

# تأثیر عملکرد شهرداری‌ها بر کیفیت زندگی

دکتر سیدخلیل سیدعلی پور

عضو هیئت علمی پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی

رضا سدی احمدآباد



نشر آثرکلیک

|                        |                                                                                |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه                | : سیدعلی پور سیدعلی                                                            |
| عنوان و نام پدیدآور    | : تاثیر عملکرد شهرداریها بر کیفیت زندگی / سیدخلیل سیدعلی پور رضا اسدی احمدآباد |
| مشخصات نشر             | : زنجان: آثر گلکه ۱۳۹۶.                                                        |
| مشخصات ظاهری           | : ۲۴۰ ص: - مصور، جدول، نمودار                                                  |
| شابک                   | : ۹۷۸-۶۰۰-۶۳۵۹-۵۴-۰                                                            |
| وضعیت فهرست نویسی      | : فیبا                                                                         |
| موضوع                  | : کیفیت زندگی                                                                  |
| موضوع                  | : Quality of life                                                              |
| موضوع                  | : شهرداری                                                                      |
| موضوع                  | : Municipal government                                                         |
| موضوع                  | : عملکرد - ارزشیابی                                                            |
| موضوع                  | : Performance - Evaluation                                                     |
| موضوع                  | : کارآمدی سازمانی - ارزشیابی                                                   |
| موضوع                  | : Organizational effectiveness - Evaluation                                    |
| موضوع                  | : عملکرد - مدیریت                                                              |
| موضوع                  | : Performance - Management                                                     |
| شناسه ی افزوده         | : اسدی احمدآباد رضا ۱۳۴۶                                                       |
| رده بندی کنگره         | : ۱۳۹۶ ت ۲ ۹ ص/ ۱۱۷ HT                                                         |
| رده بندی دیویی         | : ۳۰۷/۷۶۰                                                                      |
| شماره ی کتاب شناسی ملی | : ۴۶۹۴۱۷                                                                       |



### نشر آذرکَلک

|                  |                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------|
| نام کتاب         | : تأخیر عملکرد شهرداری‌ها بر سلامت زندگی                       |
| نوشته            | : دکتر سیدخلیل سیدعلی‌پور، رضا عباسی، آذکار                    |
| طرح جلد          | : نسرین عباسی                                                  |
| صفحه‌آرایی       | : زهره اسماعیلی فلاح                                           |
| سال انتشار       | : ۱۳۹۶                                                         |
| نوبت انتشار      | : اول                                                          |
| شمارگان          | : ۵۰۰                                                          |
| لیتوگرافی        | : شهاب فانوس                                                   |
| قیمت             | : ۲۱۰۰۰ تومان                                                  |
| ناشر             | : آذرکَلک                                                      |
| نشانی            | : زنجان، آزادگان، ساختمان افلری-تجاری سهند طبقه پنجم، واحد ۵۰۲ |
| نشانی الکترونیکی | : <a href="http://www.azarkelk.com">www.azarkelk.com</a>       |
| تلفن             | : ۰۲۴۳۴۱۱۵۸۲                                                   |
| نمایر            | : ۰۲۴۳۴۱۱۵۸۴                                                   |

تمامی حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ است.

## فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

### فصل اول: کیفیت زندگی

|    |                               |
|----|-------------------------------|
| ۱۵ | ۱. ۱. مقدمه                   |
| ۱۸ | ۱. ۲. اهمیت و ضرورت پژوهش     |
| ۱۹ | ۱. ۳. چارچوب مفهومی تحقیق     |
| ۲۰ | ۱. ۴. مفهوم شناسی کیفیت زندگی |
| ۲۱ | ۱. ۵. شناخت عملکرد شهرداری    |

