



جغرافیا و روابط انسانی، پاییز ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۲

## نگرشی تحلیلی بر کیفیت برخی از شاخص های خدمات شهری (مطالعه موردی: منطقه ی ۲ کلانشهر اهواز)

عباس معروف نژاد\*<sup>۱</sup>، امین حسن زاده<sup>۲</sup>

۱-استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، واحد ماهشهر، دانشگاه آزاداسلامی، ماهشهر، ایران.

۲-کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری، واحد ماهشهر، دانشگاه آزاداسلامی، ماهشهر، ایران.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۸/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۸/۱۳

abbas.maroofofnezhad@gmail.com

### چکیده

بررسی و تحلیل فضایی امکانات و خدمات عمومی موجود در سطح نواحی شهری می تواند به شناخت کمبودها و تراکم بی رویه و میزان برخورداری هر یک از مناطق/ نواحی شهری دست یافت. از سویی دیگر اهداف توسعه پایدار شهری به نوعی مدیریت عملکرد با ملزومات و پیش نیاز آنها و طراحی و اجرای در سازمان فضایی شهرها است. هدف اصلی این پژوهش نگرشی تحلیلی بر کیفیت عملکرد برخی شاخص های خدمات شهری و نقش آن در توسعه ی شهری در سطح منطقه ۲ کلانشهر اهواز است. روش این پژوهش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق کل ساکنان منطقه ۲ کلانشهر اهواز و حجم نمونه مورد بررسی با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۰ نفر تعیین گردید. روش نمونه گیری متناسب با حجم سطح نواحی به طور تصادفی است. از نرم افزار *SPSS* و آزمون *F*-تحلیل واریانس یکطرفه (*ANOVA*) برای تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از تحقیقات میدانی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد عملکرد کیفیت ارائه خدمات شهری در منطقه ۲ کلانشهر اهواز نامناسب و میزان رضایت مندی شهروندان از شاخص های مختلف خدمات شهری متفاوت است.

**کلمات کلیدی:** توسعه، خدمات شهری، شاخص ها، منطقه ۲ کلانشهر اهواز.

## مقدمه و بیان مسئله

کیفیت زندگی از جمله مسائل مهمی است که ابتدا با گسترش همه جانبه ی فناوری و فرآیند صنعتی شدن در کشورهای غربی مورد توجه اندیشمندان قرار گرفت. گسترش روز افزون فرآیند صنعتی شدن که خود با تولید انبوه کالا و خدمات متنوع در بعد کمی بود نشان داد که مشکلات زیادی را برای بشر مدرن به همراه آورده است (مولایی، ۱۳۹۳: ۱۴). مفاهیم زیست پذیری و کیفیت زندگی شهری که واحد اساسی پایداری شهری هستند در میان اولویت در برنامه ریزی و برنامه های سیاسی مهم ترین عوامل رقابت بین شهرها امروز به نظر می رسند (Senlier, 2009: 213). امروزه یکی از مهمترین اهداف مدیریت شهری دستیابی ساکنین به کیفیت زندگی مناسب و پایدار است. در حقیقت همگام با افزایش جمعیت، شهرنشینی و تمرکز صنایع، سرمایه ها، امکانات و خدمات شهری رشد کرده و شهرهای بزرگ به کلان شهرهای کنونی تبدیل شده اند و مشکلات دشوار و پیچیده پدید آمده است (لطفی، ۱۳۹۳: ۲). رفتار و در نتیجه زندگی خوب از تفکر منطقی است. این رویکرد کیفیت زندگی نه در تجربه ذهنی مردم و نه در تحقق خواسته های خود بستگی دارد، بلکه این رویکرد به کیفیت زندگی به وضوح مربوط به سنت های اجتماعی شاخص در علوم اجتماعی وابسته است (Diener, 1997: 190). راه حل مشکلات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و پاسخ به نیازهای کسانی که در کلان شهرها زندگی می کنند به عنوان یک نتیجه ناشی از رشد بی رویه از شهرها، موضوعات مهم و اساسی برنامه ریزی شهری را تشکیل می دهند (Senlier, 2009: 214). تعریف جغرافیایی کیفیت زندگی شامل مفهوم رفاه فردی است، اما تمرکز بیشتر در مکان های زندگی افراد است. تعریف جغرافیایی شامل هر دو اقدامات عینی و ذهنی از شرایط اجتماعی و زیست محیطی را در یک محل و چگونگی این شرایط مردم زندگی می کنند به عنوان کیفیت منحصر به فرد زندگی وجود دارد (Apparicio, 2008: 357). برخلاف تعریف عینی از توانایی زندگی شهری، کیفیت محیط زیست شهری یک وابستگی نه به نسبت مطلق و در معنای دقیق وابسته در مکان، زمان و هدف در سیستم مورد ارزیابی است. این دیدگاه ادعا می کند که کیفیت یک ویژگی ذاتی در محیط زیست نیست، اما تابع مربوط به رفتار متقابل ویژگی های زیست محیطی و ویژگی های فرد است. این یک اصل بدیهی است که به منظور به دست آوردن درک درست از کیفیت محیط زیست شهری لازم به استخدام هر دو ارزیابی عینی و ذهنی است. به عبارت دیگر ما باید در ارزیابی کیفیت زندگی شهری هر دو مورد زمین و شهر را در ذهن در نظر بگیریم (Pacione, 2003: 20). در برنامه جدید، ارتقاء کیفیت زندگی گروه ها و قشرهای اجتماعی از طریق گسترش نهادهای مشارکتی، تمرکز زدایی از کارها، ایجاد احساس همبستگی و مسولیت پذیری در امور سیاسی، اقتصادی و فرهنگی و ایجاد محیط مناسب برای پرورش مردم مورد توجه قرار گرفته است (غفاری، ۱۳۸۸: ۱۶۱). کیفیت زندگی در واقع به یک امکان اندازه گیری و ایجاد یک مقایسه در میان مکان های محلی، ملی و بین المللی، تبدیل شده است. و به طور فزاینده و مهمی به عنوان یک ابزار سیاسی مورد استفاده است (Lambiri, 2007: 2). عوامل بسیاری از جمله ویژگی های شخصی و اجتماعی مانند سن، درآمد، وضعیت آموزش و پرورش و بهداشت، بین جهان عینی و ارزیابی فرد مداخله و به عنوان فیلتر عمل

