





دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت شهری

ارزیابی کارکرد شهرداری در ارتقاء کیفیت زندگی شهری

مطالعه ای در منطقه ۴ شهرداری تهران

نگارنده : سالار سیامکی

استاد راهنما: جناب آقای دکتر غلامرضا کاظمیان

استاد مشاور: جناب آقای دکتر وجه الله قربانی زاده

تابستان ۱۳۸۹

تقدیم به:

پدرم، یکتاترین شخصیت حاضر در زندگی‌م، که هر آنچه خوبیم هست از راهنمایی اوست.

و به مادرم، پرآوازه‌ترین ترانه‌هستیم، که تمام بودنم از اوست و از آن اوست.

و به ...

تمامی آنان که یکتاپرستند، علم را دوست می‌دارند و به ایرانی سربلند عشق می‌ورزند.

سپاسگذاری و تشکر

منت خدای را عز و جل که طاعتش موجب قربتست و به شکر اندرش مزید نعمت، هر نفسی که فرو میرود ممد حیاتست و چون برمی آید مفرح ذات. پس در هر نفسی دو نعمت موجود است و بر هر نعمتی شکری واجب....

بر خود وظیفه می دانم که از زحمات همه آنانی که به نحوی در تهیه این پایان نامه مرا یاری داشتند تشکر کنم، از جمله:

جناب آقای دکتر کاظمیان، استاد راهنمای بزرگوارم که در تمامی مراحل پایان نامه با ریزبینی و تیزبینی علمی و دقیق خود همراه اینجانب بوده اند.

جناب آقای دکتر قربانی زاده، استاد مشاور بزرگوارم که همراه و یاور همیشگی دانشجویان گروه بوده و هستند.

اساتید محترم و گرامیم جناب آقایان دکتر دلجو، دکتر ارباب، دکتر شریف زاده، دکتر رودساز، دکتر ابطحی، دکتر رضایی منش، دکتر حسین پور و کلیه دوستان، همکاران، دانشجویان و اساتیدی که به هر نحوی مرا یاری نمودند و اسامی آنان از قلم افتاده است که نقش مهمی در ایجاد و گسترش روحیه و انگیزه علمی اینجانب داشته اند.

چکیده (خلاصه پایان نامه)

کیفیت زندگی شهری^۱ مفهومی است که از دهه ۱۹۶۰ وارد ادبیات طراحی شهری کشورهای توسعه یافته گردید. جایی که مدیران و مسئولان شهری خود را و شهروندان را از بند کمیت ها تا حدی رها کردند، تا به مفهومی مهمتر یعنی کیفیت زندگی در شهرها بپردازند. کیفیت زندگی شهری همواره با وجود شاخصهای مورد بررسی، پایش و اندازه گیری قرار گرفته است. شاخصهای کیفیت زندگی شهری به دو دسته شاخصهای عینی (واقعی) و شاخصهای ذهنی (روانی) تقسیم میشوند. شاخصهای عینی بر آمارهای واقعی و داده های ثانویه و شاخصهای ذهنی بر مسایل روانی و درک و تصور انسان متکی هستند.

در این تحقیق با بررسی مطالعات و تجربیات جهانی در زمینه کیفیت زندگی شهری و شاخصهای آن، شاخصهای مختلف استخراج شده و با نظر تعداد محدودی از مدیران و متخصصان مدیریت شهری در تهران این شاخصها از لحاظ اهمیت مورد بررسی قرار گرفته اند. در مرحله بعدی با حذف شاخصهای دارای اهمیت پایین مابقی شاخصها اعم از شاخصهای ذهنی و شاخصهای عینی در قالب یک مدل، با استفاده از آمار و ارقام موجود و نیز توزیع پرسشنامه بین نمونه مناسبی از شهروندان منطقه ۴ شهرداری تهران مورد سنجش قرار گرفت تا میزان رضایت آنان از شاخصهای کیفیت زندگی شهری و شاخص کلی کیفیت زندگی شهری و نیز میزان رضایت آنها از شهرداری منطقه، مورد بررسی و اندازه گیری قرار گیرد.

