

نقش سیاست های تامین خدمات شهری در سیستم انگاشتی کیفیت زندگی

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۶/۰۸/۰۸

تاریخ دریافت مقاله: ۹۵/۱۲/۰۵

فاطمه حسینی نژاد (دانشجوی دکترای برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی)
مظفر صرافی* (دانشیار برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی)
محمدحسین شریف زادگان (استاد برنامه ریزی شهری و منطقه ای، دانشگاه شهید بهشتی)

چکیده

کیفیت زندگی، حالتی از بهزیستی اجتماعی یک فرد و یا گروه، چه به صورت درک شده و یا شناخته شده به وسیله شاخص های قابل مشاهده است و قلمروهای مختلفی از زندگی اعم از بهزیستی مادی، کالبدی، اجتماعی، احساسی و توسعه و فعالیت را دربرمی گیرد. ارتقای کیفیت زندگی شهروندان و افزایش سطح رضایتمندی آنان از زندگی، از اهداف کلان برنامه ریزی شهری است که از طریق تدوین سیاست های مختلف دنبال می شود. بخشی از سیاست های تامین خدمات شهری، توسط مراجع برنامه ریزی شهری تدوین می گردد. شناخت چگونگی تاثیر این سیاست ها از مرحله تدوین تا اجرا بر کیفیت زندگی شهروندان و نیز سازوکارهای مرتبط با رضایت از خدمات شهری و عوامل تعیین کننده آن در ترکیب با سایر زیرقلمروهای کیفیت زندگی، از الزامات سیاستگذاری تامین خدمات شهری است که می تواند در تدوین راهنماهای تولید سیاست ها و برنامه های مرتبط با توسعه اجتماع به کار گرفته شود. هدف از این پژوهش، تدوین چارچوب انگاشتی است که نقش سیاست های تامین خدمات شهری (به عنوان یکی از زیرقلمروها) در سیستم انگاشتی کیفیت زندگی تبیین می نماید.

در این پژوهش از طریق مطالعه اسنادی و با استفاده از روش فراتحلیل به بررسی سیستم انگاشتی کیفیت زندگی و سازوکار سیاست های تامین خدمات عمومی (و شهری) به عنوان دو متغیر اصلی پژوهش پرداخته شده و با شناخت عامل اشتراک دهنده کیفیت زندگی و خدمات شهری (که همان تامین نیاز شهروندان است)، مدل مفهومی سازوکار تاثیر خدمات شهری و سیاست های تامین آن بر کیفیت زندگی شهروندان به عنوان دستاورد پژوهش، ارائه می گردد.

واژه های کلیدی: سیاست شهری، خدمات عمومی، خدمات شهری، کیفیت زندگی

۱- مقدمه

افزایش نرخ رشد جمعیت شهرنشین در جهان به ویژه از نیمه دوم قرن بیستم و تشدید مشکلات ناشی از آن، لزوم پرداخت دقیق‌تر به موضوع برنامه ریزی شهری را نمایان می‌سازد. یکی از اهداف اساسی در برنامه ریزی شهری، ارتقای کیفیت زندگی شهروندان است. مک کری (۲۰۰۳) بیان می‌کند که کیفیت زندگی یک انگاشت چندلایه است به این دلیل که در سطح فردی، خانواده و اجتماع نمود می‌یابد؛ چندبعدی است و به جنبه‌های مختلف از زندگی مانند اقتصادی، اجتماعی و کالبدی مرتبط و در مقیاس‌های مختلف جغرافیایی از محلی تا جهانی تعریف می‌گردد (Velibeiglu, 2014). در یک چارچوب برنامه‌ریزی، کیفیت زندگی سطحی از رفاه مطرح شده را به وسیله مردم نشان می‌دهد و یک انگاشت کلیدی از شناخت انتظارات هر فرد از زندگی - به صورت کلی - و از کیفیت آن را به دست می‌دهد. این انگاشت، بیانگر سطح لذت بردن فرد از خدمات اجتماعی و رفاهی است که برای ارتقای کیفیت زندگی تدارک دیده شده و شامل رضایت و فرصت برای دستیابی به وضعیت لذت فرد از زندگی خود و نیز آرزوها، امیدها و انتظارات و تجارب فرد است. بنابراین، هرچه جنبه‌های مثبت کیفیت زندگی بیش‌تر باشد، سطح رضایت از زندگی بیش‌تر می‌گردد (Pacione, 2005:92).

از جمله زیرقلمروهای کیفیت زندگی در شهرها، زیرقلمرو تامین خدمات شهری است که برنامه ریز شهری می‌کوشد تا با تدوین سیاست‌های تامین خدمات شهری (در چارچوب اختیارات حوزه برنامه ریزی شهری)، بر رضایتمندی از تامین نیازهای اساسی شهروندان اثرگذارده و سطح رضایت آنان را از محیط زندگی خود ارتقا بخشد. این سیاست‌ها، در دو بعد عینی و ذهنی، بر کیفیت زندگی مردم شهر تاثیرگذارند. در این نوشتار، سعی می‌گردد که به پرسش‌های زیر پاسخ داده شود:

- سیاست‌های تامین خدمات شهری چگونه بر سیستم انگاشتی کیفیت زندگی شهروندان، اثر می‌گذارد؟

- در تدوین سیاست‌های تامین خدمات شهری با هدف افزایش رضایتمندی شهروندان از این خدمات، چه عواملی می‌باید در نظر گرفته شوند؟

هدف از این پژوهش، شناخت چارچوب انگاشتی نحوه تاثیرگذاری سیاست‌های تامین خدمات شهری بر کیفیت زندگی است. این چارچوب می‌تواند در جهت ارتقای

کیفیت زندگی شهروندان، در تدوین سیاست های تامین خدمات شهری مورد توجه قرار گیرد.

۲- روش شناسی پژوهش

این پژوهش با بهره گیری از روش فراتحلیل انجام شده است. فراتحلیل به عنوان معیاری مهم برای تلخیص پیکره دانش در بسیاری از حوزه ها پذیرفته شده است. هدف این روش، سنتز پژوهش های کیفی، بازنگری سیستماتیک و تلفیق رسمی نتایج مطالعات پژوهش کیفی انجام یافته است (قاضی طباطبایی و ودادهیر، ۱۳۸۹). کاربرد این روش به ویژه در برنامه ریزی توسعه فضایی که با اسناد و متون مختلف از دیدگاه های متفاوت سر و کار دارد، سودمند است (شریف زادگان و طوسی، ۱۳۹۴). با استفاده از روش فراتحلیل، مطالعات انجام یافته در خصوص سیستم انگاشتی کیفیت زندگی و نیز سازوکار تامین خدمات شهری و سیاست های مرتبط با آن، برای دستیابی شناخت کلی مقرون به واقعیت، جمع بندی، ترکیب و متناسب با اهداف پژوهش، تلخیص گردیده است. سپس زمینه های اتصال دهنده دو مبحث استنتاج گردیده و از آن طریق، چارچوب انگاشتی که نقش و نحوه تاثیر سیاست های تامین خدمات شهری را بر کیفیت زندگی نشان می دهد، تدوین شده است.

