

جغرافیا و روابط انسانی، زمستان ۱۴۰۳، دوره ۷، شماره ۴، صص ۴۵۰-۴۲۹

بررسی نقش شهرداری در بهبود کیفیت محیط زندگی شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۹ شهرداری مشهد)

هادی سلیمانی مقدم^{۱*}، نیما کریمی نسب^۲

استادیار دانشکده جغرافیا و علوم محیطی دانشگاه حکیم سبزواری h.soleymani@hsu.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه حکیم سبزواری.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۱۰

چکیده

در پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش شهرداری در بهبود کیفیت محیط زندگی شهروندان، به عنوان یک تحقیق کاربردی، از روش پیمایشی و رویکرد توصیفی استفاده شده است. پس از تعیین اهداف و تدوین سؤالات تحقیق، پرسشنامه‌ای مرکب شامل ۳۹ سؤال با استفاده از آیت‌های نظری متناسب با فضای کلی موضوع طراحی گردید. برای بررسی روایی، از روش روایی صوری بهره‌گیری شد و پرسشنامه مورد تایید اساتید قرار گرفت؛ همچنین با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، پایایی ابزار مورد ارزیابی قرار گرفت. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی خانوارهای ساکن در منطقه ۹ شهرداری مشهد می‌باشد. بر اساس آخرین آمار سرشماری سال ۱۳۹۵، این منطقه دارای ۳۲۷,۰۶۱ نفر ساکن و ۱۰۳,۰۹۳ خانوار است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و با سطح خطای ۵ درصد تعیین شد که در این صورت ۳۸۳ خانوار به عنوان نمونه انتخاب شدند؛ روش نمونه‌گیری از نوع غیراحتمالی به کار گرفته شد و داده‌های به دست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۶، از طریق آزمون تی تک‌نمونه‌ای و تحلیل رگرسیون مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که کلیه شاخص‌های مربوط به وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری منطقه ۹ و شاخص‌های رضایت از خدمات شهری، از نظر آماری معنی‌دار هستند. در نهایت، یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری تأثیر مثبت و معناداری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹ دارد.

کلیدواژه‌ها: اقدامات شهرداری، کیفیت زندگی، تأمین خدمات شهری.

۱. مقدمه

کیفیت زندگی مفهومی پیچیده و چندبعدی است که شامل شاخص‌های ذهنی (کیفی) و عینی (کمی) است؛ به عبارت دیگر، کیفیت زندگی تنها از طریق ارزیابی‌های فردی یا تجربیات ذهنی قابل سنجش نیست و نیازمند شاخص‌های عینی هم می‌باشد. کیفیت محیط، به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از کیفیت زندگی، تمام فاکتورهایی را که بخشی از رضایت‌مندی انسان‌ها را تشکیل می‌دهد، در بر می‌گیرد؛ به همین دلیل، بدون وجود محیطی مطلوب، سایر جنبه‌های کیفیت زندگی معنایی نخواهند داشت (تقوایی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۴). رشد سریع و شتابان کلان‌شهرهای کشور، به ویژه مشهد، ناشی از سرمایه‌گذاری‌های زیرساختی و روبنایی و همچنین توزیع نامتعادل خدمات و امکانات رفاهی است؛ این روند منجر به مهاجرت افراد از سایر نقاط کشور به طرف شهرهای بزرگ شده و تمرکز جمعیت و فعالیت‌ها را به ویژه در مناطقی چون منطقه ۹ مشهد افزایش داده است. از آنجا که مدیریت شهری به عنوان نهاد دولت محلی وظیفه توزیع عادلانه امکانات و ارتقای کیفیت زندگی شهروندان را بر عهده دارد و شهرداری اولین نهاد در ارتباط مستقیم با مردم است، تقاضاها و خواسته‌های بهبود کیفیت محیطی غالباً از این نهاد مطرح می‌شود (محمدآبادی، ۱۳۹۲: ۵). با وجود استانداردها و سازمان‌های پایش شاخص‌های کیفیت زندگی در کشورهای صنعتی، در ایران بسیاری از مواقع شناخت دقیق نیازهای واقعی شهروندان به چشم نمی‌خورد. این امر باعث کاهش ارتباط مشارکتی بین مدیریت شهری و مردم و افزایش توقعات نسبت به امکانات موجود می‌شود، که در نتیجه خدمات ارائه‌شده کمتر از نیازها بوده و شکاف بین امکانات و نیازها بیشتر می‌شود (امینی، ۱۳۸۸: ۹۶). در کلان‌شهرهایی مانند مشهد، مسئله‌هایی مانند مهاجرت، فعالیت‌های اقتصادی، ساخت و ساز و ترافیک چالش‌های بزرگی برای مدیریت شهرداری ایجاد می‌کند. مشهد به‌عنوان مرکز استان خراسان رضوی، دومین کلان‌شهر مذهبی و پرجمعیت ایران، علاوه بر نقش مذهبی (با حضور بارگاه امام رضا)، از نظر تقسیم‌بندی شهری در ۱۲ منطقه به‌اضافه منطقه ثامن ارائه خدمات می‌شود. از طرفی، آمارهای سرشماری نشان می‌دهند جمعیت منطقه ۹ در طی دو دهه به‌طور فزاینده افزایش یافته است. این افزایش جمعیت بخشی از توسعه شهری به‌عنوان سیستمی پویا محسوب می‌شود که عوامل فیزیکی، اجتماعی، فرهنگی و مدیریتی آن تحت تأثیر شرایط مختلف قرار دارند؛ امروزه تفاوت‌های مدیریتی در دوره‌های متفاوت نقش تعیین‌کننده‌ای در تفاوت نقاط شهری ایجاد می‌کند. شاخص‌های کیفیت زندگی به دو دسته عینی و ذهنی تقسیم می‌شوند؛ این شاخص‌ها، از قبیل گسترش حمل و نقل، بهبود فضای سبز، کاهش آلاینده‌ها، ایجاد امکانات تفریحی و فرهنگی، بهبود شرایط مسکن و نوسازی بافت‌های فرسوده، در عملکرد مدیریت شهری اهمیت ویژه‌ای دارند (اسمیت، ۱۳۸۱: ۱۶۹). با وجود تشابهاتی که ممکن است شهرها داشته باشند، نوع و شیوه مدیریت در هر دوره، تفاوت‌های اساسی در کیفیت زندگی شهروندان به وجود می‌آورد. به عبارت دیگر، توانمندی مدیریت شهری در فراهم آوردن خدمات و امکانات مورد نیاز، نقش مهمی در تعیین سطح کیفیت زندگی دارد. عدم هماهنگی کافی و شناخت ناکافی نیازهای واقعی،

می‌تواند منجر به افزایش انتظارات و نارضایتی مردم شود از این رو، در مناطقی مانند منطقه ۹ مشهد که رشد سریع جمعیت همراه با چالش‌های ساختاری و خدماتی بروز کرده است، ضروری به حساب می‌آید که مدیریت شهری با رویکردی مشارکتی و پاسخگو، از طریق بهبود خدمات نظیر حمل و نقل، تأمین فضاهای سبز و کنترل ساخت و ساز، به بهبود کیفیت زندگی ساکنان دست یابد. مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و نظارت، می‌تواند عاملی کلیدی در افزایش حس تعلق و بهبود شرایط محیطی باشد. در نهایت، پژوهش حاضر بر این مبنا تأکید می‌کند که اگر مدیریت شهری بتواند به طور جامع نیازهای شهروندان را برآورده کند، سطح رضایت و مشارکت اجتماعی افزایش یافته و محیط زندگی بهبود خواهد یافت و ارتقای کیفیت خدمات شهری، محرکی برای توسعه پایدار و عدالت اجتماعی محسوب می‌شود. در سال‌های اخیر، افزایش سریع جمعیت و گسترش شهرنشینی به ویژه در کشورهای جهان سوم، مشکلات چشمگیری ایجاد کرده است. در نیم‌قرن اخیر، رشد جمعیت شهری منجر به توسعه گسترده و تغییرات اساسی در کاربری زمین از سطح محلی تا جهانی شده، اما خدمات ارائه شده برای پاسخگویی به نیازهای شهروندان کافی نبوده است (کرکه آبادی و دیگران، ۱۳۹۳: ۲۴۸). در کشورهای در حال توسعه، سرعت رشد شهرها به مراتب از ظرفیت شهرداری‌ها جهت فراهم آوردن زیرساخت و ارائه خدمات عمومی پیشی می‌گیرد. انسان برای دستیابی به کیفیت زندگی مطلوب نیازمند محیطی مناسب است و محیط‌های شهری به عنوان گسترده‌ترین حوزه‌های پذیرش انسان، در این امر نقشی اساسی دارند؛ چرا که در فرآیند ارتقای کیفیت زندگی، متغیرهای متعددی فعال هستند و مدیریت شهری از مهم‌ترین عوامل محسوب می‌شود، زیرا با فراهم کردن امکانات و خدمات زیربنایی، چشم‌انداز دلپذیری از محیط شهری ارائه می‌دهد (قربانی و تیموری، ۱۳۸۹: ۵۰). در شهر مشهد، منطقه ۹ به عنوان یکی از نواحی کلیدی، با مشکلات متعددی در زمینه ارائه خدمات مواجه است. اهمیت پژوهش حاضر در این است که منطقه ۹ شهرداری مشهد به‌خاطر کمبود توسعه کافی و وجود کاستی‌هایی در ارائه تسهیلات، نیازمند توجه ویژه محسوب می‌شود. این منطقه در جنوب غرب مشهد قرار دارد و بر اساس آمار سرشماری سال ۱۳۹۵، جمعیت آن بالغ بر ۳۲۷,۰۶۱ نفر بوده که حدود ۱۱/۷ درصد از کل جمعیت مشهد را شامل می‌شود. همچنین، با وسعت ۴,۴۷۳ هکتار تراکم جمعیتی برابر با ۹۹/۲ نفر در هکتار در این منطقه مشاهده می‌شود.

