول می دانند در جدول فوق مقدار ۴/۲۸۵ گزارش شده است و نشان از وضعیت قابل قبول برای مدل است مقدار NFI یا شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت بدست آمده مقدار ۰/۹۶۵ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹ که حد مطلوب این شاخص می باشد، مدل با توجه به این شاخص تأیید شده و از برازش مطلوبی برخوردار است. مقدار RFI یا شاخص برازش نسبی بدست آمده مقدار ۰/۹۳۶ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل اشاره دارد. مقدار IFI یا شاخص برازش افزایشی بدست آمده مقدار ۰/۹۷۳ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد. مقدار TLI یا شاخص برازش توکلر-لوییس بدست آمده مقدار ۰/۹۵۰ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰، به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد. مقدار CFI یا شاخص برازش تطبیقی بدست آمده مقدار ۰/۹۷۳ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹۰ به برازش مطلوب مدل با استناد به این شاخص اشاره دارد.

## بررسی سوالات تحقیق

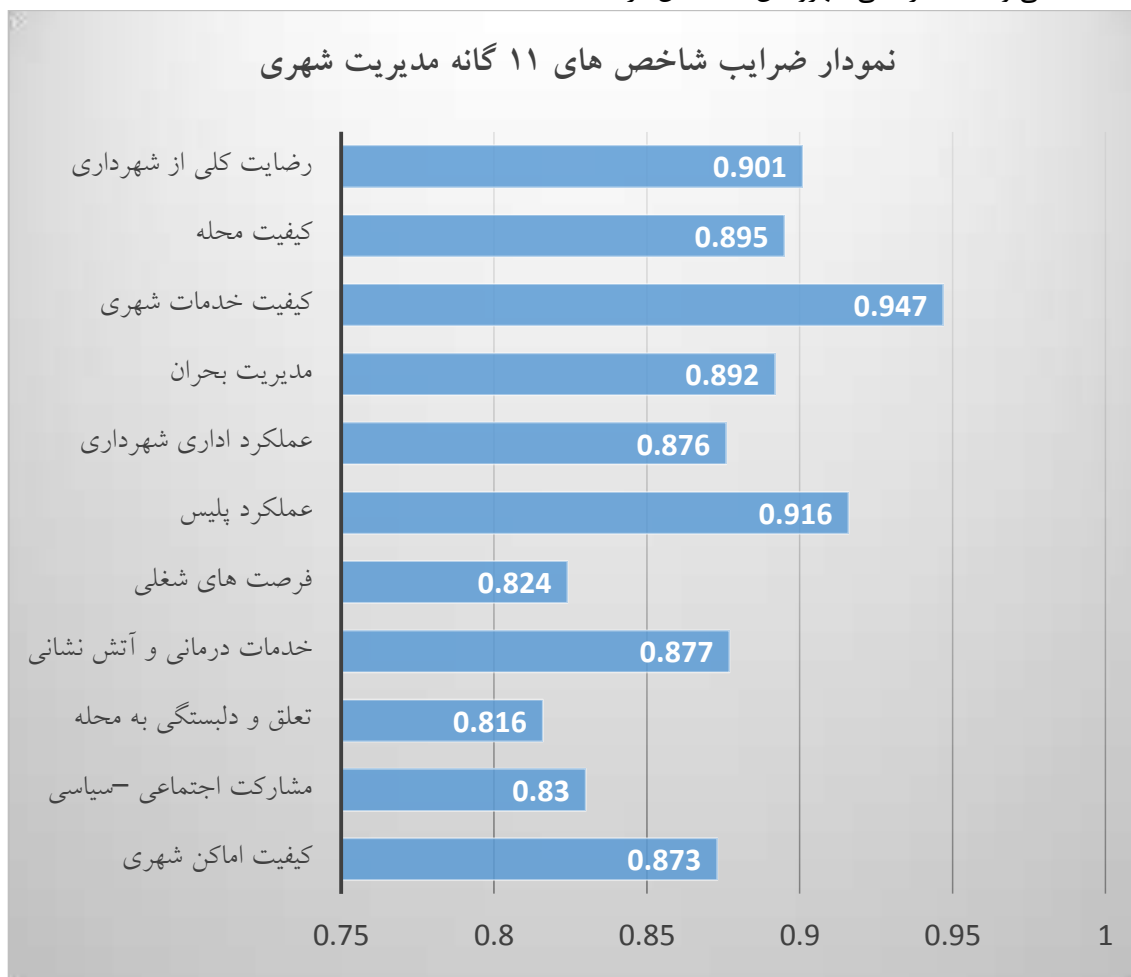
جدول ۴: تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم

معنی داری	C.R.	خطای استاندارد	نخمین استاندارد	متغیر وابسته	مولفه های تحقیق
0.000	11.200	.050	.873	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← کیفیت اماکن شهری
0.000	14.134	.055	.830	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← مشارکت اجتماعی - سیاسی
0.000	15.404	.048	.816	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← تعلق و دلبستگی به محله
0.000	8.968	.056	.877	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← خدمات درمانی و آتش نشانی
0.000	13.228	.050	.824	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← فرصت های شغلی
0.000	14.685	.057	.916	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← عملکرد پلیس
0.000	13.708	.056	.876	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← عملکرد اداری شهرداری
0.000	19.083	.047	.892	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← مدیریت بحران
0.000	20.104	.049	.947	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← کیفیت خدمات شهری
0.000	15.604	.053	.895	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان	← کیفیت محله
0.000	16.664	.053	.901	رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی	← رضایت کلی از

معنی داری	C.R.	خطای استاندارد	تخمین استاندارد	متغیر وابسته	مولفه های تحقیق
				شهروندان	شهرداری

### بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه بندی شاخص های مدیریت شهری اثرگذار بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان در منطقه ۲ شهرداری تهران انجام گردید. ابتدا به مرور ادبیات نظری پرداخته شد و مدل های مختلف ارائه شده توسط محققان داخلی و خارجی مورد بحث و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سپس در ادامه از طریق مشورت و مصاحبه با خبرگان در نهایت ۱۱ شاخص اصلی و ۴۴ گویه برای ابعاد مختلف مدیریت شهری استخراج شده و در قالب پرسشنامه ای میان شهروندان منطقه دو توزیع گردید. داده های جمع آوری شده نشان داد اثر تمامی این عوامل یازده گانه بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان در منطقه دو شهرداری تهران معنادار است ولی شدت اثر هر کدام متفاوت می باشد. بطوریکه برخی از شاخص ها نسبت به برخی دیگر از دیدگاه شهروندان ارجحیت و الویت دارند. در نمودار زیر ضریب اثرگذاری هر شاخص بر رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندان به نمایش درآمده است:



شکل ۴: نمودار ضرایب شاخص های ۱۱ گانه مدیریت شهری

بدین ترتیب رتبه بندی شاخص های مورد نظر به صورت جدول زیر ارائه می گردد:

جدول ۵: رتبه بندی شاخص ها

رتبه شاخص	ضرایب استاندارد	شاخص های مدیریت شهری
1	0.947	کیفیت خدمات شهری
2	0.916	عملکرد پلیس
3	0.901	رضایت کلی از شهرداری
4	0.895	کیفیت محله
5	0.892	مدیریت بحران
6	0.877	خدمات درمانی و آتش نشانی
7	0.876	عملکرد اداری شهرداری
8	0.873	کیفیت اماکن شهری
9	0.83	مشارکت اجتماعی-سیاسی
10	0.824	فرصت های شغلی
11	0.816	تعلق و دلبستگی به محله

حال در ادامه به بررسی یافته های تحقیق بر مبنای رتبه بندی شاخص های یازده گانه می پردازیم:

رتبه اول: کیفیت خدمات شهری

طبق یافته ها اولین عامل مهم و اثرگذار بر کیفیت زندگی شهری، مدیریت بهینه خدمات شهری است که می بایست مورد توجه شهرداری منطقه دو قرار گیرد. نتایج نشان می دهد فاضلابها و مدیریت پسماندها و زباله های شهری، کیفیت فضای سبز و آراستگی ظاهری و نظافت شهر از جمله عواملی است که بر کیفیت زندگی شهری اثر مستقیم دارد. این عامل با ضریب استاندارد (۰,۹۴۷) و در سطح معنی داری ۵ درصد ( $sig=0.000$ ) مورد تأیید قرار گرفته است و باید در صدر الویت های اجرایی شهرداری منطقه دو قرار گیرد.