### فصل دوم: شهر، شهرداری و کیفیت زندگی

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| ۲۵ | ۲. ۱. مقدمه                                 |
| ۲۵ | ۲. ۲. کیفیت زندگی                           |
| ۲۶ | ۲. ۳. تاریخچه کیفیت زندگی                   |
| ۲۹ | ۲. ۴. تعریف کیفیت زندگی                     |
| ۳۲ | ۲. ۵. ابعاد مفهومی کیفیت زندگی              |
| ۳۶ | ۲. ۶. چند بُعدی بودن سازه کیفیت زندگی       |
| ۳۷ | ۲. ۷. عملکرد شهرداری                        |
| ۳۷ | ۲. ۷. ۱. شهر، شهرداری و تاریخچه آن          |
| ۳۸ | ۲. ۷. ۲. چالش شهری                          |
| ۳۸ | ۲. ۷. ۳. تاریخچه شهری در ایران              |
| ۳۹ | ۲. ۷. ۴. شهری در ایران قبل از انقلاب اسلامی |
| ۳۹ | ۲. ۷. ۵. شهری در ایران بعد از انقلاب اسلامی |
| ۴۰ | ۲. ۷. ۶. الگوی فعلی نظام شهری در ایران      |
| ۴۱ | ۲. ۸. شهر و مدیریت شهری                     |
| ۴۱ | ۲. ۸. ۱. شهر و مدیریت شهری                  |
| ۴۳ | ۲. ۸. ۲. مدیریت یکپارچه شهری                |
| ۴۵ | ۲. ۸. ۳. توسعه شهری                         |
| ۴۶ | ۲. ۸. ۴. فناوری، شهر الکترونیک و شهری       |
| ۴۸ | ۲. ۸. ۵. شهروند الکترونیک                   |
| ۴۸ | ۲. ۸. ۶. شهرداری الکترونیک                  |
| ۴۸ | ۲. ۸. ۷. شهرداری محور اصلی شهر الکترونیکی   |
| ۴۹ | ۲. ۸. ۸. مشارکت اجتماعی                     |

## عنوان

## شماره صفحه

|        |                                                         |    |
|--------|---------------------------------------------------------|----|
| ۹.۸.۲  | نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در تحقق مشارکت اجتماعی    | ۵۰ |
| ۱۰.۸.۲ | شهرداری الکترونیکی و نقش آن در توانمندسازی مدیریت شهری  | ۵۱ |
| ۹.۲    | مدل‌های عملکرد شهرداری‌ها                               | ۵۱ |
| ۱.۹.۲  | مدل‌های مدیریت شهری در ایران و دیگر کشورها              | ۵۱ |
| ۲.۹.۲  | مدل‌های مدیریت شهری در کشورهای اروپایی                  | ۵۲ |
| ۳.۹.۲  | مدل مدیریت شهری در ایالات متحده آمریکا                  | ۵۳ |
| ۴.۹.۲  | مدل مدیریت شهری در ایران                                | ۵۴ |
| ۱۰.۲   | نگاه اجمالی به وضعیت مشارکت اجتماعی در شهرداری‌های کشور | ۵۶ |
| ۱۱.۲   | بررسی مشارکت اجتماعی در شهرداری‌های کشورهای خارجی       | ۵۸ |
| ۱۲.۲   | نمونه‌ای از مشارکت اجتماعی شهروندان برای حل مشکلات شهری | ۶۰ |
| ۱۳.۲   | رویکردهای کیفیت زندگی                                   | ۶۳ |
| ۱۴.۲   | عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی                               | ۶۴ |
| ۱۵.۲   | بررسی تجارب چهار شهرداری                                | ۶۴ |
| ۱.۱۵.۲ | سوئد                                                    | ۶۵ |
| ۲.۱۵.۲ | بلژیک                                                   | ۶۶ |
| ۳.۱۵.۲ | انگلستان                                                | ۶۶ |
| ۴.۱۵.۲ | ایالات متحده                                            | ۶۶ |
| ۵.۱۵.۲ | مالزی                                                   | ۶۷ |
| ۶.۱۵.۲ | هند                                                     | ۶۷ |
| ۱۶.۲   | مشکلات شهرداری‌ها در کشورهای در حال توسعه               | ۶۹ |
| ۱۷.۲   | شهر از نگاه شهرداران                                    | ۷۰ |
| ۱۸.۲   | شهرداری الکترونیکی (E-Municipality)                     | ۷۲ |

## فصل سوم: سوابق و پیشینه تحقیقات داخلی و خارجی

|     |                                                        |    |
|-----|--------------------------------------------------------|----|
| ۱.۳ | پیشینه پژوهش‌های مرتبط با کیفیت زندگی و عملکرد شهرداری | ۸۳ |
|-----|--------------------------------------------------------|----|

