

تأثیر تصمیم گیری مدیران شهری در خدمات رسانی به شهروندان

امین عباسی^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۲/۲۸

چکیده

توسعه شهری زمانی می تواند در مسیر پایداری قرار گیرد که بتواند راهکارهایی مشخص را برای تأمین مطلوب نیازهای خدماتی ساکنان ارائه کند، اما متأسفانه تاکنون به دلیل نگرش بخشی، ضعف ساختاری مدیریت شهری و فقدان مشارکت مردمی، سازمان های خدمات رسان شهری، توزیع فضایی عادلانه خدمات انجام نشده است. این در حالی است که تمرکز مراکز خدمات رسانی در یک موقعیت جغرافیایی علاوه بر ایجاد مناطق دو قطبی و بالا و پایین در شهرها، جمعیت بالای مصرف کننده را به آن مناطق سرازیر می کند و باعث فشار زیست محیطی، ترافیکی و آلودگی صوتی و هوا می شود؛ به طوری که اکنون در شهرها شاهد محیط های متراکم و نامطلوب و ناسازگار با توسعه پایدار هستیم. هر کدام از طبقات و تقسیمات کالبدی شهر بر اساس نیازهای شهروندان خدمات مختلفی را می طلبد و بر این اساس با توجه به میزان گنجایش جمعیت مورد نیاز در سطح مناطق باید خدمات مختلف توزیع شود، از این رو توزیع ناعادلانه امکانات و خدمات مفهوم شهر پایدار را به چالش می کشاند. امروزه کلانشهرها برای پاسخگویی به نیازهای شهروندان خود نیازمند مدیریت منسجم و هماهنگ هستند که می توان با تعامل سازنده سازمان ها و نهادهای دولتی و خصوصی و البته به دور از موازی کاری و اتلاف منابع برای تحقق آن گام برداشت. پیرو این دیدگاه که مدت ها در مراکز تصمیم گیری و مجامع فکری کشور مطرح بوده همچنین احساس ضرورت و فوریت در مورد لزوم تحول در ساختار نظام مدیریت کشور، مواد ۱۳۶ و ۱۳۷ برنامه سوم و چهارم توسعه به دولت اجازه داده تا وظایف مدیریت شهری را به نهادهای محلی واگذار کند. از طرفی وسعت و پراکندگی کلان شهرها طالب تعادل در حجم عملیات مدیریت شهری با توان آن است؛ به طور کلی، قلمرو خدمات شهری، پیچیدگی زیادی در انواع و تعداد کارگزاران تأمین خدمات شهری به وجود آمده که این مورد، وظایف مدیریت شهری را در هماهنگی سنگی تر می کند.

واژگان کلیدی

مدیریت شهری، خدمت رسانی، شهروندان

۱. شهردار خاوران.

مقدمه

امروزه مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است شهرها مدیریت می‌شوند تا بتوانند رفاه و آسایش ساکنان خود را تأمین کنند. مدیریت شهری دارای تشکیلات وسیعی است و نقش مهمی در موفقیت برنامه‌ها و طرح‌های توسعه شهری و همچنین رفاه نیاز جمعیت، جریان عبور و مرور در شهر، رفاه عمومی، مسکن، کاربری زمین، تفریح، فرهنگ، اقتصاد، تأسیسات زیربنایی و امثال آنها را بر عهده دارد. مدیریت شهری باید برای شهر برنامه ریزی کند، فعالیت‌های شهری را سازمان دهد و بر فعالیت‌های انجام شده نظارت و حتی برای انجام بهینه امور انگیزه ایجاد کند چرا که هدف مدیریت شهری، ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی است.

انجام چنین اموری به آگاهی از اصول مدیریت، برنامه ریزی، ارتباطات، انگیزش، سازماندهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل باز می‌گردد. مدیریت امور شهری، آن هم در شرایط کنونی وظیفه‌ای بسیار دشوار است که پایانی در آن متصور نمی‌توان شد؛ همچنین یکی از اهداف مهم مدیریت شهری، توسعه پایدار شهرها است.