۳- پیشینه پژوهش

در مطالعه پیشینه این پژوهش دو دسته مطالعات قابل تشخیص است: مطالعات نظری و تجارب موردی موجود. در زمینه نظری، مدل های انگاشتی متعددی وجود دارد که در آن به اجزای انگاشت کیفیت زندگی پرداخته شده است؛ در بررسی متون تخصصی مرتبط به برخی از آن ها اشاره می گردد. در بررسی تجارب موجود نیز می توان به پژوهش های سطح بین المللی و نیز پژوهش های موردی (داخلی و خارجی) اشاره نمود که در بررسی کیفیت زندگی در یک جامعه، خدمات شهری و میزان رضایتمندی فرد از این خدمات به عنوان مولفه ای تاثیرگذار بر کیفیت زندگی در نظر گرفته شده است. در زمینه سنجش کیفیت زندگی در سطح بین المللی، سازوکارها و موسسات فعالی وجود دارد که به طور مستقیم با

موضوع کیفیت زندگی سروکار دارند که از آن جمله می توان به مؤسسات مرسر^۱ و اکونومیست^۲ و "نشریه بین المللی زیست"^۳، برنامه سنجش شهری اروپا^۴، یوروبارومتر^۵ مربوط به کمیسیون اروپا و در نهایت، "شاخص زندگی بهتر" مربوط به سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۶ اشاره نمود. در پیمایش کیفیت زندگی توسط مؤسسات و سازوکارهای نامبرده، از نماگرها و شاخص های مربوط به خدمات عمومی و نیز خدمات شهری به عنوان بخشی از پیمایش برای استنتاج کیفیت زندگی کلی استفاده می گردد (<http://www.mercerhr.com>)، (<http://www.internationalliving.com>)، (<http://www.economist.com>)، (<http://www.urbanaudit.org>)، (<http://www.eurobarometer.com>) (European Commission, 2011)، (OECD, 2014). سیستم گزارش دهی کیفیت زندگی در کانادا^۷، برنامه ای است که مربوط به فدراسیون شهرداری های کانادا^۸ بوده و سالانه به بررسی کیفیت زندگی در ۱۰ قلمرو می پردازد. در این سیستم، زیرقلمروهای خدمات عمومی و شهری مشتمل بر زیرساخت های جامعه و اجتماع (دربرگیرنده خدمات اجتماعی و فرهنگی، تسهیلات تفریحی، کتابخانه ها، متخصصان امور درمانی)، خدمات آموزشی، خدمات مربوط به سلامت فردی و اجتماعی و نیز خدمات مربوط به امنیت فردی است (برگرفته از (Federation of Canadian Municipalities, 2002). از جمله تجارب موردی کشورهای مختلف که در مطالعه کیفیت زندگی، رضایتمندی از خدمات شهری را نیز به یکی از شاخص های تاثیرگذار، مورد بررسی قرار داده اند، می توان به پژوهش های زیر اشاره نمود: پژوهش لی (۲۰۰۸) در کشور تایوان، شهر تایپه (Lee, 2008: 1212)، پژوهش ایوالدی^۹ و همکاران (۲۰۱۴) در کشور ایتالیا Ivaldi, Bonatti, & Soliani, 2014) اولنگین و همکاران (۲۰۰۱) در کشور ترکیه (Ulengin et al., 2001). از جمله پژوهش هایی از این دست، که در کشور ایران، انجام شده است، می توان به پژوهش های باسزا و همکاران (۱۳۸۹)، نظم فر و محمدی (۱۳۹۶)، حسینی و

¹ Mercer

² Economist

³ International living

⁴ European Urban Audit

⁵ Eurobarometer

⁶ OECD

⁷ The Quality of Life Reporting System (QOLRS)

⁸ Federation of Canadian Municipalities (FCM)

⁹ Ivaldi

باقربان (۱۳۹۳)، شاه حسینی و توکلی (۱۳۹۳) و پژوهش زبردست و بنی عامریان (۱۳۸۹) اشاره نمود.

بررسی پیشینه پژوهش در قالب تجارب و مدل های انگاشتی نشان دهنده این موضوع است که در اغلب مطالعات، "نقش سیاست های تامین و ارائه خدمات شهری در کیفیت زندگی" به صورت جانبی بررسی شده و تاکید اصلی بر ارتباط این دو موضوع نبوده است. در پژوهش حاضر، با بهره گیری از متون تخصصی مرتبط، مدلی ارائه می گردد که به صورت ویژه بر نقش سیاست های تامین و ارائه خدمات شهری در ارتباط با سیستم انگاشتی کیفیت زندگی متمرکز گردیده و آن را تبیین می نماید.

۴- بررسی متون تخصصی مرتبط

در این مرحله از پژوهش، به معرفی انگاشت کیفیت زندگی و نیز معرفی سیاست شهری و سیاست های تامین خدمات عمومی (و شهری) پرداخته می شود.

۴-۱- معرفی انگاشت کیفیت زندگی

برای شناخت انگاشت کیفیت زندگی، در این بخش به مرور تعاریف، قلمروهای کیفیت زندگی، مکاتب، نظریه ها و رهیافت های مرتبط و نیز ارتباط محیط و کیفیت زندگی پرداخته می شود.

الف) تعاریف

لیو^۱ (۱۹۷۶) بیان می کند که به تعداد مردم، تعریف از کیفیت زندگی وجود دارد و بر این موضوع تاکید می ورزد که افراد در آنچه که [در زندگی] مهم تلقی می کنند، متفاوتند (Ardeshiri, 2014). از دید بایرن، "کیفیت زندگی به طبیعت کلی تجارب محیطی که یک فرد و یا گروه ها در آن زیسته اند-به ویژه رضایتمندی مطلوبات (مرتبط با نیازها و خواسته های انسان) و بعد مادی و وجودی زندگی ارتباط دارد" (Byrne, 2010). رامنی، براون و فرای^۲ (۱۹۹۴)، انگاشت کیفیت زندگی را دربردارنده درکی از فرایند رشد و توسعه

¹ Liu

² Romney, Brown & Fry

انسانی در متوسط دوره زندگی افراد در درون جوامع، و میزانی از تاثیرپذیری فرایندهای روانشناسانه از عوامل محیطی و سیستم های ارزشی فردی می دانند (Dissart and Deller, 2000). داینر و ساه^۱(۱۹۹۷)، کیفیت زندگی را معادل رضایتمندی از زندگی می دانند و رافائل^۲ و دیگران(۱۹۹۶) آن را به عنوان میزانی که یک فرد از امکانات مهم زندگی خود، لذت می برد، تعریف نموده‌اند(Ardeshiri, 2014).

ب) مکاتب، نظریه ها و رهیافت های مرتبط با کیفیت زندگی

کیفیت زندگی یک انگاشت چندبعدی است، بدون یک زمینه نظری توسعه یافته. نظریه های مرتبط با انگاشت کیفیت زندگی را می توان به نظریه های پشتوانه مکتب منفعت گرایی، نیاز(نیاز پایه، سلسله مراتب نیاز، نیاز انسانی)، ارزش های احتیاطی و قابلیت ها تقسیم نمود(جدول ۱).