## فصل چهارم: شادکامی و کیفیت زندگی

|     |                                |     |
|-----|--------------------------------|-----|
| ۱.۴ | شادکامی                        | ۱۰۹ |
| ۲.۴ | تعریف شادکامی                  | ۱۱۱ |
| ۳.۴ | شادکامی و عامل زمان            | ۱۱۲ |
| ۴.۴ | انواع شادکامی از دیدگاه سیستمی | ۱۱۳ |
| ۵.۴ | مکانیزم‌های روانی در شادکامی   | ۱۱۶ |

|        |                                             |     |
|--------|---------------------------------------------|-----|
| ۶.۴    | روش‌های افزایش شادکامی                      | ۱۱۷ |
| ۷.۴    | تبیین شادکامی                               | ۱۱۹ |
| ۸.۴    | اندازه‌گیری شادکامی                         | ۱۲۱ |
| ۹.۴    | آثار شادکامی                                | ۱۲۲ |
| ۱۰.۴   | بررسی‌های آزمایشگاهی شادکامی                | ۱۲۴ |
| ۱۱.۴   | تفاوت‌های فردی در احساس شادکامی             | ۱۲۵ |
| ۱۲.۴   | تفاوت‌های جنسیتی در شادکامی                 | ۱۲۶ |
| ۱۳.۴   | ارتباط طول عمر با شادکامی                   | ۱۲۷ |
| ۱۴.۴   | ریخت‌ناشی شادکامی                           | ۱۲۸ |
| ۱۵.۴   | عوامل زمینه‌ساز شادکامی                     | ۱۲۹ |
| ۱۶.۴   | سیک‌ها، اسناد (عشقه‌بانی، بدبینی) و شادکامی | ۱۲۹ |
| ۱۷.۴   | مفهوم شادکامی                               | ۱۳۰ |
| ۱۸.۴   | تعاریف شادکامی                              | ۱۳۱ |
| ۱۹.۴   | تعریف سبک زندگی                             | ۱۳۳ |
| ۲۰.۴   | ویژگی‌های سبک زندگی                         | ۱۳۳ |
| ۲۱.۴   | کارکردهای سبک زندگی                         | ۱۳۵ |
| ۲۲.۴   | نظریه‌های سبک زندگی                         | ۱۳۶ |
| ۱.۲۲.۴ | نظریه پل دی مگیو در مورد سبک زندگی          | ۱۳۶ |
| ۲.۲۲.۴ | نظریه آدلر در مورد سبک زندگی                | ۱۳۶ |
| ۳.۲۲.۴ | نظریه زیمل در مورد سبک زندگی                | ۱۳۷ |
| ۴.۲۲.۴ | نظریه وبر در مورد سبک زندگی                 | ۱۳۷ |
| ۵.۲۲.۴ | نظریه پتیرسون در مورد سبک زندگی             | ۱۳۸ |
| ۲۳.۴   | کیفیت زندگی                                 | ۱۳۸ |
| ۲۴.۴   | ویژگی‌های کیفیت زندگی                       | ۱۳۸ |
| ۲۵.۴   | عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی از دیدگاه فرانس   | ۱۳۹ |
| ۲۶.۴   | اصول اساسی در ارتباط با کیفیت زندگی         | ۱۴۰ |
| ۲۷.۴   | احساس کارایی شخصی و کیفیت زندگی             | ۱۴۱ |
| ۲۸.۴   | خوش‌بینی و کیفیت زندگی                      | ۱۴۱ |

### فصل پنجم: ورزش و کیفیت زندگی

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| ۱.۵ | بیان مسئله          | ۱۴۵ |
| ۲.۵ | ضرورت و اهمیت موضوع | ۱۴۶ |

|       |                                                                        |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------|-----|
| ۳. ۵  | کیفیت زندگی                                                            | ۱۴۸ |
| ۴. ۵  | مفهوم کیفیت زندگی از دیدگاه‌های مختلف                                  | ۱۵۵ |
| ۵. ۵  | کیفیت زندگی از دیدگاه‌های مختلف                                        | ۱۵۷ |
| ۶. ۵  | مبانی نظری کیفیت زندگی                                                 | ۱۵۸ |
| ۷. ۵  | رضایت از زندگی                                                         | ۱۶۰ |
| ۸. ۵  | فرضیه ۱. امنیت اجتماعی و سبک زندگی توان پیش‌بینی کیفیت زندگی را دارند. | ۱۶۲ |
| ۹. ۵  | فرضیه ۲. بین امنیت اجتماعی با کیفیت زندگی رابطه وجود دارد.             | ۱۶۳ |
| ۱۰. ۵ | سوال پژوهش: رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با کیفیت زندگی چگونه است؟      | ۱۶۴ |