۲. پیشینه پژوهش

از جمله پژوهش‌های مرتبط با نقش شهرداری در بهبود کیفیت محیط زندگی شهروندان می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

محمد نیا و آذر گون (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان «توانمندسازی مدیریت و توسعه پایدار شهری در راستای سنجش کیفیت زندگی شهرهای جدید، در شهر جدید آفتاب» به این نتیجه رسیدند که توانمندسازی مدیریت بر کیفیت زندگی شهرهای جدید تأثیر مثبت دارد و توسعه پایدار شهری بر کیفیت زندگی شهرهای جدید تأثیر مثبت دارد. محمودی مظفر و همکاران (۱۳۹۲)، به «ارزیابی عملکرد مدیریت شهری منطقه ویژه مهر بجنورد در ارتقای کیفیت خدمات

شهری و بهبود سطوح زندگی شهری پرداختند و نتایج نشان داد که بین عملکرد مدیریت شهری و ارتقای کیفیت خدمات شهری رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. نصرالله الحسینی و رمضان پور (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیط زندگی» نقش مدیریت شهری را در زندگی شهروندان بررسی کردند و یافته‌ها حاکی از آن است که مدیریت شهرداری در ساخت شهرها بر بالا رفتن کیفیت محیط زندگی مؤثر می‌باشد که این موجب بالا رفتن رضایتمندی شهروندان می‌باشد. شکری و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی را با عنوان «سنجش میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان از کیفیت محیط در محله‌های شهری در شهر بابلسر انجام دادند که در آن به بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی سکونتی شهروندان از کیفیت محیط در محلات شهر بابلسر پرداخته و نتایج به دست آمده نشان داد که محلات مورد مطالعه در تمامی شاخص‌ها نیازمند بهبود کیفیت محیط سکونتی هستند. لک (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر عملکرد مدیریت شهری بر رضایت و کیفیت زندگی شهروندان بندر بوشهر» به این نتیجه دست یافتند که عملکرد مدیریت شهری بر رضایت شهروندان بندر بوشهر تأثیر معناداری دارد، به این معنا که هرچقدر کیفیت عملکرد مدیریت شهری بیشتر شود، رضایت شهروندان و هر یک از ابعاد آن (رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی، خدمات مناسب شهری) نیز بیشتر می‌شود. همچنین عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت زندگی شهروندان بندر بوشهر تأثیر معناداری دارد، به این معنا که هرچقدر کیفیت عملکرد مدیریت شهری بیشتر شود، کیفیت زندگی شهروندان و هر یک از ابعاد آن (عملکرد جسمی، سلامت روانی و سلامت عمومی) نیز بیشتر می‌شود. صفائی نمین و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی را با عنوان «بررسی نقش و جایگاه مدیریت شهری در کیفیت زندگی و ارتقا آن» انجام دادند و نتایج تحقیق نشان داد مدیریت شهری می‌تواند با فراهم کردن نیازهای مختلف زندگی شهروندان، کیفیت زندگی آنان را بالا برده و حتی موجبات ارتقا و توسعه آن را نیز فراهم نماید. از این رو مدیریت شهری بهتر از هر نهاد و ارگان دیگری در کیفیت زندگی شهروندان و ارتقای آن نقش دارد. وان-مینگ^۱ (۲۰۱۹) در تحقیق خود با عنوان «ساخت استراتژی‌های برنامه‌ریزی حمل‌ونقل پویا شهری برای بهبود کیفیت زندگی و پایداری شهری تحت اصول مدیریت رشد در حال ظهور» انجام داد به این نتیجه رسید که برنامه‌ریزی حمل‌ونقل پویای شهری در بهبود کیفیت زندگی تأثیر مثبتی دارد. برنامه‌ریزی حمل‌ونقل پویای شهری در پایداری شهری تأثیر مثبتی دارد. مدیریت شهری در بهبود کیفیت زندگی تأثیر مثبتی دارد. گویدا و کارپنتیری^۲ (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان «کیفیت زندگی در محیط شهری و خدمات بهداشتی اولیه برای سالمندان در طول همه‌گیری کووید-۱۹: برنامه‌ای برای شهر میلان» انجام دادند: نتایج حاکی از آن است که مدیریت شهری خوب موجب دسترسی شهروندان به خدمات بهداشتی اولیه می‌شود و موجب بالا رفتن کیفیت زندگی شهروندان می‌شود. با وجود گسترش سریع و ساخت‌وسازهای پی‌درپی، منطقه ۹ همچنان با کمبود خدمات و تسهیلات مواجه است؛ به طوری که نبود یک محیط شهری مطلوب موجب کاهش امنیت محیطی و حس تعلق خاطر شهروندان می‌گردد. ضرورت پژوهش از این منظر برمی‌خیزد که در صورت عدم بهبود کیفیت زندگی در این منطقه، شاهد افزایش تقاضاها و انتظارات بی‌مورد از سوی شهروندان خواهیم بود که در نهایت به تضاد و عدم همکاری با مدیریت شهری منجر می‌شود. همچنین، مشکلات ناشی از ساخت و سازهای انبوه، تراکم ساختمانی، تغییر کاربری به سمت تجاری شدن، ترافیک شدید و وجود معابر حادثه‌خیز، همگی

¹. Wann-Ming

². Guida and Carpentieri

موجب کاهش سطح زیست‌پذیری، سکونت و کیفیت زندگی می‌شوند. لذا، اقدامات شهرداری که می‌تواند زمینه بهبود کیفیت زندگی شهری را فراهم آورد، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و ضرورت پژوهش در این حوزه را تبیین می‌کند. از این رو هدف اصلی این پژوهش بررسی نقش شهرداری در بهبود کیفیت زندگی شهروندان منطقه ۹ شهرداری مشهد می‌باشد و به دنبال اهداف جزئی نیز شامل: ۱- شناسایی وضعیت کیفیت زندگی شهروندان منطقه ۹ در ارتباط با وظایف شهرداری و ۲- بررسی اقدامات مؤثر شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان در منطقه مورد مطالعه می‌باشد.

با عنایت به اهداف کلی تحقیق که بیان شد سئوالات اصلی این مقاله به شرح ذیل می‌باشد:

- ۱- وضعیت کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹، در ارتباط با اقدامات شهرداری، در چه سطحی می‌باشد؟
 - ۲- رضایت ساکنان از اقدامات شهرداری در زمینه کیفیت زندگی در محدوده مورد مطالعه به چه میزانی است؟
 - ۳- آیا اقدام شهرداری در ارائه خدمات بهداشتی-درمانی یا حمل و نقل تا چه میزان در بالا رفتن میزان رضایتمندی شهروندان مؤثر بوده است؟
- فرضیاتی نیز به شکل زیر مطرح و آزمون شدند:

- ۱- وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری در محدوده مورد مطالعه در سطح متوسط است.
- ۲- رضایت ساکنان از اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری در سطح متوسط است.
- ۳- میزان رضایت از اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹ تأثیر دارد.

۳. مبانی نظری

۱.۳. ابعاد کیفیت زندگی

تمایل به بهبود کیفیت زندگی در یک مکان خاص یا یک شخص یا گروه خاص برای برنامه‌ریزان اهمیت بسیار دارد. برای سنجش کیفیت زندگی عمدتاً از شاخص‌های عینی و ذهنی یا ترکیبی از هر دو استفاده می‌شود؛ اما در اندازه‌گیری‌ها اغلب شاخص‌های ذهنی یا عینی به‌طور مجزا فرض می‌شوند. ابعاد کیفیت زندگی به شرح زیر است:

۱.۱.۳. ابعاد عینی کیفیت زندگی

کیفیت عینی زندگی یا رویکرد اسکاندیناویایی یک نوع از کیفیت زندگی است که دلالت بر شرایط خارجی یا ملموس از زندگی دارد. کیفیت عینی مشهود، قابل مقایسه و باثبات از شرایط زندگی معمولاً به‌وسیله شاخص‌های عینی اندازه‌گیری می‌شود. شاخص‌های عینی، شاخص‌های کمی هستند که مرتبط با شرایط اجتماعی و اقتصادی یا محیطی اند و برای اندازه‌گیری جنبه‌های عینی زندگی استفاده می‌شوند. همچنین شاخص‌های عینی، خصوصیات عینی یا شرایطی از مکان به حساب می‌آیند که به‌نوبه خود به‌عنوان ارزیاب در نظر گرفته می‌شوند (خانی و بقائی، ۱۳۹۹: ۴۵). برای اندازه‌گیری حوزه‌های محسوس از کیفیت عینی زندگی مانند آموزش، سلامت، حمل‌ونقل، رفاه اجتماعی، آلودگی هوا، آلودگی آب، فضای سبز، مدیریت مواد زائد، درآمد خانواده و مصرف، مسکن و پویایی اقتصادی، می‌توان از این شاخص‌ها استفاده کرد. معیارهای عینی دلالت بر شرایط خارجی یا ملموس از زندگی دارند. کیفیت عینی زندگی نشان‌دهنده شرایط عینی در یک واحد جغرافیایی و ... بر اساس آمار کمی است. برای مثال، اقدامات گوناگون در یک

شهر مانند آمار جرم و جنایت، سلامت و بهداشت، سطوح پیشرفت تحصیلی، مشارکت نیروی کار و نسبت رفاه افراد را در یک منطقه می‌توان شاخص‌هایی از کیفیت عینی زندگی شهری به شمار آورد (ملکزاده و آقاجاری، ۱۳۹۹: ۲۰).