جدول ۱- نظریه ها و رهیافت های مرتبط با کیفیت زندگی

نام رهیافت	نظریه پرداز	ویژگی نظریه/رهیافت
مکتب منفعت گرایی	Jeremy Bentham (1777), James Mill(1825), John Stuart Mill(1863)	<ul style="list-style-type: none"> • در سطح نظری: - مرتبط با مفاهیم ارزش ها و خواسته ها/ خود-ارزیابی توسط هر فرد از بهزیستی خود • در سطح عملکردی: - مرتبط با اندازه گیری منافع در دنیای مادی - انتخاب برای خرید و مصرف کالاها و خدمات خاص
ارزش های احتیاطی ^۳	Griffin(1986& 1996)	<ul style="list-style-type: none"> - خواسته های مردم در صورتی که کاملاً آگاهانه عمل کنند. - یک استاندارد مهم برای قضاوت بسیاری از زندگی های (معمولی) افراد
سلسله مراتب نیازها	Maslow (1954)	<ul style="list-style-type: none"> - نیازها به صورت سلسله مراتبی هستند، تازمانی که نیازهای سطوح پایین تر برآورده نشود، نیازهای سطوح بالاتر تامین نمی گردد.
نیازهای پایه	-	<ul style="list-style-type: none"> - حق فردی: در سطح کمینه، انتظار یک زندگی حداقلی مناسب و

¹ Diener and Suh

² Raphael

³ Prudential

معقول و دسترسی به غذا، آب، سرپناه و خدمات درمانی و آموزش		
• وجود دو سطح از نیاز : - نیازهای پایه (یا ابتدایی) و نیازهای واسطه ؛ - حداقل مقدار رضایتمندی از نیازهای واسطه برای ایجاد سطح بهینه رضایتمندی	Doyal and (1991) Gough	نیازهای انسانی
- قابلیت ها: انجام با آزادی برای پیگیری "انجام دادن ها" و "بودن ها"ی ارزشمند برای پیشرفت کردن به عنوان یک انسان	Sen (1993)	قابلیت ها
- تاکید قوی بر ضرورت های اخلاقی بیش از آزادی و اختیار	Nussbaum (2000)	

ماخذ: نویسندگان، ۱۳۹۵، بر اساس (Caiels, *et al.*, 2010) و (Velibeyoğlu, 2014)

بررسی هر یک از نظریه های فوق بیانگر دیدگاه های مختلف در خصوص نوع نیازهای انسان و در نتیجه تاثیر این دیدگاه بر رضایتمندی فرد از برآورده شدن نیازها و ایجاد حسی از کیفیت زندگی است.

پ) قلمروهای کیفیت زندگی

از نظر مسم^۲ (۲۰۰۲)، کیفیت زندگی یک دید کل نگر به وضعیت زندگی دارد؛ وضعیت زندگی یک فرد شامل انواع مختلفی از قلمروهای زندگی است (Chul Ko, 2011:18). به عنوان نمونه در دسته بندی قلمروهای کیفیت زندگی که توسط فلک و پری^۳ (۱۹۹۵) انجام شده، قلمروهای اصلی کیفیت زندگی به بهزیستی کالبدی، مادی، اجتماعی، احساسی و نیز قلمرو توسعه و فعالیت و زیرقلمروهای مرتبط با هر یک از آنها تقسیم شده است (Ardeshiri, 2014).

کیت^۴ (۱۹۹۶) بیان می کند که ابعاد اصلی از کیفیت زندگی ممکن است از یک فرهنگ به فرهنگ دیگر تغییر نماید؛ بنابراین، عمومیت بخشیدن میان- فرهنگی درباره قلمروهای کیفیت زندگی، نامعتبر است (Galloway *al.* 2005:13et). اگرچه نوع طبقه بندی قلمروهای زندگی مختلف است، بسیاری از پژوهشگران بر این موضوع توافق دارند که کیفیت زندگی به عنوان یک کل، بر مبنای ارزیابی کلی از قلمروهای گوناگون

¹ intermediate

² Massam

³ Felce and Perry

⁴ Keith

زندگی فرد است. به عبارت دیگر، فرد با ارزیابی کلی از کیفیت زندگی، قضاوت درباره اهمیت هر عامل را در قلمروهای گوناگون با یکدیگر ترکیب می‌نماید (ChulKo, 2011:18). در ساده‌ترین مدل ساختاری از کیفیت زندگی، رضایتمندی از زندگی از جمع وزنی رضایتمندی از قلمروهای مختلف به دست می‌آید، که همین رضایتمندی از قلمروها نیز از جمع وزنی عوامل ایجاد کننده/ از بین برنده رضایتمندی ایجاد می‌گردد (Pacione, 2003:23). پاسیونه (۲۰۰۳) بیان می‌کند که کیفیت زندگی ممکن است به عنوان رضایتمندی از کل زندگی و یا رضایتمندی از قلمروهای گوناگون آن، شامل قلمروهای شهری انگاشت‌سازی گردد. به طور مشابه، کیفیت زندگی شهری ممکن است به عنوان رضایتمندی از زیرقلمروهای^۱ شهری گوناگون انگاشت‌سازی شود. رضایتمندی از خدمات شهری می‌تواند به عنوان زیرقلمرو بر هریک از قلمروهای اصلی کیفیت زندگی اثرگذار باشد.

ت) کیفیت زندگی و محیط

ارزیابی کیفیت زندگی بیش تر با ارتباط میان مردم و محیط زندگی هرروزه آنان در ارتباط است، که موجب می‌گردد درک افراد و ارزیابی آنان، در مرکز بحث قرار بگیرد (Lange & Kahila, 2012).

در مطالعه پوکلین^۲ و استارکاسکین^۳ (۲۰۱۱)، در زمینه مدل نظری اندازه‌گیری کیفیت زندگی، محیط "بیرونی" تاثیر گذار بر کیفیت زندگی، متشکل از محیط طبیعی، محیط اجتماعی، محیط سیاسی و محیط اقتصادی است. محیط درونی کیفیت زندگی نیز، دربرگیرنده بهزیستی کالبدی، توسعه فردی، مادی و اجتماعی است (نگاه کنید به Pukeliene & Starkauskiene, 2011:153).

به عقیده دیسارت و دلر^۴ (۲۰۰۰)، واژه کیفیت زندگی شهری دارای معنای کلی از بهزیستی مردم و کیفیت محیط شهری است که در آن زندگی می‌کنند و به ارزیابی عینی و ذهنی از آن محیط باز می‌گردد (Velibeiglu, 2014:1) و به اتصال میان ابعاد عینی

¹ Sub-domain

² Pukeliene

³ Starkauskiene

⁴ Dissart and Deller

محیط شهری و ارزیابی ذهنی مردم از آن محیط، مرتبط می شود (Marans, & Stimson, 2011:79).

۴-۲- معرفی سیاست شهری، و سیاست های تامین خدمات عمومی (و شهری)

تدوین سیاست به عنوان بخشی از فرایند برنامه ریزی، تدارک چارچوبی از منابع برای تصمیم سازی و تغییر در شرایط عدم رضایت است، از طریق ابزارهایی که در اختیار برنامه ریز قرار دارد. نقش سیاست، ایجاد "فرصت هایی برای برآورده کردن نیازهای انسان" است (با این درک که راه های مختلفی برای رفع نیازهای ویژه وجود دارد)، همچنین ایجاد شرایطی است که احتمال بهره گیری مردم از این فرصت ها را فراهم می آورد. سرمایه های انسانی، ساخته شده، اجتماعی و طبیعی، نمونه ای از روش مقوله بندی این فرصت ها است. زمان نیز یک قید مستقل در برآورده کردن نیازهای انسان است. علاوه بر نقش سیاست در ایجاد و پایدار نمودن فرصت ها، سیاست می تواند در هنجارهای اجتماعی و شکل گیری ترجیحات اثرگذار باشد (Costanza et al., 2008:18).