## فصل ششم: کیفیت زندگی شهری

|          |                                                     |     |
|----------|-----------------------------------------------------|-----|
| ۱. ۶     | نگاهی به مطالعات «کیفیت زندگی» شهری در ایران و جهان | ۱۶۹ |
| ۲. ۶     | مطالعات کیفیت زندگی در جهان                         | ۱۷۰ |
| ۱. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و خدمات عمومی شهری                      | ۱۷۱ |
| ۲. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و مسکن                                  | ۱۷۳ |
| ۳. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و خدمات بهداشتی و سلامتی شهری           | ۱۷۴ |
| ۴. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و حمل‌ونقل و ترافیک                     | ۱۷۵ |
| ۵. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و امنیت محیط طبیعی و محیط‌زیست          | ۱۷۷ |
| ۶. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و ارتباطات از راه دور                   | ۱۷۸ |
| ۷. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و مبللمان شهری                          | ۱۸۰ |
| ۸. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و سلامتی و بهداشت شهروندی               | ۱۸۱ |
| ۹. ۲. ۶  | کیفیت زندگی و آموزش و پرورش                         | ۱۸۳ |
| ۱۰. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و محیط فرهنگی                           | ۱۸۴ |
| ۱۱. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و اوقات فراغت و تفریحات                 | ۱۸۵ |
| ۱۲. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و کالاها و خدمات مصرفی                  | ۱۸۶ |
| ۱۳. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و امنیت فرهنگی و اجتماعی                | ۱۸۷ |
| ۱۴. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و خانواده                               | ۱۸۸ |
| ۱۵. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و محیط سیاسی و اجتماعی                  | ۱۹۰ |
| ۱۶. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و جمعیت و فضای شهری                     | ۱۹۱ |
| ۱۷. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و حمایت اجتماعی                         | ۱۹۳ |
| ۱۸. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و امنیت و بهزیستی اقتصادی               | ۱۹۴ |
| ۱۹. ۲. ۶ | کیفیت زندگی و امنیت حقوقی                           | ۱۹۵ |
| ۳. ۶     | کیفیت زندگی در علوم مختلف                           | ۱۹۶ |

|          |                                                            |     |
|----------|------------------------------------------------------------|-----|
| ۱. ۳. ۶  | کیفیت زندگی در بررسی‌های جغرافیایی                         | ۱۹۶ |
| ۲. ۳. ۶  | کیفیت زندگی در بررسی‌های پزشکی                             | ۱۹۷ |
| ۳. ۳. ۶  | کیفیت زندگی در بررسی‌های علم اقتصاد                        | ۲۰۰ |
| ۴. ۳. ۶  | کیفیت زندگی در بررسی‌های روان‌شناسی                        | ۲۰۲ |
| ۴. ۴. ۶  | نظریات و مدل‌های کیفیت زندگی                               | ۲۰۶ |
| ۱. ۴. ۶  | نظریه نیازهای انسانی دویال و گوف (THN)                     | ۲۰۶ |
| ۲. ۴. ۶  | تئوری دیالکتیک دموکراتیک برنارد                            | ۲۰۹ |
| ۵. ۴. ۶  | مفهوم کیفیت زندگی فراگیر برگر-اشمیت و نول                  | ۲۱۱ |
| ۶. ۴. ۶  | سنجش نهاد انسجام اجتماعی                                   | ۲۱۵ |
| ۷. ۴. ۶  | مدل «یون»، تعلق داشتن و شدن» رافائل                        | ۲۱۷ |
| ۸. ۴. ۶  | مدل وینهون                                                 | ۲۱۸ |
| ۹. ۴. ۶  | مدل کامیل                                                  | ۲۱۹ |
| ۱۰. ۴. ۶ | مدل رضایتمندی زندگی آمریکاییان (compbell et al., 1976, 15) | ۲۱۹ |
| ۱۱. ۴. ۶ | مدل ریم                                                    | ۲۲۰ |
| ۱۲. ۴. ۶ | تئوری تلفیقی کیفیت زندگی                                   | ۲۲۰ |
| ۱۳. ۴. ۶ | مدل تلفیقی کیفیت زندگی (Ventg to, 2007, 12)                | ۲۲۱ |