می‌کند و این ممکن است به تحریف شرایط عینی منجر شود (*Pacione, 2003: 21*). در واقع مفهوم کیفیت زندگی یک متغیر مرکب می‌باشد که از چندین متغیر متاثر می‌گردد. تغییر در سطح درآمد مردم، شرایط زندگی، وضع سلامت، محیط، فشار روحی روانی، فراغت، شادمانی خانوادگی، روابط اجتماعی و چندین متغیر دیگر نظیر آن به شکل مرکب کیفیت زندگی و تغییرات آن را تعیین می‌کند. (جاجرمی، ۱۳۸۵: ۶). کیفیت زندگی توسط نیروهای برون زاد، مصمم با توجه به یک فرد یا یک گروه اجتماعی، نیروهای مانند تکنولوژی تولید، زیرساخت ها، روابط با گروه های دیگر و یا کشور، نهادهای جامعه، محیط زیست طبیعی، و نیز عوامل درون زا از جمله تعامل در جامعه و ارزش های یک فرد یا یک جامعه وابسته می‌شود. مفهوم کیفیت زندگی یک فرایند پیچیده است. بدون شک آن توجه سیاست گذاران را به خود جذب کرده است، اما فقدان مفهوم روشن است که مانعی برای پیاده سازی آن در فرایند تصمیم گیری شده است (*Das, 2008: 299*). رشد شتابان شهرنشینی در ایران طی دو دهه اخیر (۱۳۶۵-۱۳۸۵) تاثیرات ناشی از رشد شاخص ها بر ارتقا کیفیت زندگی را کاهش داده یا بی اثر کرده است. این بدان معنی است که رشد شهرنشینی (رشد تقاضا) با سرعتی به مراتب بیشتر از شاخص های کیفیت زندگی شهری (رشد عرضه) در حال افزایش است (علی اکبری، ۱۳۸۹: ۱۳۴). از نتایج توجه به مفهوم کیفیت زندگی در برنامه ریزی توسعه و عمران، در نظر گرفتن نتایج و تاثیرات کیفی توسعه بر روان و حیات معنوی انسان هاست، که در گذشته کمتر به آن توجه می‌شد. این امر به نوبه خود مستلزم شناخت نیازهای انسانی و تنوع آنهاست که بسیار فراتر از زیستی یا اقتصادی است (بیگدلی، ۱۳۸۵: ۳۹). ارتقای سلامت و بهبود کیفیت زندگی نیز از طریق برابری فرصت ها و امکانات دستیابی به آموزش و اشتغال، تعادل بین مناطق استان ها، توزیع عادلانه درآمد، افزایش تامین نیازهای اساسی مردم، حفظ و ارتقاء سلامت افراد جامعه، عادلانه ساختن ضریب دسترسی به خدمات سلامت بر حسب جنسیت، اقوام، گروه های اجتماعی و مناطق جغرافیایی و پایدار سازی فرایند تامین منابع و مشارکت عادلانه مردم در تامین سلامت مدنظر است (غفاری، ۱۳۸۸: ۱۹۱). کیفیت زندگی در واقع به یک امکان اندازه گیری کیفیت زندگی و ایجاد مقایسه در میان مکان های محلی، ملی و بین المللی، تبدیل شده است. و به طور فزاینده و مهمی به عنوان یک ابزار سیاسی مورد استفاده است (*Lambiri, 2007: 2*). توزیع تسهیلات و خدمات و کیفیت آنها به طور تفکیک ناپذیر با رفاه اجتماعی پیوند دارد. به بیان دیگر، حتی زیباترین مکان ها و بهترین آنها از لحاظ موقعیت دسترسی و زندگی اگر با فقدان یا ضعف دسترسی به منافع و امکانات مواجه باشد، نمی‌تواند برای رفاه ساکنان لذتبخش و مفید باشد (فریادی، ۱۳۸۴: ۱۲۴). بنابراین کیفیت زندگی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و تحقیق پیرامون این موضوع، به طور نسبی پدیده ی تازه ای است و در حال حاضر به یکی از مهمترین حوزه های مطالعات شهری تبدیل شده است به نحوی که طی چند دهه ی اخیر این متخصصین تلاش نموده اند تا با بررسی و ارائه راه کارهایی در ابعاد مختلف آموزشی، بهداشتی، خدماتی، فراغتی و... شرایط بهینه تری را از نظر کیفیت محیط های شهری برای شهروندان ایجاد نمایند (منتظرالحجه، ۱۳۹۶: ۹۳۶). برای ارزیابی وضعیت کیفیت زندگی شهروندان، شاخص هایی از جمله شاخص های اجتماعی و فرهنگی، خدماتی، عمرانی، نظارتی مورد سنجش

قرار می گیرد. امروزه در عصر جهانی شدن، به سبب پیشرفت دانش و تکنولوژی، سرعت در ارتباطات و تغییر و تحولاتی که در ارزش‌ها و فرهنگ‌ها، انتظارات و مطالبات سیاسی ملت‌ها ایجاد شده، بر فرآیند تحولات اداری نیز تاثیر گذاشته است. تغییر سلیقه‌ها، خواسته‌ها و توقعات شهروندان، سبب شده است که تحول، از امری درون‌زا به امری برون‌زا تبدیل شود. شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود و یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاماً با ساختارهای که تنها از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۳۵). شهرداری‌ها زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که رضایت شهروندان مد نظر داشته باشند رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی بعنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد، رضایت شهروندان عامل اصلی بهبود مستمر در فرآیند کارهایی است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیتی مدیریت جامع شهری صورت گیرد (شیخ محمدی، ۱۳۸۴: ۳۵). در دهه‌های اخیر با افزایش جمعیت در شهرهای کشور که تحت تاثیر دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت شهرهای کوچک و روستاییان به شهرهای میانی و بزرگ بوده است، این عمل به گونه‌ای انجام گرفته که متناسب با آن فضا‌های شهری و زیرساخت‌های مورد نیاز تجهیز نشده است. عمده‌ترین اثری که رشد شتاب‌آلود شهرها در پی داشته بهم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه‌ی کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها و مکان‌یابی‌های نامناسب و مطالعه نشده و بهم خوردن نظام توزیع خدمات است که این امر به نوعی در همه‌ی شهرهای ایران به چشم می‌خورد (کریمیان بستانی، ۱۳۸۹: ۳۹).