به طور خلاصه، سیاست سازی و اجرا، شامل مراحل زیر است:

- شناخت اهداف خرد، به معنی داشتن یک تصویر مبنا که در برابر آن، تغییرات بتواند اندازه گیری شود.
- دروندادهای سیاست، ابزارهای سیاست هستند که به وسیله آن اهداف خرد پیگیری شده و در تصمیمات نمود می یابند.
- برون دادهای میانه که اثرات سیاست در عمل هستند. عموماً، ارزیابی می باید بر مبنای مرور و بازبینی گرایش ها و انجام پژوهش های موردی ویژه انجام گیرد که "چگونگی تاثیرپذیری تصمیمات فردی" را از سیاست، مورد آزمون قرار می دهد.
- اثرات، که برآمدهای^۱ سیاست است. یک سیاست می تواند دارای بازه ای از اثرات در قالب هزینه ها و منافع باشد؛ ممکن است تمامی این اثرات قابل درک نباشد.
- ارزیابی دستاوردهای سیاست که دربرگیرنده تحلیل این است که تا چه اندازه سیاست به آنچه گرایش داشته، دست یافته و چگونه نتایج به دست آمده اند؛ این موضوع با اثرات و برآمدهای سیاست، در ارتباط است (Blackman, 2003:127).

¹ consequences

از آنجا که برنامه ریزی فرایندی چرخه ای است، بازخورد ارزیابی دستاوردهای سیاست، به عنوان درونداد برای اصلاح و تدوین سیاست های جدید مطرح می گردد. برنامه ریزی شهری و از آن طریق، سیاست شهری با مدیریت تغییر شهری در ارتباط است. سیاست شهری تلاش می کند نیروهای شکل دهنده یک شهر را تنظیم، کنترل و مدیریت کند (Cowan, 2005). این گونه از سیاست، به عنوان زیرمجموعه ای از سیاست عمومی، بر مکان ها و نواحی معین به لحاظ فضایی و یا گروه هایی از مردم که با آن ها در ارتباطند، متمرکز است و به عنوان فعالیت حکومت در جستجوی تاثیرگذاری بر توزیع و اجرای فرایندهای سرمایه گذاری و مصرف در شهرها برای "کالاها و خدمات مورد نیاز عموم" است (Pacione, 2005: 224). سیاست های تامین خدمات عمومی (و شهری) از مهم ترین بخش های سیاست های شهری محسوب می گردند.

الف) خدمات عمومی

سازمان همکاری اقتصادی و توسعه^۱ (۲۰۰۸)، خدمات عمومی را این گونه تعریف می کند، "خدمات" [عمومی]، به نیازهای اساسی باز می گردد که معمولا [توسط] مراجع عمومی مورد توجه قرار می گیرد، گرچه در واقع، به وسیله تامین کنندگان دولتی و یا غیردولتی ارائه می گردد (Kumara, 2013: 206). در زمینه یک کشور، برآورده کردن نیاز جامعه به عنوان برآورده کردن حقوق مدنی یک شهروند تعریف می گردد (Wijaya, 2009: 42). خدمات عمومی بازه ای از انواع خدمات با ویژگی های مختلف را در بر می گیرد که در میزان اهمیت خود در مقوله هایی با یکدیگر متفاوتند و بر اساس گروه هدف، طبیعت استفاده و وضعیت بازار می توان آن ها را طبقه بندی نمود (جدول ۲).

¹ OECD: Organization for Economic Co-operation and Development

جدول ۲- ویژگی های خدمات عمومی

ویژگی	زمینه
<ul style="list-style-type: none"> • هدف برخی از خدمات، مصرف است (خدمات تنظیمی) • هدف برخی از خدمات، کاهش مصرف است (مانند خدمات اجتماعی و سلامت) 	هدف مصرف
<ul style="list-style-type: none"> • اغلب دارای تامین کننده انحصاری (در برخی موارد با مشارکت بخش خصوصی) • توانایی پرداخت، اغلب تعیین کننده کلیدی تقاضا نیست. • عدم تناسب در عرضه و تقاضا، ایجادکننده فهرست های انتظار طولانی تر و یا جیره بندی خدمات 	تامین
<ul style="list-style-type: none"> • سودرسانی به جامعه و یا شهروندان آن 	هدف تامین
<ul style="list-style-type: none"> • دموکراتیک و نه به وسیله سهامداران • بستگی به وضعیت سیاست [سازی در حکومت] 	اداره کردن
<ul style="list-style-type: none"> • از طریق مالیات • مستقیم و یا غیرمستقیم توسط دولت • نظام کنترل قیمت بازار، اغلب کاربردی ندارد. 	تامین مالی
<ul style="list-style-type: none"> • عدم امکان گزینش در اغلب موارد • کنترل مشتری بسیار کم 	انتخاب مشتری/شهروند
<ul style="list-style-type: none"> • به وسیله دولت و یا تفویض اختیار اجرا به بخش خصوصی یا با مشارکت با آن بخش 	اجرا

ماخذ: نویسندگان، ۱۳۹۵، بر اساس (Wijaya, 2009, p:42) و (MORI, 2002)

چالش پیش روی بخش عمومی، ایجاد تعادل میان دو عامل مجزا و معمولاً در حال رقابت با یکدیگر "ارزش برای پول برای شهروندان"، با "کیفیت بالا، و خدمات قابل دسترسی برای مشتریان" است (MORI, 2002). همچنین، در بخش عمومی، نسبت به بخش خصوصی، ارتباط تامین کننده- مشتری، اغلب پیچیده و غیرمستقیم است و پرداخت به صورت معمول و مستقیم برای خدمات دریافت شده صورت نمی پذیرد؛ بنابراین، کنترل مشتری بسیار کم است. از دید تامین کنندگان خدمات عمومی، توانایی پرداخت، اغلب تعیین کننده کلیدی تقاضا نیست و بنابراین، نظام کنترل قیمت بازار، اغلب کاربردی ندارد. در واقع، توانایی تامین کنندگان برای عرضه، احتمالاً به وسیله تامین مالی بودجه خارج از کنترل مستقیم تعیین می گردد (Humphreys, 1998).

ب) خدمات شهری به عنوان بخشی از خدمات عمومی

خدمات شهری توسط سازمان همکاری اقتصادی و توسعه (۱۹۸۷) این گونه تعریف گردیده است: "خدماتی که به صورت جمعی (عمومی) در درون یک ناحیه اداری تعریف شده که حکومت محلی آن مسوولیت مدیریت بودجه بندی و یا تامین مالی را در سطح هر به عهده دارد، تامین می شوند؛" این تعریف، بر مسوولیت بودجه بندی و ارائه خدمات توسط حکومت محلی تاکید می ورزد (OECD, 1987). با توجه به این تعریف، خدمات شهری، "گونه ای از خدمات عمومی" هستند که در درون یک ناحیه اداری تعریف شده، ارائه می گردند.

پ) معرفی طرف های عرضه و تقاضا در تولید و ارائه خدمات عمومی

از نظر برینر^۱ (۲۰۰۷)، ارائه خدمات عمومی در زمینه مدل حکومت پاسخگو، با شناخت راهبردهای طرف عرضه و طرف تقاضا در ارتباط است. طرف عرضه خدمات عمومی به تولید و ارائه خدمات از طریق درگیر شدن عاملان چندگانه حکومتی که شامل کارگزاری های عمومی، شرکت های خصوصی، سمن ها، سازمان های مبتنی بر اجتماع^۲ و اجتماع به صورت گسترده تر می باشد، مربوط می گردد. بنابراین، راهبردهایی که برای تقویت طرف عرضه ارائه خدمات عمومی، طراحی می گردد، نیاز به تمرکز بر افزایش ظرفیت و محرک های کارگزاری های عمومی و سایر تامین کنندگان خدمات برای مشارکت از طرق مختلف دارد که بتوانند به بهترین صورت کارکرد خود را انجام دهند. تعدادی ترتیبات نهادی و یا شروط دخالت وجود دارد که از طریق آن عاملان غیردولتی در تولید و ارائه خدمات عمومی، شرکت می کنند؛ رایج ترین ترتیبات نهادی شامل پیمانکاری^۳، خصوصی سازی، مشارکت عمومی - خصوصی، مشارکت عمومی - خصوصی - جامعه مدنی، تفویض^۴ مسوولیت مدیریت به گروه های کاربر، و شرکت تعاونی خدماتی^۵ است.