رتبه دوم: عملکرد پلیس

قطعا امنیت اجتماعی و اخلاقی در شهر لازمه آرامش شهروندان و کیفیت زندگی شهری می باشد. در صورتیکه امنیت شهروندان چه از لحاظ مالی، جانی و یا خانوادگی به خطر بیافتد، دیگر عوامل دیگر کیفیت زندگی اهمیت چندانی نخواهد داشت. همکاری تنگاتنگ شهرداری با ماموران نیروی انتظامی می تواند در برقراری نظم و امنیت در شهر کمک بسزایی نماید. به عنوان مثال مدیریت تردد و ترافیک، برخورد با اعمال منافی اخلاق اسلامی و امنیت منازل و خودرو های پارک شده در شهر از جمله نتایجی است که می تواند بر کیفیت زندگی شهری ادراک شده توسط شهروندان اثر مستقیم داشته باشد. این عامل با ضریب استاندارد (۰,۹۱۶) و در سطح معنی داری ۵ درصد ( $sig=0.000$ ) مورد تأیید قرار گرفته است و رتبه دوم را در میان شاخص ها به خود اختصاص داده است.

رتبه سوم: رضایت کلی از شهرداری

قرار گرفتن این عامل در رتبه سوم در بین شاخص های ۱۱ گانه نشان از این دارد که شهروندان منطقه دو در حالت کلی از عملکرد شهرداری این منطقه رضایت دارند. که با توجه به ضریب استاندارد به دست آمده این رضایت در حدود ۹۰ درصد

می‌باشد ( $\text{sig}=0.000$ ,  $0.901$ ). طبق یافته از دید شهروندان منطقه ۲ نقش شهرداری منطقه ۲ تهران در ارتقاء رفاه اجتماعی و کیفیت زندگی شهروندی مثبت و موثر ارزیابی شده است.

رتبه چهارم: کیفیت محله

کیفیت معابر و پیاده رو ها، فضای پارک خودرو، دسترسی به وسائط حمل و نقل عمومی، حجم ترافیک، کیفیت آب محله، تعداد و کیفیت پارک‌ها و بوستان ها، دسترسی به میادین میوه و تره بار و مواردی از این دست از جمله معیارهایی بودند که برای سنجش شاخص کیفیت محله در طراحی پرسشنامه لحاظ شد. از دیدگاه شهروندان منطقه دو کیفیت محله‌ها با ضریب اثرگذاری ( $0.895$ ) در سطح معنی داری ۵ درصد ( $\text{Sig}=0.000$ ) بر کیفیت زندگی شهری در این منطقه اثرگذار بوده است. در میان شاخص های کیفیت زندگی شهری، این عامل یعنی کیفیت محله رتبه چهارم را به خود اختصاص داده است.

رتبه پنجم: مدیریت بحران

مخاطرات احتمالی مختلفی از جمله سوانح طبیعی مانند سیل و زلزله همواره در کمین شهروندان است، و این موضوع مدیریت بحران را به یک بخش لاینفک از مجموعه وظایف شهرداری تبدیل می کند. شهرداری موظف است اولاً اقداماتی را جهت پیشگیری از بروز چنین سوانحی انجام داده، و ثانیاً در صورت بروز با اقدام سریع و موثر خود موجب حداقل شدن خسارات وارده گردد. از دیدگاه شهروندان دسترسی به پناهگاه‌های مناسب و عملکرد ستاد مدیریت بحران در شهرداری معیار بودند که برای سنجش این شاخص انتخاب شدند. طبق نتایج این شاخص با ضریب استاندارد ( $0.892$ ) در سطح معنی داری ۵ درصد ( $\text{sig}=0.000$ ) به عنوان یکی از شاخص های کیفیت زندگی شهری شناسایی گردید که از لحاظ اهمیت در رتبه پنجم قرار دارد.