### اهمیت و ضرورت تحقیق

دست‌یابی به عدالت اجتماعی و رعایت اصول مربوط به تعادل فضایی و پراکنش معقول خدمات شهری امریست الزامی که باید بیش از پیش مورد توجه برنامه‌ریزان شهری و منطقه‌ای قرار گیرد. خدمات شامل طیف وسیعی از فعالیت‌های مختلف می‌باشد که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. غالباً خدمات و شهرها باهم دیگر پیوند جغرافیایی دارند اگرچه خدمات در روستاها نیز وجود دارد ولی برخی از آن‌ها به دلایل خاص خود و با توجه به شاخصه‌ی خاص و ارتباط مستقیمی که با زندگی شهروندان دارند به خدمات شهری معروفند و نبود یا مدیریت نادرست خدمات می‌تواند معضلات اساسی از قبیل بی‌نظمی شهری، معضلات اجتماعی، سیاسی و خدماتی مورد نیاز برای اداره‌ی امور شهری را در بر گیرد و در واقع سازمان شهرداری به‌عنوان سازمان محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم به هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است. از سویی دیگر وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آن‌ها نیستند و

اهمیت شناخت این مسائل یا مشکلات جهت برنامه ریزی صحیح باید مشخص شده تا بوسیله ی آن به ارائه راه حل پرداخته و از گسترش بیشتر آن جلوگیری شود.

### پرسش ها و اهداف تحقیق

با توجه به ضرورت و اهمیت ارائه ی خدمات شهری و مشارکت شهروندان در آن، از این رو در این پژوهش به تحلیل کیفی برخی از شاخص های خدمات شهری در منطقه ی دو کلان شهر اهواز پرداخته شده است، تا بتوان وضعیت موجود خدمات ونحوه ی ارائه ی آن به شهروندان این منطقه مورد بررسی و ارزیابی و در این راستا، به هدف، سوال و فرضیه تحقیق به شرح زیر پاسخ دهد:

- بررسی و ارزیابی گستره برخی از خدمات شهری در سطح منطقه دو کلانشهر اهواز با کسب نظر از شهروندان ساکن منطقه
- آیا منطقه ۲ کلانشهر اهواز از نظر برخورداری از خدمات شهری از منظر شهروندان در سطح مناسبی قرار دارند؟
- به نظر می رسد بیشتر منطقه ی ۲ کلانشهر اهواز از لحاظ برخورداری از برخی خدمات شهری وضعیت مناسبی ندارد.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

خدمات شهری<sup>۱</sup> عبارت از فعالیت های غیر عمرانی است که مستقیماً توسط شهرداری به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می گردد(بزی و عبدالهی پور حقیقی، ۱۳۹۲: ۲۰۶). سازمان فضایی متعادل در شهرها نوعی از پایداری شهری است و زمانی محقق خواهد شد که هماهنگی و سازگاری منطقی بین پراکنش جمعیت و توزیع خدمات در شهرها به وجود آید. توزیع خدمات در شهرها که نتیجه بارز جدایی گزینی اکولوژیک است، بر توزیع فضایی جمعیت در مناطق و نواحی شهری تأثیر گذار بوده است. در نتیجه، توزیع مناسب و بهینه امکانات اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و بهداشتی در میان مناطق و نواحی، یکی از مهمترین عوامل جلوگیری از نابرابری ها و شکاف توسعه و توزیع فضایی مناسب جمعیت در پهنه سرزمین است. مسأله مهم در برقراری توسعه پایدار شهری توجه به شاخص های اقتصادی، محیطی و سلامت اجتماعی شهرها در بستر برنامه ریزی است(ذاکریان، موسوی و باقری کشکولی، ۱۳۸۹: ۶۲). در سال های اخیر، با روشن شدن اهمیت، نقش و جایگاه کیفیت خدمات در شهرها به صورت خاص و یکی از عوامل اصلی در مدیریت شهری در کلانشهرها، بسیاری از پژوهشگران به دنبال تبیین موضوع و محتوا و جایگاه آن هستند که در این راستا می توان به موارد زیر اشاره کرد: سبیک<sup>۱</sup> در مقاله ای با عنوان "ارزیابی ذهنی کیفیت زندگی شهری در سنگاپور" در سال ۲۰۰۰ میلادی به این نتیجه رسید که در سال ۱۹۹۷، شاخص کیفیت زندگی در سنگاپور، به طور متوسط

زیادبوده است و پاسخگویان از شاخص های سیاسی، مذهبی و فراغت کیفیت زندگی رضایت داشته اند و از بهداشت و کالاهای مصرفی ناراضی بوده اند. (۲۰۱۳) آی بن<sup>۲</sup> و همکاران در مقاله ای با عنوان "رضایت از کیفیت زندگی (ذهنی) در خانه های عمومی مناطق شهرداری (مطالعه موردی: جنوب غربی نیجریه)" به این نتیجه رسیدند که ۶۱ درصد پاسخگویان در کل از زندگی در خانه های فعلی خود راضی بودند اما از نظر دسترسی به خدمات و امکانات زیربنایی احساس نارضایتی می کردند. در سال ۲۰۰۷ میلادی رایزین<sup>۳</sup> در پژوهشی با عنوان "قطعات یک پازل، پیوند عملکرد دولت در اعتماد و رضایت شهروندان آمریکا" اعتقاد دارد که پرسش مهم در بررسی عملکرد شهرداری این است که شهروندان چگونه به عملکرد خوب یا بد، عکس العمل نشان می دهند. آپسس<sup>۴</sup> در سال ۲۰۰۹ میلادی، در پژوهشی با عنوان "میزان رضایت شهروندان از مدیریت شهری در شهر گلگری کانادا" انجام شد به این نتیجه رسیدند که ۶۸ درصد از ساکنین از نحوه ارائه خدمات شهری ابراز رضایت کرده اند، ۷ درصد هم اعلام نارضایتی کردند و سایرین نسبتاً ناراضی، متوسط و نسبتاً راضی بودند. اختر<sup>۵</sup> در پژوهشی با عنوان "ارزیابی عملکرد یکی از شرکت های خدماتی وابسته به شهرداری داکا از دیدگاه شهروندان" در سال ۲۰۰۹ میلادی انجام داده است که نشان می دهد که دو متغیر سن و سطح تحصیلات بر قضاوت شهروندان روی عملکرد این شرکت تاثیری نداشته است، اما میزان درآمد شهروندان تاثیر مثبتی را روی ارزیابی آن ها از عملکرد خدمات شهری (بویژه در رابطه با جمع آوری زباله) نشان می دهد به این معنی که گروه های با درآمد بالاتر ارزیابی مثبت تری نسبت به گروه های کم درآمد داشته اند. لی<sup>۶</sup> در مقاله ای با عنوان "تأثیر کیفیت ارتباط خدمات دولت الکترونیک در رضایتمندی شهروندان" در سال ۲۰۰۹ میلادی به توصیف مطالعه خود بر مؤلفه های مهمی از قبیل تأمین نیازها، روابط مؤثر بر یکدیگر، خدمات تفکیک شده و اثربخشی فردی تأکید کرده اند. بر اساس این مدل، عوامل تأمین نیازها و خدمات تفکیک شده به طور مستقیم بر رضایت شهروندی تأثیر می گذارند. گوتیرز<sup>۷</sup> در سال ۲۰۰۹ میلادی در مقاله ای به "بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان" از سنجش کیفیت خدمات دولت محلی پرداخته اند. نتایج پژوهش نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت ارتباط مستقیم در حالی که ارتباط میان کیفیت و اعتبار غیرمستقیم است. هم چنین رضایت و اعتبار ارتباط محکمی با هم دارند. حکمت نیا (۱۳۸۶)، در مقاله ای با عنوان، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری مطالعه موردی؛ شهر یزد به این نتیجه می رسد که متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می نمایند. یامینی (۱۳۸۷)، در مقاله ای با عنوان، مدل ارزیابی متوازن و عملکرد شهرداری تهران به این نتایج رسیده است که حاکی از وجود ارتباط معنادار بین