¹ Birner

² CBO: Community Based Organizations

³ contracting out

⁴ devolving

⁵ service cooperatives

طرف تقاضا در ارائه خدمات عمومی به اعضای اجتماع و ظرفیت های سازمانی آنان برای تجمیع و نظام بخشی اجزای^۱ تقاضا در برابر تامین کنندگان خدمات با هدف تاثیر بر کیفیت، کمیت و زمان خدمات و نیز مطالبه مسوولیت پذیری بازمی گردد. تقاضا برای خدمات بهتر، تنها زمانی می تواند به صورت کارا پاسخ داده شود که توده ای منتقد از مردم دارای مشکل یکسان بوده و تقاضای خود را سازماندهی نمایند (Regional and Local Development Studies of Ethiopia, 2013). از دیدگاه بومز^۲ و دیگران (۱۹۹۴)، نقش عموم در سیستم تامین خدمات از دهه ۱۹۷۰ میلادی به بعد، از یک جایگاه منفعل و وابسته به متخصصان و دیوانسالاری ها (عموم به عنوان ارباب رجوع)، به سوی نقشی فعال به عنوان یک شهروند که می تواند بر سیاست های عمومی تاثیرگذار باشد، تغییر یافته است (Humphreys, 1998) (جدول ۳). بنابراین، می توان گفت شناخت نقش شهروندان در سیستم تامین خدمات شهری نیز در اجتماع، بر ویژگی های آنان به عنوان خدمات گیرنده و نقش آنان در قبال تامین کننده خدمات موثر است.

جدول ۳- سیر تحول کاربر- مشتری در خدمات عمومی

ترتیب	نقش عموم در سیستم تامین خدمات	تامین کننده خدمات	خدمات گیرنده
۱	عموم به عنوان ارباب رجوع	<ul style="list-style-type: none"> • یکی از "دیوانسالاری های پدرسروری"^۳ • تمایل به غلبه بر ارتباط خدمات دهنده-گیرنده^۴ • گرایش غالب روش برخورد "ما بهتر می دانیم" برای عموم، • دستیابی اغلب مقامات رسمی و سیاستمداران به درک مشترک از منافع عمومی، ولی بدون تعهد معنی دار به عموم 	<ul style="list-style-type: none"> • وابسته به متخصص و پذیرش قضاوت عالی متخصصان • ایجاد حس ناتوانی [در عموم] در ارتباط با خدمات ویژه تامین شده • نارضایتی ارباب رجوعان مواجه شده با تامین کنندگان حرفه ای (متخصص) خدمات

¹ articulate

² Bums

³ bureaucratic paternalism

⁴ Server-served

<ul style="list-style-type: none"> • مشتری همیشه حق دارد. او می تواند انتخاب و انتقاد کند و نپذیرد. 	<ul style="list-style-type: none"> • ترجیح به صحبت درباره نیازهای مشتری • اندیشه حکومت مشتری محور^۱ مبتنی بر رهیافت برآورده کردن نیازهای مشتری • باز- جهت دهی خدمات عمومی به تنظیم خدمات برای عموم به عنوان ارزش کلیدی سازمانی • ایجاد فرهنگ "مشتری- نخست"^۲ 	عموم به عنوان مشتریان	۲
<ul style="list-style-type: none"> • مصرف کننده خدمات بخش عمومی(در مقایسه با بخش خصوصی) تاثیر قابل توجهی بر کیفیت و ارائه خدمات ندارد. • شکل ماهرانه ای از پدرسروری مدیریتی^۳ 	<ul style="list-style-type: none"> • مبتنی بر پنج اصل کلی دسترسی، گزینه، اطلاعات، جبران خسارت^۴ و نمایندگی^۵ 	عموم به عنوان مصرف کنندگان	۳
<ul style="list-style-type: none"> • مسوولیت شهروندی در تاکید بیش تر بر منافع اجتماع تا منافع فردی 	<ul style="list-style-type: none"> • تاکید بر راهبردهای توانمندسازی متمرکز بر شهروند 	عموم به عنوان شهروندان	۴

مأخذ: نویسنندگان، ۱۳۹۵، بر اساس (Humphreys, 1998, p:15- ۱۹)

ت) انگاشت مدیریت خدمات عمومی

یکی از انگاشت هایی که در ادامه مباحث حکمروایی خوب شهری و تامین و ارائه پاسخگوی خدمات مورد توجه گرفته، انگاشت مدیریت خدمات عمومی است که در دهه ۱۹۹۰ میلادی همزمان با ایجاد اصلاحاتی در روند اجرایی ارائه خدمات عمومی در برخی از کشورها مطرح شد. این انگاشت بر موارد زیر متمرکز است:

- کارایی خدمات، سرمایه گذاری و فرایند تامین (و نه تمرکز تنها بر نتایج)
- حکمروایی مشارکتی و نه مشاوره محض
- مدیریت مشارکتی دربرگیرنده کارکنان در جبهه مقدم و اتحادیه های تجاری

¹ Customer-driven

² customer-first

³ managerial paternalism

⁴ redress

⁵ representation

- تعهد به بهبود خدمات از درون^۱ از طریق طراحی دوباره و ارزش دهی به کارکنان و نه از طریق برونسپاری، پیشنهادهای رقابتی و یا ایجاد بازارها
 - حسابدگی^۲ در قبال کاربران، جامعه مدنی و نیروی کار، نه فقط در برابر بازرگانی
 - اجرای برابری، عدالت اجتماعی و پایداری محیط زیستی به عنوان یک بخش جدایی ناپذیر تامین خدمات عمومی، نه به عنوان خدمات حاشیه^۳ برای ارتقای تصویر سازمان
 - مدیریت و ساختار سازمانی یکپارچه، نه یک عامل مجزا کننده کارکردهای تقاضا کننده و تامین کننده (Whitfield, 2001:254).
- یکی از اصول مورد تاکید در انگاشت مدیریت خدمات عمومی، کارایی خدمات عمومی است که می تواند از کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتری/ کاربر از آن تعیین گردد (Onyang, 2005).

ث) رضایتمندی از خدمات عمومی

از نظر لیم و تنگ^۴ (۲۰۰۰)، بر اساس مکتب رضایتمندی، این موضوع که مشتری از خدمات رضایتمند و یا ناراضی باشد، به "کیفیت درک شده" از خدمات باز می گردد و بیانگر این موضوع است که چگونه سطح خدمات ارائه شده، با انتظارات مشتری، متناسب است. هنگامی که درجه مشاهده شده اجرا، پایین تر از انتظارات است، این نشانه ای از کیفیت پایین بوده و برعکس آن کیفیت خوب قرار دارد (Wijaya, 2009:1).

کیفیت درک شده، متأثر از "کیفیت تجربه شده" خدمات و نیز انتظارات مشتری است (شکل ۱) (MORI, 2002).