توسعه پایدار، دستیابی به توسعه پایدار شهری است و در این راستا مطالعات و برنامه ریزی‌های متعددی در جهت یافتن اصول و راهکارهای کاربردی در برنامه‌های توسعه شهری صورت گرفته است و اندیشه توسعه شهری پایدار از جنبه‌های بسیار گسترده مورد نقد و بررسی در امر توسعه در سطح ملی قرار گرفته است. هدف فرایند توسعه شهری پایدار دستیابی به وضعیت پایداری جوامع شهری می‌باشد، فرایندی که هدف آن ایجاد یا تقویت ویژگی‌های پایداری در زندگی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی شهر است. طرفداران توسعه شهری با تاکید بر پروژه‌های منطقی، سعی در توجه به تمام جنبه‌های اقتصادی، اجتماعی، زیست محیطی و کالبدی طرح‌ها دارند و برای نیل به شهر آرمانی بایستی تعمق و تعامل بین بخش‌های مذکور صورت پذیرد. از این رو با توجه به اهمیت مقوله پایداری در اهداف توسعه شهرها، دامنه گسترده‌ای از مجموعه نیازهای اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، اکولوژیک و کالبدی برای حرکت به سوی پایداری مورد توجه است که می‌تواند در قالب شاخص‌های پایداری شهر تعریف و تدقیق شود. در بررسی توسعه‌های شهری که به دلیل تأثیر گذاری بردارهای سیاسی و خارج از ظرفیت‌های طبیعی به صورت زودرس توسعه می‌یابند، توجه به مسائل کالبدی و مدیریتی در صدر مسائل شهری قرار دارد. بدیهی است که ارائه هر گونه راه حل در زمینه توزیع خدمات در شهر نیازمند تحقیق و شناخت دقیق مسائل و مشکلات شهری است.

خدمات رسانی بهینه یکی از مهم‌ترین شاخصه‌های ارتقا کیفیت زندگی شهری است و جلوگیری از بروز آسیب و ناهنجاری‌های اجتماعی جامعه شهری در وهله نخست مستلزم خدمات رسانی بهینه به شهروندان است که در جای خود یکی از مهم‌ترین ضرورت‌های انجام این تحقیق به شمار می‌رود.

مدیریت به معنای برنامه ریزی، سازمان دهی، نظارت و ایجاد انگیزش است و چنان چه شهر به مثابه یک سازمان قلمداد شود، لازم است که در رأس آن و به منظور اداره امور شهر از فنی استفاده شود که مدیریت شهری نام دارد. مدیریت

شهری باید برای شهر، برنامه ریزی‌هایی را به انجام برساند، فعالیت‌های شهری را سازمان دهد و بر فعالیت‌های انجام شده نظار کند و حتی برای انجام بهینه امور، انگیزش ایجاد کند. انجام چنین مواردی به آگاهی از اصول مدیریت، برنامه ریزی، ارتباطات، انگیزش، سازمان دهی، هدایت و رهبری و نظارت و کنترل باز می‌گردد.

روشن است که مشخصات و ساختار نهادهای قانونی اداره کننده شهر از کشوری به کشور دیگر تفاوت دارد و هر جامعه‌ای با توجه به ساختار اقتصادی، اجتماعی و سیاسی خود تعریف یا تلقی خاصی از مدیریت شهری دارد. مدیریت شهری به تمامی نهادها، سازمان‌ها و افرادی گفته می‌شود که به صورت رسمی یا غیررسمی در فرایند مدیریت شهر اثر گذار هستند.

مهم‌ترین هدف مدیریت شهری را می‌توان در ارتقای شرایط کار و زندگی جمعیت ساکن در قالب اقشار و گروه‌های مختلف اجتماعی و اقتصادی و حفاظت از حقوق شهروندان، تشویق به توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی دانست. برخی دیگر از اهداف مدیریت شهری شامل ارتقای شرایط کار و زندگی همه جمعیت شهر با توجه به افراد و گروه‌های کم درآمد، تشویق توسعه اقتصادی و اجتماعی پایدار و حفاظت از محیط کالبدی شهر است.

شهرداری و شورای اسلامی شهر دو رکن اصلی مدیریت شهری در ایران است که سیاست گذاری، برنامه ریزی و تمثیت امور شهر را بر عهده دارند.