1- Siek

2-Iben

3-Ryzin

4- Ipsos

5- Akther

6- Lee

7- Gutierrez

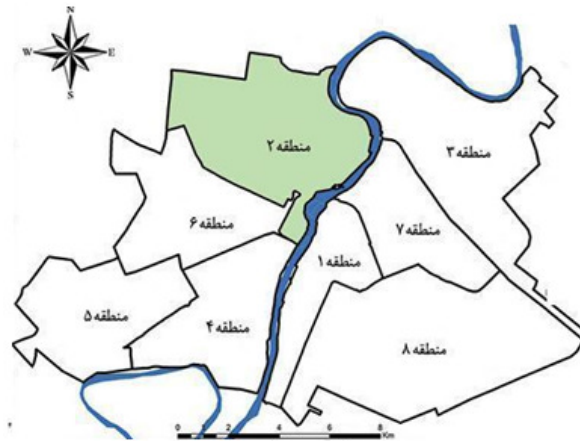
عملکرد شهرداری و ابعاد مالی، فرآیندهای کاری داخلی، یادگیری و رشد و ابعاد شهروندی است. معمارزاده و همکاران (۱۳۸۸)، در مقاله ای با عنوان، بررسی عملکرد و ارائه ی الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران در نتایج آن نشان می دهد که میانگین رضایت شهروندان از ارتباط مداوم با شهرداری ۱۹/۳۶ درصد، از نحوه ی برخورد مسئولین شهرداری با ارباب رجوع ۳۲/۶۳ درصد، در رابطه با سرعت انجام کار شهرداری ۳۰/۸۹ درصد و متوسط میزان رضایت عمومی شهروندان از عملکرد شهرداری ۴۰/۷ درصد بوده است. قربانی و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله ای تحت عنوان، تحلیل توضیح فضایی کیفیت زندگی در محله های شهر چالوس با بررسی و سنجش کیفیت زندگی در محله های چهارده گانه شهر چالوس نشان داده است که شهروندان نسبت به شاخص ها تقریباً راضی هستند و کیفیت زندگی در شهر چالوس در سطح متوسط و به نسبت زیاد است.

### مواد روش تحقیق

مطالعه حاضر از لحاظ هدف گذاری کاربردی و از لحاظ روش شناسی «توصیفی - تحلیلی» می باشد. برای گردآوری داده های توصیفی پژوهش از منابع و اسناد کتابخانه ای و برای گردآوری بخش تحلیلی پژوهش به روش پیمایشی به صورت ابزار پرسشنامه از دیدگاه ساکنان منطقه ۲ کلانشهر اهواز استفاده شده است و نیز برای سنجش روایی ابزار تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ در شاخص های مورد سنجش (بیش از ۰/۷) روایی ابزار تحقیق مورد پذیرش است.

### محدوده مورد مطالعه

منطقه ۲ کلانشهر اهواز در بخش غرب و شمال غربی شهر اهواز در امتداد رودخانه کارون واقع است. محدوده این منطقه بدین ترتیب که از شمال به کوی سید خلف و شهرک زردشت و از جنوب به امانیه و خیابان تخت سلیمان و از شرق به جاده ساحلی تا کوی سید خلف و از غرب به مسیر خانه سازی و جاده پدافند ختم می شود. این منطقه دارای ۴ ناحیه شهری می باشد که ناحیه یک شامل کیان آباد و خیابان های غربی کیانپارس. ناحیه دو شامل امانیه. ناحیه سه شامل خیابان های شرقی کیانپارس و کوی سیدخلف و ناحیه ۴ شامل کیان شهر و شهرک زردشت را در برمی گیرد. محدوده ۸ منطقه شهری کلان شهر اهواز (شکل ۱) و کاربری اراضی و نواحی منطقه ۲ کلانشهر اهواز (شکل ۲) را نشان می دهد.



شکل (۱): موقعیت منطقه ۲ کلانشهر اهواز

منبع: شرکت مهندسی مشاور شهراندیش آمایش، ۱۳۹۴



شکل (۲): موقعیت کاربری اراضی و نواحی منطقه ۲ کلانشهر اهواز

منبع: شرکت مهندسی مشاور شهراندیش آمایش، ۱۳۹۴

### تجزیه و تحلیل داده ها

شاخص های مورد بررسی در پژوهش حاضر به ۵ گروه اصلی تقسیم و در ۲۸ گویه مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته اند (جدول ۱).