کیفیت تجربه شده خدمات، به ابعاد فنی و عملکردی آن باز می گردد (Grönroos, 2007). از سوی دیگر، انتظارات به عنوان مطلوبات و یا خواسته های مصرف کنندگان بوده و تحت تاثیر عوامل گوناگون از قبیل نیازهای فردی، تجارب پیشین، ارتباطات شفاهی، تصویرسازمان ارائه دهنده خدمات و ارتباطات بیرونی آشکار^۵ و غیرآشکار است. در خصوص

¹ in-house services

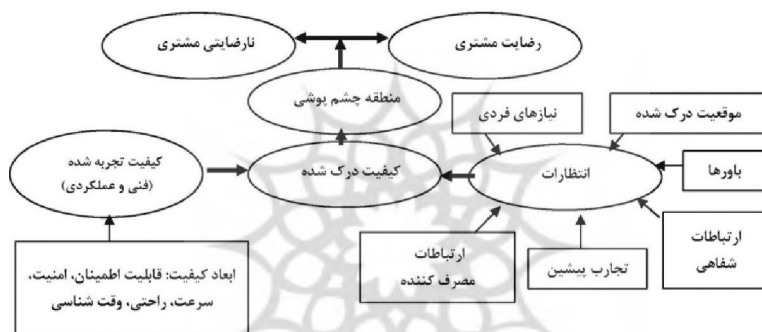
² accountability

³ lip-service

⁴ Lim & Tang

⁵ Explicit service communications

خدمات عمومی و شهری، عواملی که به صورت ویژه بر انتظارات شهروندان موثرند، شامل باورها و ارزش های متأثر از طبیعت گروه مشتری خدمات گیرنده (مشتری/شهروند) در جامعه و نیز دیدگاه درباره حکومت و سیاستمداران و به عبارتی شهرت حکومت است (MORI, 2002). بازخورد شهروندی، پس از رضایتمندی و یا نارضایتی از خدمات شهری، اغلب به عنوان یک ابزار کارا برای ارزیابی کیفیت ارائه خدمات عمومی شهری شناخته می شود. عقلانیت واقع در پس این رهیافت این است که بازخورد جمعی و یا سازماندهی شده می تواند برای تقاضای حساسدهی تامین کنندگان خدمات عمومی مورد استفاده قرار گیرد، به ویژه در هنگامی که بنابر قانون و طبیعت انحصاری ارائه این خدمات، هیچ تامین کننده جایگزینی وجود ندارد (Deichmann, & Lall, 2003).



شکل ۱- عوامل موثر بر ارزیابی کیفیت خدمات (مدل انتظارات-عدم تایید)

ماخذ: (Fonseca et al., 2010)

۵- تحلیل و بحث

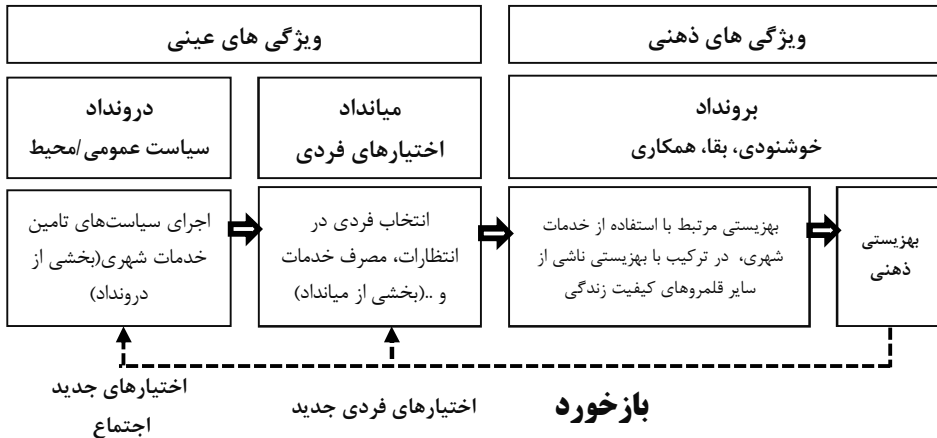
کانون توجه مهم برنامه ریزان، تمایل به بهبود "کیفیت زندگی" در مکانی مشخص و برای شخص یا گروه مشخص است. اقدام به برنامه ریزی به صورت فعالیتی عمومی و همگانی، به طور بالقوه ای می تواند کیفیت زندگی شهروندان را تحت تاثیر قرار دهد (Massam, 2002: 198). دلیل مهم برای توجه به (انگاشت) کیفیت زندگی در سوال برای تخصیص موثر منابع محدود و کمیاب نهفته است (Megone, 1990: ۳۵). ارزیابی کیفیت زندگی به عنوان یکی از مراحل مهم تصمیم گیری، هدف در به دست آوردن اطلاعات از شرایط زیست داشته، در سیاست سازی و انتخاب سیاست در برنامه ریزی شهری موثر است و به شناخت مهم ترین موضوعات و نواحی اولویت دار برای برنامه ریزی کمک

می نماید. بنابراین، با توجه به منابع [محدود و] معین، سیاست گذاران می باید بهینه ترین راه را برای توزیع آن ها در هماهنگی با نیازها و اولویت های مردم بیابند. از آنجا که شهروندان به صورت مستمر به باز-تفسیر شرایط زندگی مطلوب در انطباق با شرایط در حال رشد محلی می پردازند، اولویت های شهروندان (برای سیاست های عمومی) و برای هزینه کرد حکومت در طی زمان تعدیل می گردد. بنابراین، حکومت های محلی می توانند بسیار دقیق تر، اولویت های در حال تغییر شهروندان را از طریق ادراک شهروندان از کیفیت زندگی در یک اجتماع، بازخوانی نمایند (Diener, & Suh, 1997:18).

علاوه بر این، سیاست، نه تنها از طریق ایجاد فرصت برای رفع نیازها می تواند بر تقویت کیفیت زندگی موثر باشد، بلکه اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی تصمیم های فردی در اختیار قرار می دهد.

برای شناخت بهتر نقش تامین خدمات عمومی (با تاکید بر خدمات شهری) به عنوان یکی از عوامل موثر بر کیفیت زندگی می توان مدل هاگرتی را مورد بررسی قرار داد. در مدل مذکور، کیفیت زندگی بر مبنای رهیافت نظریه سیستمی تدوین شده که دروندادهای سیاست های عمومی را به پیامدهای کیفیت زندگی مرتبط می سازد. در ساختار سیستمی انگاشت و علل کیفیت زندگی، اجرای سیاست های تامین خدمات عمومی و در نتیجه خدمات تامین شده، به عنوان یک "درونداد"، علاوه بر ویژگی های محیط بیرونی (که بر کیفیت زندگی تاثیرگذار است)، مطرح می گردد. در قسمت "میاندا" کیفیت زندگی، اختیارهای فردی قرار دارد که با خدمات عمومی نیز در ارتباط است، برای مثال مصرف و یا میزان آموزش به دست آمده و یا سلامت، در ارتباط با خدمات عمومی ارائه شده، از جمله وضعیت ها و یا میانداهایی است که از انتخاب های فردی "در پاسخ به محیط و به سیاست های عمومی" ناشی می شود. در سومین و چهارمین مرحله که تحت تاثیر ویژگی های ذهنی فرد است، بروندها قرار دارد که برآمده از درونداد و میاندا است. بروندهای نهایی شامل خوشنودی (و یا بهزیستی ذهنی)، بقای فردی و همکاری است. بهزیستی ذهنی ایجاد شده، به عنوان "بازخورد"، بر انتخاب های فردی و نیز انتخاب های اجتماع (در قالب تاثیر بر سیاست های عمومی و محیط بیرونی) تاثیرگذار است (شکل ۲).