## فصل هفتم: نتایج و پیشنهادات

|             |                                                          |     |
|-------------|----------------------------------------------------------|-----|
| ۱. ۷        | مقدمه                                                    | ۲۲۵ |
| ۲. ۷        | مقایسه با تحقیقات دیگران                                 | ۲۲۷ |
| ۳. ۷        | پیشنهادهای فرضیه‌ها                                      | ۲۲۹ |
| ۱. ۳. ۷     | پیشنهاد فرضیه اول: ارتقای عملکرد شهرداری                 | ۲۲۹ |
| ۲. ۳. ۷     | پیشنهاد فرضیه دوم: ارتقای عملکرد اجتماعی، فرهنگی شهرداری | ۲۲۹ |
| ۳. ۳. ۷     | پیشنهاد فرضیه سوم: ارتقای حمل‌ونقل ترافیک شهری           | ۲۲۹ |
| ۴. ۳. ۷     | پیشنهاد فرضیه چهارم: ارتقای عملکرد فنی و عمرانی شهرداری  | ۲۲۹ |
| ۵. ۳. ۷     | پیشنهاد فرضیه پنجم: ارتقای کیفیت خدمات شهرداری           | ۲۳۰ |
| فهرست منابع |                                                          | ۲۳۱ |
| پیوست‌ها    |                                                          | ۲۳۹ |

## پیشگفتار

کتاب حاضر به منظور شناسایی تأثیر عملکرد شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان در تهران مورد مطالعه قرار گرفته است. مدل مفهومی تحقیق با توجه به موضوع تحقیق و طرح دو مفهوم، «عملکرد شهرداری» به عنوان متغیر مستقل و «کیفیت زندگی» به عنوان متغیر وابسته تحقیق، بر اساس مدل پیشنهادی عملکرد شهرداری بر مبنای تحقیق شیروانی و همکارانش (۱۳۹۲) تحت عنوان بررسی رابطه بین عملکرد سازمانی و ایجاد سرمایه اجتماعی شهروندان، عملکرد شهرداری دارای چهار مؤلفه شامل: ۱. عملکرد اجتماعی، فرهنگی، ۲. حمل و نقل و ترافیک شهری، ۳. عملکرد فنی، عمرانی، ۴. خدمات شهری، به عنوان متغیر مستقل تحقیق می باشد که اعتبار و روایی تحقیق و ابزار پرسشنامه به لحاظ نظری و تجربی مورد تأیید واقع شد، همچنین در این مدل کیفیت زندگی شهروندان (مقیمی و رمضان، ۱۳۹۱) به عنوان متغیر وابسته بر مبنای پرسشنامه معتبر جهانی شاین و سیندر (۲۰۰۷) مورد استفاده قرار گرفته است.

روش تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی بوده و از نظر هدف کاربردی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۶ شهر تهران در سال ۱۴۰۰ به تعداد ۹۵۰ نفر بوده که حجم نمونه نیز با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۲۷۴ نفر تعیین می شود. روش نمونه گیری تحقیق، به صورت تصادفی ساده بوده است.

نتایج یافته های توصیفی نشان داده وضعیت عملکرد شهرداری (متغیر مستقل) با میانگین ۲,۴۴ به میزان ۴۹ درصد و مؤلفه های آن شامل: حوزه اجتماعی، فرهنگی با میانگین ۲,۲۷ به میزان ۴۵ درصد؛ حوزه فنی و عمرانی با میانگین ۲,۳۳ به میزان ۴۷ درصد؛ ترافیک شهری با میانگین ۲,۵۵ به میزان ۵۱ درصد و خدمات شهرداری با میانگین ۲,۵۶ به میزان ۵۱ درصد و در نهایت وضعیت کیفیت زندگی شهروندان (متغیر وابسته) با میانگین ۳,۱۶ به میزان ۶۳ درصد است؛ بنابراین از نظر پاسخگویان، کیفیت زندگی شهروندان بهتر از عملکرد شهرداری در منطقه مورد مطالعه است. همچنین نتایج استنباطی یافته ها با استفاده از آزمون همبستگی آماری پیرسون

نشان داده که بین عملکرد شهرداری و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۹ درصد؛ و تأثیر مؤلفه‌های عملکرد شهرداری شامل عملکرد اجتماعی- فرهنگی شهرداری بر کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۸ درصد؛ بین حمل‌ونقل و ترافیک شهری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۵ درصد؛ بین عملکرد فنی و عمرانی شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان به میزان ۱۷ درصد معنی‌داری بوده اما بین خدمات شهرداری تهران و کیفیت زندگی شهروندان رابطه آماری معنی‌داری مشاهده نشده است. به‌طور کلی می‌توان گفت که اگرچه بین عملکرد شهرداری و مؤلفه‌های آن بر کیفیت زندگی شهروندان منطقه ۶ تهران مؤثر بوده اما این اثر در حد ضعیفی معنادار می‌باشد.

www.ketab.ir