جدول (۱). شاخص های مورد بررسی در پژوهش

وظایف	گویه
عمران	ایجاد خیابانها، کوچه ها و میادین
	نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها
	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی
	برنامه های توسعه شهری
	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری
	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی
	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر
خدمات	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر
	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها
	ایجاد و توسعه مبلمان شهری
	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی
	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه
	روشنایی و امنیت معابر در شب
	احداث سرویسهای بهداشتی در سطح شهر
احداث میادین میوه و تره بار	
نظارت	نظارت بر ساخت و سازها
	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم
	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر
	جلوگیری از تکدیگری
	صدور پروانه کسب برای اصناف
	أخذ عوارض شهری
اجتماعی فرهنگی	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت
	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی
	برگزاری مراسم و جشنهای عمومی در سطح منطقه
	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری
	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر
	تکریم ارباب رجوع
	انتشار گزارش عملکرد و صورت درآمد و هزینه های شهرداری جهت اطلاع عموم

منبع: محاسبات نگارندگان

در کل منطقه ۲ کلانشهر اهواز از بین شاخص ها، شاخص خدمات با میانگین ۲/۵۴، شاخص عمران با میانگین ۲/۴۹، شاخص میزان رضایت مندی با میانگین ۲/۴۴، شاخص اجتماعی و فرهنگی با میانگین ۲/۴۳ و شاخص نظارت با میانگین ۲/۳۱ در رتبه های اول تا آخر قرار می گیرند (جدول ۲).

## جدول (۲). میانگین گویه های سنجش رضایت مندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۲ کلانشهر اهواز

نام محله	خدمات	عمران	نظارت	اجتماعی فرهنگی	میزان رضایتمندی
امانیه	۲/۴۳	۲/۲۱	۲/۰۹	۲/۱۹	۲/۲۳
کیانپارس	۲/۷۹	۲/۸۰	۲/۴۱	۲/۸۳	۲/۷۰
پدافند هوایی	۲/۶۹	۲/۶۵	۲/۵۸	۲/۶۰	۲/۶۳
کیان آباد	۲/۶۰	۲/۶۷	۲/۳۴	۲/۵۸	۲/۵۴
سید خلف	۲/۵۴	۲/۵۲	۲/۴۶	۲/۳۶	۲/۴۷
زردشت	۲/۳۱	۲/۳۶	۲/۰۹	۲/۳۴	۲/۲۷
کیانشهر	۲/۴۷	۲/۲۹	۲/۲۶	۲/۲۰	۲/۳۰
کل منطقه	۲/۵۴	۲/۴۹	۲/۳۱	۲/۴۳	۲/۴۴

منبع : محاسبات نگارندگان

در بررسی میزان رضایتمندی از شهرداری منطقه ۲ کلانشهر اهواز بر پایه رضایتمندی شهروندان از ۲۸ گویه استفاده شد که شهروندان با استفاده از طیف ۷ تایی به پرسش ها، پاسخ دادند. نتایج نشان می دهد که در بین همه شاخص های تحقیق، بالاترین میزان رضایت شهروندان، مربوط به شاخص نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها بوده است که امتیازی معادل ۳/۹۵ را کسب نموده است. رتبه دوم و سوم متعلق به شاخص های کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله، نظیف معابر، همچنین اخذ عوارض شهری بوده است. پایین ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط با امتیاز ۲/۲۳ دیده شده است. بطور کلی میانگین رضایتمندی شهروندان با امتیاز ۳/۰۳ در طیف کم - متوسط قرار می گیرد (جدول ۳).

## جدول (۳). میانگین رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱ کلانشهر اهواز در حوزه های مختلف

رتبه	میانگین	گویه	وظایف
۱۱	۳/۱۲	ایجاد خیابانها، کوچه ها و میداين	عمران
۱	۳/۹۵	نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها	
۱۰	۳/۱۴	برنامه جمع آوری و دفع آبهای سطحی	
۱۵	۲/۹۷	برنامه های توسعه شهری	
۱۸	۲/۸۳	ایجاد تأسیسات و تسهیلات عمومی شهری	
۱۳	۲/۹۸	پیش بینی و اقدامات لازم جهت محافظت شهر در مقابل حوادث طبیعی	
۷	۳/۳۳	زیباسازی و بهبود محیط کالبدی شهر	
۲	۳/۸۲	کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع آوری زباله و نظیف معابر	خدمات
۸	۳/۳۲	احداث، توسعه و نگهداری فضای سبز عمومی و پارکها	
۱۷	۲/۹۱	ایجاد و توسعه مبلمان شهری	
۱۶	۲/۹۷	اقدام در جهت توسعه وسایل حمل و نقل عمومی	
۱۹	۲/۷۵	تعیین محل مناسب برای توقف وسایل نقلیه	

۴	۳/۶۶	روشنایی و امنیت معابر در شب	
۲۳	۲/۶۰	احداث سرویسهای بهداشتی در سطح شهر	
۱۲	۳/۱۰	احداث میدین میوه و تره بار	
۶	۳/۳۷	نظارت بر ساخت و سازها	نظارت
۹	۳/۲۲	جلوگیری از سد معبر و مشاغل مزاحم	
۱۴	۲/۹۸	جلوگیری از ایجاد صنایع مزاحم و انتقال آنها به خارج از شهر	
۲۴	۲/۵۸	جلوگیری از تکدیگری	
۵	۳/۶۴	صدور پروانه کسب برای اصناف	
۳	۳/۸۰	أخذ عوارض شهری	
۲۵	۲/۶۱	تأمین فضاهای ورزشی و اوقات فراغت	اجتماعی فرهنگی
۲۰	۲/۷۲	تأسیس مؤسسات عمومی و فرهنگی	
۲۲	۲/۶۲	برگزاری مراسم و جشنهای عمومی در سطح منطقه	
۲۶	۲/۵۷	رسیدگی به شکایات مردم از شهرداری	
۲۸	۲/۲۳	مشارکت دادن مردم در تصمیم گیری های مربوط به شهر	
۲۱	۲/۶۵	تکریم ارباب رجوع	
۲۷	۲/۳۹	انتشار گزارش عملکرد و صورت درآمد و هزینه های شهرداری جهت اطلاع عموم	

منبع: محاسبات نگارندگان

در ادامه با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، رابطه میزان همبستگی و تأثیرگذاری هر یک از شاخص های اجتماعی - فرهنگی عمران، خدمات و نظارت و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، بررسی گردید. نتایج آزمون نشان می دهد که همبستگی قوی و بالایی بین شاخص های تحقیق و متغیر رضایتمندی وجود دارد؛ به طوری که شاخص خدمات با مقدار همبستگی ۰/۸۷۹ دارای بیشترین تأثیر و شاخص اجتماعی - فرهنگی با مقدار همبستگی ۰/۸۰۲ دارای کمترین تأثیر بر میزان رضایتمندی از عملکرد شهرداری می باشد (جدول ۴).