¹ throughput



شکل ۲ - جایگاه سیاست های تامین خدمات شهری در سیستم انگاشت ها و علل کیفیت زندگی
 ماخذ: نویسندگان، ۱۳۹۵، بر اساس (Hagerty et al., 2001)

بررسی نمونه مدل انگاشتی کیفیت زندگی نشان می دهد که خدمات عمومی به عنوان یکی از اجزای اصلی قلمروهای کیفیت زندگی مطرح می گردد که بر برآورده نمودن انواع نیازها تاثیرگذار است. خدمات عمومی در یک زمینه سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و در ارتباط با ویژگی های محیط محلی، به صورت عینی به عنوان درونداد کیفیت زندگی مطرح می گردند. وضعیت فرد در قلمرو، تحت تاثیر تصمیم فرد برای مصرف خدمات عمومی، به عنوان میاندااد و در نهایت ادراک و رضایتمندی فرد از زیرقلمرو مذکور، به همراه رضایتمندی از سایر زیرقلمروها و قلمروها، کیفیت زندگی کلی را تشکیل می دهد.

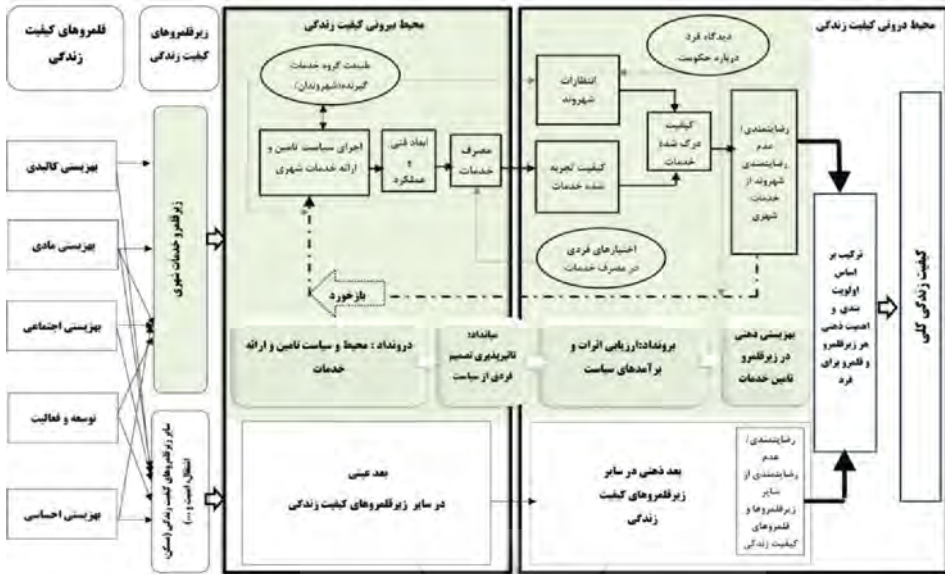
۶- جمع بندی و نتیجه گیری

یکی از مهم ترین موارد قابل پژوهش در برنامه ریزی و توسعه اجتماع، رضایتمندی ساکنان از خدمات عمومی (و شهری) است. سیاست های تامین خدمات شهری، به عنوان بخشی از سیاست های عمومی، جزو محیط بیرونی کیفیت زندگی (نسبت به فرد) محسوب می شوند و خود از محیط های اجتماعی، اقتصادی، طبیعی و سیاسی، تاثیرپذیر و بر این محیط ها تاثیرگذار هستند. تامین و ارائه خدمات شهری با هدف برآورده نمودن نیازهای اساسی اجتماع، دارای ابعاد عینی و ذهنی است. زیرقلمرو تامین خدمات شهری، می تواند با

قلمروهای اصلی کیفیت زندگی (مانند بهزیستی کالبدی، بهزیستی مادی، بهزیستی اجتماعی و ...) در ارتباط بوده و بر آنها اثر داشته باشد.

تدوین و اجرای سیاست های تامین و ارائه خدمات شهری برای گروه های هدف، همراه با ویژگی های محیط بیرونی به عنوان درونداد در زیرقلمرو تامین خدمات شهری محسوب می شود. ارائه خدمات از لحاظ عینی دارای دو بعد فنی و عملکردی است. فرد متاثر از اختیارات خود و نیز میزان تاثیرپذیری از سیاست های اجرا شده پیشین (به عنوان میانداد)، تصمیم به مصرف خدمات گرفته، از خدمات استفاده می نماید و بنابراین، کیفیت تجربه خدمات (ناشی از بعد عینی-فنی و عملکردی) ایجاد می شود. کیفیت درک شده در هنگامی شکل می گیرد که فرد انتظارات خود را با کیفیت تجربه شده خدمات مقایسه نماید. این انتظارات، علاوه بر تاثیرپذیری از عوامل فردی، محیطی و خدماتی (ارتباطات بیرونی و نیز تصویر سازمان)، در خصوص خدمات شهری، به صورت ویژه تحت تاثیر دیدگاه وی درباره حکومت و نیز طبیعت گروه خدمات گیرنده (شهروندان) در جامعه است؛ بالاتر بودن کیفیت تجربه شده از انتظارات و یا چشم پوشی کردن از کیفیت پایین خدمات، موجب ایجاد حس رضایتمندی و در غیر این صورت، حس عدم رضایتمندی می گردد؛ هردو حالت برشمرده، بازخوردهایی را به عنوان نتایج ارزیابی اثر سیاست های تامین خدمات شهری، شکل می دهد که چگونگی آن نیز تحت تاثیر جایگاه شهروندان به عنوان گروه خدمات گیرنده در سیستم تامین خدمات و دیدگاه نسبت به حکومت قرار دارد. این بازخورد، برای برنامه ریزان، امکان جرح و تعدیل سیاست های موجود را فراهم می آورد.

رضایتمندی/عدم رضایتمندی از زیرقلمرو خدمات شهری، در ترکیب با ادراک ذهنی از سایر زیرقلمروها، رضایتمندی از قلمرو اصلی را ایجاد می نماید. ترکیب رضایتمندی در قلمروهای اصلی فرایندی است که بر حسب اولویت بندی ذهنی فرد و ضریب اهمیتی که فرد به هر یک از قلمروهای اصلی اختصاص می دهد، انجام می گیرد و کیفیت زندگی کلی فرد شکل می گیرد؛ مدل مفهومی سازوکار تاثیر خدمات شهری و سیاست های تامین آن بر کیفیت زندگی شهروندان به عنوان دستاورد این پژوهش، نشان می دهد که در برنامه ریزی و تدوین سیاست تامین و ارائه خدمات شهری (به عنوان یکی از زیرقلمروهای موثر بر کیفیت زندگی شهروندان)، کدام عوامل دارای نقش عمده بوده و توجه بیش تری را می طلبد (شکل ۳).