سنجش شاخصهای مدل این تحقیق نشان داد که میزان رضایت شهروندان در هیچ یک از ۶ بعد اصلی مدل یعنی، ابعاد اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی، حمل و نقل، خدمات و زیرساختها و سیاسی و اداری حتی به حد متوسط نیز نرسیده است. بررسی ۵۲ شاخص سنجش کیفیت زندگی شهری نیز نشان داد تنها در ۱۰ شاخص میزان رضایت شهروندان بیشتر از حد متوسط است. میزان رضایت شهروندان از شهرداری منطقه نیز پایین تر از حد متوسط محاسبه گردید. ضمن اینکه در بین نواحی ۹ گانه این منطقه تفاوت معنی داری در رضایت از شاخص کلی کیفیت زندگی شهری و شاخصهای اصلی ۶ گانه آن وجود دارد و البته در تمامی این نواحی نیز سطح کیفیت زندگی شهری پایینتر از متوسط بوده است. در نهایت با توجه به قوانین و مقررات موجود در مورد شهرداری ها، شاخصهایی که در حوزه وظایف قانونی شهرداری است استخراج گردید و با دیگر شاخصها از نظر میزان رضایت شهروندان مقایسه گردید.

کلیدواژه ها: کیفیت زندگی شهری - شاخص عینی - شاخص ذهنی - مدیریت شهری - تهران - منطقه ۴ شهرداری تهران

^۱ Quality of Urban Life

فهرست مطالب

ج	تقدیم
د	سپاسگذاری و تشکر
ه	چکیده
و	فهرست مطالب
ی	فهرست اشکال و جداول و نمودارها

فصل اول: کلیات تحقیق

۱	۱-۱ مقدمه
۲	۲-۱ بیان مسئله
۴	۳-۱ اهمیت و ضرورت
۶	۱-۳-۱ معرفی منطقه ۴ شهرداری تهران
۹	۴-۱ سوالهای تحقیق
۹	۵-۱ اهداف تحقیق
۱۰	۶-۱ پیشینه تحقیق
۱۰	۱-۶-۱ مقدمه
۱۰	۱-۶-۱-۲ ایران
۱۲	۱-۶-۱-۳ سایر کشورها
۱۶	۷-۱ روش تحقیق
۱۶	۱-۷-۱ قلمرو مکانی
۱۷	۲-۷-۱ قلمرو زمانی
۱۷	۳-۷-۱ روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه
۱۷	۴-۷-۱ ابزارهای گردآوری اطلاعات
۱۸	۸-۱ واژه ها و اصطلاحات

فصل دوم: مبانی و معیارهای تحلیل کیفیت زندگی شهری

۲۱	۱-۲- مقدمه
۲۲	۲-۲- تعاریف و مفاهیم بنیادین
۲۲	۱-۲-۲- مفهوم کیفیت
۲۳	۲-۲-۲- مفهوم کیفیت زندگی
۲۷	۱-۲-۲-۲- دیدگاههای مربوط به کیفیت زندگی
۳۱	۳-۲-۲- کیفیت زندگی شهری
۳۵	۴-۲-۲- شهرداری و کیفیت زندگی شهری
۴۲	۳-۲- مفاهیم و تئوری های کیفیت زندگی شهری
۴۲	۱-۳-۲- شهر خوب
۴۵	۲-۳-۲- شهر سالم
۴۷	۱-۲-۳-۲- کیفیت های شهر سالم
۴۸	۲-۲-۳-۲- معیارها و شاخصهای شهر سالم
۵۱	۳-۳-۲- توسعه شهری پایدار
۵۵	۴-۳-۲- حقوق شهروندی
۵۶	۵-۳-۲- طراحی فضاهای شهری و کیفیت زندگی شهری
۵۸	۴-۲- مدلها و شاخصهای اندازه گیری کیفیت زندگی شهری
۶۳	۱-۴-۲- تجارب کشورهای توسعه یافته
۶۳	۱-۱-۴-۲- تجارب هلند
۶۷	۲-۱-۴-۲- تجربه کانادا
۶۸	۳-۱-۴-۲- تجارب آمریکا
۷۳	۲-۴-۲- تجارب کشورهای در حال توسعه
۷۳	۱-۲-۴-۲- تجارب مالزی
۷۴	۲-۲-۴-۲- تجارب برزیل
۷۴	۳-۲-۴-۲- تجارب استانبول
۷۷	۳-۴-۲- تجارب ایران
۸۲	۵-۲- وظایف قانونی شهرداری تهران در ارتباط با افزایش کیفیت زندگی شهری
۸۹	۱-۵-۲- خلاهای قانونی
۹۱	۶-۲- جمعبندی و آرایه مدل تحقیق