۲.۱.۳. ابعاد ذهنی کیفیت زندگی

کیفیت زندگی بر اساس رویکردهای فلسفی مختلف با سه رویکرد دیدگاه‌های فلسفی خاص، خواست و تجربیات افراد در داشتن یک زندگی خوب پایه‌ریزی شده است. بر اساس نظر داینر و سو^۱ (۱۹۹۷) نگرش سوم، رویکرد رفاه ذهنی یا رویکرد آمریکایی است. معیارهای ذهنی درواقع استنباط یا رضایتمندی افراد از زندگی را انعکاس می‌دهد که از طریق مطالعه و بررسی درک روحی و میزان رضایتمندی آنان از زندگی شهری حاصل می‌شود. فاکتورهایی مانند عواطف خوشایند یا ناخوشایند و رضایتمندی از زندگی عواملی هستند که در آن‌ها عواطف به معنای خشنودی یا عدم خشنودی از شرایط و رضایتمندی به معنای ارزیابی شخصی از هر دوگونه شرایط عاطفی و شناختی بر اساس رضایتمندی است؛ بنابراین تحلیل رفاه ذهنی یک عنصر اساسی برای روشن شدن کیفیت زندگی است، اما تنها رفاه ذهنی برای فهم مناسب کیفیت زندگی کافی نیست (ملکی و شهنی بیلاق، ۱۳۹۹: ۶۲).

۲.۳. محیط شهری

شهر کلتی یکپارچه است که سه محیط متفاوت را در خود جای داده است؛ محیط کالبدی و فیزیکی، محیط اجتماعی و محیط نمادین. این سه محیط در کلتی واحد به نام شهر تبلور می‌یابند. منظور از محیط کالبدی؛ ساختمان‌ها، بزرگراه‌ها، میدان‌ها، مراکز اداری، پیاده‌روها و نظایر این‌هاست. محیط اجتماعی اشاره به روابط خاص شهری میان شهرنشینان همراه با قواعد و نظام حاکم بر آن روابط دارد. منظور از محیط فرهنگی یا نمادین نیز مجموعه‌ای از علائم و نشانه‌هایی است که معنای خاص را در ذهن شهرنشینان متبادر می‌کند. این سه محیط تمامیت شهری را باهم و در یک‌زمان می‌سازند و رفتار انسان‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهند (گیدا و کارپنتیر، ۲۰۲۱: ۱۱۲). اما محیط فیزیکی و کالبدی وجه عینی و ملموس محیط شهری است که غالباً شهر از طریق آن شناسایی می‌گردد. در مقابل محیط نمادین و فرهنگی وجه ذهنی و نامحسوس محیط شهری است که در لایه‌های زیرین و پنهانی محیط شهری قرار دارد. در میان این دو، محیط اجتماعی مشاهده می‌گردد که سازمان اجتماعی شهر را شکل می‌دهد. زمانی که صحبت از شهرنشینی به‌عنوان یک شیوه زندگی به میان می‌آید درواقع منظور همین محیط است (کوسه زنوزق، ۱۴۰۰: ۷۷).

۳.۳. مدیریت شهری

مدیریت شهری که یکی از ابعاد مدیریت علمی است شامل فرآیندی است که در سطح شهرهای کوچک و بزرگ فعالیت می‌کند در مدیریت شهری موفق می‌توان سازمان فراگیر و دربرگیرنده اجزای رسمی و غیررسمی مؤثر و کارآمدی دانست که در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهر تأثیر دارند و با ماهیت عملکردی در حوزه سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و اجرا تا به اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهری می‌پردازد. در بیشتر مواقع نیز مدیریت شهری به‌عنوان حکومت محلی شناخته می‌شود و شهرداری نام می‌گیرد. شهرداری را واحدی در نظر می‌گیرند که به‌وسیله مردم در قسمتی از خاک یک کشور به‌منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات موردنیاز

¹. Dinar, Su

مردم منطقه تشکیل می‌شود. وظایف مدیریت شهری در چارچوب مفاهیمی همچون برنامه‌ریزی شهری، عمرانی، خدماتی، تأمین بهداشت شهری، خدمات اجتماعی، ایمنی، فرهنگ ارتقای محیط‌زیست شهری (یی، جیمی و ادوین^۱، ۲۰۲۰: ۹۶).

وظایف جدید در حوزه مدیریت کلان‌شهری می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد.

- ۱- بررسی نیازها، منابع و اولویت‌های شهری در کلان‌شهر، به‌منظور برنامه‌ریزی هماهنگ
- ۲- تدوین برنامه و تشکیلات برنامه‌ریزی هماهنگ و متمرکز در سطح منطقه‌ای کلان‌شهر
- ۳- ایجاد هماهنگی در امر برنامه‌ریزی فیزیکی با جنبه‌های برنامه‌ریزی اجتماعی - اقتصادی
- ۴- برنامه‌ریزی و در حد امکان مستقل در حیطه فعالیت‌های تشکیلاتی مدیریت و امور مالی
- ۵- اقدام به برنامه‌ریزی توسعه شهری همه‌جانبه اقتصادی، فیزیکی، اجتماعی و تشکیلاتی
- ۶- تأسیس، نگهداری و به هنگام ساختن سیستم اطلاعاتی متمرکز و جامع
- ۷- برنامه‌ریزی کنترل منابع نایاب زمین، نیروی انسانی و منابع مالی (ژو و ژانگ^۲، ۲۰۲۰: ۶۶).

استرن^۳ در سال ۱۹۹۳ طی مقاله‌ای در نشریه شهرها بیان می‌کند که اصول کلی برای فهم مدیریت شهری وجود ندارد و مفهوم اصلی این واژه بسیار گیج‌کننده است. مدیریت شهری با توجه به سلیقه‌ها، ادراک افراد و همچنین اقتضای سیاسی - اجتماعی زمان‌های مختلف معانی متفاوت داشته است. چنانچه ما در زمان کنونی نیز این اختلاف معانی و مفهوم را کاملاً شاهد هستیم. از نظر بانک جهانی مدیریت شهری یک فعالیت شبه تجاری برای دولت‌هاست؛ به عبارت دیگر مدیریت شهری یعنی اداره امور شهری و کارایی بیشتر برای استفاده از وام‌های بانک جهانی می‌باشد. بعضی اوقات مدیریت شهری به عنوان ابزاری برای اجرای سیاست‌گذاری‌های شهری در نظر گرفته می‌شود که به مفهوم علم اداره جامعه می‌باشد (ورستر^۴، ۲۰۲۰: ۷۰). مدیریت شهری عبارت است از اداره امور شهر به‌منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق شهری در سطح محلی با در نظر داشتن و تبعیت از اهداف سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است. مدیریت شهری عبارت است از یک سازمان گسترده، متشکل از عناصر و اجزاء رسمی و غیررسمی مؤثر و ذی‌ربط در ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهری باهدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر مربوطه است (یی و همکاران، ۲۰۲۰: ۱۰۴).

۴.۳. نهاد شهرداری

شهرداری معادل لغت انگلیسی Municipality است و به ناحیه‌ای اطلاق می‌شود که در آن، یک انجمن مربوط به شهر، دارای صلاحیت اعمال قدرت سیاسی بوده و خدمات دولتی محلی را مانند فاضلاب، پیش‌گیری از جرم و جنایت و خدمات آتش‌نشانی به عموم ارائه می‌دهد. در ایران، طرز تلقی عامه مردم از شهرداری‌ها با آنچه این سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف موردنظر به وجود آمده‌اند بسیار متفاوت می‌باشد. از نظر عامه، شهرداری نهادی خدماتی است و این موضوع، جایگاه آن را به سطح بسیار پایینی تنزل داده است. در نظر عامه شهرداری سازمانی است که خدمات شهری ارائه می‌دهد و بهای آن خدمات را دریافت می‌کند (صفری، ۱۴۰۰: ۲۲).

1. Yi, Jiemei, Edwin

2. Zhou, Zhang

3. Steren

4. Verster

در حقیقت، در تعریف شهرداری می‌توان آن را سازمانی غیردولتی و غیرانتفاعی و مردمی دانست که اداره و مسئولیت و مدیریت امور شهری را با مجوز دولت و با امکانات مردمی به دست آورده تا به منظور ایجاد و اداره کردن تأسیسات عمومی و وضع و اجرای نظامات شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی فعالیت کند و هزینه خدماتی را که به آن واگذار گردیده با اسلوبی منطقی و عادلانه بین سکنه شهر و استفاده‌کنندگان از خدمات تقسیم نماید. تعریف کلی و اساسی شهرداری در ایران این‌گونه می‌باشد: شهرداری موسسه‌ای عمومی، غیردولتی و مستقل است که به‌موجب قانون در شهرها تشکیل می‌شود و عهده‌دار امور محلی و اداره خدمات به شهروندان و سکنه شهری می‌باشد. به‌موجب ماده ۳ قانون شهرداری، شهرداری شخصیت حقوقی مستقلی دارد. در ایران در سال ۱۲۸۶ شمسی نخستین قانون شهرداری به نام قانون بلدیه به تصویب رسید. در سال‌های ۱۳۲۸، ۱۳۰۹، ۱۳۰۸ و در نهایت ۱۳۳۴، اصلاحاتی در این قانون صورت پذیرفت و قانون مدون سال ۱۳۳۴ به‌عنوان آخرین قانون، مورد استناد شهرداری‌ها قرار گرفت. طبق این قانون، شهرداری مسئولیت تمامی امور شهری اعم از آموزش، بهداشت، آب، برق و ... را بر عهده داشت. متأسفانه به‌مرورزمان بخش‌هایی از وظائف مندرج در این قانون از شهرداری منتزع شد و به نهادهای دیگر واگذار گردید (قدیری و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۷).