شکل ۳- چارچوب انگاشتی چگونگی تاثیرگذاری سیاست های تامین خدمات شهری بر کیفیت

زندگی ماخذ: نویسنده‌گان، ۱۳۹۵

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مآخذ:

- ۱- باسحا، م.، عاقلی کهنه شهری، ل. و مسائلی، ا. (۱۳۸۹)، "رتبه بندی شاخص کیفیت زندگی در استانهای کشور" فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال نهم، شماره ۳۷.
- ۲- حسینی، س.ه. و باقریان، خ. ۱۳۹۳. تحلیلی بر مولفه های سازنده کیفیت زندگی در شهر نوشهر، فصلنامه آمایش محیط، دوره ۷ شماره ۲۷.
- ۳- زبردست، ا.، بنی عامریان، م. ۱۳۸۹، بررسی ارتباط میان شاخص های عینی و ذهنی بعد خدمات عمومی کیفیت زندگی شهری در شهر جدید هشتگرد، دو فصلنامه دانشگاه هنر، شماره سه، پاییز و زمستان.
- ۴- شاه حسینی، پ. و توکلی، ه. ۱۳۹۳. تحلیل شاخص های کیفیت زندگی شهری، مورد محله وردآورد منطقه ۲۱ شهر تهران، فصلنامه آمایش محیط، دوره ۷، شماره ۲۴.
- ۵- شریف زادگان، م. و ندایی طوسی، س. ۱۳۹۴. روش های پژوهش کیفی در برنامه ریزی توسعه با تاکید بر برنامه ریزی شهری و منطقه ای، انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- ۶- قاضی طباطبائی، م. و دادهیر، ا. ۱۳۹۰. فراتحلیل در پژوهش های اجتماعی رفتاری، انتشارات جامعه شناسان.
- ۷- نظم فرح، و محمدی، چ. ۱۳۹۶، سنجش کیفیت زندگی شهری مطالعه موردی: منطقه دو شهر اردبیل، فصلنامه آمایش محیط، دوره ۱۰، شماره ۳۶.
- 8- Ardeshiri, A. 2014. Evaluating urban services using economic valuation techniques: Towards better urban environmental quality and promotion of sustainable development. PhD Thesis, Newcastle University.
- 9- Blackman, T. 2003. Urban policy in practice, London :Routledge.
- 10- Byrne, J. 2010. 'Environmental justice' and 'Ecological justice' in B.D. Solomon (ed) Encyclopedia of Geography, Sage Publications
- 11- Caiels, J., Forder, J., Malley, J., Netten, A. & Windle, K. 2010. Measuring the outcomes of low-level services: Annexes to final report, PSSRU Discussion Paper 2727, UK, www.pssru.ac.uk

- 12- Chul Ko, M. 2011. The effects of community quality of life on local policy decisions. PhD Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, United States.
- 13- Costanza,R.,Fisher,B.,Ali,S., Beer, C., Bond, L., Boumans, R., Danigelis, N., Dickinson, J., Elliott, C., Farley ,J., Elliott Gayer, D., MacDonald Glenn, L., Hudspeth, T., Mahoney, D., McCahill, L., McIntosh, B., Red, B.,Rizvi,A., Rizzo, D., Simpatico ,T. & Snapp ,R. 2008. An integrative approach to quality of life measurement, Research, and Policy, S.A.P.I.EN.S, Volume 1, Issue 1 .
- 14- Cowan, R. 2005 . The dictionary of urbanism , Street wide Press, Britain.
- 15- Deichmann,U.& Lall,S. 2003. Are you satisfied? Citizen feedback and delivery of urban services, The World Bank, Development Research Group, Infrastructure and Environment.
- 16- Diener,E., & Suh, E. 1997. Measuring quality of life: economic, social and subjective indicators, Social Indicators Research 40: 189–216.
- 17- Dissart, J. C. , Deller, S.C. 2000. Quality of life in the planning literature, Journal of Planning Literature ,2000, 15: 135.
- 18- Eurobarometer ,European Commission. 2011, Eurobarometer Qualitative studies, Well-being – Aggregate Report, TNS Qual+.
- 19- Fonseca,F., Pinto,S., Brito,C.2010, Service quality and customer satisfaction in public transports, International Journal for Quality research, Vol.4, No. 2.
- 20- Federation of Canadian Municipalities.2002. a guide to sustainable asset management for Canadian municipalities, <http://www.municipaldata-donneesmunicipales.ca/>.
- 21- Galloway,S., Bell,D., Hamilton,C.,& Scullion,A. 2005. Well-being and quality of life: Measuring the benefits of culture and sports: A literature reiew and thinkpiece, Scottish Executive Social Research.
- 22- Grönroos, C. 2007. Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition, Third Edition, John Wiley & Sons, England.

- 23- Hagerty, M., Cummins, R., Ferris, A., Land, K., Michalos, A., Peterson, M., Sharpe, A., Sirgy, J. & Vogel, J. 2001. Quality of life indexes for national policy: review and agenda for research, *Social Indicators Research* 55: 1–96, 2001.
- 24- Humphreys, P.C., 1998. Improving public service delivery, Discussion Paper 7, Institute of Public Administration Dublin , Ireland.
- 25- Ivaldi, E., Bonatti, G. & Soliani, R. (2014), "Composite Index for Quality of Life in Italian Cities: An Application to URBES Indicators", *Review of Economics & Finance*, Department of Economics, University of Genova, Italy.
- 26- Kumara, H.S. 2013. Revisit the debate on issues of metropolitan governance and service delivery: A trajectory of efficient service delivery model for water supply in Bangalore, India", *National Institute of Urban Affairs (NIUA), SAGE Publications, Environment and Urbanization Asia*, 4(1) 203–220.
- 27- Lange, S. & Kahila, P. 2012, Managing quality of life in the context of urban-rural interaction – approaches from the Baltic Sea Region, Sweden, Nordregio Report .
- 28- Lee, Y.J. 2008. Subjective Quality of life measurement in Taipei, *Science Direct, Building and Environment*, Vol.43, No.7.
- 29- Megone, C. 1990. The quality of life: starting from Aristotle, In: Baldwin, S. , Godfrey, C. , Propper, C. (eds), *Quality of Life: Perspectives and Policies*, Biddles, London, pp. 28-41.
- 30- MORI , 2002. Public service reform: measuring and understanding customer satisfaction, MORI review, London, Office of public services.
- 31- OECD. 2014. How's Life? Measuring Well-being, OECD Publishing. <http://www.oecdbetterlifeindex.org/>
- 32- OECD, (1987), *Managing and financing urban services* (Paris: Organization for Economic Co-operation and Development).
- 33- Onyang , R.O. 2005. The budgeting system and delivery of urban services under decentralization in Uganda: the case of Jinja municipal council, Makerere University, Kampala, Uganda.

- 34- Pacione, M. 2003. Urban environmental quality and human wellbeing—a social geographical perspective, *Landscape and Urban Planning* 65 (2003) 19–30.
- 35- Pacione, M. 2005. *Urban geography : global perspective*, London: Routledge , Second edition.
- 36- Pukeliene, V., & Starkauskiene, V. 2011. Quality of life: factors determining its measurement complexity, *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*: 22(2), 147-156.
- 37- *Regional and Local Development Studies of Ethiopia*, 2013. Governance and public service delivery: the case of water supply and roads services delivery in Addis Ababa and Hawassa Cities, Addis Ababa University.
- 38- Ulengin, B. Ulengin, F. Guvenc, U. 2001. A multidimensional approach to urban quality of life: The case of Istanbul". *European Journal of Operational Research*, 130: 361-374.
- 39- Velibeyoglu, H. 2014. Assessing subjective quality of urban life at neighborhood scale", PhD. Thesis, School of Engineering and Sciences of İzmir Institute of Technology, Turkey.
- 40- Whitfield, D. 2001. *Public services or corporate welfare: Rethinking the nation state in the global economy*, Pluto Press, Sterling, Va.
- 41- Wijaya, D., 2009. Study of service quality in the public bus transport: customer complaint holding and service standards design case study: Transjakarta busway and varmlandstrafik Ab bus, Karlstads University
- 42- WWW.mercerhr.com
- 43- WWW.internationalliving.com
- 44- WWW.economist.com
- 45- WWW.urbanaudit.org