فصل سوم: روش تحقیق	
۹۶	۱-۳- مقدمه
۹۶	۲-۳- نوع و روش تحقیق
۹۹	۳-۳- جامعه آماری (مکانی و زمانی)
۱۰۰	۴-۳- نمونه آماری
۱۰۲	۵-۳- روشها و ابزارهای گردآوری اطلاعات
۱۰۳	۱-۵-۳- طراحی و تنظیم پرسشنامه و نحوه مقیاس بندی
۱۰۳	۱-۱-۵-۳- سوال های پرسشنامه
۱۰۴	۲-۱-۵-۳- نحوه مقیاس بندی
۱۰۷	۶-۳- روایی یا اعتبار
۱۰۸	۷-۳- پایایی
۱۱۰	۱-۷-۳- روش آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه ها
۱۱۰	۸-۳- روش تجزیه و تحلیل داده ها

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته ها و آزمون فرضیات	
۱۱۱	۱-۴- مقدمه
۱۱۲	۲-۴- تعیین اهمیت و اولویت بندی شاخصها.
۱۱۶	۳-۴- میزان رضایت از کیفیت زندگی شهری در منطقه مورد مطالعه
۱۱۶	۱-۳-۴- یافته های تحقیق (تحلیل توصیفی)
۱۱۶	۱-۱-۳-۴- اطلاعات دموگرافیک پاسخگویان
۱۲۴	۲-۱-۳-۴- یافته های اصلی تحقیق
۱۲۹	۲-۳-۴- تجزیه و تحلیل یافته ها (تحلیل استنباطی)
۱۵۵	۴-۴- پاسخ سوالات تحقیق
۱۶۲	۵-۴- جمع بندی

فصل پنجم: خلاصه تحقیق، نتیجه گیری و پیشنهادات	
۱۶۳	۱-۵- جمع بندی یافته های تحقیق
۱۷۳	۲-۵- ارائه پیشنهادات

۱۷۵	۱-۲-۵ - پیشنهادات مبتنی بر یافته های تحقیق
۱۷۵	۱-۱-۲-۵ - پیشنهادات برای افزایش کارکرد شهرداری در ارتقای کیفیت زندگی شهری
۱۷۸	۲-۱-۲-۵ - پیشنهادات برای ارتقای کیفیت زندگی شهری
۱۸۰	۲-۲-۵ - پیشنهادات جنبی
۱۸۱	۳-۲-۵ - پیشنهادات کاربردی
۱۸۲	۳-۵ - پیشنهادات برای تحقیقات بعدی
۱۸۴	منابع
۱۹۳	پیوست ها

فهرست اشکال و جداول و نمودارها

(جداول)