جدول ۴- میزان همبستگی شاخص های تحقیق با رضایتمندی از عملکرد شهرداری منطقه ۱ کلانشهر اهواز

		میزان رضایتمندی	عمران	خدمات	نظارت	اجتماعی - فرهنگی
میزان رضایتمندی	همبستگی پیرسون	۱	۸۶۶	۸۷۹	۸۳۴	۸۰۲
	میزان معنا دار		۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
عمران	همبستگی پیرسون	۸۶۶	۱	۷۲۳	۶۶۹	۵۴۳
	میزان معنا دار	۰۰۰/۰		۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
خدمات	همبستگی پیرسون	۸۷۹	۷۲۳	۱	۶۲۵	۵۸۹

	میزان معنا دار	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰		۰۰۰/۰	۰۰۰/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
نظارت	همبستگی پیرسون	۸۳۴	۶۶۹	۶۲۵	۱	۵۷۱
	میزان معنا دار	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰		۰۰۰/۰
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰
اجتماعی - فرهنگی	همبستگی پیرسون	۸۰۲	۵۴۳	۵۸۹	۵۷۱	۱
	میزان معنا دار	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	۰۰۰/۰	
	تعداد	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰	۳۸۰

منبع : محاسبات نگارندگان

با توجه به اینکه سطح معنا داری آزمون  $T$  در شاخص های اجتماعی، فرهنگی و نظارت کمتر از ۰/۰۵ می باشد می توان ادعا کرد که بین جنسیت و عملکرد شهرداری منطقه ۱ کلانشهر اهواز رابطه وجود دارد. بدین معنا که جنسیت افراد در رضایتمندی از عملکرد شهرداری تاثیرگذار است. از سوی دیگر، با توجه به اینکه سطح معنا داری آزمون در شاخص های عمران و خدمات بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، عدم وجود ارتباط بین جنسیت و این شاخص ها تایید می گردد و تفاوتی بین جنس زن و مرد و رضایتمندی از این شاخص ها وجود ندارد. جهت روشن تر شدن بحث با استفاده از آزمون تحلیل واریانس، به سنجش ارتباط بین متغیر درآمد و رضایتمندی از شاخص های پژوهش، پرداخته شده است (جدول ۵ و ۶).

جدول-۵: آماره استنباطی رابطه متغیر جنسیت با متغیرهای رضایتمندی از عملکرد شهرداری

آزمون $T$ دو متغیره						آزمون ANOVA		متغیرها	
۹۵ درصد فاصله اطمینان		تفاوت خطای معیار	تفاوت میانگین	سطح معنا دار	درجه آزادی	مقدار $T$	سطح معنا دار		$F$
کرانه بالا	کرانه پایین								
۰/۰۰۸۹۵	-۰/۳۱۰۴۴	۰/۰۸۱۲۳	-۰/۱۵۰۷۴	۰/۰۶۴	۳۹۸	-۱/۸۵۸	۰/۹۷۰	۰/۰۰۱	عمران
۰/۰۰۷۱۰	-۰/۳۰۸۵۹	۰/۰۸۰۲۱	-۰/۱۵۰۷۴	۰/۰۶۱	۳۰۴/۶۳۶	-۱/۸۷۹			
۰/۰۲۵۲۰	-۰/۲۹۲۹۶	۰/۰۸۰۹۲	-۰/۱۳۳۸۸	۰/۰۹۹	۳۹۸	-۱/۶۵۵	۰/۶۹۲	۰/۱۵۸	خدمات
۰/۰۲۲۷۱	-۰/۳۶۸۴۲	۰/۰۷۹۵۸	-۰/۱۳۳۸۸	۰/۰۹۴	۳۰۸/۲۵۷	-۱/۶۸۲			
۰/۰۲۶۳۲	-۰/۳۶۴۶۸	۰/۰۸۶۰۶	-۰/۱۹۵۵۰	۰/۰۲۴	۳۹۸	-۲/۲۷۲	۰/۳۲۰	۰/۹۸۹	نظارت
۰/۰۲۲۵۷	-۰/۳۶۸۴۲	۰/۰۸۷۸۴	-۰/۱۹۵۵۰	۰/۰۲۷	۲۷۶/۲۰۰	-۲/۲۲۵			
-۰/۱۵۳۰۹	-۰/۴۸۳۶۰	۰/۰۸۴۰۶	-۰/۳۱۸۳۴	۰/۰۰۰	۳۹۸	-۲/۷۸۷	۰/۰۹۹	۲/۷۴۲	اجتماعی - فرهنگی
-۰/۱۴۶۸۹	-۰/۴۸۹۸۰	۰/۰۸۷۰۸	-۰/۳۱۸۳۴	۰/۰۰۰	۲۶۴/۴۱۱	-۳/۶۵۶			

منبع : محاسبات نگارندگان

آزمون ANOVA نشان می دهد که  $F$  محاسبه شده برای متغیر درآمد در شاخص عمران (۶/۰۳۹) با درجه آزادی ۴ و ۳۹۵ در سطح ۹۵ درصد، کوچکتر از ۰/۰۵ می باشد؛ بنابراین، تفاوت های آماری مشاهده شده بین متغیر درآمد و شاخص عمران معنا دار است. همچنین مقدار  $F$  محاسبه شده عامل درآمد و رضایتمندی در



خدمات با سطح اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معنادار وجود دارد. از آنجا که سطح معناداری آزمون در شاخص های نظارت و اجتماعی- فرهنگی بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد می توان ادعا کرد که بین درآمد و این شاخص ها تفاوتی وجود ندارد. جهت پی بردن به ارتباط متغیر تحصیلات و رضایتمندی از شاخص های پژوهش از آزمون تحلیل واریانس استفاده شد. از آنجا که سطح معناداری آزمون در سه شاخص اجتماعی - فرهنگی، عمران و نظارت، کمتر از ۰/۰۵ به دست آمد، می توان گفت که بین رضایتمندی از این سه شاخص با متغیر تحصیلات، تفاوت معناداری وجود دارد، همچنین با توجه به سطح معناداری آزمون در شاخص خدمات، می توان استنتاج کرد که بین تحصیلات و رضایتمندی از خدمات تفاوت معناداری وجود ندارد. در نهایت در فرضیه ی تحقیق که عنوان شده بود: به نظر می رسد بیشتر منطقه ی ۲ کلانشهر اهواز از لحاظ برخورداری از برخی خدمات شهری وضعیت مناسبی ندارد؛ با توجه به شاخص های مورد بررسی از منظر شهروندان (جدول ۳) مورد تایید یا قابل پذیرش اعلام می گردد.