۵.۳ دیدگاه‌ها و نظریه‌ها

۱.۵.۳ نظریه برایان مک لاین^۱

نظریه وی از دهه هفتاد در مورد حکومت شهری می‌پردازد وی شهر را به‌عنوان یک سیستم باز در نظر می‌گیرد سیستمی که نسبت به تغییرات روبه رشد از سازگاری بیشتری برخوردار بوده و نسبت به مسائل آن پاسخگو می‌باشد. عقیده دارد که فرایند سیستمی حاکم بر شهر بر سیستم برنامه‌ریزی و نظام تصمیم‌گذاری اثر می‌گذارد و از نظر وی بحث حکومت شهری و حاکمیت به این صورت معین می‌شود و از نظر وی حاکمیت یک فرایند است و این متضمن نظام به هم پیوسته‌ای است که هم "حکومت" و هم "اجتماع" را در برمی‌گیرد. پاسخگویی، تناسب و آینده‌نگری در حاکمیت، توانایی برخورد مؤثر با مسائل جاری و پیش‌بینی رویدادها نه‌تنها به شبکه‌های سازمانی رسمی یعنی شهرداری و ارگان‌های مربوطه، بستگی دارد بلکه مستلزم شبکه‌ای غیررسمی است. شبکه‌ای که مردم را قادر می‌سازد زمانی که شبکه‌های رسمی، در کار فرومی‌مانند آن را به انجام رسانند (اسدی و کلاته میمری، ۱۴۰۱: ۴۰).

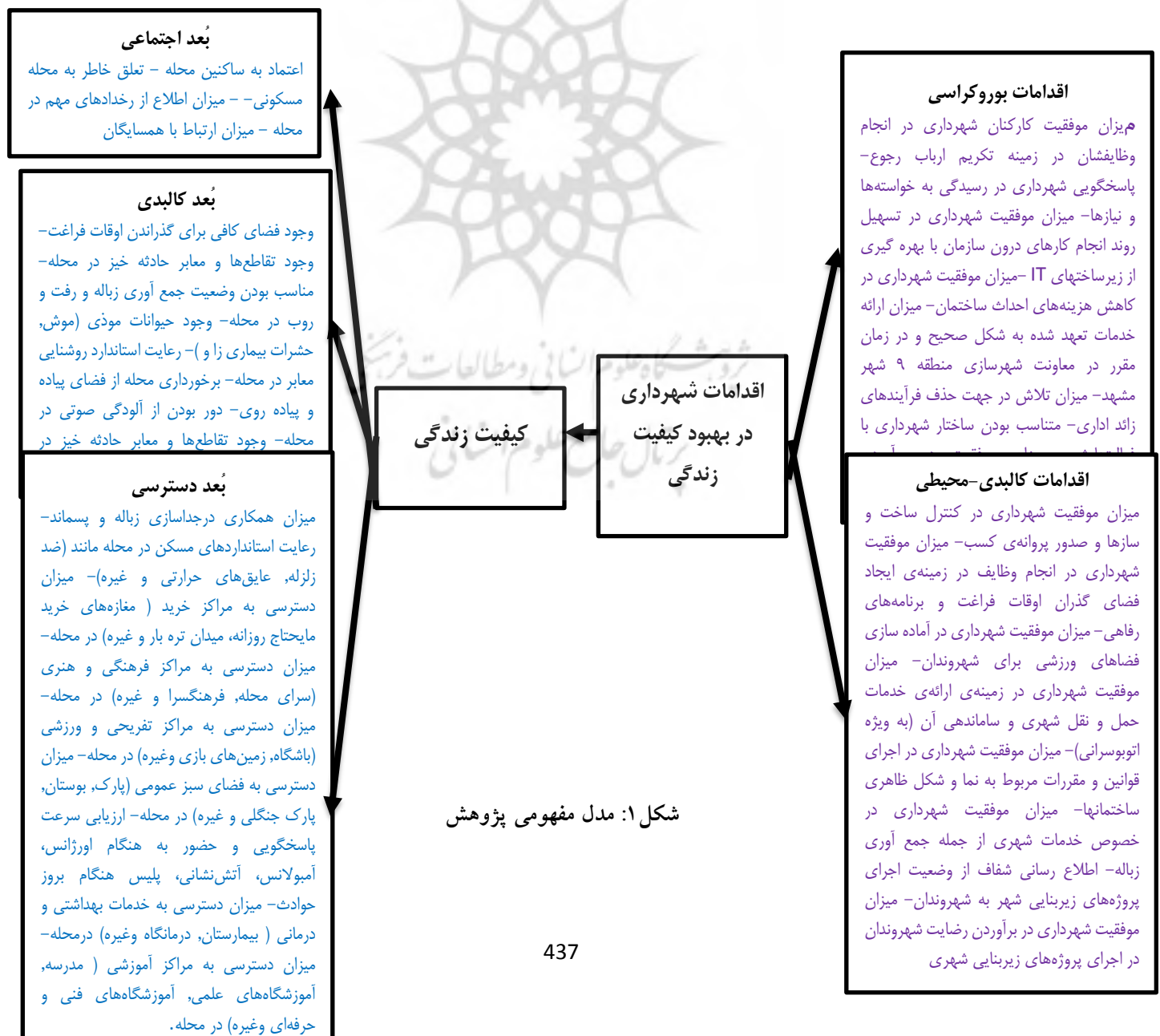
۲.۵.۳ دیدگاه مشارکتی

در دهه ۱۹۶۰ تئوری‌های انسان‌گرایانه در شهرسازی تئوری مشارکت را به وجود آورد این دیدگاه به نظریات (۱) نخبه‌گرا، (۲) مشارکتی و (۳) تكثرگرا تقسیم می‌شود. در نظریه نخبه‌گرا تنها تعدادی از افراد می‌توانند و می‌خواهند از قدرت تصمیم‌گیری در مدیریت شهری استفاده نمایند. مطابق این نظریه قدرت به‌صورت نابرابر بین شهروندان تقسیم می‌شود و مردم‌سالاری در مدیریت شهری می‌تواند تحت سلطه گروه‌های نخبه‌گرا قرار گیرد. در نظریه تكثرگرا مردم‌سالاری شامل این ایده است که شهروندان می‌توانند از طریق گروه، فرصت استفاده از قدرت را به دست آورند. جامعه شبکه‌هایی از گروه‌های نخبه‌گرای متعدد و مشارکت مستقیم شهروندان می‌باشد که با گروه‌های نخبه‌گرا اثرگذارند. در نظریه مشارکت به‌منظور ایجاد هماهنگی در نقطه نظرات گوناگون شهروندان و رسیدن به تصمیم،

¹. Brian McLane

مشارکت شهروندان در سطح کلان ضرورت دارد. بنابراین نظریه‌های مشارکتی بر استعداد، علاقه و توانایی فردی، برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها مربوط به خود فرد و یا جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، تأکید دارد (شرافتی، احمدی و علی‌آبادی، ۱۴۰۰: ۳۹).

چارچوب نظری پژوهش حاضر براساس دیدگاه حکمرانی شهری مک‌لاین و دیدگاه مشارکتی است. مک‌لاین، شهر را به‌عنوان یک سیستم باز در نظر می‌گیرد سیستمی که نسبت به تغییرات روبه رشد از سازگاری بیشتری برخوردار بوده و نسبت به مسائل آن پاسخگو می‌باشد. پاسخگویی، تناسب و آینده‌نگری در حاکمیت، توانایی برخورد مؤثر با مسائل جاری و پیش‌بینی رویدادها نه تنها به شبکه‌های سازمانی رسمی یعنی شهرداری و ارگان‌های مربوطه، بستگی دارد بلکه مستلزم شبکه‌ای غیررسمی است. شبکه‌ای که مردم را قادر می‌سازند زمانی که شبکه‌های رسمی، در کار فرومی‌مانند آن را به انجام رسانند. در رویکرد مشارکتی نیز نقش مشارکت مردمی و اقدامات منسجم شهرداری در بهبود کیفیت زندگی شهروندان نقشی اساسی دارند. در نظریه مشارکت به‌منظور ایجاد هماهنگی در نقطه نظرات گوناگون شهروندان و رسیدن به تصمیم، مشارکت شهروندان در سطح کلان ضرورت دارد. بنابراین نظریه‌های مشارکتی بر استعداد، علاقه و توانایی فردی، برای مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها مربوط به خود فرد و یا جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، تأکید دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کمی است؛ و روش توصیفی-تحلیلی، روش کار آن است. تکنیک یا روش مورد استفاده پیمایش است؛ این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی است؛ این پژوهش از جهت ماهیت توصیفی است؛ جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه خانوارهای ساکن واقع در منطقه ۹ شهرداری مشهد بودند. براساس آخرین آمار مربوط به سرشماری سال ۱۳۹۵ در منطقه ۳۲۷,۰۶۱ نفر سکونت دارند که براساس آمار سرشماری سال ۱۳۹۵ نیز تعداد ۱۰۳,۰۹۳ کل خانوارهای این منطقه بودند. تعیین حجم نمونه براساس فرمول کوکران انجام شد. بر اساس فرمول کوکران در سطح خطای ۵ درصد تعداد ۳۸۳ خانوار به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری، غیراحتمالی در دسترس است در این روش خانوارهایی که در منطقه ۹ شهرداری مشهد در دسترس محقق بودند انتخاب شدند. فرمول کوکران برای جامعه با تعداد معلوم

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2}}{1 + \frac{1}{103,093} \left(\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2} - 1 \right)} = 383$$

P: نسبت داشتن صفت مورد نظر، (P = ۰/۵)
 q: نسبت نداشتن صفت مورد نظر، (q = ۰/۵)

Z: مساحت زیر منحنی نرمال استاندارد با سطح اطمینان ۹۵ درصد، ($Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = Z_{0.975} = 1.96$)
 E: حداکثر خطای حدی تحقیق، (E = ۰/۰۵)
 N: حجم جامعه = ۱۰۳,۰۹۳

ابزار گردآوری داده‌ها برای بخش اول پژوهش که به صورت کتابخانه‌ای انجام شد فیش‌برداری بود؛ ابزار گردآوری داده‌ها در بخش دوم، پرسشنامه است. پرسشنامه پژوهش حاضر در قالب پرسشنامه به صورت بسته یا گزینه‌های پاسخ از قبل آماده شده است. طیف مورد استفاده نیز لیکرت، به صورت خیلی کم (۱-) کم (۲-) متوسط (۳-) زیاد (۴-) و خیلی زیاد (۵) می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌های این تحقیق در دو سطح توصیفی و استنباطی بود که در سطح توصیفی به توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی نظیر جنسیت و سن پرداخته می‌شود و در بخش استنباطی که مربوط به آزمون فرضیه‌هاست از آزمون تی تک نمونه‌ای برای مشخصات معنی‌دار بودن مولفه‌ها و نیز رگرسیون چندمتغیره استفاده شده. نرم‌افزار مورد استفاده نیز جهت تحلیل داده‌ها SPSS می‌باشد.