شماره	عنوان
جدول ۱-۱	مقایسه وضعیت عمومی منطقه ۴ با شهر تهران
جدول ۲-۱	شاخصهای عینی مورد نظر در تحقیق به تفکیک نواحی
جدول ۲-۱	نظریه زاف در رابطه با کیفیت زندگی
جدول ۲-۲	معیارها و شاخصهای شهرسازی
جدول ۳-۲	محورها، شاخصها و تعداد متغیرهای آنها درسنجش کیفیت زندگی هلند
جدول ۴-۲	شاخصها و متغیرهای کیفیت زندگی موسسه جکسونویل در سپتامبر ۲۰۰۷
جدول ۵-۲	شاخصها و توصیف کننده های اصلی هر یک از ابعاد هشتگانه کیفیت زندگی
جدول ۶-۲	شاخصهای کیفیت زندگی شهری و متغیرهای تشکیل دهنده آن
جدول ۷-۲	شاخصهای سنجش کیفیت زندگی و میزان اهمیت هر یک در منطقه ۴ شهرداری تهران
جدول ۸-۲	ابعاد، مولفه ها و شاخصهای سنجش کیفیت زندگی شهری منطقه ۴ شهرداری تهران و وظایف قانونی شهرداری مرتبط با آنها
جدول ۹-۲	مدل تحقیق: شاخصهای سنجش کیفیت زندگی شهری در منطقه ۴ شهرداری تهران
جدول ۱-۳	نمونه ای از طیف لیکرت
جدول ۲-۳	شاخصهای سنجش کیفیت زندگی شهری و سوالات مربوط به آنها در پرسشنامه
جدول ۱-۴	میزان اهمیت شاخصهای نهایی سنجش کیفیت زندگی شهری منطقه ۴ شهرداری تهران
جدول ۲-۴	شاخصهای عینی مورد نظر در تحقیق به تفکیک نواحی
جدول ۳-۴	نسبت جمعیتی و نسبت پخش پرسشنامه ها
جدول ۴-۴	فراوانی برای جنسیت پاسخ دهندگان به پرسشنامه
جدول ۵-۴	فراوانی برای سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه
جدول ۶-۴	فراوانی برای موقعیت در خانوار پاسخ دهندگان به پرسشنامه
جدول ۷-۴	فراوانی برای میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه

- جدول ۸-۴: جدول فراوانی برای ناحیه محل سکونت پاسخ دهندگان به پرسشنامه
- جدول ۹-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای اقتصادی کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۰-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای اجتماعی کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۱-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای زیست محیطی کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۲-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای خدمات و زیرساختها کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۳-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای سیاسی و اداری کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۴-۴: میزان رضایت پاسخگویان از شاخصهای حمل و نقل کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۵-۴: میزان رضایت پاسخگویان از ابعاد کیفیت زندگی شهری
- جدول ۱۶-۴: وضعیت جنسیت و ناحیه سکونت پاسخگویان
- جدول ۱۷-۴: وضعیت سن و ناحیه سکونت پاسخگویان
- جدول ۱۸-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین هر کدام از شش طبقه شاخصهای کیفیت زندگی شهری و خود شاخص کیفیت زندگی شهری با مقدار ۳,۵ (مابین متوسط و زیاد)
- جدول ۱۹-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین هر کدام از شش طبقه شاخصهای کیفیت زندگی شهری و خود شاخص کیفیت زندگی شهری با مقدار ۳ (حد وسط)
- جدول ۲۰-۴: آزمون تی زوجی برای مقایسه شش شاخص کیفیت زندگی شهری
- جدول ۲۱-۴: آزمون تی دو نمونه ای مستقل برای بررسی تاثیر جنسیت بر میزان رضایت از شاخصهای کیفیت زندگی شهری
- جدول ۲۲-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص اقتصادی کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۲۳-۴: آزمون دانکن برای مقایسه دو بدوی میانگینها در چهار گروه سنی
- جدول ۲۴-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص اجتماعی کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۲۵-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص زیست محیطی کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۲۶-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص خدمات و زیرساختها کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۲۷-۴: نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص سیاسی و اداری کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۲۸-۴: آزمون دانکن برای به مقایسه دو بدوی میانگینها در چهار گروه سنی