جدول (۶). آزمون ANOVA تحلیل واریانس یک طرفه، درآمد و شاخص های تحقیق

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجموع مجذورات	مقدار F آزمون	سطح معناداری
عمران	بین گروهی	۴	۳/۵۰۶	۶/۰۳۹	۰/۰۰۰
	میان گروهی	۳۹۵	۰/۵۸۱		
	جمع	۳۹۹			
خدمات	بین گروهی	۴	۳/۸۵۸	۱/۱۸۹	۰/۰۰۰
	میان گروهی	۳۹۵	۰/۵۷۱		
	جمع	۳۹۹			
نظارت	بین گروهی	۴	۱/۲۱۹	۳/۴۲۱	۰/۱۳۱
	میان گروهی	۳۹۵	۰/۶۸۲		
	جمع	۳۹۹			
اجتماعی فرهنگی	بین گروهی	۴	۱/۴۲۰	۷/۸۶۲	۰/۰۷۵
	میان گروهی	۳۹۵	۰/۶۶۳		
	جمع	۳۹۹			

منبع: محاسبات نگارندگان

### بحث و نتیجه گیری

در عصر حاضر با توجه به توسعه کمی و کیفی شهرها، یکی از نهادهای بسیار مهمی که نقش بسزایی در اداره و خدمت رسانی شهرها داشته و هر روز نقش آن در اداره و مدیریت شهری و تامین نیازها و توسعه شهری پر رنگتر می شود، شهرداری است. امروزه وظایف شهرداری ها به عنوان مهم ترین نهاد غیر دولتی بیش از پیش شده است. شهرداری ها به عنوان یک سازمان ارائه دهنده خدمات شهری به ساکنان شهر، زمانی دارای عملکرد موفق خواهند بود، که بتوانند آسایش و امنیت ساکنان خود را تامین کنند. در واقع سازمان شهرداری زمانی در رسیدن به اهداف خود موفق خواهد بود که شهروندان از عملکرد این سازمان رضایت

کامل داشته باشند. رضایت شهروندان موجب خواهد شد که آن‌ها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند. بر همین اساس در این پژوهش به این مسئله پرداخته شد و در پی دستیابی به اهداف تعیین شده، موضوع میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد منطقه ۲ کلانشهر اهواز به عنوان نمونه موردی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. لذا در این تحقیق در راستای سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در منطقه ۲، شاخص‌های متناسب با موضوع پژوهش استخراج و نسبت به طراحی پرسشنامه اقدام شد. در مرحله بعد جهت کسب دیدگاه‌ها و نظرات شهروندان در خصوص نحوه عملکرد شهرداری منطقه ۲ و میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد این سازمان، پرسشنامه‌ها در سطح محلات منطقه ۲ توزیع شدند. نتایجی که از تحلیل دیدگاه‌های شهروندان در مورد عملکرد شهرداری به دست آمد، نشانگر عملکرد نه چندان مطلوب شهرداری منطقه ۲ در ارائه خدمات به شهروندان می‌باشد؛ به طوری که میانگین نظرات شهروندان، نشان دهنده رضایت کمتر از حد متوسط از عملکرد شهرداری منطقه ۲ بوده است. بالاترین میزان رضایتمندی شهروندان مربوط به نامگذاری معابر و نصب لوحه نام آنها بوده است. رتبه دوم و سوم رضایتمندی متعلق به شاخصهای کنترل پاکیزگی و بهداشت محیط از طریق جمع‌آوری زباله، تنظیف معابر و همچنین اخذ عوارض شهری بوده است. پایین‌ترین میزان رضایتمندی نیز در شاخص مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به امور منطقه ۲ کلانشهر اهواز می‌باشد. پیشنهادهای عملی در جهت بهبود و افزایش مشارکت شهروندان عبارتند از:

۱- اگر امکان مشارکت بیشتر مردم با سازمان شهرداری فراهم آید مانند آگاهی از کوشش‌ها و فعالیت‌های سازمانی و زحمات کارکنان، سهمین شدن در منافع سازمان و ... موجبات افزایش میزان رضایت مردم را نیز فراهم می‌آورد. افراد در خیلی از موارد با مقایسه دو یا چند وضعیت دچار احساس محرومیت نسبی (نارضایتی) می‌شوند، از این مقایسه می‌توان در مورد کارکرد سازمان شهرداری در دو مقطع زمانی (بیش از توجه به بازخورد و پس از توجه به بازخورد) استفاده کرد.

۲- شهروندان نسبت به شهرداری‌ها، بیشتر به سمت منفی گرایش دارد. این امر نشان دهنده این است که مردم نسبت به وضعیت شهرداری از نظر میزان استفاده از منابع مالی دولتی برای اداره امور و این‌که شهرداری سازمانی غیردولتی و عمومی است، اطلاع و آگاهی ندارند. بنابراین شایسته است اطلاع‌رسانی لازم در این مورد صورت گیرد و اذهان مردم را نسبت به این امر آگاه نمود.

۳- انجام نظرخواهی‌های مستمر از شهروندان در خصوص رضایت آن‌ها از عملکرد شهرداری و استفاده از بازخورد نظر شهروندان در بهبود خدمات شهری

۴- استفاده از نظرات افراد تحصیل کرده و دانشگاهی با ایجاد نشستهای تخصصی

۵- توجه شهرداری به کارهایی چون ساماندهی حمل و نقل شهری، افزایش فضا سبز، پیاده‌روها، کوچه و خیابانها و غیره برای رفاه و آسایش شهروندان.