رتبه ششم: خدمات درمانی و آتش نشانی

سلامت شهروندی یعنی از ارکان اصلی کیفیت زندگی است که در صورت به مخاطره افتادن آن فرد و افراد خانواده وی را با چالش‌ها و مشکلات بسیاری رو به رو می کند. قطعاً ارگان‌ها و نهادهای متعددی در امر سلامت شهروندی دخیل هستند، اما شهرداری می تواند از طریق ارتقای کیفیت و کمیت مراکز خدمات درمانی کمک شایانی به بهبود سلامتی در شهر نماید. همچنین وجود تعداد کافی از واحد آتش نشانی با پرسنل آموزش دیده و ماهر از دیگر ملزومات کیفیت زندگی شهری است. تعداد کافی و دسترسی مناسب به بیمارستان‌ها و مراکز درمانی و کیفیت ارائه خدمات در این مراکز و همچنین اهمیت عکس العمل سریع و به موقع در پاسخگویی به تماس‌ها و حضور در محل حادثه در مورد واحد های آتش نشانی منطقه از جمله مواردی بودند که جهت سنجش این شاخص از دیدگاه شهروندان انتخاب شدند. طبق یافته‌ها این شاخص با ضریب استاندارد ( $0.877$ ) در سطح معنی داری ۵ درصد ( $\text{sig}=0.000$ ) به عنوان یکی از متغیرهای اثرگذار بر کیفیت زندگی شهری معرفی شد که رتبه ششم را در میان شاخص‌ها دارد.

رتبه هفتم: عملکرد اداری شهرداری

ارزیابی عملکرد اداری در سازمان های مختلف وابسته به شهرداری از دیدگاه شهروندان ابعاد مختلفی دارد که از آنجمله می توان به زیرساخت های مناسب فناوری اطلاعات، سرعت رسیدگی به تقاضای ارباب رجوع، اجتناب از کاغذبازی های بی مورد، رفتار و برخورد اجتماعی پرسنل شهرداری و اجتناب از بکارگیری قوانین و مقررات دست و پا گیر و غیر ضروری اشاره کرد، که در پرسشنامه تحقیق از این معیارها جهت سنجش عملکرد اداری شهرداری استفاده شده است. در نهایت این شاخص به عنوان هفتمین عامل اثرگذار بر کیفیت زندگی شهری با ضریب استاندارد ( $0.876$ ) در سطح معنی داری ۵ درصد ( $\text{sig}=0.000$ ) شناسایی شده است.

رتبه هشتم: کیفیت اماکن شهری

دسترسی به اماکن ورزشی، فرهنگی و تفریحی از جمله باشگاه های ورزشی، زمین های فوتبال، فرهنگسراها و مراکز آموزش های هنری و شهربازی‌ها برای کودکان، بخش مهمی از کیفیت زندگی شهری است که موجب می شود شهروندان با مراجعه به این مراکز کمی از تنش های اجتناب ناپذیر شهرنشینی کاسته و وضعیت سلامت جسم و روح خود را بهبود بخشند. مهمترین

ارگان دخیل در این امر شهرداری است که عملکرد شهرداری در زمینه مدیریت اماکن شهری در منطقه دو با ضریب استاندارد (۰,۸۷۳) در سطح معنی داری ۵ درصد مثبت ارزیابی شده است. بنابراین کیفیت اماکن شهری به عنوان هشتمین عامل اثر گذار بر کیفیت زندگی شهری از دیدگاه شهروندان معرفی شده است.

رتبه نهم: مشارکت اجتماعی-سیاسی

قطعا شهرداری در صورتیکه نتواند مشارکت مردمی را در منطقه فراهم آورد، در اجرای پروژه‌ها و مدیریت عملیات شهری با مشکلات عمده ای مواجه خواهد شد. بنابراین میزان تاثیر نظرات و پیشنهادات مردمی در فرآیند تصمیم سازی و اجرای تصمیمات در شهرداری منطقه دو به عنوان یکی از عوامل کیفیت زندگی شهری انتخاب شد. طبق یافته‌ها این شاخص با ضریب استاندارد (۰,۸۳۰) در سطح معنی داری ۵ درصد مورد تایید قرار گرفت که در جایگاه نهم از لحاظ اهمیت قرار دارد.