- جدول ۲۹-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص حمل و نقل کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۰-۴ آزمون دانکن برای مقایسه دو بدوی میانگینها در چهار گروه سنی
- جدول ۳۱-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص کیفیت زندگی شهری در سنین مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۲-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص اقتصادی کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۳-۴ آزمون دانکن
- جدول ۳۴-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص اجتماعی کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۵-۴ آزمون دانکن برای مقایسه دو بدوی میانگینها در پنج ناحیه
- جدول ۳۶-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص زیست محیطی کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۷-۴ آزمون دانکن
- جدول ۳۸-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص خدمات و زیر ساختها کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۳۹-۴ آزمون دانکن
- جدول ۴۰-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص سیاسی و اداری کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۴۱-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص حمل و نقل کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۴۲-۴ آزمون دانکن
- جدول ۴۳-۴ نتایج آزمون فرض برابری میانگین طبقات شاخص کیفیت زندگی شهری در نواحی مختلف با استفاده از آنالیز واریانس
- جدول ۴۴-۴ آزمون دانکن
- جدول ۴۵-۴ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای اقتصادی
- جدول ۴۶-۴ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای اجتماعی
- جدول ۴۷-۴ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای زیست محیطی
- جدول ۴۸-۴ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای خدمات و زیرساختها
- جدول ۴۹-۴ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای سیاسی و اداری

- جدول ۴-۵۰ آزمون فریدمن برای رتبه بندی شاخصهای حمل و نقل
- جدول ۴-۵۱ آزمون فریدمن برای رتبه بندی ابعاد کیفیت زندگی شهری
- جدول ۴-۵۲ میانگین میزان رضایت از شاخصهای عینی و ذهنی بطور جداگانه
- جدول ۴-۵۳ جدول نتایج آزمون فرض برابری میانگین هر رضایت از شهرداری با مقدار ۳ (حد وسط) با استفاده از آزمون تی- تست تک نمونه ای
- جدول ۴-۵۴ تفکیک شاخصها بر این اساس که آیا جزو وظایف قانونی شهرداری هستند یا خیر
- جدول ۴-۵۵ میانگین میزان رضایت شهروندان از دو دسته کلی شاخصهای سنجش کیفیت زندگی

شهری

شکل ها (

- شکل ۱-۱ ساختار سلسله مراتبی مدل کیفیت زندگی در استانبول
- شکل ۱-۲ توالی بیان مفاهیم و تعاریف بنیادین
- شکل ۲-۲ عوامل موثر بر کیفیت زندگی
- شکل ۳-۲ توسعه پایدار انسانی و کیفیت زندگی
- شکل ۴-۲ مدل مفهومی کیفیت خدمات شهری
- شکل ۵-۲ ساز و کار رابطه شهروندی - شهرداری: حقوق/وظایف متقابل
- شکل ۶-۲ توسعه پایدار ، کیفیت زندگی شهری و اثرات رشد شهر
- شکل ۷-۲ مدل توسعه پایدار گوینی
- شکل ۸-۲ مدل شناسایی ارتباط بین خرسندی از منطقه مسکونی شهری و کیفیت زندگی شهری
- شکل ۳-۱ مدل عملیاتی تحقیق

نقشه ها و نمودارها (

نقشه ۳-۱ نقشه منطقه ۴ تهران

نمودار ۴-۱ نمودار دایره ای برای جنسیت پاسخ دهندگان به پرسشنامه

نمودار ۴-۲ نمودار دایره ای برای سن پاسخ دهندگان به پرسشنامه

نمودار ۴-۳ نمودار دایره ای برای موقعیت در خانوار پاسخ دهندگان به پرسشنامه

نمودار ۴-۴ نمودار دایره ای برای میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به پرسشنامه

نمودار ۴-۵ نمودار دایره ای برای ناحیه محل سکونت پاسخ دهندگان به پرسشنامه

فصل اول: طرح و کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

هنگامی که در "شهر خود" در تکاپوی زندگی بهتر از صبح تا شام می کوشیم، مختصات زندگی خود را ارزیابی می کنیم ، به خانه یا محل کار میرویم، به اطراف می نگریم، از خیابانها و گذرگاهها عبور می کنیم، با انسانها تعامل می کنیم و می رویم و پیش میرویم تا آنجا که یک روز با خود می اندیشیم ، خانه من کجاست؟ شروع روز که از خانه آغاز می شود، در محل کار یا تحصیل ادامه می یابد ، با حرکت در شهر تکمیل می شود. شهری که از کودکی گفته اند ،خانه ماست.خانه ای که شاید ، باید بهتر ساخته میشد .خانه ای که شاید، باید بهتر توسعه می یافت و خانه ای که شاید دیگر به آن نمی بالیم .