۶- برقراری عدالت و توجه نکردن به رابطه خویشاوندی در اجرای کارهای ساخت و ساز شهری

منابع

- بیگدلی، الهه. (۱۳۸۵). توسعه پایدار در شهرهای جدید، مجموعه مقالات طرح های توسعه شهری - اقتصاد مدیریت - حمل و نقل و ترافیک در شهرهای جدید، کتاب سوم.
- جاجرمی، کاظم؛ کلتی، ابراهیم. (۱۳۸۵). سنجش وضعیت شاخص های کیفیت زندگی در شهر از نظر شهروندان (مطالعه موردی: گنبد قابوس)، مجله جغرافیا و توسعه، سال چهارم، شماره ۸.
- حکمت‌نیا، حسین. (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی شهر یزد)، مجله جغرافیا و توسعه، بهار و تابستان، شماره ۲۰ (پیاپی ۹).
- رجب‌صلاحي، حمید. (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی و چالش‌های تجربی. تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور. صص ۵۷-۶۰.
- شرکت مهندسين مشاور شهر اندیش آمایش. (۱۳۹۴). گزارش مرحله اول شناخت وضع موجود پارکینگ های پیشنهادی در هسته مرکزی شهر اهواز. سازمان خدمات طراحی شهرداری های استان خوزستان.
- شیخ‌محمدی، محمد. (۱۳۸۴). مدیریت مشارکت‌پذیر بر اساس نظام پیشنهادها. انتشارات انستیتو ایز ایران، تهران. ص ۳۵.
- علی اکبری، اسماعیل؛ امینی، مهدی. (۱۳۸۹). کیفیت زندگی شهری در ایران، فصلنامه رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۶، ص ۲۱.
- غفاری، غلامرضا؛ امیدی، رضا. (۱۳۸۸). کیفیت زندگی شاخص توسعه اجتماعی، اندیشه مدرن جامعه. فریادی، شهرزاد؛ طیبیان، منوچهر. (۱۳۸۴). آفرینش محلات و مکانها در محیط انسان ساخت، چاپ اول، انتشارات دانشگاه تهران.
- قربانی، زینب؛ خاکپور، براتعلی؛ مافی، عزت‌الله. (۱۳۹۲). تحلیل توزیع فضایی کیفیت زندگی در محله های شهر چالوس. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال چهارم، شماره ۱۳، صص ۱۸-۱.
- کریمیان بستانی، مریم؛ رجبی، آزیتا. (۱۳۸۹). تحلیل عدالت اجتماعی در شهر با تاکید بر نابرابری های آموزشی مورد شناسی شهر زاهدان، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، سال هفتم، شماره ۲۶، ص ۳۹.
- لطفی، صدیقه؛ کوچک زاده، محبوبه؛ خیرخواه، زلیخا؛ اشنویی، امیر. (۱۳۹۳). تحلیل و اولویت بندی بررسی کیفیت زندگی محلات شهری (مطالعه موردی: شهر جویبار). فصلنامه مطالعات برنامه ریزی سکونتگاههای انسانی، شماره ۲۹، صص ۱-۱۶.
- منتظرالحجه، مهدی؛ فتوحی، زهرا. (۱۳۹۶). ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی مسکونی پرتراکم شهری (مطالعه موردی: شهرک رزمندگان شهر یزد). فصلنامه مطالعات برنامه ریزی سکونتگاههای انسانی، دوره ۱۲، شماره ۴، صص ۹۳۵-۹۵۱.
- مولایی هاشجین، نصراله؛ کریمیان، مریم؛ بلوچی، عثمان؛ مغدانی، الهه. (۱۳۹۳). ارزیابی نقش سیاست تبدیل سکونتگاههای روستایی به شهر در کیفیت زندگی ساکنان محلی (مورد شناسی: شهرهای بُردِ خون و بُنک؛ استان بوشهر). فصلنامه مطالعات برنامه ریزی سکونتگاههای انسانی، شماره ۲۸، صص ۱۷-۳۳.

- معمارزاده، غلامرضا؛ تبریزی، پرگل. (۱۳۸۸). بررسی عملکرد و ارائه ی الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران، پژوهش نامه ی مدیریت و برنامه ریزی شهری، شماره ۳۶، صص ۳۷-۸۴.
- یمینی، سارا. (۱۳۸۷). طراحی و تبیین الگوی کارکردی بیمه شهری در شهرداری کلان شهر تهران، وردی نژاد، فریدون، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت امور شهری، ص ۱۱۰.
- Akther, M. Islam, I. Uddin Hassan, M (2009) *Evaluation of municipal services in selected wards of Dhaka city corporation: Citizen,s perspective, Bangladesh.*
- Aparicio, P. Anne-Marie, S. Daniel N(2008). *The Quality of the Urban Environment Around Public Housing Buildings in Montre´al: An Objective Approach Based on GIS and Multivariate Statistical Analysis, pp355-38*
- Das, D(2008) *Urban Quality of Life: A Case Study of Guwahati, pp 297-310*
- Diener, E. Eunkook, S (1997) *Measuring quality of life: Economic, social, and subjective indicators, Social Indicators Research 40, pp189-216*
- Eziyio, N. Iben, D. A (2013) *Subjective life satisfaction in public housing in urban areas of ogun stste.*
- Gutierrez R. Vazquez, J. Vaughan, R. Edwards, J(2009) *The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector. Jouranal Theoretical and Applied Economics, No. 2 / 2009 (531). P3-16.*
- Ipsos R. (2009) *The city of Calgary Citizen Satisfaction Survey, Canada, p37.*
- Lambiri, D. B(2007) *royuela vicente quality Urban Economics of Life in The conomic and literature, Social Indicators Research .pp1-25*
- Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B (2009). *The Effect of Rrelationship Quality on Citizen Satisfaction with Electronic Government Services. The Marketing Management Journal. Volume 19, Issue 2, p118-129.*
- Pacione, M(2003) *Urban environmental quality and human wellbeinga social geographical perspective, Landscape and Urban Planning 65 (2003) 19-30*
- Seik, T.F (2000) *Subjective assessment of urban of life in Singapor (1997-1998).*
- Senlier, N. Yildiz, R. Digdem, A (2009) *A Perception Survey for the Evaluation of Urban Quality of Life in Kocaeli and a Comparison of the Life Satisfaction with the European Cities. pp213-226*