۱.۴. منطقه مورد مطالعه

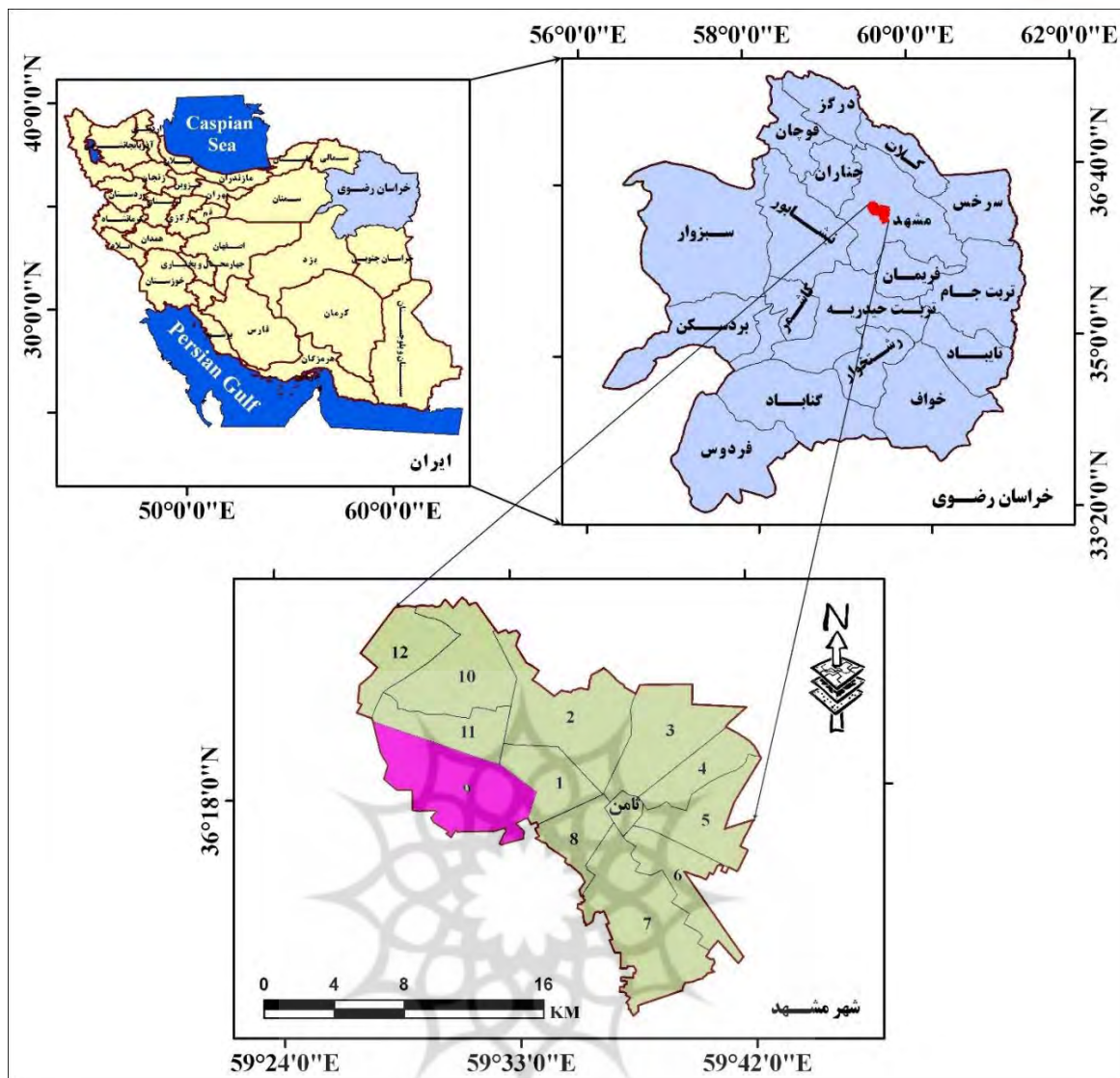
دشت مشهد بین دو رشته کوه هزار مسجد در شمال و بینالود در جنوب قرار دارد و رودخانه کشف رود از شمال غربی به جنوب غربی آن جریان دارد. این منطقه در ۵۹ تا ۶۰ ۳۸ طول شرقی و ۳۵ تا ۴۳ ۷ عرض شمالی قرار دارد (آمارنامه مشهد، ۱۳۸۳، ۲). جمعیت شهر مشهد در سال ۱۳۹۵ برابر ۳۰۵۷۶۷۹ نفر و وسعت آن ۳۰۰ کیلومتر مربع می‌باشد (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵). نقش این شهر در منطقه مذهبی و دارای اهمیت گردشگری می‌باشد.

گسترش شهر مشهد و رشد جمعیت آن، آنگونه که در طرح جامع مصوب پیش بینی شده بود صورت نگرفته است. در بخش های شرقی و شمال شرقی، شهر به شدت متراکم شده و بیرون از محدوده طرح جامع توسعه یافته و روستاهای زیادی جز کالبد شهر شده اند به علاوه بر جمعیت بسیاری از این روستاها به شدت اضافه شده است. هم اکنون توسعه شهری با بی برنامه‌گی به ویژه در سمت شمال، شرق و شمال شرقی مشهد مواجه است. این گسترش شهری فاقد کمیت های شهرسازانه و بدون توجه به مخاطرات طبیعی می باشد.

۱.۱.۴. منطقه ۹ شهرداری مشهد

این منطقه ۴۴۷۶ هکتار وسعت از شهر مشهد را از آن خود کرده؛ ۳۵۶ هزار نفر را در دل خود جای داده و در سال ۱۳۷۰ تأسیس شده است. هم‌جوار بودن این منطقه با، پارک طرّبه، کوه‌های بینالود و پارک وکیل‌آباد این منطقه را به محلی پر رفت‌وآمد و گردشگر پذیر تبدیل کرده است. قرار گرفتن مراکز آموزش عالی هم چون دانشگاه فردوسی، مرکز تربیت معلم شهید بهشتی و چند مرکز آموزشی دیگر، باعث شده این منطقه از این نظر مورد توجه خاصی قرار گیرد. منطقه ۹ شهرداری مشهد در جنوب غرب این شهر واقع گردیده و حوزه استحفاظی خدمات رسانی آن از شمال به بلوارهای ملک آباد و وکیل آباد، از جنوب به ارتفاعات بینالود، از شرق به بزرگراه شهید کلانتری تا حدفاصل آبادگران و از غرب به باغ وکیل آباد و سه راهی شان‌دیز و طرّبه محدود می‌شود. این منطقه با دارا بودن ۷۰۰ هکتار فضای سبز، حدود ۸۰ مترمربع سرانه فضای سبز به ازای هر شهروند دارد که از سبزترین مناطق شهری مشهد مقدس به حساب می‌آید. مجموع مساحت خیابان‌های این منطقه بیش از ۷ میلیون و ۷۲۶ هزار مترمربع است. در محدوده خدماتی این منطقه دانشگاه فردوسی مشهد، دانشگاه فنی شهید منتظری و تعداد زیادی دانشگاه و مراکز علمی، پژوهشی دیگر واقع شده که از این حیث، شهرداری منطقه ۹ مشهد را بعنوان قطب علمی شرق کشور معرفی کرده است (شکل ۲).

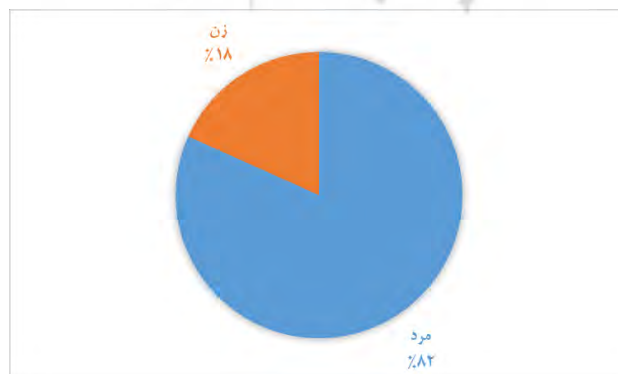
پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۲: موقعیت منطقه ۹ شهر مشهد (شهرداری مشهد، ۱۴۰۰).

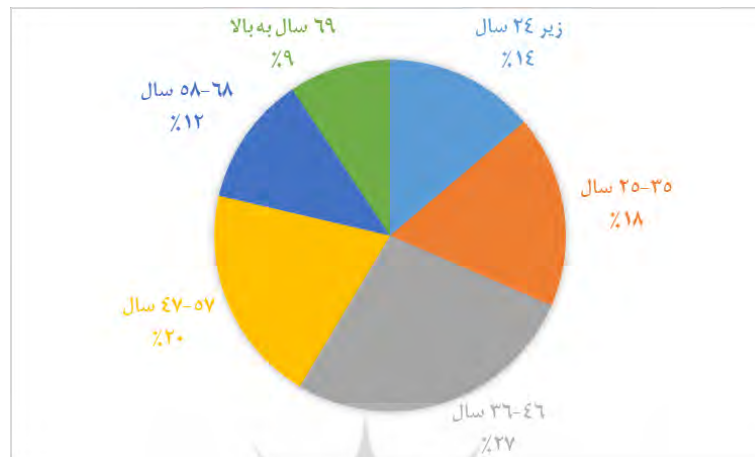
۵. یافته‌های پژوهش

یافته‌های مربوط به جنسیت پاسخگویان نشان داد: ۸۲ درصد معادل ۲۱۳ نفر از پاسخگویان مرد و ۱۸ درصد معادل ۷۰ نفر نیز زن بودند (شکل ۳).