کیفیت زندگی شهری مفهومی است که از دهه ۱۹۶۰ وارد ادبیات طراحی شهری کشورهای توسعه یافته گردید.جایی که مدیران و مسئولان شهری خود را و شهروندان را از بند کمیت ها تا حدی رها کردند،تا به مفهومی مهمتر یعنی کیفیت زندگی بپردازند، تا برای شهروندان ارزش بیشتری قائل شوند، برای بودن و زندگی کردن.اما مهمترین انگیزه برای انتخاب این موضوع آن بود که شواهد نشان دهنده این امر است که در کشورهای درحال توسعه ،مانند ایران این موضوع کاملا جدید است. تا جایی که بسیاری از دانشمندان علوم شهری و اجتماعی بر این باورند که جایگاه کیفیت زندگی شهری در شهرهای ایران ،از جمله تهران بسیار پایین بوده و توجه مدیران و مسئولان نیز به این پدیده کافی نبوده است.شایان ذکر است ،با توجه به مطالعات انجام شده ،بنظر می رسد این موضوع هم در مقیاس جهانی و هم در ایران موضوعی جدید و قابل

بحث است. در عین حال عدم وجود رقیب و نیاز مستمر مردم به شهرداری ها یا دولت های محلی که بعد از دولت ها از بزرگترین سازمانهای عمومی هستند، احتمال کم توجهی به کیفیت خدمات را در این بخش افزایش می دهد. با توجه به مطالعات و بررسی های اولیه کتابخانه ای و میدانی در منطقه مورد مطالعه این تحقیق به نظر میرسد که ، میان نقش و کارکرد شهرداری منطقه و افزایش کیفیت زندگی شهری شهروندان همبستگی مثبت وجود داشته باشد. تلاش بر این است که با کمک اطلاعات موجود به چشم انداز مناسبی از شاخصهای کیفیت زندگی شهری دست یابیم که ، علاوه بر اینکه نیازها و حقوق یک شهروند در قرن ۲۱ را شامل می شود، با مختصات بومی و فرهنگی مان آشنا باشد. در این فصل چارچوب اولیه، مساله تحقیق و اهداف آن، در ضمن کلیاتی نیز در ارتباط با چارچوب نظری، روش تحقیق و مسایل تحقیق و ساختار کلی آن ارائه می گردد تا در فصول بعدی بطور دقیق و مشروح مورد بررسی و کنکاش قرار گیرند .

۱-۲- بیان مساله

تأکید بر ابعاد کالبدی - کارکردی و بی توجهی به اهداف و ارزشهای اجتماعی و کیفی، مهم ترین ویژگی برنامه ریزی شهری تا دهه ۱۹۶۰ میلادی بوده است. کیفیت زندگی شهری مفهومی است چند بعدی ، با پارامترها و شاخصهای متعدد و متنوع، بطوریکه هرکس می تواند 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 جامعه شناس کیفیت روابط اجتماعی در محدوده شهر را شامل شود و ممکن است یک شهردار آنرا مترادف با ارائه خدمات با کیفیت شهری بداند، ولی یک نقطه مشترک میان این دیدگاهها خودنمایی می کند و آن اهمیت کیفیت زندگی شهروندان است. مدتی است که دوران سیطره کمیت به سر آمده است . باید به کیفیت های محیطی توجه کرد. این خواست شهروندان ماست و وظیفه طراحان شهری ، برنامه ریزان و معماران آینده . کارشناسان و مدیران طراحی شهری امروزه به بیماری سیطره کمیت دچار شده اند، دل مشغولی اصلی آنها حل مسائل کمی است و به پیامدهای کیفی تصمیمات خود توجهی ندارند. هنوز رابطه کمیت و کیفیت به خوبی درک نشده است. این تفکر که هر چیز فقط از مقدار (چندی) درست شده ، و اینکه همین چندی (مقدار) از هر چیز ، قابل درک، دریافت و برنامه ریزی است، اولویتی برای کمیت بوجود آورده،