ویژگی‌های مدیریت شهری در ایران

با تحلیل تجربیات حاصل از یک سده مدیریت شهری نوین در ایران، به خصوص در کلانشهرها ملاحظه می‌شود که عموماً ویژگی‌های اصلی که در مدیریت شهری ایران حاکم است شامل مواردی همچون تکیه بر ساختارها و نهادهای متمرکز و غیر دموکراتیک و بی توجهی به نهادهای عمومی و مدنی، کسب درآمد ناپایدار و رانتی برای تأمین خدمات شهری، مدیریت و برنامه ریزی از بالا به پایین به جای مدیریت از پایین به بالا، بی ثباتی در مدیریت شهری، بی مسئولیتی و بی برنامه‌گی و تأکید بر بهینه‌سازی بخشی به جای نگرش سیستمی، تکیه بر پروژه محوری به جای توسعه محوری، تأکید بر جنبه‌های رشد شهری به جای توسعه شهری، تکیه بیش از حد بر ویژگی‌ها و دیدگاه‌های فردی شهردار (فرد محوری به جای اداره محوری) چند پارچگی مدیریت و تصمیم‌گیری درون سازمانی و بین سازمانی، عدم شفافیت و پاسخگویی و فقدان حساسی و اطلاع‌رسانی و بی توجهی به آموزش شهروندان، مدیران و کارکنان نهادهای خدمات رسان شهری است.

البته نظریه پردازان و کارگزاران برنامه ریزی و مدیریت برای دستیابی به کارایی و اثربخشی مورد انتظار خود در شهر تلاش کردند سیستمی متناظر با این پیچیدگی‌ها برای مدیریت و برنامه ریزی ایجاد کنند تا از این طریق بتوانند برای هدایت توسعه یکپارچه و منسجم و رفع مسائل بغرنج شهر اقدام موثرتری انجام دهند.

این نیاز باعث ورود مفاهیمی چون مدیریت یکپارچه، مدیریت واحد، مدیریت منسجم و غیره به عرصه برنامه ریزی و مدیریت شهری شده است.

به طور کلی، مدیریت واحد شهری، این مفهوم را به ذهن می‌رساند که برنامه ریزی، اجرا و نظارت بر کلیه امور شهری از قبیل خدمات و زیرساخت‌های شهری از طریق یک مرجع (شهرداری) است و مدیریت شهر در این نوع رویکرد، در دستان متولی آن یعنی شهرداری است و دیگر بخش‌های خدماتی زیر مجموعه شهرداری محسوب می‌شوند.

مدیریت یکپارچه مهم‌ترین عامل در راستای ایجاد هماهنگی و توازن بین سازمان‌های مختلف است و این سیستم دارای قابلیت اثر پذیری در جنبه‌های مختلف شهری است؛ در مدیریت یکپارچه شهری، هماهنگی و یکپارچه کردن اقدامات در چارچوب بخش‌های دولتی، سازمان‌های عمومی و گروه‌های ذینفع برای ارائه خدمات بهتر و مناسب‌تر به شهروندان و ایجاد شرایطی مناسب در شهر صورت می‌گیرد.

هدف اصلی مدیریت یکپارچه شهری، ایجاد هماهنگی از طریق نزدیکی اهداف و دیدگاه‌ها، یکپارچگی عملکردها و سیستم‌ها و کارآمدتر کردن فرایندها به دست آید؛ با دقت بیشتر در تفاوت‌های بین مدیریت واحد شهری و مدیریت یکپارچه می‌توان به این نکته رسید که اولی بحث حکومت شهری و حاکم شهری را پیش خواهد کشید و دومی مشارکت را در اداره شهر و مدیریت شهری به همراه داشت.

روند تحولات در مفهوم مدیریت شهری

وجه به مفهوم مدیریت شهری مبین این مطلب است که بین الگو و ساختار مدیریت شهری با نحوه شکل‌گیری دولت در قرن بیستم ارتباط نزدیکی وجود دارد به همین علت بررسی این تحولات در دوران جدید برای روشن شدن سیر تغییرات در اشکال و وظایف مدیریت شهری ضروری است.

رشد سریع شهری در کشورهای رو به توسعه مشکلات عمده اقتصادی، اجتماعی و فیزیکی پدید آورده است و شهرهای کشورهای جهان سوم را دچار مسائل و مشکلات جدی از قبیل آلودگی‌های زیست محیطی و بیماری در شهرها، افزایش فقر در شهرها، ایجاد زاغه‌ها و مسکن‌های غیرقانونی، دسترسی ناکافی به مسکن و خدمات اصلی شهری، بیگانگی شهروندان از یکدیگر، کمبود شدید تأسیسات و زیرساخت‌های شهری و مهاجرت گسترده از روستا به شهر کرده است. مشکلات نظام مدیریت شهری کشورهای رو به توسعه را می‌توان در سه زمینه مسائل محیطی و کلی نظام مدیریت، مسائل، اداری و تشکیلاتی و مسائل اقتصادی و مالی طبقه‌بندی کرد.