شکل ۳: درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت

و به لحاظ سنی، دقت در سن پاسخگویان نشان می‌دهد پاسخگویان با محدوده سنی ۳۶-۴۶ سال با ۲۷ درصد و ۱۰۳ نفر بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده‌اند؛ در همین حال گروه سنی ۴۷-۵۷ سال با ۲۰ درصد و ۷۷ نفر، گروه سنی ۲۵-۳۵ سال با ۱۸ درصد و ۶۸ نفر در رده‌های بعدی قرار دارند. گروه سنی زیر ۲۴ سال با ۱۴ درصد و ۵۳ نفر، گروه سنی ۵۸-۶۸ سال با ۱۲ درصد و ۳۶ نفر در رده‌های آخر قرار دارند (شکل ۴).



شکل ۴: درصد پاسخگویان بر حسب سن

برای بررسی توزیع نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده که در آن اگر سطح معنی‌داری برای کلیه متغیرها بزرگتر از ۰.۰۵ باشد توزیع داده‌ها نرمال است؛ در غیر اینصورت توزیع داده‌ها غیرنرمال است.

جدول ۱: بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق

متغیر	مقدار Z	سطح معنی‌داری	نتیجه	تعداد سوال	مقدار ضریب آلفا	نتیجه
نقش (اقدامات) شهرداری در بهبود کیفیت زندگی شهری	۱.۲۵۶	۰.۸۵۶	توزیع نرمال است.	۲۲	۰.۸۶۳	مطلوب- پایا
رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری	۳.۵۸۶	۰.۶۹۸	توزیع نرمال است.	۱۶	۰.۸۵۰	مطلوب- پایا

همانطور که از جدول ۱ مشخص است سطح معنی‌داری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تمامی متغیرها بیشتر از ۰.۰۵ است بنابراین توزیع کلیه متغیرها نرمال است که می‌توان از آزمون‌های پارامتری نظیر آزمون تی تک‌نمونه‌ای (One Sample t-test) و رگرسیون (Regression) استفاده کرد. برای روایی و پایایی نیز روایی صوری و محتوایی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. در مرحله اول از روایی صوری استفاده شد؛ یعنی برای این که بدانیم پرسش‌های گنجانده شده مناسب و از جهت ظاهری روشن و بدون ابهام است از چندین صاحب‌نظر در این زمینه استفاده شد و میزان توافق این صاحب‌نظران در زمینه مناسب بودن گویه‌ها به‌عنوان روایی صوری ابزار جمع‌آوری اطلاعات بخش کمی موردنظر قرار می‌گیرد. در مرحله دوم، برای روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها از روایی محتوایی استفاده شد؛ برای بررسی روایی محتوایی از نظر استاد راهنما و مشاور استفاده شد تا محتوای سؤالات مورد تأیید آن‌ها قرار گیرد که تمامی محتوای سؤالات مورد تأیید آن‌ها قرار گرفت. برای سنجش پایایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات از آلفای کرونباخ

استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ برای سنجش میزان تک بعدی بودن نگرش ها، قضاوت ها، عقاید و سایر مقولاتی که اندازه گیری آن ها آسان نیست به کار می رود. نتایج حاصل از ضریب آلفای کرونباخ نشان داد که ضریب آلفای کرونباخ برای نقش (اقدامات) شهرداری در بهبود کیفیت زندگی شهری ۰.۸۶۲ و برای رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری نیز ۰.۸۵۰ بدست آمد که بالاتر از ۰.۷۰ هستند که نشان از مطلوب و پایا بودن پرسشنامه دارد. نتایج مربوط به وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری منطقه ۹ در جدول ۲ با آزمون تی تک- نمونه ای آمده است.

جدول ۲: نتایج آزمون تی تک نمونه ای وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری و شاخص های آن

گویش/شاخص	میانگین نظری (هر سؤال)	میانگین بدست آمده	انحراف استاندارد	سطح معنی داری (Sig)	df	مقدار t
۱. اعتماد به ساکنین محله	3	3.1097	1.15023	0.000	382	52.909
۲. تعلق خاطر به محله مسکونی	3	2.9478	1.05968	0.000	382	54.440
۳. میزان اطلاع از رخدادهای مهم در محله	3	3.1880	1.06891	0.000	382	58.368
۴. میزان ارتباط با همسایگان	3	2.6110	1.12216	0.000	382	45.535
۵. وجود فضای کافی برای گذراندن اوقات فراغت	3	2.2950	.99167	0.000	382	45.292
۶. وجود تقاطع ها و معابر حادثه خیز در محله	3	2.4178	1.15677	0.000	382	40.904
۷. مناسب بودن وضعیت جمع آوری زباله و رفت و روب در محله	3	2.6893	1.14867	0.000	382	45.819
۸. وجود حیوانات موذی (موش، حشرات بیماری زا و)	3	3.1540	1.11382	0.000	382	55.418
۹. رعایت استاندارد روشنایی معابر در محله	3	2.3185	1.15674	0.000	382	39.226
۱۰. برخورداری محله از فضای پیاده و پیاده روی	3	3.0366	.97009	0.000	382	61.259
۱۱. دور بودن از آلودگی صوتی در محله	3	3.0104	1.18228	0.000	382	49.832
۱۲. وجود تقاطع ها و معابر حادثه خیز در محله	3	3.0287	1.17420	0.000	382	50.480
۱۳. ارزیابی مطلوبیت آب مصرفی	3	2.7206	1.11523	0.000	382	47.742
۱۴. میزان همکاری درجدا سازی زباله و پسماند	3	2.9713	1.12873	0.000	382	51.517
۱۵. رعایت استاندارد های مسکن در محله مانند (ضد زلزله، عایق های حرارتی و غیره)	3	3.3864	1.14728	0.000	382	57.766

۴۳.۶۸۱	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۱۲۰۶۶	۲.۵۰۱۳	۳	۱۶. میزان دسترسی به مراکز خرید (مغازه های خرید مایحتاج روزانه، میدان تره بار و غیره) در محله
۶۳.۷۵۴	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۰۶۵۱۶	۳.۴۷۰۰	۳	۱۷. میزان دسترسی به مراکز فرهنگی و هنری (سرای محله، فرهنگسرا و غیره) در محله
۴۱.۶۱۹	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۲۱۷۹۳	۲.۵۹۰۱	۳	۱۸. میزان دسترسی به مراکز تفریحی و ورزشی (باشگاه، زمین های بازی و غیره) در محله
۴۳.۴۶۶	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۲۵۶۷۰	۲.۷۹۱۱	۳	۱۹. میزان دسترسی به فضای سبز عمومی (پارک، بوستان، پارک جنگلی و غیره) در محله
۴۸.۵۷۲	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۲۴۰۳۰	۳.۰۷۸۳	۳	۲۰. ارزیابی سرعت پاسخگویی و حضور به هنگام اورژانس، آمبولانس، آتش نشانی، پلیس هنگام بروز حوادث
۶۴.۰۳۳	۳۸۲	۰.۰۰۰	.۹۹۹۰۸	۳.۲۶۸۹	۳	۲۱. میزان دسترسی به خدمات بهداشتی و درمانی (بیمارستان، درمانگاه و غیره) در محله
۶۳.۴۴۲	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱.۰۲۶۱۰	۳.۳۲۶۴	۳	۲۲. میزان دسترسی به مراکز آموزشی (مدرسه، آموزشگاه های علمی، آموزشگاه های فنی و حرفه ای و غیره) در محله
۱۱۵.۴۹۲	۳۸۲	۰.۰۰۰	۱۰.۸۴۸۶۷	۶۳.۹۱۱۲	۶۶	وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری منطقه ۹

مطابق جدول ۲، در ارتباط با آزمون فرضیه اول و نتایج آن باید گفت؛ نتایج مربوط به آزمون تی تک نمونه ای در ارتباط با فرضیه اول نشان داد؛ سطح معنی داری برای کلیه شاخص های "وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری منطقه ۹" کمتر از ۰.۰۵ است ($P < 0.05$)، و مقدار آماره تی (t) هم بزرگتر از ۱.۹۶+ (مقدار استاندارد) است بنابراین می توان گفت کلیه شاخص های مربوط به "وضعیت کیفیت زندگی مردم در ارتباط با اقدامات شهرداری منطقه ۹" معنی دار بوده است. این یافته ها همسو و سازگار با نتایج پژوهش صفائی نمین و همکاران (۱۴۰۰)، علوی علی آبادی (۱۴۰۰)، وطن پرست و همکاران (۱۳۹۹)، قادری و همکاران (۱۳۹۸)، لک (۱۳۹۸)، نصرالله الحسینی و رمضان پور (۱۳۹۵)، است.

نتایج مربوط به رضایت ساکنان از اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری در جدول ۳، با آزمون تی تک نمونه ای آمده است.