که به فجایع عملی کنونی انجامیده 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 سرمایه گذاری و تلاش گردد. (241:2008, Helen Beck). با توجه به اینکه کیفیت زندگی مفهومی چندبعدی و میان‌رشته‌ای می باشد، از دیدگاه‌های متفاوت و در طیف‌هایی گسترده نیز مورد بررسی قرار گرفته و می‌گیرد. (امینی، ۱۳۸۷، ۲). ایران نیز با وجود اینکه کشوری آسیایی و در حال توسعه بوده و هست، از رشد بالایی در زمینه درصد جمعیت شهری و همچنین تعداد شهرها برخوردار است. بگونه‌ای که در سال ۱۳۸۵ جمعیت شهرنشین کشور به ۶۸،۳۷ درصد جمعیت و تعداد نقاط شهری به ۸۸۹ نقطه شهری افزایش یافته است. (سایت آمار ایران). یکی از گرایش‌های نوین که تأثیر شگرفی در فرایند تحول دیدگاهها و روش‌های برنامه‌ریزی شهری در نیمه دوم قرن بیستم داشته است، نظریه‌های اجتماعی و کیفی توسعه است که در قالب مفاهیمی همچون کیفیت زندگی، رفاه اجتماعی و غیره نمود عینی یافته است. این مفاهیم مورد توجه مجامع علمی و تحقیقاتی جهان قرار گرفت، به گونه‌ای که کنگره‌ها و سمینارهای بین‌المللی مختلفی تحت عنوان «توسعه پایدار شهری در قالب کنفرانس ریو»، «سمینار ابعاد اجتماعی مسکن»، «اجلاس اسکان بشر در استانبول» و غیره برگزار و به تصویب جهانی رسید. تأکید جدی در این کنفرانس‌ها بر مشارکت جهانی به منظور تحقق توسعه پایدار شهری، به مفهوم تأمین نیازهای اساسی، بهزیستی اجتماعی و بطور کلی ارتقاء کیفیت زندگی شهری بوده است. نتیجه و حاصل برگزاری چنین کنفرانس‌هایی در عرصه جهانی، رواج مفاهیم و کاربرد شاخص‌های اجتماعی و کیفی در فرایند برنامه‌ریزی شهری بوده است. به طوری که برنامه‌ریزی شهری را به جستجوی شاخص‌ها و معیارهای جدید برای ارتقاء کیفیت زندگی شهری سوق داده است (کوکبی، ۱۳۸۴: ۲۹). در عصر حاضر به لحاظ افزایش سطح ارتباطات اجتماعی و به ویژه با توجه به افزایش سطح سواد و توانایی مردم، وجود یک سند پایه که بتوان مفاد آن را به مثابه مبانی اولیه مباحثه درباره حقوق شهروندی تلقی کرد، اثر فوق‌العاده‌ای بر افزایش توانمندی عامه مردم در احقاق حقوق خویش در جوامع بشری خواهد داشت (Department of Administrative Reforms and Public Grievances، ۲۰۰۲: ۶۹).

در کشورهای پیشرفته صنعتی و توسعه‌یافته 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)^۱ است (Schyns & Boelhouwer, 2000, 5).

در تهران طی ده سال گذشته یک میلیون و سیصد هزار نفر به جمعیت شهر افزوده شده است و طبق آخرین آمار رسمی مرکز آمار ایران در سرشماری آبان ماه ۱۳۸۵ نفوس و مسکن دارای حدود ۸,۳۰۰۰,۰۰۰ نفر جمعیت است که در طول روز جمعیت آن بالغ بر ۱۱ میلیون نفر می‌شود، در حدود ۱۱ درصد از کل جمعیت کشور را در خود جای داده است (پرتال شهرداری تهران، www.tehran.ir). در ضمن حوزه نفوذ وسیع و غیرقابل کتمان آن، با مشکلات و کاستیهای فراوانی در زمینه مسایل کمی و کیفی شهروندانش روبرو می‌باشد و به همین جهت نیاز به بررسی وضعیت کیفیت زندگی شهری در آن و شناسایی و کاربردهای شاخصهای مربوط به آن بیش از پیش احساس می‌شود. به نظر میرسد منطقه ۴ شهرداری تهران نیز با توجه به دارا بودن تنوع قابل توجه در طبقات اجتماعی ساکنین و تفاوت کیفیت زندگی شهری در محلات مختلف این منطقه و سایر مشکلاتی که در تحقیق پیش رو به آنها اشاره خواهد شد، جامعه آماری مناسبی برای تشریح نقش شهرداری در ارتقای کیفیت زندگی شهری شهروندان خواهد بود. لذا تلاش خواهد گردید تا با سنجش کیفیت زندگی شهری خوشه‌های مختلف ساکن در منطقه ۴ شهرداری تهران، نقش شهرداری این منطقه در افزایش کیفیت زندگی شهری شهروندان این منطقه مشخص گردیده و پیشنهادهای جهت بهبود این نقش ارائه خواهد گردید.