نهادها و سازمان‌های متعددی در مدیریت شهری دخالت دارند که تصمیمات آنها به شکل رسمی و غیررسمی در ساخت و شکل‌گیری عناصر شهری مؤثر است.

در این راستا سیاست‌های کلی از طرف مراکز تصمیم‌گیری صادر و توسط سازمان‌های محلی به اجرا در می‌آید و یا اینکه در برنامه‌ها و طرح‌های شهری بکار گرفته می‌شود.

نهادهای سیاسی در سطح ملی و محلی از طریق اجرای طرح‌های توسعه شهری، تعیین کاربری‌های زمین، تعیین مالیات بر زمین و ساختمان‌سازی، منطقه‌بندی و ایجاد محدودیت برای صنایع مزاحم نقش اساسی در سرعت و جهات توسعه خدمات شهری ایفا می‌کند.

کیفیت زندگی شهری و برنامه ریز شهری

با جمع بندی این مطالب و تعاریف می‌توان به شناخت و بررسی مفهوم جزئی تر و البته جدید و مهم کیفیت زندگی شهری پرداخت. هرچند که کیفیت زندگی شهری مفهومی جدا از کیفیت زندگی نیست و در واقع تعریف و مصداقی از کیفیت زندگی در حوزه شهر و مسایل مربوط به آن است و قطعاً محدودتر، اما گسترده‌تر، مسایل و مشکلات شهری و پیوند خوردن شهر با تقریباً تمامی مسایل و علوم روزمره و زندگی انسانی و غالب شدن شکل زندگی شهری در بین جوامع انسانی، کیفیت زندگی شهری را به اهمیت و جایگاه بالایی رسانده است. در واقع رضایت از زندگی در سطوح جغرافیایی متفاوتی مثل واحد همسایگی، اجتماع و ناحیه و منطقه اتفاق می‌افتد و البته نشان داده شده است که این سطوح جغرافیایی بر میزان به رضایت کلی از زندگی تأثیرگذار است. نتایج مطالعات کیفیت زندگی می‌تواند به ارزیابی سیاست‌ها، رتبه بندی مکان‌ها، تدوین استراتژی‌های مدیریت و برنامه ریزی شهری کمک کرده و درک و اولویت بندی مسائل اجتماع را برای برنامه ریزان و مدیران شهری به منظور ارتقای کیفیت زندگی شهروندان تسهیل سازد. همچنین یافته‌های کیفیت زندگی می‌تواند برای بازشناسی استراتژی‌های سیاسی قبلی و طراحی سیاست‌های برنامه ریزی آینده استفاده شوند. به همین ترتیب است که مفهوم کیفیت زندگی شهری از کیفیت زندگی اخذ شده و خود مفهومی نسبتاً مستقل می‌یابد. به بیان دیگر، در سطح شهری، یافتن امتیازات و شاخص‌های کیفیت زندگی شهری می‌تواند برنامه ریزان را در محک زنی و ارزیابی مقیاس‌های کیفیت زندگی سایر شهرها با استفاده از مطالعات قبلی مشابه در یک شهر یا ناحیه مشخص یاری کند. پروژه‌های مقایسه‌ای کیفیت زندگی شهری (بر مبنای نتایج و شاخص‌های یک شهر یا ناحیه مشخص) به طور رایج در بسیاری از کشورها چون استرالیا و آمریکا انجام شده است.