جدول ۳: نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای وضعیت رضایت ساکنان از اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری

مقدار t	df	سطح معنی - داری (Sig)	انحراف استاندارد	میانگین بدست آمده	میانگین نظری (هر سؤال)	گویه/شاخص
58.183	382	۰,۰۰۰	1.05914	3.1488	3	۱. میزان موفقیت کارکنان شهرداری در انجام وظایفشان در زمینه تکریم ارباب رجوع
56.385	382	۰,۰۰۰	0.98054	2.8251	3	۲. پاسخگویی شهرداری در رسیدگی به خواسته ها و نیازها
52.347	382	۰,۰۰۰	0.91510	2.6084	3	۳. میزان موفقیت شهرداری در کنترل ساخت و سازها و صدور پروانه کسب
43.098	382	۰,۰۰۰	1.16664	2.5692	3	۴. میزان موفقیت شهرداری در انجام وظایف در زمینه ایجاد فضای گذران اوقات فراغت و برنامه های رفاهی
42.299	382	۰,۰۰۰	1.15968	2.5065	3	۵. میزان موفقیت شهرداری در آماده سازی فضاهای ورزشی برای شهروندان
43.919	382	۰,۰۰۰	1.10643	2.4830	3	۶. میزان موفقیت شهرداری در زمینه ی ارائه ی خدمات حمل و نقل شهری و ساماندهی آن (به ویژه اتوبوسرانی)
46.496	382	۰,۰۰۰	1.20667	2.8668	3	۷. میزان موفقیت شهرداری در اجرای قوانین و مقررات مربوط به نما و شکل ظاهری ساختمانها
44.511	382	۰,۰۰۰	1.08712	2.4726	3	۸. میزان موفقیت شهرداری در خصوص خدمات شهری از جمله جمع آوری زباله
58.895	382	۰,۰۰۰	1.01424	3.0522	3	۹. اطلاع رسانی شفاف از وضعیت اجرای پروژه های زیربنایی شهر به شهروندان
42.581	382	۰,۰۰۰	1.11601	2.4282	3	۱۰. میزان موفقیت شهرداری در برآوردن رضایت شهروندان در اجرای پروژه های زیربنایی شهری
43.472	382	۰,۰۰۰	1.13663	2.5248	3	۱۱. میزان موفقیت شهرداری در تسهیل روند انجام کارهای

						درون سازمان با بهره گیری از زیرساختهای IT
47.856	382	۰,۰۰۰	1.04212	2.5483	3	۱۲. میزان موفقیت شهرداری در کاهش هزینه های احداث ساختمان
43.844	382	۰,۰۰۰	1.00579	2.2533	3	۱۳. میزان ارائه خدمات تعهدشده به شکل صحیح و در زمان مقرر در معاونت شهرسازی منطقه ۹ شهر مشهد
56.472	382	۰,۰۰۰	۰,۹۵۳۶۹	2.7520	3	۱۴. میزان تلاش در جهت حذف فرآیندهای زائد اداری
44.361	382	۰,۰۰۰	1.05510	2.3916	3	۱۵. متناسب بودن ساختار شهرداری با فعالیتهایش
47.683	382	۰,۰۰۰	1.08875	2.6527	3	۱۶. میزان موفقیت در برآوردن انتظارات شهروندان از مدیریت شهری
67.351	382	۰,۰۰۰	12.98780	44.6971	48	رضایت ساکنان از اقدامات شهرداری در تأمین خدمات شهری

مطابق جدول ۳، در ارتباط با آزمون فرضیه دوم باید گفت تأمین خدمات شهری به طور قابل توجهی پایین تر از سطح نظری تعیین شده (۳ یا معادل ۴۸ امتیاز کل) است. از میان شاخص ها، فقط دو مورد: عملکرد کارمندان در انجام وظایف مربوط به تکریم ارباب رجوع (میانگین ۳۱.۴) و اطلاع رسانی شفاف وضعیت اجرای پروژه های زیربنایی (میانگین ۳۰.۵) ورودی های رضایت شهروندان را تا حدی به سطح متوسط نزدیک کرده اند؛ در حالی که در ۱۴ شاخص دیگر مانند ارائه خدمات تعهدشده به موقع (میانگین ۲۰.۵۲)، تطبیق ساختار شهرداری با فعالیت ها (میانگین ۲۰.۳۹) و موفقیت در برآوردن رضایت در پروژه های زیربنایی (میانگین ۲۰.۴۲) ارزش ها به شدت پایین تر از حد نظری به دست آمده است. به عبارت دیگر، پاسخگویی شهرداری در زمینه هایی چون رسیدگی به خواسته ها و نیازهای شهروندان، کنترل ساخت و ساز و صدور پروانه کسب، ایجاد فضاهای گذران اوقات فراغت، تدارک فضاهای ورزشی، ارائه خدمات حمل و نقل (به ویژه اتوبوسرانی)، اجرای قوانین مربوط به نما و شکل ظاهری ساختمان ها، جمع آوری زباله، بهره گیری از زیرساخت های IT، کاهش هزینه های احداث ساختمان و حذف فرآیندهای زائد اداری همگی از سطح رضایت مطلوب برخوردار نیستند. این نارضایتی از اقدامات شهرداری به طور عمده به عدم تطبیق سریع و به موقع خدمات، نبود نیازسنجی دقیق و برنامه ریزی شفاف مربوط می شود؛ به طوری که بسیاری از ساکنان معتقدند خدمات تعهدشده در معاونت شهرسازی به طور صحیح و به موقع اجرایی نشده و ساختار شهرداری پاسخگوی نیازهای محلی نیست. همچنین، ضعف نظارتی شورای شهر در حوزه قانونگذاری و نظارت بر عملکرد اجرایی شهرداری، سهم عمده ای در ایجاد این نارضایتی دارد. مطابق دیدگاه پال، مدیران شهری به عنوان دروازه بان در تخصیص منابع کمیاب نقش مستقلى دارند که می تواند موجب بروز عدم هماهنگی شود. این یافته ها همسو با نتایج پژوهش های زنگانه و همکاران (۱۴۰۰)، کرکره آبادی و همکاران (۱۳۹۸)، مرادی و همکاران (۱۳۹۸)، شکری و همکاران (۱۳۹۶)، کمری

و رستمی (۱۳۹۶)، محمدی کاظم آبادی و برهانی (۱۳۹۵)، و ناهمسو با نتایج پژوهش‌های فرج پور ناصر و همکاران (۱۴۰۰) است.

برای سنجش فرضیه سوم از آزمون رگرسیون استفاده شد. نتایج مربوط به آزمون ضریب همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه سوم در جدول ۴، آمده است.

جدول ۴: نتایج ضریب همبستگی بین اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری و بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه

۹

آزمون - دوربین - واتسون	تخمین خطای استاندارد	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی پیرسون	Model
۱.۶۳۸	۹.۹۸۶۰۶	۰.۴۰۹	۰.۴۱۰	۰.۶۴۱	رابطه بین اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری و بهبود کیفیت زندگی ساکنان

دقت در نتایج فرضیه سوم نشان می‌دهد سطح معنی‌داری ارتباط بین اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری و بهبود کیفیت زندگی ساکنان مطلوب و ضریب همبستگی نیز مثبت است. ($\text{sig}=0.000$, $r=0.641$). بنابراین بین اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری و بهبود کیفیت زندگی ساکنان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد.

جدول ۵: آزمون تحلیل واریانس تاثیر اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه

۹

سطح معنی‌داری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	جمع مربعات	مدل
۰.۰۰۰	۲۶۵.۱۶۸	۲۶۴۴۲.۹۸۹	۱	۲۶۴۴۲.۹۸۹	تاثیر اقدامات شهرداری در تامین
		۹۹.۷۲۱	۳۸۱	۳۷۹۹۳.۸۷۸	خدمات شهری بر بهبود کیفیت
			۳۸۲	۶۴۴۳۶.۸۶۷	جمع

با بررسی جدول ۵، آزمون تحلیل واریانس نیز نشان داد که مقدار آماره F در سطح خطای ۰.۰۵ معنی‌دار است که نشان می‌دهد متغیر مستقل از قدرت تبیین بالایی برخوردار است و قادر است به خوبی تغییرات متغیر وابسته را تبیین نماید.

جدول ۶: نتایج تحلیل رگرسیون تأثیر اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان

منطقه ۹

سطح معنی‌داری	t	ضرایب استاندارد بتا	ضرایب غیراستاندارد		مدل
			خطای استاندارد	بتای غیراستاندارد	
۰.۱۵۸	-۱.۴۱۴		۳.۰۵۳	-۴.۳۱۷	مقدار ثابت
۰.۰۰۰	۱۶.۲۸۴	۰.۶۴۱	۰.۰۴۷	۰.۷۶۷	تاثیر اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹

نتایج حاصل از معادله رگرسیونی (جدول ۶)، نیز نشان داد سطح معنی داری تاثیر اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹ مطلوب و ضریب تاثیر نیز مثبت است ($\beta = 0.641$, $\text{sig} = 0.000$) است. بنابراین، اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری بر بهبود کیفیت زندگی ساکنان منطقه ۹ تاثیر مثبت دارد. باتوجه به ضریب تاثیر گفت؛ به ازای یک واحد انحراف استاندارد تغییر در اقدامات شهرداری در تامین خدمات شهری، ۰.۶۴۱ واحد انحراف استاندارد کیفیت زندگی ساکنان منطقه بهبود می یابد.