۱-۳- اهمیت و ضرورت

ارتقای کیفیت محیط شهری، موضوع و عرصه توسعه و رقابت تمامی شهرهای مشهور جهان و پایتخت‌های دنیا از دهه ۱۹۹۰ است. یعنی موضوع تازگی ندارد در دنیا این رقابت آغاز شده و عرصه آن عرصه کیفیت

^۱ - Human Development Index

است کیفیت محیط کالبدی شهر آئینه تمام‌نمای مدنیت است جامعه ساکن در آن است به کلامی دیگر تلاش برای ارتقای کیفیت محیط شهری مساوی و معادل اهتمام برای توسعه جامعه مدنی است. به این معنا که اگر در جامعه شهری فقط به دو بعد قائل باشیم یکی اجتماعی و دیگری کالبدی است. هر دوی این‌ها باید به موازات هم پیش روند. تقریباً در تمامی کشورها مرجع و سازمان مشخصی نیز جهت اندازه‌گیری، پایش و بروزرسانی شاخصهای کیفیت زندگی شهری وجود دارد. برای نمونه، در کشور هلند اداره برنامه ریزی فرهنگی و اجتماعی (SCP)^۲، در ترکیه گروه مشخصی از متخصصین آماری، فرهنگی و اجتماعی، در آمریکا موسسات بسیاری در ایالات مختلف، مثل شرکت محلی و غیرانتفاعی جکسونویل یا JCCI^۳، در ایالت فلوریدا و در سنگاپور با حمایت‌های سالیانه دولت پیمایشهای سالانه ای جهت بروز ساختن شاخصهای مربوط به کیفیت زندگی شهری و اندازه‌گیری آن انجام می‌گیرد. این در حالیست که در ایران و نظام برنامه ریزی و مدیریت شهری آن به موضوع کیفیت زندگی شهری توجه بسیار اندکی شده است و برخلاف بسیاری از کشورهای دیگر حتی مرجع و سازمان مشخصی برای ارزیابی و پایش مسایل، محورها، شاخصها و اندازه‌گیری سطوح رضایت و کیفیت زندگی شهروندان (بخصوص در شهرها به عنوان کانون اصلی زیست و زندگی انسانی) و مسایل و مشکلات در ارتباط با آن وجود نداشته است. به این ترتیب با توجه به فقدان اطلاعات لازم در این زمینه، برنامه‌ریزی صحیحی جهت افزایش سطوح کیفی زندگی شهروندی چه در سطح حکومت مرکزی و ملی و چه در سطح حکومت‌های محلی (که بارزترین و شاخصترین نمونه آن در نظام سیاسی ایران شهرداری‌ها و شوراهای شهر هستند) انجام نشده است. در این میان، برای محاسبه کیفیت زندگی و مدلسازی اولویتها و انتظارات و نیازهای واقعی شهروندان، تدوین معیارها و شاخصهای کیفیت زندگی شهری امری ضروری و اساسی‌ترین شرط لازم خواهد بود. در واقع برای شناخت کامل و تعریف و اندازه‌گیری دقیق کیفیت زندگی شهری، تشخیص و تدوین شاخصهایی مناسب و بومی، گام اولیه در پرداختن به موضوع کیفیت زندگی شهری است. (امینی، ۴، ۱۳۸۷).

^۲ Social and Cultural Planning Office

^۳ - Jacksonville Community Council Inc.