کیفیت زندگی شهری معمولاً هم توسط شاخص‌های ذهنی و با استفاده از پیمایش‌هایی در جهت جمع‌آوری ادراکات ذهنی و ارزیابی‌ها و میزان رضایت شهروندان از زندگی شهری و هم توسط شاخص‌های عینی و با استفاده از داده‌های ثانویه و وزن دهی مربوط به هر شاخص در محیط شهری انجام می‌پذیرد. کیفیت زندگی شهری علاوه بر وضعیت فرد از نظر پایگاه اجتماعی، اقتصادی، سلامت و غیره به معنا و احساس رضایتی که فرد از زندگی دارد، بستگی دارد. برنامه ریزان شهری، دولت مردان، سیاست‌مداران، سازمان‌های غیردولتی و (نیز) عموم مردم می‌کوشند تا فرآیند و خروجی‌های برنامه ریزی را، در جهت تغییر شرایط و بالا بردن کیفیت زندگی تحت تأثیر قرار دهند و کالبد و محیط اجتماعی را فراهم کنند که در آن کیفیت زندگی ارتقا یابد در واقع استفاده از مفهوم کیفیت زندگی شهری در برنامه ریزی شهری حداقل می‌تواند در دو مرحله از فرآیند برنامه ریزی مورد استفاده قرار بگیرد: مرحله اول جایی است که برنامه ریزان می‌خواهند چشم‌انداز صحیح و قابل اطمینانی از وضعیت موجود شهر داشته باشند. به عبارتی در این مرحله برنامه ریزان در پی آن هستند تا اولویت‌ها و مسایلی را که از اهمیت بیش‌تری برخوردار هستند، به طور ویژه مورد توجه قرار بدهند که بررسی ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می‌تواند راهنمای مناسبی برای آن‌ها در این مرحله باشد. مرحله دوم جایی است که برنامه‌ها و پروژه‌ها می‌بایست مورد ارزیابی قرار بگیرند تا سودمندی و کارآیی آن‌ها تأیید شود. در این

مرحله نیز بررسی اثراتی که این برنامه ها و پروژه ها بر روی ابعاد مختلف کیفیت زندگی شهری می توانند داشته باشند، راهنمای مناسبی را برای برنامه ریزان و تصمیم گیران بوجود می آورد. در واقع برنامه ها و پروژه هایی می تواند سودمندی و کارآیی داشته باشد که در نهایت منجر به بالا بردن کیفیت زندگی شهری شود و به خصوص برخی ابعاد آن را که بیشتر مورد توجه برنامه ریزان شهری می باشد، ارتقا دهد. علاوه بر این، مطالعات کیفیت زندگی می تواند به شناسایی نواحی مسأله دار، علل نارضایتی مردم، اولویت های شهروندان در زندگی، تاثیر فاکتورهای اجتماعی - جمعیتی بر کیفیت زندگی و پایش و ارزیابی کارایی سیاست ها و استراتژی ها در زمینه کیفیت زندگی کمک کند

جمع بندی

اغلب صاحب نظران بر کلیت مدل کنونی مدیریت شهری فعلی ایران یعنی مدل شورا-مدیر شهر توافق دارند با این تفاوت که اغلب معتقدند این مدیریت باید با رویکردی نامتمرکز اما یکپارچه و هماهنگ محقق شود به این معنا که باید نهادهای محلی را تقویت کرد و بیشترین مسئولیتها را متوجه آنها نمود، اما تمام این فعالیت باید با هماهنگی یک نهاد مافوق صورت گیرد. با این پیشنهاد مشارکت محلی و مردمی تقویت می گردد و از ایجاد یک قدرت متمرکز بپس چون چرا مانند شهرداری جلوگیری می شود. به علاوه این رویکرد تاکید دارد که از آنجایی که نیازی نیست تا از مسئولیتهای فعلی واگذار شده به نهادهای مربوطه کاسته شود، این طرح در عمل با موافقت رای بیشتری پیش می رود و با توجه به امکانات موجود عملیتر و نزدیکتر به واقعیت است.

دومین رویکرد به نحوه مدیریت قائل به تمرکز و یکپارچگی است. بدین معنا که یک نهاد مافوق قوی و متمرکز مانند شهرداری مسئولیت کلی امور را برعهده گیرد و شاهد یک تمرکز مدیریتی باشیم. چرا که همواره رابطه معکوسی میان تمرکز قدرت و کارآیی برقرار است. این طرح که چندان مورد تاکید نیست به دنبال تقویت شهرداری به عنوان یک نهاد مافوق و قوی در مدیریت شهری است. گرچه این طرح از شفافیت بیشتری برخوردار است و شیوه های تحقق خود را به روشنی بیان میکند اما در عمل با دشواریهایی روبروست از یک سو ممکن است مشارکت اجتماعی و مردمی را کاهش دهد و از سوی دیگر به سختی میتوان انتظار داشت که سایر سازمانهای دولتی که در بحث مدیریت شهری دخیل هستند به راحتی به کاهش اختیارات خود رضایت ندهند.