۶. نتیجه گیری و پیشنهادات

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش شهرداری در بهبود کیفیت محیط زندگی شهروندان در منطقه ۹ مشهد انجام شده است. نتایج نشان می دهد که شاخص های کیفیت زندگی در این منطقه دارای نوساناتی هستند؛ به طوری که دسترسی به مراکز فرهنگی و هنری، رعایت استانداردهای مسکن (از قبیل مقاومت در برابر زلزله و عایق کاری حرارتی) و دسترسی به مراکز آموزشی وضعیت مناسبی دارند. اما از سوی دیگر، شاخص هایی مانند وجود فضای کافی برای گذراندن اوقات فراغت، حضور تقاطع ها و معابر حادثه خیز و رعایت استاندارد روشنایی معابر، به طور قابل ملاحظه ای در وضعیت نامطلوبی قرار دارند. به طور کلی، کیفیت زندگی مرتبط با اقدامات شهرداری در منطقه ۹ مطابق انتظار نبوده و کمبودهایی در ابعاد مختلف خدمات شهری مشاهده می شود؛ به طوری که علاوه بر وجود فقط اقدامات اولیه مانند روشنایی و بهسازی معابر، سایر شاخص ها از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند. این وضعیت می تواند موجبات مهاجرت ساکنان یا افزایش نارضایتی و عدم همکاری آنها با شهرداری را فراهم آورد. همچنین، ساکنان معتقدند ارائه خدمات تعهدشده به ویژه در معاونت شهرسازی به موقع و به صورت صحیح انجام نمی شود و ساختار شهرداری با نیازهای محلی تطبیق ندارد. بنابراین، برای بهبود کیفیت محیط شهری، لازم است شهرداری علاوه بر استفاده از منابع و امکانات مادی، از ایده ها و منابع انسانی و گروه های خودیار محلی نیز بهره برد. نتایج این پژوهش با یافته های زنگانه و همکاران (۱۴۰۰) همسویی دارد که نشان می دهد اقدامات به موقع و منسجم مدیریت شهری تاثیر مثبتی بر ارتقای کیفیت زندگی دارند.

۷. پیشنهادها

- پیشنهاد می شود با همکاری گروه های محلی (گروه های خودیار یا جوانان محلی) و تشکیل یک کارگروه مشترک بین شهرداری و گروه های محلی برنامه ریزی برای از بین بردن حیوانات موذی اقدامات مشترکی صورت بگیرد.
- پیشنهاد می شود ساکنان منطقه ۹ با راه اندازی یک کانال تلگرامی یا صفحه اینستاگرامی مسائل و مشکلات محلی را بیان نمایند و شهرداری منطقه ۹ نیز به عضویت این کانال یا صفحه اینستاگرامی درآمد و مسائل و مشکلات منطقه را به طور روزانه رصد نماید.
 - پیشنهاد می شود متنفذین و ریش سفیدان به همراه متخصصین عمران محلی در قالب مجمعی برای راهنمایی و مشاوره در زمینه ساخت و سازهای محلی با شهرداری همکاری نمایند.
 - پیشنهاد می شود واحدهای مسکونی و تجاری که دارای فرم و شکل متناسب با معابر محلی نیستند با کمک و تسهیلات شهرداری و رضایت مالکین مورد نوسازی قرار گیرند.

- پیشنهاد می‌شود با کمک خیرین محلی یا خیرین سایر مناطق، شهرداری و ساکنین (با قرارداد مکان) مراکز و خدمات بهداشتی درمانی موردنیاز در منطقه ۹ شهرداری مشهد احداث و مورد بهره‌برداری تمامی اهالی منطقه شود.
- پیشنهاد می‌شود به منظور تکریم بهتر ارباب رجوع سامانه ثبت شکایت و پاسخگویی به صورت تلفنی، پیامکی و تلگرامی در شهرداری منطقه ۹ برای ثبت شکایات شهروندان راه‌اندازی شود.
- پیشنهاد می‌شود قبل از اجرای هرگونه پروژه در منطقه، بنرهای معرفی پروژه نصب شود تا مردم منطقه از کم و کیف، محدوده اجرای پروژه و اهداف آن آگاهی باشند.
- پیشنهاد می‌شود مجوزهای ساخت و سازها و صدور پروانه به صورت آنلاین در قالب سامانه شهرداری ارائه شود تا از تراکم در شهرداری جلوگیری شود و سطح رضایتمندی شهروندان از خدمات آنلاین شهرداری نیز افزایش یابد.

منابع:

- یزدانی، محمدحسن، دولتیاریان، کامران، ابراهیم زاده بورک آباد، رامین و امینی تهرانی، علیرضا. (۱۴۰۳). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد اجرایی و خدماتی شهرداری (نمونه مورد مطالعه: شهرداری شهر نورآباد). جغرافیا و روابط انسانی
- هزاره، وحید و باخرزی قزالحصار، سیدمحمد. (۱۳۹۷). پهنه بندی خطر سیلاب شهری در منطقه ۹ شهرداری مشهد. جغرافیا و روابط انسانی. 1158-1140, 1(2),
- سماواتی، مهدی (۱۳۹۹). نقش بیمه اجتماعی کشاورزان، روستائیان و عشایر بر سطح کیفیت زندگی بیمه شدگان، اولین کنفرانس بین المللی چالش‌ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری، ساری.
- شرافتی، علی و احمدی، محسن و علی آبادی، حسین (۱۴۰۰). برنامه ریزی شهری جهت توسعه پایدار و عدالت اجتماعی در شهر بجنورد، سیزدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و توسعه شهری، بابل.
- شکری، پری و احمدی، حسن و مهدوی، مانده و خسروی، عباس (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی سکونت‌ی شهروندان از کیفیت محیط در محله‌های شهری (مطالعه موردی: محلات شهر بابلسر).
- صفائی‌نمین، رسا و صفائی‌نمین، رسول (۱۴۰۰). بررسی نقش و جایگاه مدیریت شهری در کیفیت زندگی و ارتقا آن، اولین کنفرانس ملی پژوهش‌های سازمان و مدیریت، تهران.
- صفری، کرم (۱۴۰۰). مدیریت شهری و نقش آن در نهادینه سازی عدالت اجتماعی در فضاهای شهری (نمونه موردی: شهر ارومیه)، کنفرانس ملی معماری، عمران، شهرسازی و افق‌های هنر اسلامی در بیانیه گام دوم انقلاب، تبریز.

- علوی علی آبادی، سیدمیثم (۱۴۰۰). استانداردهای زندگی و بررسی کیفیت زندگی شهروندی در مدیریت شهری، هفتمین کنفرانس بین المللی تحقیقات بین رشته‌ای در عمران، معماری و مدیریت شهری قرن ۲۱، تهران.
- فرج پور باصر، سویل و موسوی، میرسعید و اکبری نامدار، شبنم (۱۴۰۰). بازشناسی عوامل مؤثر بر کالبد فضاهای مسکونی و سنجش میزان رضایتمندی ساکنان مجتمع‌های مسکونی از کیفیت کالبدی محیط مسکونی (مورد شناسی: مجتمع مسکونی آسمان تبریز).
- Battis-Schinker Eva, Sarah Al-Alawi, Robert Knippschild, Karolina Gmur, Sławomir Książek, Marta Kukuła, Magdalena Belof (2021). Towards quality of life indicators for historic urban landscapes – Insight into a German-Polish research project. *Environmental and Sustainability Indicators*. 10.
- Bennedjai Radhia and Bencherif Meriama (2022). Local Urban Management for Improving the Quality of Life in Algerian Collective Housing Estates. *Journal of Urban Planning and Development*. 148.
- Giannico Vincenzo, Giuseppina Spano, Mario Elia, Marina D'Este, Giovanni Sanesi, Raffaele Laforteza (2021). Green spaces, quality of life, and citizen perception in European cities. *Environmental Research*. 196.
- Guida Carmen, Carpentieri Gerardo (2021). Quality of life in the urban environment and primary health services for the elderly during the Covid-19 pandemic: An application to the city of Milan (Italy). *Cities*. 110.
- Hennessy Maria, Sullivan Karen A. (2022). Quality of life, community integration, service needs and clinical outcomes of people with traumatic brain injury in urban, regional and remote areas of Queensland, Australia. *Australian Journal of Rural Health*. 30(2):164-174.
- Koramaz, E.K., Türkoğlu, H. (2018). Measuring and Understanding Urban Parks' Contribution to Quality of Life in Istanbul. *Soc Indic Res* 138: 335–351.
- Meerow Sara, Pani Pajouhesh & Thaddeus R. Miller (2019). Social equity in urban resilience planning, *Local Environment*, 24:9, 793-808.
- Mouratidis Kostas (2021). Urban planning and quality of life: A review of pathways linking the built environment to subjective well-being. *Cities*. 115.
- Piasna. A. Plagnol. A. (2018). Women's Job Quality across Family Life Stages: An Analysis of Female Employees across 27 European Countries. *Soc Indic Res* 139. 1065–1084.
- Raju. Suruthi & Kumar. Vijay. (2020). Quality of life of women working from home in COVID-19 lockdown: a questionnaire survey. *International Journal of Community Medicine and Public Health*. 7. 3947. 10.18203/2394-6040.ijcmph20204359.
- Romice, O., Thwaites, K., Porta, S., Greaves, M., Barbour, G., Pasino, P. (2017). Urban Design and Quality of Life. In: Fleury-Bahi, G., Pol, E., Navarro, O. (eds)

Handbook of Environmental Psychology and Quality of Life Research. International Handbooks of Quality-of-Life. Springer, Cham.

- Verster Belinda. (2020). reimagining collaboration in urban planning through a social practice lens: Towards a conceptual framework. Town and Regional Planning. 76.
- Wann-Ming Wey (2019). Constructing urban dynamic transportation planning strategies for improving quality of life and urban sustainability under emerging growth management principles. Sustainable Cities and Society. 44:275-290.
- Yanthy. Putu & Dewi. Luh & Juwitasari. W. (2015). Quality of Life (QOL) of Balinese Women Working in Spa Tourism Industry. Journal of Business on Hospitality and Tourism. 1. 13. 10.22334/jbhost.v1i1.16.
- Yi Jian Izzy, Jiemei Luo, Edwin H.W. Chan (2020). Spatial justice in public open space planning: Accessibility and inclusivity. Habitat International. 97.
- Zhang, Y., Van den Berg, A., Van Dijk, T., & Weitkamp, G. (2017). Quality over Quantity: Contribution of Urban Green Space to Neighborhood Satisfaction. International Journal of Environmental Research and Public Health, 14(5), 535.
- Zhou Jian; Zhong Xiaohua (2020). Social Justice in Urban Planning: Reflections on Urban Planning in a Perspective of Social Space.