رتبه دهم: فرصت های شغلی

گردش چرخه اقتصادی در خانوارها منوط به دسترسی افراد به مشاغل مناسب با توانمندی های خود است. که موجب می شود از طرفی نیازهای معیشتی خانواده برآورده شده و از طرف دیگر فرد بتواند با انجام کاری مفید در جامعه خودباوری و اعتماد به نفس بیشتری داشته باشد. لذا دسترسی به فرصت های شغلی کافی و رضایتبخش از جمله شاخص های اثر گذار بر کیفیت زندگی شهری است که از دیدگاه شهروندان با ضریب استاندارد (۰,۸۲۴) مورد تایید قرار گرفته است و در رتبه دهم قرار دارد. به نظر میرسد از آنجاییکه غالب ساکنین منطقه دو در دهک‌های بالای اقتصادی هستند و از وضعیت مالی نسبتا مناسبی برخوردارند، لذا این عامل از دیدگاه شهروندان منطقه دو الویت پایینی داشته است.

رتبه یازدهم: تعلق و دلبستگی به محله

متأسفانه امروزه به دلیل رواج اینترنت، گوشی های هوشمند و شبکه‌های اجتماعی، سبک روابط افراد درون یک محله دچار تغییرات بنیادین شده است. که دیگر خبری از دور هم نشینی‌ها و روابط نزدیک رو در رو در آن دیده نمی شود که موجبات تعلق خاطر و دلبستگی به افراد و فضای محله را در شهروندان فراهم می آورد. هرچند از دید شهروندان این عامل با ضریب (۰,۸۱۶) به عنوان یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی شهری قلمداد شده است، اما به دلیل تغییر فرهنگ شهرنشینی و کم‌رنگ شدن روابط محله‌ای رتبه آخر را در میان شاخص‌ها به خود اختصاص داده است.

بر مبنای یافته های تحقیق جهت ارتقای عملکرد مدیریت شهری در شهرداری منطقه دو پیشنهاد می‌شود مدیران و دست اندر کاران شهرداری منطقه دو می بایست مسائلی از قبیل کارایی فاضلاب‌ها، جمع آوری منظم پسماندها و زباله‌ها از سطح شهر، آراستگی معابر و ظواهر شهری و توسعه فضای سبز و پارک‌ها و بوستان‌ها را در صدر الویت برنامه های خود قرار دهند. همچنین از دیدگاه شهروندان امنیت مهمترین لازمه زندگی شهروندی در منطقه ۲ قلمداد شده است. لذا برقراری همکاری و هماهنگی های لازم میان شهرداری و نیروهای انتظامی می تواند به ارتقای سطح امنیت اجتماعی منطقه و به تبع آن بهبود کیفیت زندگی کمک شایانی نماید. طبق یافته‌های تحقیق شهروندان از عملکرد کلی شهرداری منطقه ۲ تهران رضایت ۹۰ درصدی دارند (۰,۹۰۱، sig=0.000). لذا شهرداری‌های مناطق دیگر تهران بزرگ و حتی دیگر کلانشهرهای کشور می‌توانند با الگوبرداری از شهرداری منطقه ۲ به عنوان نمونه ای از موفقیت بومی در مدیریت شهری موجبات ارتقای عملکرد و تقویت نقاط آسیب پذیر خود را فراهم آورند.

#### منابع

۱. باندز، مایکل (۱۳۹۴)، نظریه اجتماعی شهری (شهر، خود و جامعه)، مترجم: رحمت‌الله صدیق‌سروستانی، نشر موسسه چاپ و انتشارات دانشگاه تهران.
2. Hosseini, A., Finn, B. M., Sajjadi, S. A., & Mosavei, T. (2023). Urban Disparities and Quality of Life Among Afghan Refugees Living in Informal Settlements in Mashhad, Iran. *Applied Research in Quality of Life*, 18(2), 1073-1097.
3. Schalock, R. L. (2004). The concept of quality of life: what we know and do not know. *Journal of intellectual disability research*, 48(3), 203-216.