چالشهای مدیریت شهری از بعد رویهای زمینه ساز چالشهای بعد محتوایی هستند. مدیریت شهری نمونه کوچکی از مدیریت در سطح کشور است با آن که نمیتوان نتایج یک پژوهش را در موقعیت مکانی خاص به کل کشور تعمیم داد اما در خصوص مدیریت شهری بنا بر ساختار متمرکز و مشابه مدیریت شهری در سراسر کشور نتایج پژوهش در قابل تمیز از سطح ملی کشور نیست. از طرفی نتایج حاصل از این پژوهش نشان میدهد سه عامل اساسی اخلاق، قانون و ساختار ریشه ساز چالشهای رویه ای و در نهایت چالشهای محتوایی مدیریت شهری هستند و تغییر و کثرت این سه عامل موجب کاهش مشکلات شهری خواهد بود. لازم است میزان پایبندی افراد در محیط کار با انجام آموزش و عملیات های دوره ای و مستمر تقویت شود.

منابع و مأخذ

۱. اعتماد، گیتی، «فاوت اهداف اولیه و نتایج حاصله از احداث شهرهای جدید و علل آن»، مجموعه مقالات ارائه شده در سمینار شهرهای جدید، شرکت عمران شهرهای جدید، اصفهان، ۱۳۷۶.
۲. هال، پیتز، «برنامه ریزی شهری و منطقه ای، ترجمه جلال تبریزی»، چاپ اول، انتشارات پردازش و برنامه ریزی شهری، ۱۳۸۱.
۳. امینی، مهدی، «شاخصهای کیفیت زندگی شهروندی و نقش و وظایف دولت»، هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت، تهران: تیرماه، ۱۳۸۵.
۴. پورجعفر، محمدرضا، کوبی، افشین و تقوایی، علی اکبر، «برنامه ریزی کیفیت زندگی در مراکز شهری، تعاریف و شاخصها»، جستارهای شهرسازی، تهران: شماره ۱۲، بهار، ۱۳۸۴.
۵. امینی، مهدی، «بررسی میزان اهمیت شاخص های کیفیت زندگی شهری تهران از دیدگاه مدیران و متخصصان»، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، تهران: سال اول، شماره ۳، ۱۳۸۸.
۶. عنابستانی، زهرا و علی اکبر، «تأثیر عملکرد مدیریت شهری بر ارتقا کیفیت زندگی شهروندان (مطالعه موردی: شهر جدید گلپهار)»، مجله مطالعات توسعه اجتماعی ایران، تهران: سال چهارم، شماره چهارم، پاییز. ۱۳۹۱.
۷. کوبی، افشین، «پایان نامه به منظور ارتقاء زندگی شهری در مرکز شهر، مورد مطالعه پهنه مرکزی شهر خرم شهر»، دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده هنر. ۱۳۸۵.
۸. موسوی، میر نجف و باقری کشکولی، علی، «ارزیابی توزیع فضایی کیفیت زندگی در محلات شهر سردشت»، پژوهش و برنامه ریزی شهری، دوره ۳، شماره ۹، صص ۱۱۸-۹۷. ۱۳۹۱.
۹. حاج یوسفی، علی، «کیفیت زندگی و راهبردهای اصلاحی»، فصلنامه مددکاری اجتماعی، شماره ۸، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران. ۱۳۸۱.
10. Dissart, J. Deller, S. 2000, Quality of Life in the Planning Literature. Journal of Planning Literature, 15: 135-161.
11. Romney, David M., Roy I. Brown, and Prem S. Fry. 1994, Improving the quality of life: Prescriptions for change. Social Indicators Research. 33: 237-72.
12. 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.
13. Evans, D.R. (1994), Enhancing quality of life in the population at large. Social Indicators Research. 33: 47-88.
14. Costanza, R. 2007, Quality of life: An approach integrating opportunities, human needs, and subjective well-being, Ecological Economics, NO. 61(2-3).
15. King I. Quality of life and goal attainment nursing. Science 1994; 71(1):29-56.
16. Foo Tuan Seik, 2000, Subjective assessment of urban quality of life in Singapore, Habitat 1999, 49.

17. Mc crea, Rod, Tung-Kai Shyy & Robert Smsom, 2004, Modelling Urban Quality of Life in South East Queensland by linking subjective and objective indicators, 28th Australian and New Zealand regional Science Association International annual Conference, Wollongong, NSW, 28th September to 1 October.

